



ENTITATS FINANCERES

INSTRUCCIONS PER PRESENTAR RECLAMACIONS

Us informo que per presentar una reclamació contra una entitat financera 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.
4. La resolució del SAC o Defensor del Client serà d'obligat compliment per part de l'entitat.
5. Com obtenir les DADES DEL SAC o DEFENSOR DEL CLIENT:
Han d'estar anunciades en el taulell d'anuncis de la pròpia entitat financera.
Algunes entitats també faciliten aquestes dades en la seva pàgina web.
També es pot consultar la web del Banc d'Espanya en el següent enllaç:
<http://app.bde.es/sac/app/search?CFG=atencionCli.xml&TipoFormato=XSL&Paginate=OPEN>
6. En cas de disconformitat amb la resolució adoptada, l'usuari podrà continuar els tràmits de reclamació adreçant-se a:

Servicio de Reclamaciones del Banco de España - C/ Alcalá, 48, 28014 Madrid
Tel. 91 338 65 30. Sucursal Catalunya: Pl. Catalunya, 17, 08002 Barcelona Tel. 93
482 47 00 www.bde.es

Oficina de Atención al Inversor de la Comisión Nacional del Mercado de Valores – C/ Edison, 4, 28006 Madrid Tel. 902 149 200 www.cnmv.es