

# OMIC

## RECLAMACIONES A ENTIDADES FINANCIERAS

En virtud de lo establecido en la ORDEN ECC/2502/2012 del Ministerio de Economía, el procedimiento a seguir consiste en una primera reclamación al Servicio de Atención al Cliente o Defensor del Cliente de la entidad reclamada y, si es necesario, una segunda ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

### 1-RECLAMACIÓN ANTE EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE O DEFENSOR DEL CLIENTE.

Este escrito se puede presentar directamente ante el Servicio de Atención del Cliente de la Entidad, ante el Defensor del Cliente, o en cualquier sucursal de la entidad (se presentará el escrito de reclamación por duplicado, para que en la copia que se quedará el consumidor ponga la entidad su sello y fecha). Ver modelo de carta de reclamación en ANEXO.

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones por parte del Servicio de Atención al Cliente en los siguientes casos:

- Que se omitan datos esenciales, no subsanables.
- Por falta de concreción del motivo de la queja o reclamación o ésta no se refiera a operaciones concretas.
- Que los hechos reclamados sean competencia de órganos administrativos, judiciales o arbitrales o se encuentren pendientes de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- Cuando se reiteren reclamaciones ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- Por el transcurso del plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el reglamento de funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente de la entidad. Este plazo en ningún caso podrá ser inferior a dos años desde que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

### 2-RECLAMACIÓN ANTE EL BANCO DE ESPAÑA

**Requisito imprescindible:** Acreditación de que se ha realizado la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad y que o bien han transcurrido dos meses sin respuesta o que existe respuesta no satisfactoria.

Junto al escrito se deberá adjuntar documentación acreditativa de los hechos reclamados. Si la documentación o información aportada fuese incompleta, se requerirá al interesado para completarla en un plazo de diez días hábiles. Caso de no hacerlo, se archivará su escrito sin más trámite.

## **DONDE PRESENTAR EL ESCRITO**

Puede presentarse directamente en el Banco de España, en la ventanilla habilitada al efecto en la sede central del Banco en Madrid, de lunes a viernes en horario de 8,30 a 14 horas, o por correo (recomendamos que sea certificado y con acuse de recibo) dirigido a:

*Banco de España Servicio de  
Reclamaciones Alcalá, 48*

*28014 Madrid*

## **FINALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE**

Las reclamaciones finalizan con la redacción de un informe motivado en el que se concluye si se ha apreciado un quebrantamiento de normas de transparencia y protección de la clientela o si la entidad se ha ajustado o no a las buenas prácticas y usos bancarios.

En todo caso, el informe final supone una opinión del Servicio, o dicho de otro modo, el interesado no puede entablar recurso alguno, al no tener efectos vinculantes para las partes.

### **Más información en:**

El portal del cliente bancario

[www.bde.es/clientebanca](http://www.bde.es/clientebanca)

Banco de España: 91.338.88.30 / 901 545 400

***Fuente:** Banco de España. Elaborado por OMIC Leganés. Última revisión: septiembre 2016.*

## ANEXO: MODELO DE CARTA DE RECLAMACIÓN

### SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

D/D<sup>a</sup>. \_\_\_\_\_, con DNI \_\_\_\_\_, mayor de edad y con domicilio a efecto de notificaciones en la C/ \_\_\_\_\_, n<sup>o</sup> \_\_\_\_\_ piso \_\_\_\_\_ letra \_\_\_\_\_ de Leganés (2891\_), como mejor proceda en Derecho dice:

Que por medio de la presente viene a interponer RECLAMACIÓN ante ese SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE en relación a la Cuenta / Libreta \_\_\_\_\_ (indicar tipo o nombre comercial del producto) n<sup>o</sup> \_\_\_\_\_ fundamentada en los siguientes hechos:

*(En párrafos numerados se hará un relato cronológico de los hechos más relevantes. A título de ejemplo los siguientes, que usted debe adaptar a su caso, usando los párrafos que sean necesarios)*

**Primero:** Que en fecha \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ contrató la póliza \_\_\_\_\_

**Segundo:** Que el día \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ se produjo -----

**Tercero:** Que por todo lo anterior .

#### SOLICITA:

Que ... *(en tres o cuatro líneas como máximo expresar de la forma más concisa posible lo que se solicita)*

Es justicia que pide, en Leganés a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

**Fdo.:** *(Nombre y dos Apellidos)*

**Nota:** *Los textos entre paréntesis son aclaraciones, no deben figurar en el texto de la carta.*

*Elaborado por OMIC Leganés. Última revisión: septiembre 2016.*