http://www.bde.es/bde/es/secciones/servicios/Particulares_y_e/Servicio_de_Recl/Las_consultas_ma/Como_y_donde_se_/Como_y_donde_s_c984fade9ed5921.html

Una reclamación al Banco de España se realiza porque el Servicio de Atención al Cliente de la entidad, no ha contestado en plazo, o no estamos de acuerdo con lo que dice (que no nos quita las cláusulas). El siguiente paso será ponerlo en conocimiento del Banco de España para que confirme la falta de transparencia, pero **NO las quita**, sólo hace un informe que será de mucha utilidad en el juicio, (tras haber pedido abogado de oficio para que el juez revise la existencia de cláusulas abusivas).

¿Cómo y dónde se puede presentar una reclamación al Banco de España?

Una reclamación contra una entidad se puede presentar de dos maneras:

1. Por vía telemática.

   Para ello se necesita poseer un DNI electrónico u otro sistema de firma electrónica que el Banco de España reconozca, conforme al artículo 15.2 de la Ley 11/2007.

   - Presentación telemática de reclamaciones y quejas.

2. Por escrito.

   Deberá hacerse en el **modelo oficial** y reseñar, al menos, los siguientes datos:

   - Identificación del interesado (nombre y apellidos o denominación social, domicilio a efectos de notificaciones, DNI y representación, en caso de haberla).
   - Entidad o entidades contra las que se reclama y oficinas implicadas.
   - Motivo concreto de la queja o reclamación (pondremos que no nos han contestado en la entidad, o que no estamos de acuerdo y queremos demostrar la falta de transparencia)
   - Acreditación del cumplimiento del trámite previo ante el Servicio de Atención o Defensor del Cliente de la entidad.
   - Lugar, fecha y firma original.
   - Se deberá adjuntar fotocopia de la documentación acreditativa de los hechos reclamados.
   - Se puede presentar directamente en el Registro General del Banco de España o en cualquiera de sus sucursales o remitir por correo postal al Servicio de Reclamaciones.