

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

Lloc, data i signatura:

_____, ____ de/d' ____ 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-HI ELS FULLS ADDICIONALS
QUE CALGUIN



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 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

¹L'informem que les dades que conté el seu escrit s'emmagatzemen en un fitxer automatitzat, per tal de gestionar-ne la tramitació, i es limita la cessió d'aquestes dades per a aquesta finalitat a l'entitat o les entitats supervisades per Banco de España / CNMV / Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, implicades en els fets objecte de la seva reclamació. Per exercitar els drets d'accés, de rectificació, d'oposició i de cancel·lació de dades, que preveu la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, sobre protecció de dades de caràcter personal, vostè pot remetre a l'efecte carta dirigida a qualsevol dels organismes supervisats.



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 seves relacions amb els intermediaris financers.

Es pot reclamar contra qualsevol actuació d'una entitat financera per la qual l'usuari se senti perjudicat, incloent-hi 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



Davant qui es pot reclamar?

Amb independència de sigui quina sigui l'entitat intermediària, és la naturalesa del producte o servei la que determina el supervisor competent per 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 derivin de l'actuació de les societats de taxació o dels establiments de canvi de moneda (autoritzats per fer 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 públiques de venda de valors, fons d'inversió, operativa en els mercats de valors, etc.), amb independència que l'intermediari sigui 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 derivin de l'actuació d'entitats asseguradores, gestores de fons de pensions i mediadors d'assegurances (incloses les entitats de crèdit quan actuïn com a comercialitzadores d'aquests productes).

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

Com presentar una reclamació

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

- 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-n'hi).

- 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 el funcionament d'aquests serveis).

- 5 Lloc, data i signatura.

Així mateix, és convenient incloure-hi còpia dels documents rellevants que puguin acreditar els aspectes plantejats.

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

Possibles causes per no admetre una reclamació

De 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 sigui possible determinar amb suficient claredat els motius concrets que originen la reclamació.

■ Que no s'hagi 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, pot acudir-se als Serveis de Reclamacions del BE, la CNMV o la DGSFP.

■ Que la qüestió ja s'estigui tractant en alguna altra instància administrativa, arbitral o judicial, o que hagi estat resolta prèviament pel Servei de Reclamacions competent.

■ Quan la matèria en què es basi la reclamació no sigui 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 presenti les al·legacions i la documentació que cregui 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 arribin a 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, tret que hi concorrin circumstàncies que caldrà explicar degudament 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 això, l'entitat ha d'informar el supervisor de les actuacions dutes a terme en relació amb les reclamacions resoltes amb informe favorable al reclamant.

Presentació d'una QUEIXA/RECLAMACIÓ¹

Dades identificadores del reclamant:

Nom _____
Cognoms _____
Raó social _____
 DNI Passaport CIF: Núm. _____
Nacionalitat _____
Municipi _____
Província _____ Codi postal _____

Representant (*)

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

(*) En els supòsits en què s'actui per representació, el reclamant representat ha de signar aquest imprès o, si no n'hi ha, aportar documentació que n'acrediti la representació.

Domicili als 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'hagin produït els fets objecte de la reclamació _____

Documentació que cal adjuntar-hi:

- Document acreditatiu d'una de les situacions següents:
 - Document acreditatiu que ha transcorregut el termini de dos mesos des de la data de presentació de la reclamació davant el Servei d'Atenció al Client o, si s'escau, el Defensor del Client de l'entitat reclamada sense que hagi estat resolta (justificant de remissió, còpia del justificant de recepció, còpia de l'escrit segellat lliurat a l'entitat...).
 - Document acreditatiu que ha estat 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 el Defensor del Client).
- Documentació acreditativa dels fets (còpia de tots aquells documents que es considerin convenients o necessaris per a la resolució de les qüestions suscidades).