

RECLAMACIONS A ENTITATS FINANCERES

En cas de disconformitat respecte de l'actuació de l'entitat de crèdit, l'usuari de serveis bancaris ha de dirigir-se a l'oficina corresponent. Si no arriben a un acord pot interposar una queixa o reclamació adreçant un escrit al servei, departament o defensor del client de l'entitat bancària.

Les Entitats financeres estan obligades a disposar d'un departament o servei especialitzat d'atenció al client que tingui per objecte atendre i resoldre les queixes i reclamacions que presentin els clients. A més, en totes les oficines obertes al públic, així com en la seva plana web en cas que el contracte s'hagués celebrat per mitjans telemàtics, han de tenir a disposició dels clients la informació relativa a l' existència d'un departament o servei d'atenció al client i, en el seu cas, d'un defensor del client, amb indicació de la seva adreça postal i electrònica.

El document de queixa o reclamació ha de contenir el nom, cognoms i domicili de l'interessat, el DNI, motius de la reclamació, departament o servei on s'haguessin produït els fets, que el reclamant no té coneixement que la matèria objecte de la queixa o reclamació està essent substanciada a través d'un procediment administratiu, arbitral o judicial, i lloc, data i signatura.

En cas de disconformitat amb la resposta de l'entitat bancària o transcorregut el termini d'1 mes des que es va interposar la reclamació (15 dies en el cas de reclamacions relatives a serveis de pagament com a comptes corrents o targetes), la persona consumidora pot presentar la seva reclamació en el Departament de Conducta de Mercat i Reclamacions del Banc d'Espanya, per escrit o de manera telemàtica. Si no es tracta d'una persona consumidora el termini és de 2 mesos.

Banc d'Espanya
Departament de Conducta de Mercat i Reclamacions
C/ Alcalá, nº 48 – 28014 Madrid
Tel: 901 545 454 / 913 38 88 30
www.bde.es

Al lloc web del Banc d'Espanya pot realitzar consultes, queixes i reclamacions per via telemàtica. A la reclamació s'ha d'acompanyar fotocòpia de la documentació relativa a la controvèrsia, i fotocòpia de l' acreditació d'haver adreçat una reclamació a l'entitat financera.

Pot demanar més informació i presentar la seva reclamació relativa a serveis bancaris a la sucursal del Banc d'Espanya a Palma de Mallorca, c/ San Bartolomé, 16, 07001, Palma, Tel.: 971 725 950 Fax: 971 722 807.