

# FORMULARIO DE QUEJA O RECLAMACIÓN

Reclamante(1):

NIF / CIF:

Domicilio:

Teléfono:

Localidad:

C.P.

Correo electrónico (2):

Representado/Apoderado(3):

NIF

(1) Si hubiera más de un reclamante, se relacionarán en documento adjunto; las comunicaciones se dirigirán al consignado en esta hoja.

(2) En caso de consignarse dirección de correo electrónico, se entenderá que las comunicaciones con el reclamante se producirán por este medio.

(3) Deberá aportar los documentos que acrediten la representación.

Oficina o Departamento a que se refiere la reclamación:

Materia a que se refiere la reclamación:

Libreta / Cuenta corriente

Plazo fijo / Ahorro

Préstamo / Crédito

Valores / Fondos de inversión

Servicio de caja

Atención personal

Medios de pago

Otros

Nº de contrato/s:

**I. Contenido de la reclamación** (exposición del motivo de queja/reclamación, con especificación clara y concreta de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento):

## II. Petición/es concreta/s o modo de rectificar la Entidad que se pretende:

III. Documentos que se adjuntan (se relacionarán los documentos en que se fundamente la queja/reclamación: contratos, extractos de cuenta con los apuntes cuestionados, copia de adeudos, etc.):

El/los reclamante/s declara/n que no tiene/n conocimiento de que la materia objeto de queja o reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial. (marcar en su caso)

Lugar y fecha de la reclamación:

Firma/s del/de los interesado/s:

Si no estás de acuerdo con la resolución o no le contestan en el plazo 15 días hábiles (cuando tu reclamación esté relacionada con algún servicio de pago) - un mes (para otras reclamaciones, si eres consumidor) - o dos meses (para otras reclamaciones si no eres consumidor) puedes acudir al Banco de España. La falta de resolución en el plazo que corresponda dará derecho al reclamante para acudir a los servicios de reclamaciones de los Supervisores. Si la reclamación o queja hubiera sido presentada por un consumidor, el plazo máximo en el que podrá presentar la reclamación ante los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores, será de un (1) año desde la fecha de presentación de aquella ante el Servicio.

Departamento de Conducta de Entidades  
del Banco de España  
c/ Alcalá nº 48  
28014 Madrid

Servicio de Reclamaciones de la Comisión  
Nacional del Mercado de Valores  
c/ Edison Nº 4  
28006 Madrid

Servicio de Reclamaciones de la Dirección  
General de Seguros y Fondos de Pensiones  
c/ Paseo de la Castellana nº 44  
28046 Madrid

REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS (RGPD): En cumplimiento de la normativa de protección de datos, le/s informamos que los datos personales que nos facilite/n serán tratados Banco de Depósitos S.A. con la única finalidad de administrar, ejecutar los servicios y productos solicitados o contratados por usted/es, así como atender las quejas, sugerencias o reclamaciones. Los datos requeridos son obligatorios. Los datos personales serán mantenidos durante el tiempo necesario, tras lo cual serán cancelados. Podrá/n ejercer sus derechos, en los términos legalmente previstos, mediante comunicación escrita, adjuntando copia de su/s Documento/s Nacional/es de Identidad, dirigida al Delegado de Protección de Datos de Banco de Depósitos, a su dirección postal (C/ Paseo de la Castellana nº 120, 28046 MADRID) o de correo electrónico [dpo@bancodepositos.com](mailto:dpo@bancodepositos.com). Si desea/n conocer la política de privacidad de forma más amplia puede/n consultar el siguiente enlace: <http://www.bancodepositos.es/politica-de-cookies-y-privacidad/>.

ENTREGAR EN CUALQUIER OFICINA O ENVIAR A: Banco de Depósitos S.A. – Servicio de Atención al Cliente: C/ Paseo de la Castellana nº 120, 28046 MADRID o por correo electrónico [atencionclienteBD@bancodepositos.com](mailto:atencionclienteBD@bancodepositos.com) (en este caso, sólo si su dirección de correo electrónico está certificada en Banco de Depósitos o el mensaje se remite con su firma electrónica).