

¿Cómo puedo presentar una reclamación al Servicio de ING de Defensa del Cliente?

A través de este [formulario web](#) puedes hacernos llegar tu queja o reclamación de forma inmediata. También puedes optar por [descargar el modelo de reclamación por escrito](#), cumplimentarlo y enviarlo debidamente firmado por correo electrónico a servicio.ing.defensa.cliente@ingbank.com, o por correo postal al Servicio de ING de Defensa del Cliente, Calle Vía de los Poblados 1F, 28033 Madrid.

Todas las reclamaciones deberán presentarse con indicación de nombre, apellidos, DNI o documento identificativo y dirección completa, expresando además la motivación concreta.

En el caso de las EPSV, las reclamaciones de los socios ordinarios y beneficiarios de los planes de previsión social individual comercializados por ING, se deberán dirigir al Defensor del Asociado designado por cada EPSV. Una vez interpuesta la reclamación ante el Defensor del Asociado, si la respuesta no hubiera sido satisfactoria, el socio ordinario o beneficiario podrá dirigirse a la Dirección de Política Financiera y Recursos Institucionales del Gobierno Vasco.

Por último, te comunicamos que, de conformidad con el Reglamento UE 524/2013, para reclamaciones derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios en línea, la Unión Europea pone a disposición del usuario una plataforma de resolución de litigios en línea, a la que es posible acceder a través de este enlace. No obstante, esta web podría no disponer todavía de organismos de resolución de litigios para algunos sectores y países, en cuyo caso no sería posible hacer uso de dicha plataforma hasta que tales organismos sean designados por las autoridades competentes.

Servicio de reclamaciones de Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

En caso de disconformidad con la resolución a tu reclamación, o si ha pasado un mes desde que presentaste tu reclamación ante la entidad sin haber recibido respuesta (15 días en caso de reclamaciones sobre servicios de pago) podrás dirigirte, de acuerdo con la normativa, al Servicio de Reclamaciones del Organismo de Supervisión que corresponde en función de la materia sobre la que verse la queja o reclamación.

- ✓ Banco de España (Departamento de Conducta de Entidades). C/ Alcalá, 48, 28014, Madrid.
<https://www.bde.es/>; <https://clientebancario.bde.es/>
- ✓ Comisión Nacional del Mercado de Valores. C/ Edison, nº 4, 28006, Madrid.
<https://www.cnmv.es/>
- ✓ Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe de Planes de Pensiones). Paseo de la Castellana, 44, 28046, Madrid.
<https://dgsfp.mineco.gob.es/>