

FORMULARIO PARA LA PRESENTACION DE RECLAMACIONES

1.- DATOS DEL RECLAMANTE

APELLIDO 1	APELLIDO 2	NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)				DNI/NIF (o CIF)	
Calle		nº	piso	Localidad	Provincia	Código Postal	PAÍS
Teléfono de contacto		Correo electrónico					

En caso de ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Nº de inscripción registral en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios	
---	--

DOMICILIO A EFECTOS DE NOTIFICACIONES (*si es distinto del reclamante*)

APELLIDO 1	APELLIDO 2	NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)					
Calle		nº	piso	Localidad	Provincia	Código Postal	PAÍS
Teléfono de contacto		Correo electrónico					

1 bis.- DATOS DE OTROS CO-TITULARES (*si procede*)

APELLIDO 1	APELLIDO 2	NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)				DNI/NIF (o CIF)	
APELLIDO 1	APELLIDO 2	NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)				DNI/NIF (o CIF)	
APELLIDO 1	APELLIDO 2	NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)				DNI/NIF (o CIF)	

2.- DATOS DEL REPRESENTANTE (*si procede*) (*debe acreditarse representación*)

APELLIDO 1	APELLIDO 2	NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)				DNI/NIF (o CIF)	
Calle		nº	piso	Localidad	Provincia	Código Postal	PAÍS
Teléfono de contacto		Correo electrónico					

En caso de ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Nº de inscripción registral en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios	
---	--

DOMICILIO A EFECTOS DE NOTIFICACIONES (*si es distinto del representante*)

APELLIDO 1	APELLIDO 2	NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)					
Calle		nº	piso	Localidad	Provincia	Código Postal	PAÍS
Teléfono de contacto		Correo electrónico					

3.- DATOS DE ENTIDAD RECLAMADA

DENOMINACION					
OFICINA O SUCURSAL N° :					
Calle	n°	Localidad	Provincia	Código Postal	PAÍS

4.- MOTIVO DE RECLAMACIÓN

A.- LA RECLAMACIÓN ES SOBRE: (seleccione una opción entre las siguientes)

- A.1.- PRODUCTOS DE INVERSIÓN *** (indique si conoce los siguientes datos)
* Acciones, obligaciones, bonos estructurados, convertibles, participaciones preferentes, permutas, warrants, etc

Nombre del producto	ISIN	Descripción

CAUSAS

Comercialización	Órdenes de compra-venta	Asesoramiento	Comisiones	Otras

- A.2.- FONDOS DE INVERSIÓN (o inversión colectiva)** (indique si conoce los siguientes datos)

Nombre del fondo o IIC	ISIN	Descripción

CAUSAS

Comercialización	Suscripciones- reembolsos	Asesoramiento	Comisiones	Otras

- A.3.- SOBRE CONTRATOS DE GESTION DE CARTERAS**
 A.4.- INCIDENCIAS EN COMPRA-VENTA DE VALORES
 A.5.- SOBRE OPERATIVA TELEMÁTICA
 A.6.- SOBRE TESTAMENTARIAS
 A.7.- OTRAS

B. Concrete MOTIVO: (debe aportar documentación justificante de los hechos señalados)

--

B.4.1.- AÑO en que se produjeron los hechos reclamados:

B.4.2.- FECHA de presentación de la reclamación ante el Servicio Atención al Cliente de la entidad ⁽¹⁾ ⁽²⁾

⁽¹⁾ o Defensor del Cliente, en su caso

⁽²⁾ Debe aportar carta enviada al Servicio Atención al Cliente y su respuesta. Si no hay respuesta, deben haber pasado dos meses desde la presentación de la reclamación ante el Servicio Atención al Cliente

Indique si:

C.1.- El motivo de la reclamación NO se encuentra pendiente de resolución o litigio ante órganos administrativos, arbitrales o jurisdiccionales

C.2.- NO he presentado reclamación por la misma cuestión ante la BANCO DE ESPANA

5.- DESEO PRESENTAR ANTE LA BANCO DE ESPANA UNA:

Seleccione una opción:

RECLAMACION ⁽¹⁾
QUEJA ⁽²⁾

⁽¹⁾ Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades financieras reclamadas que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros. (*Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre*)

⁽²⁾ Tendrán la consideración de quejas las presentadas por los usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de las entidades financieras contra las que se formula la queja. (*Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre*).

En, adede 20...

FIRMA

RECLAMANTE / REPRESENTANTE

Documentación aportada (señale la casilla correspondiente):

Acreditación de representación

**Escrito presentado ante el Servicio Atención al Cliente (o DC) de la entidad
Respuesta del Servicio Atención al Cliente (o DC) de la entidad**

**Copia de los contratos de la operación reclamada
Otros documentos justificativos de la reclamación:**

REMITIR A: Banco de España / Instituciones' Conduct Department / Alcalá 48 / 28014 Madrid

Puede encontrar más información aquí: <https://clientebancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/podemosayudarte/consultasreclama/comorealizarrecl/>