



AYUNTAMIENTO DE VILLANUEVA DE LA TORRE

CONCELAJÍA DE CONSUMO

PROCEDIMIENTO PARA LAS RECLAMACIONES ANTE EL BANCO DE ESPAÑA DESPUES DE HABER INTERPUESTO PREVIAMENTE LA RECLAMACION EN LA ENTIDAD BANCARIA PROPIA, AL DEMORARSE 2 MESES EL PAGO O NO ESTAR DEACUERDO CON SU RESOLUCIÓN

1.- ¿QUIENES PUEDEN RECLAMAR?

CUALQUIER PERSONA FISICA O JURIDICA, CLIENTE DE LA ENTIDAD DE CREDITO, EN OPERACIONES QUE AFECTEN A LA PERSONA RECLAMANTE.

2.- TRAMITE PREVIO

ACREDITAR HABER FORMULADO PREVIAMENTE POR ESCRITO AL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LA ENTIDAD DE CREDITO.

3.- MOTIVOS POR LO QUE RECLAMAR

- NORMAS DE DISCIPLINA, (COMUNICACIONES A LOS CLIENTES, TARIFAS POR SERVICIOS Y OPERACIONES, OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN, ETC).

-USOS BANCARIOS.

-BUENAS PRACTICAS BANCARIAS.

NO ENTRA LA DENEGACION DE UN PRESTAMO, Y LAS QUE YA SEAN OBJETO DE LITIGIO ANTE LOS TRIBUNALES DE JUSTICIA

4.- COMO PRESENTAR LA RECLAMACIÓN

SIEMPRE POR ESCRITO, HACIENDO CONSTAR: NOMBRE, APELLIDOS Y DOMICILIO, DNI, NIF., DENOMINACION DE LA ENTIDAD BANCARIA, Y OFICINA DONDE OCURRIERON LOS HECHOS, RAZONES QUE LO HAN MOTIVADO Y HACER CONSTAR QUE LAS MISMAS NO SON OBJETO DE LITIGIO ANTE LOS TRIBUNALES DE JUSTICIA, JUSTIFICACION DE QUE FUE PRESENTADA LA RECLAMACION AL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LA ENTIDAD RECLAMADA Y SU RESOLUCION EN CASO DE TENERLA. LUGAR, FECHA Y FIRMA.

APORTAR DOCUMENTALMENTE PARA APOYAR LA RECLAMACIÓN.

5.- DONDE ENVIAR LA RECLAMACIÓN

SERVICIO DE RECLAMACIONES

BANCO DE ESPAÑA

C/ ALCALÁ Nº 50 bis

28014 MADRID

6.- COMO SE TRAMITA LA RECLAMACIÓN:

UNA VEZ RECIBIDA LA RECLAMACION EN EL BANCO DE ESPAÑA SE PROCEDE A LA APERTURA DEL EXPEDIENTE, SI FALTASE DOCUMENTACION SE LE REQUERIRÁ EN EL PLAZO DE 10 DIAS, Y SI NO SE HACE SE ANULARÁ DICHO EXPEDIENTE.

TAMBIEN PEDIRÁ DOCUMENTACIÓN A LA ENTIDAD BANCARIA RECLAMADA.

EL INFORME FINAL SE NOTIFICARÁ A LAS DOS PARTES, SI SE DESPRENDE QUE HA QUEBRANTADO LAS NORMAS DE DISCIPLINA O DE BUENAS PRACTICAS BANCARIAS SE DARÁ CUENTA A LA COMISION EJECUTIVA.

**** LA TRAMITACIÓN ES GRATUITA**