

## RECLAMACIONES ANTE EL BANCO DE ESPAÑA

Las **reclamaciones** son aquellas que ponen de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de un interés o derecho, hechos concretos que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos de la normativa de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Los informes que se emiten **no son vinculantes** para ninguna de las partes.

Los datos sobre las entidades que reciben quejas y reclamaciones -y sobre la forma en la que se resuelven las mismas- se pueden consultar en nuestras publicaciones.

Cualquier persona física (un individuo) o jurídica (una sociedad) puede presentar quejas o reclamaciones. Para ello habrá de seguir dos fases:

- Haber reclamado previamente ante el **Servicio o Departamentos de Atención a la Clientela y los Defensores del Cliente**.
- Una vez acreditada contestación a su petición o transcurridos dos meses desde la fecha de su presentación sin una resolución, se podrá interponer la reclamación ante el Banco de España, ya sea por **vía telemática**, o por escrito a través del modelo oficial, siempre con la **documentación requerida**.
- Más información [aquí](#).

### - ¿Cómo reclamar ante el Servicio de Atención al Cliente de la Entidad?

- El proceso se iniciará mediante la redacción de un escrito de reclamación que podrá ser presentado ante los [Servicios o Departamentos de Atención al Cliente y los Defensores del Cliente](#). La reclamación podrá ser presentada en cualquier oficina abierta al público de la entidad, siempre que el escrito vaya dirigido al Departamento o Servicio de Atención al Cliente.

### - ¿Dónde y qué documentación es necesario adjuntar a una reclamación?

- Una reclamación, puede ser presentada de dos maneras:

**1.- Por vía telemática:** Para lo que será necesario poseer un DNI electrónico u otro sistema de firma electrónica reconocido por el Banco de España.

Más información sobre la presentación de quejas y reclamaciones telepáticamente [aquí](#).

**2.- Por escrito:** Deberá hacerse en modelo oficial y contener, al menos, los siguientes datos:

- Identificación del interesado (nombre y apellidos o denominación social, domicilio, DNI y representación, en caso de haberla).

- Entidad o entidades objeto de la queja o reclamación y oficinas implicadas. Motivo concreto de la queja o reclamación.
- Acreditación del cumplimiento de los trámites previos ante los Servicios de Atención al Cliente o Departamentos Defensores del Cliente de la entidad.
- Lugar, fecha y firma original. Se deberá adjuntar fotocopia de la documentación acreditativa de los hechos reclamados.

Se podrá presentar directamente en el Registro General del Banco de España o en cualquiera de sus **sucursales** a o remitir por correo postal al Departamento de Conducta de Mercados y Reclamaciones.

#### - ¿En qué casos el Banco de España no admite una reclamación?

- La reclamación podrá ser denegada en los siguientes casos:
  - Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación de la reclamación.
  - Cuando no sean referidas a operaciones concretas, o las cuestiones planteadas sean distintas de las reclamadas en los trámites previos.
  - Cuando no sea acreditado que ha transcurrido un plazo de dos meses desde la presentación de la reclamación ante los Servicio de Atención al Cliente de la entidad, si haber recibido contestación.
  - Cuando de trata de hechos competencia de órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o se encuentran en litigio antes estos.
  - Cuando se formulan reclamaciones que reiteran otras anteriores.
  - Cuando ha transcurrido el plazo de extinción de acciones o derechos.

Hay que recordar que no es competencia del Banco de España ni la valoración de los posibles daños y perjuicios ni el dictado de una orden de entrega de cantidades en concepto de indemnización.

#### ¿Cómo se tramitan las reclamaciones?

- El procedimiento seguido tras la presentación de la reclamación, es el siguiente:
  - Se abre un expediente por cada reclamación.
  - El expediente se inicia con la documentación aportada por el reclamante
  - Si la documentación aportada es incompleta, se requerirá que sea completada en un plazo máximo de 10 días hábiles, con apercibimiento de que si no lo hiciese entenderá por desistida su reclamación.
  - Una vez la reclamación está completa y es válida, la entidad tiene un plazo de 15 días hábiles para remitir sus alegaciones.
  - Recibidas las alegaciones, se procedes al estudio de la reclamación.
  - El procedimiento se termina si la entidad reclamada acepta las pretensiones del reclamante, o bien se produce el **desistimiento** voluntario de la reclamación por parte del reclamante.

- Las reclamaciones finalizan con la redacción por parte del Departamento de Conducta de Mercados y Reclamaciones de un **informe motivado que no tendrá en ningún caso carácter vinculante**.
- Si el informe fuera desfavorable para la entidad reclamada, esta estará obligada a informar al citado Departamento si ha procedido a la rectificación voluntaria en un plazo no superior a un mes desde su notificación.