

Departamento de Conducta de Entidades

Persona interesada

NIF/NIE (*)		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 (Le aconsejamos que introduzca un correo electrónico, le avisaremos de cambios en la tramitación de su expediente.)					

Representante (si rellena esta sección deberá adjuntar el documento de representación en la sección de adjuntos)

NIF/NIE (*)		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 (Le aconsejamos que introduzca un correo electrónico, le avisaremos de cambios en la tramitación de su expediente.)					

Datos de la reclamación

Nombre de la entidad (*)

Presentación ante el Servicio de Atención al Cliente (SAC) o Defensor de la entidad (DEC) (*)

- ☐ Presentada ante el SAC/DEC pero no han contestado
- ☐ Presentada ante el SAC/DEC pero no conforme con la contestación

Recuerde que debe presentar su reclamación ante el SAC/DEC de la entidad antes de poder presentar la reclamación ante el Banco de España. Puede consultar más información en <https://clientebancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/podemosayudarte/consultasreclama/comorealizarrecl/>

(*) Campos de cumplimentación obligatoria

Le informamos de que los datos personales solicitados en este formulario son objeto de tratamiento por el Banco de España con la finalidad de realizar el trámite solicitado. Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, oposición y supresión, así como los demás derechos que se indican en la Política de Privacidad disponible en <https://www.bde.es/wbe/es/pie/politica-privacidad/>, acreditando su identidad, ya sea presencialmente, por correo postal a C/ Alcalá 48, 28014, Madrid (A/A Delegada de Protección de Datos) o electrónicamente a través del procedimiento específico de ejercicio de derechos disponible en la Sede Electrónica del Banco de España. Para más información, consulte nuestro Registro de Actividades de Tratamiento disponible en https://www.bde.es/bde/es/secciones/sobreelbanco/Transparencia/Informacion_inst/registro-de-acti/reclamaciones-quejas-y-consultas.html.

Departamento de Conducta de Entidades

Información complementaria sobre la reclamación

Acciones judiciales (*)	Importe (€) (*)	Dispongo de la información contractual (*)
☐ SI ☐ NO		☐ SI ☐ NO

Producto o servicio sobre el que trata la reclamación (solo debe indicar uno) (*)

☐ CUENTA CORRIENTE	☐ SERVICIOS DE PAGO (TRANSFERENCIA)
☐ DEPÓSITO	☐ SERVICIOS DE PAGO (ADEUDOS DOMICILIADOS)
☐ HIPOTECA	☐ SERVICIOS DE PAGO (FRAUDE)
☐ CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DEUDORES HIPOTECARIOS	☐ SERVICIOS DE PAGO (FRAUDE - TARJETA)
☐ CRÉDITO AL CONSUMO	☐ SERVICIOS DE PAGO (FRAUDE - TRANSFERENCIA)
☐ EFECTIVO	☐ SERVICIOS DE PAGO (FRAUDE - TARJETA + TRANSFERENCIA)
☐ TARJETA DE DÉBITO	☐ SERVICIOS DE PAGO (OTROS)
☐ TARJETA DE CRÉDITO	☐ HEREDEROS/TESTAMENTARIAS
☐ TARJETA REVOLVING	☐ OTROS
☐ AVAL	☐ CHEQUE/LETRA/PAGARÉ

Resumen de la reclamación (*)

(*) Campos de cumplimentación obligatoria

Documentación anexa (*) (La documentación que adjunte debe ser una fotocopia simple. No envíe los documentos originales)

- ☐ He adjuntado una fotocopia de mi documento de identidad (NIF/NIE) (obligatorio)
- ☐ He adjuntado la reclamación que he presentado ante el SAC/DEC (obligatorio)
- ☐ He adjuntado la respuesta recibida del SAC/DEC (obligatorio si le han contestado)
- ☐ He adjuntado la acreditación de la representación (obligatorio si ha indicado representante)
- ☐ He adjuntado la información contractual relacionada con la operativa reclamada (obligatorio si dispone de ella)

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.

Persona interesada: Persona (física o jurídica) que presenta la reclamación 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 de la persona interesada 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 la que se presenta la reclamación: Nombre de la entidad objeto de la reclamación.

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

Importe: Importe en euros en que se valora la reclamación.

Dispongo de la información contractual: Se indicará si posee la documentación contractual relacionada con la reclamación.

Presentación ante el Servicio de Atención al Cliente (SAC) o Defensor de la entidad (DEC): Debe indicar si ha presentado la reclamación ante el SAC/DEC, y si le han contestado o no. Recuerde que debe presentar su reclamación ante el SAC/DEC de la entidad antes de poder presentar la reclamación ante el Banco de España. Puede consultar más información en <https://clientebancario.bde.es/>

Producto o servicio sobre el que trata la reclamación: Debe marcar el producto o servicio sobre el que trata la reclamación. Únicamente debe marcar una opción de las disponibles.

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

Documentación anexa: Relación de documentos que se adjuntan a la reclamación. Debe marcar qué tipos de documentos ha adjuntado. Es obligatorio adjuntar:

- Una copia de su documento de identificación fiscal (como el DNI o el NIE)
- Una copia de la reclamación que se ha presentado ante el SAC/DEC de la entidad.
- Una copia de la respuesta del SAC/DEC de la entidad a su reclamación, si le han contestado.
- Una copia de la acreditación de la representación, si ha designado representante.
- Una copia de la información contractual relacionada, si dispone de ella.

Datos de presentación y firma: Lugar de presentación de la reclamación y firma de la persona interesada, o del representante si tiene delegada la gestión de la reclamación.