

Guía de Reclamaciones: BBVA España

Para que una reclamación sea válida legalmente, debes seguir este orden jerárquico:

1. Servicio de Atención al Cliente (SAC)

Es el departamento encargado de resolver las quejas en primera instancia. Es **obligatorio** acudir aquí antes de cualquier otro paso.

- **Email:** servicioatencioncliente@grupobbva.com.
- **Teléfono:** 900 102 801.
- **Dirección Postal:** Apartado de Correos 1598, 28080 Madrid.
- **Plazo de respuesta:** El banco tiene **15 días hábiles** para contestar (ampliable a un mes en casos complejos).

2. Defensor del Cliente

Si la respuesta del SAC no es satisfactoria o no responden en plazo, puedes elevar la queja a esta figura independiente.

- **Email:** defensordelcliente@bbva.com.
- **Reglamento:** Puedes consultar el Reglamento para la Defensa del Cliente de BBVA para conocer tus derechos detalladamente.

3. Reclamación ante Supervisores Públicos

Si tras los pasos anteriores persiste el desacuerdo, puedes acudir a los organismos oficiales. Es requisito haber reclamado previamente al banco.

- **Banco de España:** Para temas bancarios generales (comisiones, préstamos). Puedes usar su Formulario de Reclamación (PDF) o tramitarlo en la [Sede Electrónica del Banco de España](#).
- **CNMV:** Para productos de inversión y valores.
- **DGSFP:** Para conflictos relacionados con seguros vinculados.