

RECLAMACIÓN ANTE EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC)

[Nombre y apellidos del reclamante]

[DNI]

[Domicilio]

[Teléfono / Email]

[Número de cliente / cuenta]

[Localidad], a ____ de _____ de 20____

[NOMBRE DE LA ENTIDAD BANCARIA]

Servicio de Atención al Cliente

[Dirección del SAC / Email de reclamaciones]

Asunto: Reclamación por _____

Estimados señores:

D./Dña. _____, con DNI _____, titular de ☐ cuenta /
☐ préstamo / ☐ hipoteca / ☐ tarjeta número _____ en su entidad, me dirijo
a ustedes para formular **reclamación formal** por los motivos que a continuación se
exponen.

PRIMERO. ANTECEDENTES

(Describa cronológicamente los hechos)

Con fecha ____ de _____ de 20____, se produjo la siguiente situación:

☐ **Comisión no pactada:** Se me ha cobrado una comisión de _____€ en concepto de
_____, que no figura en las condiciones pactadas en el contrato ni
fue informada previamente.

☐ **Cargo no autorizado:** El día //20____ se realizó un cargo de _____€ en mi ☐ cuenta /
☐ tarjeta que no he autorizado.

☐ **Error en liquidación:** En la liquidación de _____ de fecha
//20____, se ha aplicado incorrectamente _____, resultando un
importe erróneo de _____€ en lugar de _____€.

☐ **Otros:** _____

SEGUNDO. DOCUMENTACIÓN ADJUNTA

- ☐ Copia del contrato / condiciones generales
- ☐ Extractos bancarios acreditativos

- ☐ Comunicaciones previas con la entidad
☐ Otros: _____

TERCERO. PETICIÓN

SOLICITO que, en el plazo legalmente establecido, procedan a:

- ☐ Devolución de _____€ cobrados indebidamente
☐ Corrección del error en la liquidación
☐ Cancelación del cargo no autorizado
☐ Otra petición: _____

Le advierto que, de no recibir respuesta satisfactoria en el plazo legalmente establecido, presentaré reclamación ante el **Servicio de Reclamaciones del Banco de España** (o CNMV/DGSFP según corresponda), sin perjuicio de las acciones judiciales que pudieran corresponder.

Atentamente,

Firma del reclamante

Nombre: _____

DNI: _____

RECIBÍ (sello y firma de la entidad)

Recibido en _____, a ____ de _____ de 20

Firma y sello de la entidad

Conserve siempre el original de esta carta con el sello de recepción de la entidad. Sin él no podrá acreditar haber cumplido el trámite previo obligatorio para acudir al Banco de España.