



SERVICIOS FINANCIEROS

INSTRUCCIONES PARA PRESENTAR RECLAMACIONES

Les informamos que para presentar una reclamación contra una entidad financiera, banco o caja de ahorros deben seguir los siguientes trámites:

1. El usuario tiene que presentar la reclamación directamente en el **Servicio de Atención al Cliente** (a partir de ahora SAC), preferentemente por escrito enviado por carta certificada con acuse de recibo, o bien a la dirección de correo habilitado para esta finalidad.
2. Por norma general, el SAC dispone de un término máximo de dos meses para responder a la reclamación.
3. En caso de que la entidad disponga de él, también se puede dirigir al **Defensor del Cliente** de la entidad.
4. La resolución del SAC o del Defensor del Cliente será de cumplimiento obligado por parte de la entidad.
5. Cómo obtener los DATOS DEL SAC o DEFENSOR DEL CLIENTE:
Deben estar informados en el tablón de anuncios de la propia entidad financiera.
Algunas entidades también informan de estos datos en su página web.
También se puede consultar en la web del Banco de España www.bde.es
6. En caso de disconformidad con la resolución adoptada, el usuario podrá continuar los trámites de la reclamación, dirigiéndose 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