



ENTITATS FINANCERES

INSTRUCCIONS PER PRESENTAR RECLAMACIONS

Us informo que per presentar una reclamació contra una entitat financera, banc o caixa d'estalvis, s'han de seguir els tràmits següents:

1. L'usuari ha de presentar la reclamació directament davant del **Servei d'Atenció al Client** de la companyia (endavant SAC), preferentment per escrit enviat mitjançant carta certificada amb acusament de rebuda, o bé a l'adreça de correu electrònic habilitada per aquesta finalitat.
2. Per norma general, el SAC disposa d'un termini màxim dos mesos per respondre a la reclamació.
3. En cas que l'entitat en disposi, també us podreu adreçar al **Defensor del Client** de l'entitat (cal consultar el reglament de funcionament del servei per saber si podeu acudir al Defensor del Client en primera instància, o bé en segona instància després d'acudir al SAC).
4. La resolució del SAC o Defensor del Client serà d'obligat compliment per part de l'entitat.

DADES DEL SAC o DEFENSOR DEL CLIENT: Han d'estar en el taulell d'anuncis de la pròpia entitat financera, o es pot consular la seva web o la web del Banc d'Espanya www.bde.es

En el cas de les caixes d'estalvi catalanes (no bancs), cada caixa té el seu propi SAC però comparteixen un mateix Defensor del Client:

Defensor del Client de les Caixes d'Estalvi Catalanes
Gran Via Carles III, 86, 6è
08028 Barcelona
Tel. 933 397 074
Fax 933 309 231

5. En cas de disconformitat amb la resolució adoptada, l'usuari podrà continuar els tràmits de reclamació adreçant-se al **Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya**.

Banco de España - Servicio de Reclamaciones
Alcalá, 48
28014 Madrid
Tel. 913 386 530

Sucursal Catalunya: Pl. Catalunya, 17, 08002 Barcelona Tel. 93 482 47 00

Més informació a www.bde.es
