



Pasos para
reclamación



BANCOS



OMIC del Ayuntamiento de Avilés:
C/Galiana, nº 11 Avilés
(Edificio de Servicios Sociales, Ciudad Saludable y Consumo)
Teléfono: 985521155
consumo@aviles.es



Ayuntamiento de Avilés

PASOS PARA RECLAMAR

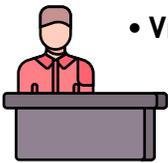
1º Paso: Presentar Reclamación a la entidad, (Requisito obligatorio): Ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, ante el Defensor del Cliente de la entidad por Vd. denunciada.

- Se recomienda mediante carta certificada con acuse de recibo para contar los plazos.

2º Paso: Presentar Reclamación ante el Banco de España en los siguientes casos:

1. Cuando haya sido denegada su admisión.
2. Cuando haya sido desestimada su petición.
3. Cuando haya transcurrido un plazo de **un mes** (si es consumidor) o dos meses (si no es consumidor) desde la fecha en que presentó su reclamación ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, ante el Defensor del Cliente de la entidad por Vd. denunciada sin que la misma haya sido resuelta.

Formas de presentación de la reclamación ante el Banco de España:



- **Vía telemática** a través de la página web del Banco de España: www.bde.es
- **Directamente en el Registro** General del Banco de España.
- A través de cualquiera de sus **Sucursales**.



- **Por correo postal mediante carta certificado con acuse de recibo** a la siguiente dirección:

BANCO DE ESPAÑA

Departamento de de Conducta de Entidades
C/Alcalá 48 - 28014-Madrid.



Documentación requerida por el Banco de España:

- Como interesado, tienes que identificarte (nombre y apellidos o denominación social, domicilio -a efectos de notificaciones-, DNI y en caso de haberla, representación).
- Entidad contra la que reclamas y la oficina implicada. En caso de querer reclamar contra varias entidades, deberás hacerlo de forma individual contra cada una de ellas, en formularios diferentes.
- Acreditación de que has cumplido con el trámite previo ante los Servicios o Departamentos de atención al Cliente o Defensor del Cliente de la entidad. (*Copia de la carta enviada siguiendo el primer paso de este documento y copia de su acuse recibo*).
- Lugar, fecha y firma original.
- Fotocopia de la documentación que acredita los hechos reclamados.
- Se inadmitirán las reclamaciones, presentadas por consumidores, cuando haya transcurrido un año desde que se presentó la reclamación ante la entidad (art. 18.1.e) de la Ley 7/2017).
- No se admitirá tu reclamación en los supuestos previstos en el artículo 10 de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre).
- Podrá solicitar un formulario en la OMIC del Ayuntamiento de Avilés

