

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:

http://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 dos meses, a partir de la fecha de presentación y 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.

En el supuesto de que la mencionada reclamación no se resolviera en el plazo de dos meses, se deniega su admisión, o se desestima, le asiste el derecho de presentar otra queja o reclamación ante el **Servicio de 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:

https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/menu/ciudadanos/Reclamaciones_y_2e85b7714582d21.html

Una vez planteada la correspondiente reclamación ante el señalado organismo de supervisión, si no obtuviera respuesta expresa en el plazo de cuatro meses o no estuviese conforme con la respuesta obtenida, puede usted acudir en queja a la **Defensora del Pueblo** de las Cortes Generales, con sede en Madrid, calle Eduardo Dato 31, C.P 28071. También puede formular queja ante dicha Institución a través de su página web: 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/oficina_virtual/consumidores o en la Oficina Municipal de Atención al Consumidor de su localidad (OMIC).

4.- Protección judicial.

Finalmente, puede usted, previo agotamiento de los cauces amistosos que le hemos indicado para solucionar su problema, ejercitar las acciones judiciales que considere oportunas y 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**. Más información en la página web de la Consejería de Justicia e Interior: www.juntadeandalucia.es/organismos/justiciaeinterior.html (Áreas de Actividad: Justicia/Asistencia Jurídica gratuita). Dentro de este apartado, pinchando “Servicios de Orientación Jurídica” podrá consultar los datos del Servicio más cercano a su domicilio en formato pdf.