

### III. OTRAS DISPOSICIONES

#### BANCO DE ESPAÑA

- 4703** *Resolución de 27 de abril de 2020, de la Comisión Ejecutiva del Banco de España, sobre la continuación del procedimiento aplicable en la presentación de reclamaciones y quejas, cuya tramitación y resolución sea competencia del Banco de España, regulado en el artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre.*

El artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, regula la presentación de reclamaciones ante el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

El procedimiento de presentación de reclamaciones ante los citados organismos se regula en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre.

Con la entrada en vigor del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, y en aplicación de lo previsto en la disposición adicional tercera del citado Real Decreto, quedaron suspendidos los términos y se interrumpieron los plazos del procedimiento de reclamaciones del Banco de España durante la vigencia del estado de alarma y sus prórrogas.

Sin perjuicio de lo anterior, el apartado cuarto de dicha disposición adicional tercera prevé la posibilidad de acordar motivadamente la continuación del procedimiento ante supuestos indispensables para la protección del interés general o el funcionamiento básico de los servicios. Durante la vigencia del estado de alarma han seguido abiertas al público las entidades financieras cuyos servicios han sido declarados esenciales y se encuentran funcionando con la normalidad que las actuales circunstancias permiten.

Por otra parte, la declaración del estado de alarma, ha traído consigo la adopción de una serie de medidas de carácter excepcional (moratorias hipotecaria y no hipotecaria; líneas de avales para la cobertura estatal de financiación otorgada por entidades financieras a empresas y autónomos) que han ido afectando progresiva y crecientemente a diferentes aspectos de los servicios bancarios.

Si bien, pese a la suspensión de los plazos del procedimiento de reclamaciones, el Banco de España ha continuado dando servicio a los ciudadanos informando en sus páginas web sobre las distintas medidas adoptadas por el Gobierno, así como a través de la actividad consultiva escrita y telefónica, el creciente número de dudas, consultas y quejas atendidas en relación con el estado de alarma y, en particular, en relación con las medidas adoptadas por el Gobierno para paliar los efectos de la crisis sanitaria, hacen necesario reactivar los plazos del procedimiento de reclamaciones con el fin de proteger debidamente el interés general y, en particular, al usuario de servicios financieros aún en estas excepcionales circunstancias, así como para garantizar el adecuado funcionamiento de los servicios básicos del Banco, en concreto de este servicio de reclamaciones; todo ello sin perjuicio de aquellos otros procedimientos administrativos cuya continuación, caso a caso o con carácter general, puedan declarar los respectivos órganos competentes del Banco de España.

En vista de lo expuesto, la Comisión Ejecutiva del Banco de España en su sesión celebrada el día 27 de abril de 2020 ha adoptado los siguientes acuerdos:

1.º Acordar la continuación del procedimiento administrativo aplicable a la presentación de reclamaciones y quejas regulado en el artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, y

en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, cuya tramitación y resolución sea competencia del Banco de España, por considerarse indispensables para la protección del interés general y para el funcionamiento básico de los servicios encomendados al Banco de España, a los efectos de lo dispuesto en la disposición adicional tercera del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

2.º Sin perjuicio de lo anterior, los órganos del Banco de España competentes en relación con otros procedimientos podrán declarar, caso a caso o con carácter general, la continuación de cualesquiera otros procedimientos en los que concurran los supuestos de los apartados tercero o cuarto de la disposición adicional tercera del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

3.º Proceder a la publicación de este acuerdo en el «Boletín Oficial del Estado».

4.º El cómputo de los plazos aplicables a la tramitación del procedimiento de reclamaciones se reanudará al día siguiente de la publicación de este acuerdo en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 27 de abril de 2020.—El Secretario General del Banco de España, Francisco-Javier Priego Pérez.