



Com fer una reclamació a una entitat financera

Tipus: [1]

Autor: [Cebrián Pujol, Daniel](#) [2]

Creació: Publicat per [Daniel Cebrián Pujol](#) [2] el 05/03/2024 - 17:38 | Última modificació: 19/03/2024 - 14:59

Etiquetes: Reclamacions entitats financeres

Entre les reclamacions més freqüents a les oficines locals de consum es troben els conflictes amb bancs i altres entitats financeres. Problemes amb les hipoteques, clàusules poc clares en crèdits al consum, comissions elevades i frau amb targetes i banca electrònica, lideren les reclamacions.

El procediment que cal seguir per tramitar una reclamació en l'àmbit bancari és diferent del de les reclamacions generals de consum. Si apareix qualsevol incidència i cal reclamar al banc, és recomanable seguir aquests passos:

Pas 1: Comprovar que el problema és reclamable

Una queixa habitual és el canvi en les condicions d'un compte corrent o l'import de les comissions que el banc aplica per determinades operacions. Si aquest és el cas, no hi ha motiu per reclamar, l'opció és canviar d'entitat per una altra que ens ofereixi millors condicions. Els bancs poden modificar les característiques d'un compte en qualsevol moment, sense cap altre requisit que informar-ho prèviament al client. Per altra banda, els bancs tenen llibertat per fixar les tarifes de les seves comissions.

Pas 2. La reclamació prèvia

Davant d'un conflicte amb una entitat financera, la primera opció és intentar resoldre el problema directament amb el banc de forma amistosa, ja sigui en persona a l'oficina o a través dels canals que tinguin habilitats d'atenció telemàtica.

Pas 3: El Servei d'Atenció al Client

Si no arribem a un acord, caldrà presentar una reclamació per escrit al Servei d'Atenció al Client del banc. Totes les entitats financeres estan obligades a disposar d'aquest servei. Si passat un mes des que vam presentar la nostra reclamació, no hem obtingut una resposta o aquesta no ens ha estat favorable, podem acudir al Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya.

Pas 4: El Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya

El Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya és un òrgan independent i imparcial que resol les queixes, reclamacions i consultes sobre temes relacionats amb serveis o productes bancaris. No es poden interposar reclamacions per qüestions genèriques o sobre la política comercial de les entitats, com ara, la correcció en el tracte amb els clients o la denegació d'un crèdit. Aquest procés és gratuït i permet obtenir una resolució en un termini màxim de 3 mesos.

Pas 5: La via judicial

Els dictàmens del Banc d'Espanya no són vinculants, encara que solen ser acceptats per les entitats bancàries però, en ocasions, aquestes rebutgen el seu compliment. Quan totes les vies de reclamació s'esgoten, només ens queda recórrer davant de la justícia. Podem anar a judici i presentar la nostra demanda recolzada per l'informe favorable del Banc d'Espanya, encara que convé saber que ens pot costar diners si al final no es resol a favor nostre.

Si hi ha dubtes en el procediment, es pot demanar assessorament a L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC), un servei gratuït que ofereixen els Ajuntaments amb el propòsit d'informar, ajudar i orientar els ciutadans sobre com defensar els seus drets com a consumidors. Pots consultar les dades de contacte en



aquest enllaç: [Serveis Públics de Consum Locals](#) [3]

Categories: General

Etiquetes: Reclamacions entitats financeres

- [4]

URL d'origen: <https://consum.diba.cat/blogs/2024/03/05/com-fer-reclamacio-entitat-financera>

Enllaços:

[1] <https://consum.diba.cat/>

[2] <https://consum.diba.cat/members/cebrianpd>

[3] <https://www.diba.cat/web/consum/spc>

[4] <https://consum.diba.cat/node/1251>