

# Com podem reclamar davant la nostra entitat bancària

Diputació de Barcelona. DL B 4303-2022



# Com podem reclamar contra un banc

Les entitats bancàries tradicionalment rebutgen participar de manera voluntària en els mecanismes per a la resolució extrajudicial de litigis, com ara la mediació o l'arbitratge de consum. Per posar una reclamació contra un banc, cal anar esgotant una sèrie d'instàncies en un procediment regulat pel Banc d'Espanya. Ordre ECC/2502/2012.

## Primer pas: reclamar a l'entitat

El banc pot equivocar-se sense mala fe. Una primera conversa amb el responsable de la nostra oficina pot ser profitosa per arribar a un acord. Si malgrat tot la incidència continua, serà necessari presentar una reclamació per escrit al Servei d'Atenció al Client de l'entitat. És el primer pas per oficialitzar la nostra queixa.

Els bancs i, en general, qualsevol entitat financera estan obligats per llei a disposar d'un servei d'atenció al client que reculli i atengui les queixes, els suggeriments i les reclamacions dels seus clients. Dirigir-se a aquest servei és un requisit obligatori per, posteriorment, iniciar un procediment de reclamació davant del Banc d'Espanya.

Els terminis de procediment varien segons la reclamació:

- Si està relacionada amb serveis de pagament (comptes, targetes, rebuts, etc.), el servei hauria de respondre en 15 dies hàbils.

- Si està relacionada amb un altre servei (hipoteques, préstecs, dipòsits, etc.), el servei disposa d'un mes per resoldre la nostra reclamació.



## Segon pas: reclamar al Banc d'Espanya

El Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya és un òrgan independent i imparcial que resol les queixes, reclamacions i consultes que els usuaris de les entitats supervisades pel Banc d'Espanya presenten sobre temes relacionats amb serveis o productes bancaris.

La reclamació davant el Banc d'Espanya es pot presentar:

- Per via telemàtica, a la seu electrònica de l'entitat. Per fer el tràmit, cal disposar d'un certificat digital vàlid o bé acreditar-se mitjançant @Clave. El correu electrònic no és un mitjà vàlid per presentar reclamacions.
- Per correu postal, enviant la reclamació a l'adreça següent:  
Banc d'Espanya  
Departament de Conducta d'Entitats  
C/ Alcalá, 48  
28014 Madrid
- Presencialment, demanant cita prèvia a:  
Sucursal del Banc d'Espanya  
a Barcelona  
Plaça de Catalunya, 17  
08002 Barcelona

### Documentació que cal aportar

L'escrit ha de contenir les dades següents:

- Identificació de l'interessat: nom i cognoms, domicili a efectes de notificacions i DNI.
- Entitat contra la qual es reclama i l'oficina implicada.
- Motiu concret de la reclamació: els fets controvertits objecte de reclamació s'han de notificar a l'entitat en el termini màxim de 5 anys.
- Documentació acreditativa dels fets plantejats: documents contractuals, extractes de compte amb els apunts qüestionats, etc.
- Acreditació de compliment del tràmit previ davant el Servei d'Atenció o Defensor del Client de l'entitat durant l'any anterior.
- Lloc, data i signatura original o certificat digital.

### Termini de resolució

**Reclamacions dels consumidors: 90 dies des que es completa l'expedient.**