

O reclamante fai constar que as cuestións presentadas na reclamación non foron obxecto de litixio ou impugnación perante os tribunais de xustiza, nin están pendentes de resolución por parte dun órgano administrativo, arbitral ou xudicial. (Márquese cun X).

Lugar, data e sinatura:

En _____, a _____ de _____ de _____

Sinatura/Reclamante

Sinatura/Representante

Motivo da reclamación

(Descrición clara e concisa dos feitos que motivan a reclamación, concretando que é o que solicita).

PODE INCLUÍ-LAS FOLLAS ADICIONAIS QUE SEXAN NECESARIAS



Consultas e contacto

El Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones están a disposición do público para resolver calquera dúbida relacionada cos produtos e servizos financeiros.

ENDEREZO DOS SERVIZOS DE RECLAMACIÓNS

Banco de España

SERVIZO DE RECLAMACIÓNS
Alcalá, 48
28014 MADRID
900 54 54 54
ConsultasdeReclamaciones@bde.es
Oficina Virtual de Reclamacións
<http://www.bde.es>

Comisión Nacional del Mercado de Valores

OFICINA DE ATENCIÓN AO INVERSIDOR
Miguel Ángel, 11
28010 MADRID /
Passeig de Gràcia, 19
08007 BARCELONA
902 149 200
inversores@cnmv.es
<http://www.cnmv.es>

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

SERVIZO DE RECLAMACIÓNS
Paseo de la Castellana, 44
28046 MADRID
902 197 936
reclamaciones.seguros@meh.es
www.dgsfp.meh.es



Os organismos supervisores do sistema financeiro español (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) dispoñen de Servizos de Reclamacións ós que os cidadáns poden somete-los incidentes derivados das súas relacións cos intermediarios financeiros.

Pódese reclamar contra calquera actuación dunha entidade financeira pola que o usuario se sinta prexudicado, incluíndo as queixas por mal funcionamento, demoras ou falta de atención das entidades.

CÓMO RECLAMAR NO ÁMBITO DOS SERVICIOS FINANCIEROS



BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema



BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema



EDICIÓN XULLO 2007. NIFO: 601-07-008-3 E. NIFO: 363-07-004-4

¹Informámosle de que os datos contidos no seu escrito se van almacenar nun ficheiro informatizado, co obxecto de xestionar a súa tramitación, limitándose a concesión destes datos para tal finalidade á entidade ou entidades supervisadas polo Banco de España / CNMV / Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones implicadas nos feitos obxecto da súa reclamación. Para exercer os dereitos de acceso, rectificación, oposición e cancelación de datos, previstos na Lei Orgánica 15/1999 de 13 de decembro, sobre Protección de Datos de carácter persoal, vostede poderá remitir a tal efecto unha carta dirixida a calquera dos mencionados organismos supervisores.

A quen se pode reclamar?

Con independencia de quen sexa a entidade intermediaria, é a natureza do produto ou servizo a que determina o supervisor competente para atende-las queixas e reclamacións presentadas:

■ **Banco de España (BE):** incidentes en relación con produtos e servizos bancarios (depósitos, empréstitos persoais, hipotecas, etc.) comercializados por entidades de crédito (bancos, caixas de aforros, cooperativas de crédito, establecementos financeiros de crédito, sucursais en España de entidades de crédito estranxeiras) e outras cuestións que deriven da actuación das sociedades de taxación ou dos establecementos de cambio de moeda (autorizados para realizar operacións de venda de billetes estranxeiros ou xestión de transferencias no exterior).

■ **Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV):** incidentes en relación con produtos ou servizos de investimento (ofertas públicas de venda de valores, fondos de investimento, operativa nos mercados de valores, etc.) con independencia de que o intermediario sexa unha empresa de servizos de investimento (ESI) ou unha entidade de crédito (habitualmente bancos e caixas de aforros).

■ **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP):** cuestións relacionadas con contratos de seguros e plans de pensións que deriven da actuación de entidades aseguradoras, xestoras de fondos de pensións e mediadores de seguros (incluídas as entidades de crédito cando actúen como comercializadoras destes produtos).

Para facilita-lo acceso dos cidadáns, pódese presenta-la reclamación perante calquera destes tres organismos. Sen embargo, tramitarse con maior rapidez se se remite directamente ó que resulte competente.

Como presentar unha reclamación?

As queixas e reclamacións presentaranse por escrito, cos seguintes contidos mínimos:

- 1 Identificación do interesado (nome e apelidos ou denominación social, enderezo a efecto de notificacións, DNI ou CIF e representación en caso de habela).

- 2 Entidade ou entidades contra as que se reclama e oficinas ou departamentos implicados.

- 3 Motivo concreto da queixa ou reclamación, expresado de xeito claro.

- 4 Acreditación do cumprimento do trámite previo perante o Servizo de Atención ou Defensor do cliente da entidade (os intermediarios financeiros están obrigados a poñer a disposición do público a información sobre a existencia e funcionamento destes servizos).

- 5 Lugar, data e sinatura.

Tamén é conveniente incluír copia dos documentos relevantes que poidan acredita-los aspectos presentados.

Pode reclamar o interesado ou un representante debidamente acreditado. Tamén están lexitimadas as asociacións que representen intereses colectivos ou individuais, cando estean legalmente habilitadas para exercer-la representación.

Posíbeis causas para non admitir unha reclamación

Algunhas veces non se pode admitir a trámite unha reclamación, por algún dos seguintes motivos:

■ A omisión de datos esenciais para a tramitación que non sexan reparábeis, coma a identificación ou o enderezo.

■ Que non sexa posíbel determinar con suficiente claridade os motivos concretos que dan orixe á reclamación.

■ Que non se reclamara previamente perante a entidade cuxa conduta se cuestiona. A normativa establece que antes de recorrer ós organismos superiores, é obrigatorio acudir ós Servizos de Atención ó Cliente ou Defensor do Cliente das entidades. Só cando non se obtivo resposta no prazo de dous meses, ou se esta non resulta satisfactoria, pode acudirse ós Servizos de Reclamacións do BE, á CNMV ou á DGSFP.

■ Que a cuestión estea sendo tratada xa nalgunha outra instancia administrativa, arbitral ou xudicial, ou que teña sido resolta previamente polo Servizo de Reclamacións competente.

■ Cando a materia en que se basea a reclamación non sexa competencia de ningún dos tres organismos supervisores.

Fases do procedemento de resolución de reclamacións

- 1 A apertura do expediente comunícase ó reclamante nun prazo máximo de 10 días hábiles.

- 2 Ó mesmo tempo, a queixa ou reclamación trasládase á entidade reclamada para que presente as alegacións e a documentación que estime oportunas, nun prazo máximo de 15 días hábiles.

- 3 Durante a tramitación da queixa ou reclamación, o procedemento pode rematar por desistimento do interesado, por achandamento da entidade ás pretensións do reclamante ou porque ámbalas dúas partes cheguen a acordo.

- 4 Con carácter xeral, o prazo máximo para a resolución do expediente é de 4 meses desde a data de presentación do escrito de reclamación, agás que ocorran circunstancias que deberán ser debidamente explicadas no informe final.

Efectos do informe do Servizo de Reclamacións

O expediente conclúe coa emisión dun informe que debe conter conclusións claras, precisas e motivadas sobre a conduta seguida pola entidade no caso presentado. Este informe:

■ Non ten a consideración de acto administrativo, polo que non pode ser obxecto de recurso ante órganos administrativos ou xudiciais.

■ Non recolle valoracións económicas sobre os posíbeis danos e prexuízos ocasionados ós usuarios dos servizos financeiros, xa que só os tribunais de xustiza poden recoñecer este tipo de solicitudes.

■ Ten unicamente carácter informativo e non vinculante para as partes. Non obstante, a entidade debe informar ó supervisor das actuacións realizadas con relación ás reclamacións resoltas con informe favorábel ó reclamante.

Presentación dunha QUEIXA/RECLAMACIÓN¹

Datos identificadores do reclamante:

Nome _____
Apelidos _____
Razón social _____
 DNI Pasaporte CIF: N° _____
Nacionalidade _____
Concello _____
Provincia _____ Código Postal _____

Representante (*)

Nome _____
Apelidos _____
 DNI Pasaporte CIF: N° _____
Nacionalidade _____

(*) Nos supostos en que se actúe por representación, o reclamante representado deberá asinar este impreso ou, no seu defecto, achegar documentación que acredite a representación.

Enderezo a efectos de notificacións:

Nome e apelidos ou Denominación social _____
Enderezo _____
Concello _____
Provincia _____ Código Postal _____
Teléfono de contacto _____
Correo electrónico _____

Entidade reclamada:

Denominación ou razón social da entidade _____

Oficina/sucursal onde se produciron os feitos obxecto da reclamación _____

Documentación que debe achegarse:

- Documento acreditativo dunha das seguintes situacións:
 - Documento acreditativo de que transcorreu o prazo de dous meses desde a data de presentación da reclamación ante o Servizo de Atención ó Cliente ou, no seu caso, Defensor do Cliente da entidade reclamada sen que teña sido resolta (xustificante de remisión, copia do acuse de recibo, copia do escrito selado entregado á entidade...).
 - Documento acreditativo de que se denegou a admisión ou de que a petición se desestimou total ou parcialmente (copia do escrito de resposta do Servizo de Atención ó Cliente e/ou Defensor do Cliente).
- Documentación acreditativa dos feitos (copia de cantos documentos se consideren convenientes ou necesarios para a resolución das cuestións suscitadas).