

## Pasos para Reclamaciones Atención al cliente y Banco de España

Para poder formular una reclamación ante cualquiera de los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros es requisito imprescindible haber presentado previamente reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente.

# Bankia

Tlf: 900 10 30 50

Bankia  
Servicio de Atención al Cliente  
Apartado de correos 61.267  
28080 Madrid  
Fax 91 379 22 95

Formulario Bankia



[atencionalcliente@uci.com](mailto:atencionalcliente@uci.com)

DEFENSOR DEL CLIENTE designado por UCI en la Asociación Nacional de Entidades de Financiación (ASNEF) domiciliada en C/Velazquez, 64-66, 2º - 28001 Madrid  
Mail: [bgarcia@asnef.com](mailto:bgarcia@asnef.com)

No tiene formulario



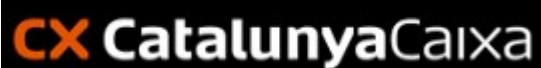
TLF: 900 32 32 32  
Defensor del Cliente: Enrique Lecumberri  
Martí:  
Dirección Postal: C/ Avenida Bruselas,  
37 – 28028 Madrid

Pedir formulario en banco



Kutxabank - Servicio de Atención a Clientes  
Apartado de correos nº 5 48080 Bilbao

Formulario Kutxa



**Por Internet**, enviando un correo electrónico a la dirección [atencioncliente@catalunyacaixa.com](mailto:atencioncliente@catalunyacaixa.com)

**Por correo postal:** Servicio de Atención al Cliente del grupo CatalunyaCaixa  
Pl. de Antoni Maura, 6 08003 Barcelona

**Por teléfono**, llamando al **900 12 00 12**

Pedir formulario en el banco



TLF:902 22 44 66

Departamento de Calidad de BBVA España  
Apartado de Correos 14872  
28080 Madrid

En cualquier caso, o si la solución no le satisface, también podrá Vd. presentar sus quejas y reclamaciones en el:

Servicio de Atención al Cliente del Grupo BBVA  
Apartado de Correos 1598  
28080 Madrid

También le informamos de que en caso de disconformidad con la resolución del Servicio de Atención al Cliente del Grupo BBVA, puede dirigirse como siguiente instancia al:

Defensor del Cliente

Apartado de Correos 14460  
28080 Madrid

[Pedir formulario en el banco](#)

**En caso de disconformidad con la resolución del Servicio de Atención al Cliente de la Entidad o si transcurren más de dos meses desde su presentación ante el mismo de la queja o reclamación sin obtener resolución, el reclamante podrá dirigirse a cualquiera de los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros. Éstos son 3:**

### **1- Servicio de Reclamaciones del Banco de España**

El Servicio de Reclamaciones del Banco de España resuelve las **quejas y reclamaciones** que presentan los usuarios de las entidades supervisadas por el Banco de España, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Atiende también las **consultas** que puedan formular aquellos sobre las normas aplicables en materia de transparencia y protección a la clientela, así como sobre los cauces legales existentes para el ejercicio de sus derechos.

Dirección: Calle Alcalá 48, 28014 Madrid

#### **Documentación aportar:**

- o Copia de la reclamación atención al Cliente
- o Respuesta del mismo (en el caso de haberla recibido en los siguientes 2 meses)
- o Formulario Banco de España