

RECLAMACIONES A ENTIDADES FINANCIERAS

En caso de disconformidad respecto de la actuación de la entidad de crédito, el usuario de servicios bancarios tiene que dirigirse a la oficina correspondiente. Si no llegan a un acuerdo puede interponer una queja o reclamación dirigiendo un escrito al servicio, departamento o defensor del cliente de su entidad bancaria.

Las Entidades financieras están obligadas a disponer de un departamento o servicio especializado de atención al cliente que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los clientes. Además, en todas las oficinas abiertas al público, así como en su página web en caso de que el contrato se hubiera celebrado por medios telemáticos, tienen que tener a disposición de los clientes la información relativa a la existencia de un departamento o servicio de atención al cliente y, en su caso, de un defensor del cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.

El documento de queja o reclamación tiene que contener el nombre, apellidos y domicilio del interesado, el DNI, motivos de la reclamación, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos, que el reclamante no tiene conocimiento que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial, y lugar, fecha y firma.

En caso de disconformidad con la respuesta de la entidad bancaria o transcurrido el plazo de 1 mes desde que se interpuso la reclamación (15 días en el caso de reclamaciones relativas a servicios de pago como cuentas corrientes o tarjetas), la persona consumidora puede presentar su reclamación en el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, por escrito o de manera telemática. Si no se trata de una persona consumidora el plazo es de 2 meses.

Banco de España
Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones
C/ Alcalá, nº 48 – 28014 Madrid
Tel: 901 545 454 / 913 38 88 30
www.bde.es

En la página web del Banco de España puede realizar consultas, quejas y reclamaciones por vía telemática. A la reclamación se tiene que acompañar fotocopia de la documentación relativa a la controversia, y fotocopia de la acreditación de haber dirigido una reclamación a la entidad financiera.

Puede pedir más información y presentar su reclamación relativa a servicios bancarios en la sucursal del Banco de España en Palma de Mallorca, c/ San Bartolomé, 16, 07001, Palma, Tel.: 971 725 950 Fax: 971 722 807.