BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema

FORMULARIO DE RECLAMACIONES Y QUEJAS

Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones

Datos de la persona interesada

identificador fiscal (*)	Nombre y Apellidos / Razón Social (*)

Tipo de vía (*)	Nombre de la vía (*)	Número	Portal	Piso	Puerta

Población (*)	Provincia (*)	Código Postal (*)	País (*)

Nacionalidad (*)	Teléfono	Fax	Correo electrónico

Entidad/es sobre las que se presenta la reclamación/queja

Nombre de la entidad (*)

Información complementaria sobre la reclamación/queja

Acciones judiciales	Importe (€)	Fecha presentación SAC o (DEC) (*)

Resumen de la queja/reclamación

(*) Campos de cumplimentación obligatoria

(1) Con la firma de este formulario autorizo de forma expresa para que los datos contenidos en el mismo se almacenen en un fichero automatizado al objeto de gestionar su tramitación, siendo destinatarias de los mismos la entidad o entidades supervisadas por el Banco de España implicadas en la operación, así como otros organismos supervisores que pudieran ser competentes para su resolución, limitándose tal cesión a la finalidad que la justifica. Para ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a que haya lugar sobre dichos datos, podrá usted dirigirse al Banco de España, Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones, C/Alcalá, 48, 28014 Madrid. Igualmente, le informamos de que, conforme a la normativa vigente, el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones conservará la información relativa a los expedientes tramitados durante un periodo de 6 años.

Mod. PSR/008/002

Antecedentes de la queja/reclamación

Resumen respuesta recibida SAC/DEC

(*) Campos de cumplimentación obligatoria

Documentación Anexa (*)

Fecha:

Firma:

(*) Campos de cumplimentación obligatoria

Mod. PSR/008/002

Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones

INSTRUCCIONES PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DEL FORMULARIO

1ª. Lea atentamente el texto de la LOPD y de la declaración de responsabilidad que aparecen al pie de la primera página del formulario.

2ª. Cumplimentación del formulario.

Se deberán cumplimentar al menos los apartados marcados como obligatorios (*), estos son:

Datos de la persona interesada:

Identificador fiscal: Se cumplimentará con el DNI/NIF/NIE/Pasaporte/CIF según corresponda.
Nombre y Apellidos / Razón Social.
Tipo de Vía: Calle, Avenida, etc.
Nombre de Vía.
Población.
Provincia. (Si el país es España)
Código postal.
País. País de la dirección de notificación.
Nacionalidad. Nacionalidad del interesado.

Entidad sobre la que se presenta la Queja/Reclamación.

Acciones judiciales.
Se indicará si se han iniciado acciones judiciales contra la entidad.

Importe.
En el caso de reclamación el importe en euros en que se valora la reclamación.

Fecha de presentación SAC o DEC.
Fecha en la que se presentó reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente o Defensor del Cliente de la entidad.

Resumen de la Queja/Reclamación.
Resumen del motivo de la Queja/Reclamación.

Antecedentes de la Queja/Reclamación.
Resumen de los hechos que han motivado la Queja/Reclamación.

Resumen de la respuesta recibida por el SAC/DEC:
Resumen de la respuesta recibida del Servicio de Atención al Cliente o Defensor del Cliente así como de las razones por las que no está conforme con la misma. En caso de no haber recibido contestación, se debe manifestar así, haciendo constar si han transcurrido o no dos meses desde su presentación.

Documentación anexa.
Relación de documentos que se adjuntan a la reclamación.

Datos de presentación y firma.