

## TRÁMITES PARA RECLAMAR

# RECLAMACIONES SOBRE ENTIDADES FINANCIERAS.

### CAUSAS DE RECLAMACIÓN

<b>Entidades Financieras</b>	<p>Resolución de las reclamaciones y quejas que presentan los usuarios de las entidades financieras supervisadas por el Banco de España con la pretensión de obtener la restitución de sus intereses y derechos legalmente reconocidos, como consecuencia 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.</p> <p><b>Este Servicio inadmite las reclamaciones presentadas por consumidores cuando:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. haya transcurrido un año desde que se presentó la reclamación a la entidad financiera (artículo 18.1. e) de la Ley 7/2017).</li> <li>2. No se admitirá la reclamación si han pasado más de seis años desde la producción de los hechos sin haber presentado reclamación o queja ante el Banco de España.</li> <li>3. No se han formulado previamente ante el servicio de atención al cliente o defensor del cliente de la entidad.</li> <li>4. Pretenden un pronunciamiento sobre el carácter abusivo de una cláusula contractual.</li> <li>5. Plantean controversias sobre la valoración económica de los daños y perjuicios que eventualmente se hayan podido ocasionar a los usuarios financieros.</li> <li>6. Aquellas que no se refieren a operaciones concretas. No compete a este Departamento realizar una auditoría completa de todos los movimientos registrados en las cuentas de los clientes y que se reflejan en los extractos periódicos o documentos de liquidación emitidos por las entidades.</li> </ol>
------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 1º - CÓMO OBTENER EL FORMULARIO DE HOJA DE RECLAMACIONES

<b>Cuando la empresa <u>tiene establecimiento</u> en el municipio de Córdoba</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitar en la entidad financiera la hoja de quejas y reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía. Su entrega es obligatoria, inmediata y gratuita.</li> <li>2. También, y si no desea solicitar personalmente en el establecimiento la hoja de quejas y reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía, podrá descargarla de Internet en los enlaces indicados abajo.</li> </ol>
<b>Cuando la empresa <u>no tiene establecimiento</u> en el municipio de Córdoba</b>	<p>Puede obtener la hoja de quejas y reclamaciones descargándose el formulario oficial de Internet para rellenarlo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="http://www.consumo.cordoba.es">www.consumo.cordoba.es</a> (página inicio")</li> <li>- <a href="http://www.consumoresponde.es">www.consumoresponde.es</a></li> </ul>

### 2º - CÓMO HACER LLEGAR EL FORMULARIO DE HOJA DE RECLAMACIONES AL SERVICIO, DEPARTAMENTO O DEFENSOR DEL CLIENTE DE LA ENTIDAD FINANCIERA

<b>Cuando la empresa <u>tiene establecimiento</u> en el municipio de Córdoba</b>	<p>Una vez solicitada la hoja de reclamaciones, rellene sus datos y <b>dirija la reclamación al servicio, departamento o defensor de la entidad financiera</b>, usted u otra persona, tendrá que presentarla en la empresa reclamada, que deberá rellenar sus datos, firmarla o sellarla a efectos de recepción o registro.</p>
<b>Cuando la empresa <u>no tiene establecimiento</u> en el municipio de Córdoba</b>	<p>Cuando ya haya obtenido la hoja de reclamaciones de la Junta de Andalucía y rellenos sus datos en las tres copias, tendrá que remitir las tres copias de las de la hoja de reclamaciones a la dirección postal de la entidad por correo postal certificado con acuse de recibo; <b>dirija la reclamación al servicio, departamento o defensor de la entidad financiera</b>. Adjunte en el envío la documentación o pruebas que justifiquen su postura y lo que reclame.</p>

### 3º- LA EMPRESA DEBE CONTESTAR A LA RECLAMACIÓN EN 10 DÍAS HÁBILES

Aunque presente la hoja de reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía al servicio, departamento o defensor de la entidad financiera en la entidad y tenga la obligación legal de contestarle en el plazo de 10 días hábiles desde que la presente, reclamar ante una entidad financiera tiene otros plazos regulados por el Banco de España y puede que en la respuesta que se le facilite en este plazo de 10 días hábiles la entidad no le responda o le informe que están estudiando su caso. Por tanto, se pueden dar distintas situaciones:

(A) La entidad financiera **responde en el plazo de 10 días hábiles**:

1. **y soluciona** su reclamación, por tanto, finaliza su reclamación.
2. **y no soluciona** su reclamación. Ya puede registrar su reclamación ante el Banco de España.

(B) Si la entidad **no responde en 10 días hábiles**, aún tiene que **esperar** la posible respuesta los siguientes plazos desde que presentó su reclamación para registrar su reclamación ante el Banco de España:

1. **15 días** hábiles cuando la reclamación esté relacionada con algún servicio de pago.
2. **30 días** hábiles para otras reclamaciones.

Cuando la entidad no responda en estos plazos o la respuesta sea insatisfactoria, ya puede registrar su reclamación ante el Banco de España (lea el punto 4º).

### 4º - DONDE REGISTRAR LA RECLAMACIÓN: BANCO DE ESPAÑA

**AVISO:** si ya dispone de la hoja de reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía rellena y presentada en la empresa reclamada y esta le ha contestado o no, no es conveniente que la registre en los Servicios de Registro del Ayuntamiento de Córdoba para que la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) intente resolver su conflicto. La OMIC no puede gestionar su caso (no tiene competencias para hacerlo) y archivará su expediente y perderá tiempo. Registre su reclamación en el Banco de España.

#### DOS FORMAS PARA REGISTRAR UNA RECLAMACIÓN ANTE EL BANCO DE ESPAÑA:

(A) **Envío postal por carta certificada con acuse de recibo** del **formulario de reclamaciones del Banco de España**:

- (a) **Dirección:** Banco de España. Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones.  
C/ Alcalá 48, 28014, Madrid.
- (b) Deberá rellenar el **formulario específico** que se adjunta al final de esta información.
- (c) **Recuerde:** antes de registrar su reclamación ante el Banco de España **debe acreditar** que reclamó previamente ante Servicios o Departamentos de atención a la Clientela y los Defensores del Cliente de la entidad financiera. Para ello debe acompañar al formulario de reclamación del Banco de España fotocopia de la hoja de reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía registrada por la entidad y si hubiera, la respuesta que le hubieran enviado.
- (d) En caso de querer reclamar contra **varias entidades financieras**, debe hacerlo de forma individual contra cada una de ellas, en formularios diferentes.
- (e) No olvide adjuntar fotocopia de la documentación que acredita los hechos reclamados.

(B) Registro telemático (por Internet) con certificado digital. Consulte este enlace:

<https://clientebancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/podemosayudarte/consultasreclama/comorealizarrecl/>

**Más información** sobre el servicio de reclamaciones del Banco de España.

900 54 54 54 – 91338 8830 - Horario de 8:30 a 17

<https://clientebancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/podemosayudarte/consultasreclama/comorealizarrecl/>

Una vez haya enviado su reclamación al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España tendrá que esperar a que el Organismo gestione su reclamación.

Si desea consultar los plazos que tienen para resolver su reclamación, cómo se comunicarán con usted y cómo adjuntar nueva documentación si tuviera que presentarla póngase en contacto con ellos vía telefónica o web.

**Cualquier consulta o gestión posterior tendrá que realizarla con este Organismo (la OMIC del Ayuntamiento de Córdoba no tiene competencias para gestionar su conflicto en materia financiera).**

## INFORMACIÓN ADICIONAL (casos especiales)

**Cuando la empresa tiene establecimiento en el municipio de Córdoba y no facilita la hoja de reclamaciones, no rellena sus datos en la hoja o no la firma o sella.**

En este caso podrá llamar por teléfono a la **Policía Local (092)** para que se persone en el establecimiento y deje constancia mediante un acta de consumo que la empresa no cumple con sus obligaciones en materia de hoja de quejas y reclamaciones (conservar la copia del acta de consumo que le entregará la Policía Local).

Con posterioridad, tendrá **redactar y enviar** a la dirección de la entidad un **escrito o documento de reclamación personal** mediante notificación postal (carta certificada con acuse de recibo o burofax con certificación de texto y acuse de recibo; tienen coste diferente) **al servicio, departamento o defensor de la entidad financiera**. No olvide adjuntar en el envío las pruebas o documentos que apoyen su postura.

Desde el momento que tenga **constancia de la recepción** de su escrito personal de reclamación se inician los plazos indicados en el punto 3º, página 2.

**Cuando la empresa no tiene establecimiento en el municipio de Córdoba y enviada la reclamación por correo postal, la empresa no devuelve las copias de la Administración y la parte reclamante con los datos de la empresa rellenos.**

En este caso, al no disponer del formulario de hoja de reclamaciones registrado por la empresa, tendrá **redactar y enviar** a la dirección de la entidad un **escrito o documento de reclamación personal** mediante notificación postal (carta certificada con acuse de recibo o burofax con certificación de texto y acuse de recibo; tienen coste diferente) **al servicio, departamento o defensor de la entidad financiera**. No olvide adjuntar en el envío las pruebas o documentos que apoyen su postura.

Desde el momento que tenga **constancia de la recepción** de su escrito personal de reclamación se inician los plazos indicados en el punto 3º, página 2.

Más información: [www.consumo.cordoba.es](http://www.consumo.cordoba.es) en la sección "Consumidores", apartado "Reclamar"

[www.dgsp.mineco.es/es/Consumidor/Reclamaciones/Paginas/InformacionProcedimiento.aspx](http://www.dgsp.mineco.es/es/Consumidor/Reclamaciones/Paginas/InformacionProcedimiento.aspx)

### Normativa:

- Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa.
- Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, que regula los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.
- 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.

Departamento de Conducta de Entidades

**Datos de la persona interesada**

Identificador fiscal (*)		Nombre y Apellidos / Razón Social (*)					
Tipo de vía (*)	Nombre de la vía (*)			Número	Portal	Piso	Puerta
Población (*)		Provincia (*)	Código Postal (*)	País (*)			
Nacionalidad (*)		Teléfono	Correo electrónico				

**Introducir Datos del representante (Si rellena esta sección deberá adjuntar el documento de representación en la sección de adjuntos)**

Identificador fiscal (*)		Nombre y Apellidos / Razón Social (*)					
Tipo de vía (*)	Nombre de la vía (*)			Número	Portal	Piso	Puerta
Población (*)		Provincia (*)	Código Postal (*)	País (*)			
Nacionalidad (*)		Teléfono	Correo electrónico				

**Entidad/es sobre las que se presenta la reclamación/queja**

Nombre de la entidad (*)
--------------------------

**Información complementaria sobre la reclamación/queja**

Acciones judiciales	Importe (€)	Fecha presentación SAC (o DEC)
---------------------	-------------	--------------------------------

(\*) Campos de cumplimentación obligatoria

Le informamos de que sus datos personales podrán ser objeto de tratamiento, del que el Banco de España es el Responsable, siendo su Delegado de Protección de Datos (DPD) la División de Gobernanza y Transparencia ([DPD@bde.es](mailto:DPD@bde.es)). La base legal para dicho tratamiento es el ejercicio de poderes públicos, según lo dispuesto en la Ley 44/2002, y su finalidad es la atención y gestión de la reclamación por usted presentada.

Estos datos solo serán comunicados a las entidades supervisadas por el Banco de España implicadas en la operación. A otros terceros, sólo serán comunicados en cumplimiento de una obligación legal. Cuando dejen de ser necesarios, o se haya ejercitado su derecho de supresión, se mantendrán bloqueados quedando a disposición exclusiva de Autoridades Públicas o judiciales competentes, para las posibles responsabilidades nacidas del tratamiento, durante su plazo de prescripción, tras el cual, los datos serán eliminados.

El ejercicio de los derechos de acceso, rectificación o supresión, limitación, portabilidad y/u oposición a que haya lugar sobre sus datos personales y, en general, la consulta de cuestiones relativas al tratamiento de los mismos, se realizará ante el Delegado de Protección de Datos, por correo electrónico ([derechos.datos@bde.es](mailto:derechos.datos@bde.es)) o postal (C/ Alcalá 48, 28014 Madrid; A/A Delegado de Protección de Datos, División de Gobernanza y Transparencia), acreditando su identidad. Si considera que sus derechos han sido vulnerados puede reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos ([www.aepd.es](http://www.aepd.es))

Departamento de Conducta de Entidades

Resumen de la queja/reclamación

---

Antecedentes de la queja/reclamación

---

(\*) Campos de cumplimentación obligatoria

Departamento de Conducta de Entidades

Resumen respuesta recibida SAC/DEC

---

Documentación Anexa (\*)

---

Fecha:
--------

Firma
-------

(\*) Campos de cumplimentación obligatoria

Departamento de Conducta de Entidades

INSTRUCCIONES PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DEL FORMULARIO

1ª. Lea atentamente el texto de la LOPD y de la declaración de responsabilidad que aparecen al pie de la primera página del formulario.

2ª. Cumplimentación del formulario.

Interesado principal: Persona (física o jurídica) que presenta la consulta y a quien irá dirigida la documentación. Recibirá, enviará y consultará la documentación relativa al expediente.

Representante: Persona (física o jurídica) que actúa en nombre del interesado principal en la gestión del expediente. Recibirá, enviará y consultará la documentación relativa al expediente. Deberá acreditar su condición de representante aportando documentación a tal efecto.

Entidad sobre las que se presenta la queja/reclamación: Nombre de la entidad objeto de la queja/reclamación.

Acciones Judiciales: Se indicará si se han iniciado acciones judiciales contra la entidad.

Importe: Importe en euros en que se valora la reclamación. En el caso de quejas no se cumplimentará este campo.

Fecha presentación SAC/Defensor del cliente: Fecha en la que se presentó queja/reclamación ante el servicio de atención al cliente o defensor del cliente de la entidad.

Resumen de la queja/reclamación: Describa el motivo de la queja/reclamación. No es necesaria su cumplimentación si se anexa documentación explicativa.

Antecedentes de la queja/reclamación: Describa los hechos que han motivado la queja/reclamación. No es necesaria su cumplimentación.

Resumen respuesta recibida SAC/DEC: Breve resumen de la respuesta recibida por el servicio de atención al cliente o defensor del cliente de la entidad, si dispone de ella, así como de las razones por las que no está conforme con la misma. En el caso de no haber recibido contestación se debe manifestar así, haciendo constar la fecha de presentación.

Documentación anexa: Relación de documentos que se adjuntan a la queja/reclamación.

Datos de presentación y firma: Lugar de presentación de la queja/reclamación y firma del interesado principal, o del representante si tiene delegada la gestión de la queja/reclamación.