

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				

Introducir Datos del representante (Si rellena esta sección deberá adjuntar el documento de representación en la sección de adjuntos)

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) (*)
---------------------	-------------	------------------------------------

(*) 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/008/004

Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones

Resumen de la queja/reclamación

Antecedentes de la queja/reclamación

(*) Campos de cumplimentación obligatoria

Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones

Resumen respuesta recibida SAC/DEC

Documentación Anexa (*)

Fecha:

Firma

(*) Campos de cumplimentación obligatoria

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.

Interesado principal: Persona (física o jurídica) que presenta la queja/reclamación y a quien irá dirigida la documentación. Recibirá, enviará y consultará la documentación relativa al expediente (salvo que la gestión del expediente esté delegada en un representante, en cuyo caso sólo el representante podrá tramitar y consultar la documentación del expediente).

Representante: Persona (física o jurídica) que actúa en nombre del interesado principal en la gestión del expediente. Recibirá, enviará y consultará la documentación relativa al expediente.

Deberá acreditar su condición de representante anexando documentación a tal efecto.

Entidad sobre la que se presenta la queja/reclamación: Nombre de la entidad objeto de la queja/reclamación.

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

Importe: Importe en euros en que se valora la reclamación. En el caso de quejas no se cumplimentará este campo.

Fecha presentación SAC/Defensor del cliente: Fecha en la que se presentó queja/reclamación ante el servicio de atención al cliente o defensor del cliente de la entidad.

Resumen de la queja/reclamación: Describa el motivo de la queja/reclamación. No es necesaria su cumplimentación si se anexa documentación explicativa.

Antecedentes de la queja/reclamación: Describa los hechos que han motivado la queja/reclamación. No es necesaria su cumplimentación.

Resumen respuesta recibida SAC/DEC: Breve resumen de la respuesta recibida por el servicio de atención al cliente o defensor del cliente de la entidad, si dispone de ella, así como de las razones por las que no está conforme con la misma. En el 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 queja/reclamación.

Datos de presentación y firma: Lugar de presentación de la queja/reclamación y firma del interesado principal, o del representante si tiene delegada la gestión de la queja/reclamación.