



Contesto al escrito que ha dirigido al Presidente del Gobierno, y le agradezco la confianza al escribir.

Espero que comprenda que el Presidente, aunque posee numerosas atribuciones, no puede atender de una manera individualizada y directa su solicitud de ayuda, dado que no le es posible interferir en las decisiones de las entidades de crédito privadas.

Al respecto, como usted conoce, he de indicarle que el funcionamiento del sistema de defensa del cliente de servicios financieros se articula en dos fases:

En la primera, se puede contactar, bien con el Departamento de Atención al Cliente, con el que obligatoriamente deben contar las entidades de crédito, bien con el Defensor del Cliente, figura de carácter potestativo que ha de actuar con independencia y autonomía respecto de la entidad, regulados en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras (B.O.E. 24-03-2004).

En una segunda fase, si no se ha resuelto en las instancias anteriores la reclamación o ha sido denegada su admisión o desestimada total o parcialmente su petición, usted puede dirigirse al Servicio de Reclamaciones del Banco de España (C/ Alcalá nº 48, 28014-Madrid, teléfono 91 338 65 30, página Web <http://www.bde.es/servicio/reclama/reclama.htm>).

Si tras la utilización de los mecanismos señalados o en cualquier otro momento, usted considerase que su queja o reclamación no ha sido suficientemente atendida, podrá acudir a los Tribunales de Justicia para solicitar la oportuna tutela judicial.

En ese sentido, he de señalarle con el mayor respeto y comprensión de su planteamiento, que desde la Presidencia del Gobierno, atendiendo al principio de separación de poderes y de independencia judicial, no resulta posible intervenir en las actuaciones que se encuentran sometidas a la jurisdicción de los Tribunales de Justicia, ni valorar el contenido de las resoluciones adoptadas por los Jueces y Magistrados que, conforme se determina en nuestra Constitución, son los únicos con competencias para juzgar y hacer ejecutar lo juzgado. En cualquier caso, me permito sugerirle la conveniencia de que se ponga en contacto con un abogado de su confianza, quien podrá asesorarle sobre los mecanismos legales y procesales que, en cada momento, resulte conveniente ejecutar en la mejor defensa de sus intereses.

Reciba un cordial saludo.

— 0 —

•

1