

Procedimiento para reclamar contra una entidad financiera

Para reclamar contra una entidad financiera, tendrá que seguirse el procedimiento establecido en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, y [la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones](#), que se resume a continuación:

— Formular la reclamación al departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, al defensor del cliente o partícipe de la entidad contra la que se reclame. En la página web del Servicio de Reclamaciones del Banco de España puede consultarse cuál es el servicio de atención al cliente de una entidad financiera. Es conveniente usar cualquier medio que permita tener constancia de su recepción, como una carta certificada con acuse de recibo o burofax.

— Denegada la admisión de la reclamación, o desestimada total o parcialmente su petición o bien transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de su presentación en el servicio de atención al cliente de la entidad contra la que se reclama sin que haya sido resuelta, la persona interesada podrá presentar su reclamación mediante el [formulario establecido al efecto](#) ante el siguiente organismo:

Servicio de Reclamaciones del Banco de España
C/ Alcalá, 48
28014 Madrid
Tel.: 901 545 4 00
<http://www.bde.es>

— La reclamación deberá contener:

- Los datos identificativos del reclamante: nombre y apellidos, domicilio a efectos de notificaciones y DNI. Si se presenta por medio de representante, se acreditará la representación por cualquier medio admitido en derecho.
- La identificación de la entidad reclamada, así como la oficina o sucursal a que se refiere en su caso la reclamación o queja.

- Motivo de la reclamación o queja que se presente en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, haciendo constar expresamente que la misma no se encuentra pendiente de resolución o litigio ante órganos administrativos, arbitrales o jurisdiccionales. En ningún caso, podrán alegarse hechos distintos de los aducidos en la reclamación o queja previa ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente o partícipe de la entidad contra la que se reclame, con excepción de los hechos relacionados que se hubieran producido con posterioridad a su sustanciación.
- Acreditación de que ha transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de presentación de la reclamación o queja ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente o partícipe sin que haya sido resuelta, o que ha sido denegada la admisión o desestimada, total o parcialmente, su petición.
- Lugar, fecha y firma.
- Cuanta documentación resulte imprescindible para resolver las cuestiones planteadas con motivo de la reclamación o queja, sin perjuicio de que el servicio de reclamaciones recabe de la entidad reclamada la documentación que deba obrar en su poder en relación con aquélla.

—Para más información, puede consultar la página web del Banco de España <<http://www.bde.es>>.