

## **Vías de reclamación en el ámbito de los servicios financieros:**

### **1.- Protección por la propia entidad financiera.**

Con objeto de poder atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten, las entidades deben disponer de un **departamento o servicio especializado de atención al cliente** u órgano similar que deberá estar separado de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, de modo que se garantice que toma sus decisiones de manera autónoma.

El Banco de España ofrece una aplicación que permite consultar la lista de todos los Servicios de Atención al Cliente y Defensores del Cliente. Puede acceder a dicho registro en:

[https://www.bde.es/bde/es/secciones/servicios/Particulares\\_y\\_e/Servicio\\_de\\_Ate/Servicios\\_de\\_At\\_6d9079a9970c631.html](https://www.bde.es/bde/es/secciones/servicios/Particulares_y_e/Servicio_de_Ate/Servicios_de_At_6d9079a9970c631.html)

La reclamación o queja del cliente deberá resolverse en el plazo de **15 días hábiles** (cuando esté relacionada con algún servicio de pago), de **un mes** (para otras reclamaciones, si es consumidor) y de **dos meses** (para otras reclamaciones si no es consumidor) a partir de la fecha de presentación.

La decisión que, en su caso, se adopte, contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

### **2.- Protección administrativa.**

Si no está de acuerdo con la resolución o no le contestan en los plazos referidos en el párrafo anterior puede acudir al **Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España**.

La reclamación en formato papel deberá dirigirse a la sede del Banco de España (c/ Alcalá, 48, 28014 Madrid) o a cualquiera de sus sucursales (Sedes andaluzas en Avda. de Cervantes 3, 29016 Málaga y Plaza de San Francisco 17, 41004 Sevilla). También podrá efectuarla por vía telemática, accediendo a la Oficina Virtual en el siguiente enlace:

[https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/menu/ciudadanos/Reclamaciones\\_\\_\\_2e85b7714582d21.html](https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/menu/ciudadanos/Reclamaciones___2e85b7714582d21.html)

Una vez planteada la correspondiente reclamación ante el señalado organismo de supervisión, si no obtuviera respuesta expresa en el plazo de 90 días desde que se completa el expediente (para las Reclamaciones de consumidores) o de cuatro meses desde la presentación (para las Reclamaciones de no consumidores), o no estuviese conforme con la respuesta obtenida, puede usted acudir en queja al **Defensor del Pueblo**

de las Cortes Generales, con sede en Madrid, calle Zurbano 42, C.P 28010. También puede formular queja ante dicha Institución a través de su página web: [www.defensordelpueblo.es](http://www.defensordelpueblo.es)

### **3.- Sistemas de protección de las personas consumidoras y usuarias.**

Sin perjuicio de todo lo anterior, existen otros sistemas de protección previstos en la legislación vigente, en especial, en la normativa arbitral y de consumo:

- hojas de reclamaciones
- mediación y arbitraje

A tal efecto podrá informarse accediendo a la página web <http://www.consumoresponde.es>, en el teléfono 900 21 50 80 o bien acudiendo al Servicio de Consumo (adscrito a las Delegaciones Territoriales de la Consejería de Salud y Familias), a su Oficina Municipal de Información al Consumidor y/o a su asociación de consumidores y usuarios más cercana, que le prestarán la información que necesite. En el siguiente enlace podrá localizar sus direcciones: [http://www.consumoresponde.es/conocenos/localizanos?field\\_tipo\\_entidad\\_tid\[\]=12731](http://www.consumoresponde.es/conocenos/localizanos?field_tipo_entidad_tid[]=12731)

### **4.- Protección judicial.**

Finalmente, puede usted ejercitar las acciones judiciales que considere oportunas, bien directamente o bien previo agotamiento de los cauces amistosos que le hemos indicado. Para ello le recomendamos se asesore de profesional que ejerza la abogacía, bien de su elección, bien solicitándolo de oficio, si reúne los requisitos necesarios para ello.

Le recordamos que, en caso de tener dificultades económicas para contratar estos servicios, puede consultar sobre la posibilidad de que le sea nombrado de oficio en el **Servicio de Orientación Jurídica (SOJ)**. Más información en la página web <https://www.juntadeandalucia.es/organismos/turismoregeneracionjusticiayadministracionlocal/areas/justicia/gratuita.html>