RECLAMACIONES A ENTIDADES BANCARIAS Y ENTIDADES ASEGURADORAS

Las reclamaciones a las Entidades Bancarias y Aseguradoras tienen su propio sistema de reclamación, por ello cuando el usuario, ya sea de forma telefónica, presencial o por escrito se dirige a esta OMIC informando de un desacuerdo con su sucursal bancaria o aseguradora y su intención de reclamar, se le indican las gestiones que tiene que realizar por sí mismo o por su representante, para reclamar sobre esta materia, en cumplimiento de lo establecido en la normativa vigente que regula estas actividades.

RECLAMACIONES A LAS ENTIDADES BANCARIAS

El trámite para realizar estas reclamaciones es:

1º-Presentar la reclamación ante el Defensor del Cliente, o el Servicio de Atención al Cliente de la Entidad Bancaria reclamada.

Todas las entidades bancarias deberán disponer de un Departamento o Servicio Especializado de Atención al Cliente que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes y que tome de manera autónoma sus decisiones.

O podrán designar un Defensor del Cliente que con la misma finalidad actúe con independencia respecto de la entidad y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

OMIC

Enlace REGISTRO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE O DEFENSOR DEL CLIENTE.

EN ESTE VÍNCULO DE LA WEB DEL BANCO DE ESPAÑA PODRÁ CONOCER LOS **DATOS PARA DIRIGIRSE AL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE O DEFENSOR DEL CLIENTE AL QUE DESEE PRESENTAR SU RECLAMACIÓN**

Las entidades bancarias deberán tener en las oficinas o sucursales que tengan abiertas al público y en sus páginas web:

- La información relativa al servicio de atención al cliente o del defensor del cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.

- Y la obligación que tiene la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación.

Dónde presentar la reclamación

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante los departamentos o servicios de atención al cliente, ante el defensor del cliente, si lo hubiera, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico que cada entidad habrá de habilitar a este fin.

Forma de presentación

Podrá llevarse a cabo, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

OMIC

Contenido de la reclamación

El escrito que debe presentar contendrá:

a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.

b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.

c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.

d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

e) Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Plazo de resolución

El expediente deberá finalizar en el ***plazo máximo de 1* mes*, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el***

OMIC

departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente y será notificada a los interesados por el medio señalados por los interesados a efecto de notificaciones.

Como es obligatoria la reclamación previa a la entidad bancaria desde la OMIC indicamos siempre que la reclamación se haga en la forma que señale la entidad bancaria y que quede constancia de ello, por ejemplo, si es por correo postal envíenlo con acuse de recibo, si lo entregan en alguna oficina de la entidad bancaria reclamada, lleven una copia de su escrito para que se lo sellen.

2º Una vez presentada la queja o reclamación, si no se ha resuelto o se ha denegado la admisión o se ha desestimado (y siempre que haya transcurrido el citado plazo de 1 mes desde su presentación).

Puede dirigir su reclamación al DEPARTAMENTO DE CONDUCTA DE MERCADO Y RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA, por escrito a:

- **Dirección postal: C/ Alcalá, 48**
  28014 Madrid
- **Tfno.: 91 338 8830/900 545 454**
- **Horario: Lunes a viernes de 8.30 a 14.30 h**

DEPARTAMENTO DE CONDUCTA DE MERCADO Y RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA. En este enlace encontrará toda la información sobre el servicio de reclamación del Banco de España y todas las formas de presentación de las reclamaciones.

Enlace **BANCO DE ESPAÑA** (donde encontrará información general)

A lo largo de esta información se han mencionado los términos **reclamación y queja**. Ambos no tienen el mismo significado:

RECLAMACIÓN: cuando los usuarios de servicios bancarios ponen de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades bancarias reclamadas que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que se presentan con el objetivo de obtener la restitución de su interés o derecho.

QUEJA: son las presentadas por los usuarios de servicios bancarias por las demoras, desatenciones o cualquier tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de las entidades bancarias contra las que se formula la queja.

RECLAMACIONES A LAS ENTIDADES ASEGURADORAS

Esta tipo de reclamación se realiza de la misma forma que se ha indicado para las entidades bancarias y ambas son reguladas por la misma normativa, como más adelante se reseña:

1º Reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente o Defensor del Asegurado (en la póliza que le entreguen encontrará la información del lugar y la forma de realizar la reclamación).

Como ya fue señalado en el aparado anterior de Reclamación a las Entidades Bancarias, una vez presentada la queja o reclamación, y ésta no se haya resuelto o se haya denegado la admisión o se hubiere desestimado (y siempre que haya transcurso el citado plazo de UN MES desde su presentación).

2º Puede dirigir su reclamación por escrito a:

DEPARTAMENTO DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES:

- **DIRECCIÓN POSTAL: Pº de la Castellana, 44.**
  28046 Madrid.
- **Tfno.: 952 24 99 82**
- **Horario: De Lunes a Viernes de 9.30 a 14:30 h**

Enlace: Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

RECUERDE QUE DEBE ACREDITAR HABER INTERPUESTO LA RECLAMACIÓN PREVIA ANTE EL DEFENSOR DEL CLIENTE, O EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA ENTIDAD BANCARIA o ASEGURADORA RECLAMADA.

La OMIC ante este tipo de reclamaciones y en cumplimiento de la normativa vigente, no puede realizar más función que la de **INFORMAR Y ORIENTAR** sobre la reclamación que los usuarios desean realizar, en base a los datos por ellos facilitados.