

- Para cualquier controversia surgida en relación con esta solicitud en BBVA, el cliente podrá acudir al Servicio de Atención al Cliente (SAC) del Grupo BBVA:
 - Email: reclamacionesSAC@bbva.com
 - Apartado de correos 1598 – 28080 Madrid
 - Teléfono gratuito: 900 81 26 79

El SAC podrá resolver su reclamación mediante el correo electrónico habilitado por el titular para el resto de sus comunicaciones, y en papel, si no tuviera habilitado un correo electrónico.

En caso de disconformidad con la resolución del SAC, el titular puede dirigirse en segunda instancia al Defensor del Cliente de BBVA:

- Apartado de correos 14460 – 28080 Madrid
- Email: defensorcliente@bbva.com

Antes de dirigirse al Defensor del Cliente deberá formular reclamación al SAC.

BBVA dispone de un Reglamento para la Defensa del Cliente, al que se puede acceder, solicitándolo en cualquiera de las oficinas de BBVA, o a través de la web bbva.es en los enlaces específicos de atención al cliente.

El plazo máximo para la resolución de quejas y reclamaciones es de 15 días hábiles. Este plazo podrá ampliarse hasta un mes, por causas ajenas al Banco, en cuyo caso se informará al titular.

Si después de este tiempo no se hubiera resuelto el caso o el titular se encontrara disconforme con la decisión final de su reclamación o queja podrá dirigirse a: Servicio de Reclamaciones del Banco de España. Calle Alcalá nº 48. 28014 Madrid. Antes de acudir a este Servicio, la normativa exige que el cliente justifique haber acudido previamente al SAC o al Defensor del Cliente de BBVA.

Si el titular es un consumidor residente en la Unión Europea no podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España transcurrido más de un año desde la interposición de la queja o reclamación ante el SAC o el Defensor del Cliente de BBVA.

Sin otro particular, recibe un cordial saludo:

TITULARES (Requerida autorización de todos los titulares en cuenta)		
Nombre y apellidos	N.I.F.	Firma

En _____, a _____ de _____ de 20____