

**FORMULARIO PARA LA PRESENTACION DE RECLAMACIONES - QUEJAS ANTE EL BANCO DE ESPAÑA**

Entrada

Fecha:

Registro (Central de Madrid):

**1.- DATOS DEL RECLAMANTE**

APELLIDO 1	APELLIDO 2	NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)				DNI/NIF (o CIF)	
Calle		nº	piso	Localidad	Provincia	Código Postal	PAIS
Teléfono de contacto				Correo electrónico			

En caso de ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Nº de inscripción registral en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios
---

**DOMICILIO A FECTOS DE NOTIFICACIONES (si es distinto del reclamante)**

APELLIDO 1	APELLIDO 2	NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)					
Calle		nº	piso	Localidad	Provincia	Código Postal	PAIS
Teléfono de contacto				Correo electrónico			

**1 bis.- DATOS DE OTROS CO-TITULARES (si procede)**

APELLIDO 1	APELLIDO 2	NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)				DNI/NIF (o CIF)	
Calle		nº	piso	Localidad	Provincia	Código Postal	PAIS
Teléfono de contacto				Correo electrónico			

**2.- DATOS DEL REPRESENTANTE (si procede) (debe acreditarse representación)**

APELLIDO 1	APELLIDO 2	NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)				DNI/NIF (o CIF)	
Calle		nº	piso	Localidad	Provincia	Código Postal	PAIS
Teléfono de contacto				Correo electrónico			

En caso de ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Nº de inscripción registral en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios
---

**DOMICILIO A FECTOS DE NOTIFICACIONES (si es distinto del representante)**

APELLIDO 1	APELLIDO 2	NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)					
Calle		nº	piso	Localidad	Provincia	Código Postal	PAIS
Teléfono de contacto				Correo electrónico			

**3.- DATOS DE ENTIDAD RECLAMADA**

DENOMINACION							
OFICINA O SUCURSAL Nº:							
Calle		nº	Localidad		Provincia	Código Postal	PAIS

#### 4.- MOTIVO DE RECLAMACIÓN

A.- LA RECLAMACIÓN ES SOBRE: (seleccione una opción  entre las siguientes)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Préstamos y Créditos            | <input type="checkbox"/> Cheques, letras de cambio, pagarés               |
| <input type="checkbox"/> Préstamos Hipotecarios          | <input type="checkbox"/> Recibos y domiciliaciones                        |
| <input type="checkbox"/> Depósitos a la vista y a plazos | <input type="checkbox"/> Efectos de comercio                              |
| <input type="checkbox"/> Tarjetas de crédito y/o débito  | <input type="checkbox"/> Servicios de caja y cajeros automáticos          |
| <input type="checkbox"/> Transferencias                  | <input type="checkbox"/> Otros productos y servicios bancarios (Detallar) |

B. Concrete MOTIVO: (debe aportar documentación justificante de los hechos señalados)

B.4.1.- AÑO en que se produjeron los hechos reclamados:

B.4.2.- FECHA de presentación de la reclamación  
ante el Servicio Atención al Cliente de la entidad <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>

<sup>(1)</sup> o Defensor del Cliente, en su caso

<sup>(2)</sup> Debe aportar carta enviada al Servicio Atención al Cliente y su respuesta. Si no hay respuesta, deben haber pasado dos meses desde la presentación de la reclamación ante el Servicio Atención al Cliente

Indique si:

C.1.- El motivo de la reclamación NO se encuentra pendiente de resolución o litigio ante órganos administrativos, arbitrales o jurisdiccionales

C.2.- NO he presentado reclamación por la misma cuestión ante el Banco de España

**5.- DESEO PRESENTAR ANTE EL BANCO DE ESPAÑA UNA:**

Seleccione una opción:

RECLAMACION <sup>(1)</sup>

QUEJA <sup>(2)</sup>

<sup>(1)</sup> Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades financieras reclamadas que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros. (Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre)

<sup>(2)</sup> Tendrán la consideración de quejas las presentadas por los usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de las entidades financieras contra las que se formula la queja. (Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre).

En ....., a .....de .....de 20...

**FIRMA**

**RECLAMANTE / REPRESENTANTE**

Documentación aportada (señale la casilla correspondiente):

Acreditación de representación

Escrito presentado ante el Servicio Atención al Cliente (o DC) de la entidad

Respuesta del Servicio Atención al Cliente (o DC) de la entidad

Copia de los contratos de la operación reclamada

Otros documentos justificativos de la reclamación:

-----

-----

-----


**REMITIR A: SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA C/ ALCALA, 48 28014 MADRID**

Le comunicamos que los datos contenidos en su escrito van a ser almacenados en un fichero automatizado, al objeto de gestionar su tramitación, siendo destinatarias del mismo la entidad o entidades supervisadas por el Banco de España implicadas en la operación, limitándose tal cesión a la finalidad que la justifica. Para ejercitar los derechos de acceso, rectificación cancelación y oposición a que haya lugar sobre dichos datos, podrá usted dirigirse al Banco de España, Servicio de Reclamaciones, C/ Alcalá, 48, 2814 Madrid.