

**FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS O RECLAMACIONES ANTE EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS Y DE LAS ENTIDADES DE SU GRUPO ADHERIDAS A SU REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE<sup>1</sup>**

Calle San Francisco 15, Entresuelo  
33003 - OVIEDO  
e-mail: [AtencionCliente@cajastur.es](mailto:AtencionCliente@cajastur.es)

**Personas físicas:**

D/D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_  
DNI(\*): \_\_\_\_\_ Tarjeta Residente(\*): \_\_\_\_\_ Pasaporte(\*): \_\_\_\_\_  
Domicilio(\*\*): \_\_\_\_\_  
C. Postal: \_\_\_\_\_ Municipio: \_\_\_\_\_ Provincia: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_ Tel. Móvil(\*\*\*) \_\_\_\_\_ e-mail(\*\*\*) \_\_\_\_\_  
Representado/a por: D/D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_  
DNI(\*): \_\_\_\_\_ Tarjeta Residente(\*): \_\_\_\_\_ Pasaporte(\*): \_\_\_\_\_  
Tipo de representación: \_\_\_\_\_

**Personas jurídicas:**

Denominación o razón social: \_\_\_\_\_  
CIF: \_\_\_\_\_  
Domicilio(\*\*): \_\_\_\_\_  
C. Postal: \_\_\_\_\_ Municipio: \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_ Tel. Móvil(\*\*\*) \_\_\_\_\_ e-mail(\*\*\*) \_\_\_\_\_  
Persona de contacto(\*\*\*) \_\_\_\_\_  
Datos del Representante y de la escritura acreditativa de la representación:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Datos de inscripción en el Registro Mercantil: \_\_\_\_\_

**Motivos de la queja o reclamación, sobre los que se solicita un pronunciamiento:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(\*).- Indicar la identificación en el apartado que corresponda

(\*\*).- Indicar TIPO DE VIA, NOMBRE DE LA VIA, NUMERO DE PORTAL, PISO, PUERTA...

(\*\*\*).- Datos opcionales

<sup>1</sup> Entidades del Grupo Cajastur adheridas al Reglamento para la defensa del cliente: Caja de Ahorros de Asturias, Banco Liberta S.A.U, Cajastur Mediación, Operador Banca-Seguros vinculado, S.L.U, Cajastur Gestión SGIIC, S.A, Cajastur Pensiones, Sociedad Gestora de Fondos de Pensiones S.A., Cajastur Vida y Pensiones, Seguros y Reaseguros, S.A.  
Caja de Ahorros de Asturias - Inscrita en el Registro Mercantil de Asturias, tomo 1006, folio 1, hoja AS-422. C.I. G33001884. - Domicilio Social: Plaza de la Escandalera, 2 33003 OVIEDO.

**Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos anteriormente descritos:**

\_\_\_\_\_

**Pruebas documentales que se adjuntan al presente escrito:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Declaro expresamente que la materia objeto de la queja o reclamación no ha sido planteada ni resuelta ni está siendo sustanciada a través de otro procedimiento administrativo, arbitral o judicial.**

Así mismo, consiento expresamente que los datos personales recogidos en virtud del presente escrito, y demás que sea necesario recabar al efecto, sean tratados por el Departamento de Atención al Cliente de Caja de Ahorros de Asturias, y pasen a formar parte de un fichero automatizado cuya finalidad es la gestión de la presente reclamación y cuyo responsable es Caja de Ahorros de Asturias.

Igualmente, quedo enterado(a) de que los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición podrá ejercerlos en los términos indicados en la Ley Orgánica 15/1999, ante dicho Departamento de Atención al Cliente, sito en Oviedo, calle San Francisco, 15, Entresuelo, C.P. 33003.

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

**NOTA MUY IMPORTANTE**

Si transcurren dos meses sin que el DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE le notifique resolución alguna, o la adoptada no fuese de su conformidad, podrá dirigirse por escrito indistintamente a cualquiera de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros. A la espera de su nombramiento podrán dirigirse a las direcciones siguientes:

- Para usuarios de Servicios Bancarios:

SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA:

Calle Alcalá 48. 28014 – MADRID

e-mail: [sjusrc@bde.es](mailto:sjusrc@bde.es)

- Para usuarios de Servicios Inversión (operaciones del mercado de valores o con Instituciones de Inversión Colectiva):

DIRECCIÓN DE INVERSIONES – SERVICIO DE RECLAMACIONES:

Calle Miguel Ángel, 11. 28010 – MADRID

e-mail: [inversores@cnmv.es](mailto:inversores@cnmv.es)

Fax 91 585 17 01ó

Passeig de Gràcia, nº 19. 08007 – BARCELONA.

Fax 93 304 73 10

- Para usuarios de Servicios Financieros (operaciones de seguros o planes de pensiones):

DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES – SERVICIO DE RECLAMACIONES:

Paseo de la Castellana, nº 44. 28046 – MADRID

Tfno: 902197936

**En todo caso, deberá acompañarse la documentación completa relativa a su reclamación.**

<sup>1</sup> Entidades del Grupo Cajastur adheridas al Reglamento para la defensa del cliente: Caja de Ahorros de Asturias, Banco Liberta S.A.U, Cajastur Mediación, Operador Banca-Seguros vinculado, S.L.U, Cajastur Gestión SGIIC, S.A, Cajastur Pensiones, Sociedad Gestora de Fondos de Pensiones S.A., Cajastur Vida y Pensiones, Seguros y Reaseguros, S.A. Caja de Ahorros de Asturias - Inscrita en el Registro Mercantil de Asturias, tomo 1006, folio 1, hoja AS-422. C.I. G33001884. - Domicilio Social: Plaza de la Escandalera, 2 33003 OVIEDO.