

El reclamant fa constar que les qüestions plantejades en la reclamació no han sigut objecte de litigi o impugnació davant els tribunals de justícia, ni es troben pendents de resolució per part d'un òrgan administratiu, arbitral o judicial. (Marque amb una X).

Lloc, data i signatura:

En _____, a _____ de _____ de _____

Signatura reclamant

Signatura representant

Motiu de la reclamació

(Descripció clara i concisa dels fets que motiven la reclamació, concretant què és el que sol·licita).

POT ADJUNTAR ELS FULLS ADDICIONALS QUE RESULTEN NECESSÀRIES



Consultes i contacte

El Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones estan a disposició del públic per a resoldre qualsevol dubte relacionat amb els productes i serveis financers.

ADREÇA DELS SERVEIS DE RECLAMACIONS

Banco de España

SERVEI DE RECLAMACIONS
Alcalá, 48
28014 MADRID
900 54 54 54
ConsultasdeReclamaciones@bde.es
Oficina Virtual de Reclamacions
<http://www.bde.es>

Comisión Nacional del Mercado de Valores

OFICINA D'ATENCIÓ A L'INVERSOR
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

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



Els organismes supervisors del sistema financer espanyol (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) disposen de Serveis de Reclamacions als quals els ciutadans poden sotmetre les incidències derivades de les seues relacions amb els intermediaris financers.

Es pot reclamar contra qualsevol actuació d'una entitat financera per la que l'usuari es considere perjudicat, incloent les queixes per mal funcionament, demores o falta d'atenció de les entitats.

COM RECLAMAR EN L'ÀMBIT DELS SERVEIS FINANCERS

BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema



BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema



EDICIÓN JULIO 2007 N.I.P.O.: 601-07-008-3 Y N.I.P.O.: 353-07-004-4

On es pot reclamar?

Amb independència de qui siga l'entitat intermediària, és la naturalesa del producte o servei la que determina el supervisor competent per a atendre les queixes i reclamacions plantejades:

■ **Banco de España (BE):** incidències en relació amb productes i serveis bancaris (dipòsits, préstecs personals, hipoteques, etc.) comercialitzats per entitats de crèdit (bancs, caixes d'estalvis, cooperatives de crèdit, establiments financers de crèdit, sucursals a Espanya d'entitats de crèdit estrangeres) i altres qüestions que deriven de l'actuació de les societats de taxació o dels establiments de canvi de moneda (autoritzats per a realitzar operacions de venda de bitllets estrangers o gestió de transferències a l'exterior).

■ **Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV):** incidències en relació amb productes o serveis d'inversió (ofertes publicades de venda de valors, fons d'inversió, operativa en els mercats de valors, etc.), amb independència que l'intermediari siga una empresa de serveis d'inversió (ESI) o una entitat de crèdit (habitualment bancs i caixes d'estalvis).

■ **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP):** qüestions relacionades amb contractes d'assegurances i plans de pensions que deriven de l'actuació d'entitats asseguradores, gestores de fons de pensions i mediadors d'assegurances (incloses les entitats de crèdit quan actuen com a comercialitzadores d'aquests productes).

Per a facilitar l'accés dels ciutadans, es pot presentar la reclamació davant qualsevol d'aquests tres organismes. No obstant, es tramitarà amb major rapidesa si es remet directament a qui resulte competent.

Com presentar una reclamació

Les queixes i reclamacions es presentaran per escrit, amb els següents continguts mínims:

- 1 Identificació de l'interessat (nom i cognoms o denominació social, domicili a efecte de notificacions, DNI o CIF i representació en cas d'haver-la).

- 2 Entitat o entitats contra les quals es reclama i oficines o departaments implicats.

- 3 Motiu concret de la queixa o reclamació, expressat de forma clara.

- 4 Acreditació del compliment del tràmit previ davant el Servei d'Atenció o Defensor del Client de l'entitat (els intermediaris financers estan obligats a posar a disposició del públic la informació sobre l'existència i funcionament d'aquests serveis).

- 5 Lloc, data i signatura

Així mateix és convenient incloure còpia dels documents rellevants que puguen acreditar els aspectes plantejats.

Pot reclamar l'interessat o un representant degudament acreditat. També estan legitimades les associacions que representen interessos col·lectius o individuals, quan es troben legalment habilitades per a exercir la representació.

Possibles causes per a no admetre una reclamació

A vegades no és possible admetre a tràmit una reclamació, per algun dels motius següents:

■ L'omissió de dades essencials per a la tramitació que no siguin esmenables, com la identificació o el domicili.

■ Que no siga possible determinar amb suficient claredat els motius concrets que originen la reclamació.

■ Que no s'haja reclamat prèviament davant l'entitat la conducta de la qual es qüestiona. La normativa estableix que abans de recórrer als organismes supervisors, és obligatori acudir als Serveis d'atenció al Client o Defensor del Client de les entitats. Només quan no s'ha obtingut resposta en el termini de dos mesos, o si aquesta no resulta satisfactòria, es pot acudir als Serveis de Reclamacions del BE, la CNMV o la DGSFP.

■ Que la qüestió ja estiga sent tractada en alguna altra instància administrativa, arbitral o judicial, o que haja sigut resolta prèviament pel Servei de Reclamacions competent.

■ Quan la matèria en què es base la reclamació no siga competència de cap dels tres organismes supervisors.

Fases del procediment de resolució de reclamacions

- 1 L'obertura de l'expedient es comunica al reclamant en un termini màxim de 10 dies hàbils.

- 2 Al mateix temps, la queixa o reclamació es trasllada a l'entitat reclamada perquè presente les al·legacions i la documentació que estime oportunes, en un termini de 15 dies hàbils.

- 3 Durant la tramitació de la queixa o reclamació el procediment pot finalitzar per desistiment de l'interessat, per aplanament de l'entitat a les pretensions del reclamant o perquè ambdues parts aconsegueixen un acord.

- 4 Amb caràcter general, el termini màxim per a la resolució de l'expedient és de 4 mesos des de la data de presentació de l'escrit de reclamació, llevat que concórreguen circumstàncies que hauran de ser degudament explicades en l'informe final.

Efectes de l'informe del Servei de Reclamacions

L'expedient conclou amb l'emissió d'un informe que ha de contenir conclusions clares, precises i motivades sobre la conducta seguida per l'entitat en el cas plantejat. Aquest informe:

■ No té la consideració d'acte administratiu, per la qual cosa no pot ser objecte de recurs davant òrgans administratius o judicials.

■ No recull valoracions econòmiques sobre els possibles danys i perjudicis ocasionats als usuaris dels serveis financers, ja que només els tribunals de justícia poden reconèixer aquest tipus de sol·licituds.

■ Té únicament caràcter informatiu i no vinculant per a les parts. No obstant, l'entitat ha d'informar el supervisor de les actuacions realitzades en relació amb les reclamacions resoltes amb informe favorable al reclamant.

Presentació d'una QUEIXA / RECLAMACIÓ¹

Dades identificatives del reclamant:

Nom _____
Cognoms _____
Raó social _____
 DNI passaport CIF: N° _____
Nacionalitat _____
Municipi _____
Província _____ Codi Postal _____

Representant (*)

Nom _____
Cognoms _____
 DNI passaport CIF: Núm. _____
Nacionalitat _____

(*) En els supòsits en què s'actua per representació, el reclamant representat haurà de signar aquest imprès o si no haurà d'aportar documentació que acredite la representació.

Domicili a efectes de notificacions:

Nom i cognoms o Denominació social _____
Adreça _____
Municipi _____
Província _____ Codi Postal _____
Telèfon de contacte _____
Correu electrònic _____

Entitat reclamada:

Denominació o raó social de l'entitat _____

Oficina / sucursal on s'hagen produït els fets objecte de la reclamació _____

Documentació que cal aportar:

- Document acreditatiu d'una de les situacions següents:
 - Document acreditatiu de què ha transcorregut el termini de dos mesos des de la data **de presentació de la reclamació davant Servei d'Atenció al Client o, si és el cas, Defensor del Client de l'entitat reclamada** sense que haja sigut resolta (justificant de remissió, còpia del justificant de recepció, còpia de l'escrit segellat entregat a l'entitat...).
 - Document acreditatiu de què ha sigut denegada l'admissió o que la petició s'ha desestimat totalment o parcialment (còpia de l'escrit de resposta del Servei d'Atenció al Client i/o Defensor del Client).
- Documentació acreditativa dels fets (còpia de tots els documents que es consideren convenients o necessaris per a la resolució de les qüestions suscitades).