

CIENxCIEN

Episodio 26. Cómo reclamar si tu banco te deja en 'visto',
con Nieves Prieto

[Sintonía de entrada]

“Te compras el microondas y no vuelves a ver al señor del microondas salvo que se te estropee en un momento dado, y sin embargo con el banco tenemos una interacción casi cotidiana, ese número de interacciones hace que se generen pues más conflictos que en otros sectores.”

[Sintonía de entrada con indicativo: “Esto es CIENxCIEN, el podcast del Banco de España”]

Ana Comellas

Si te pregunto por las relaciones más importantes de tu vida, seguro que en las que estás pensando son menos intensas que la que tienes con tu... banco.

Sí, sí, ya sé que no es lo mismo, pero piensa un momento en lo valiosa que es esa relación. En tu cuenta corriente entra todos los meses el pan que ganas con el sudor de tu frente y de ella salen la cuota de tu hipoteca, la suscripción a Netflix, tu último capricho imprescindible o la paga de tus hijos.

Piensa un momento en lo frecuente que se ha vuelto esa relación en los últimos años. De un par o 3 de citas al mes en tu sucursal para sacar efectivo del cajero, ordenar alguna transferencia o actualizar la cartilla, a varios encuentros al día. En concreto, en 2025, cada segundo del día en España de media, ordenamos 39 *bizums*, 49 transferencias inmediatas y 395 pagos con tarjeta. Vale, la relación es a distancia porque no recuerdas la última vez que pisaste una oficina bancaria, pero también tus otras relaciones se han digitalizado.

Y como en toda relación, hay momentos en los que todo va como la seda y momentos en los que surgen conflictos, porque si bien el roce hace el cariño, también aumenta las posibilidades de discutir.

¿Tenemos claros cuáles son los límites de nuestra relación con el banco? ¿Surgen muchos conflictos en el trato diario? ¿Cuántos y de cuánto dinero estamos hablando? Y si no somos capaces de resolver el conflicto entre nosotros, ¿a quién podemos acudir?

Para responder a estas y otras muchas preguntas que vamos a hacerle, tenemos la suerte de que nos acompañe Nieves Prieto Lavín. Ella es 100% Vocación de Servicio en el Banco de España y dirige su División de Reclamaciones. Bienvenida, Nieves.

Nieves Prieto

Muchas gracias, Ana.

Ana

Grabamos este episodio en la sala de conferencias de nuestra sede de Alicante, porque en nuestras sucursales, además de toda la gestión del efectivo y de las labores de educación financiera, se recogen muchas de las reclamaciones que el cliente bancario pone en los problemas que le surgen en el día a día con sus bancos.

Nieves, todas las reclamaciones al final tienen una historia detrás, son episodios en la vida de las personas. ¿Te parece si arrancamos el episodio contándonos alguna historia que pueda explicar un poco cuál es la tarea que hacéis en el día a día?

Nieves

Pues me parece muy bien. Te voy a contar una que quizá puede ilustrar bien cuál es nuestro enfoque, nuestro punto de vista de los casos que nos presentan los ciudadanos, que es el caso pues de un señor que acudió a su sucursal bancaria a disponer de todo el efectivo que tenía en su cuenta corriente. Hablamos de una cifra cercana al medio millón de euros.

El señor avisó de que iba a sacar medio millón de euros y se lo llevó y lo que hizo con ese dinero, al parecer, fue repartirlo entre sus amigos, vecinos del pueblo, se lo dio a gente con necesidad y a los pocos días esta persona falleció.

Quien nos reclamaba, después era su hija y decía que a esta persona el banco le había dejado disponer y que no había tenido que permitir ello porque era muchísimo dinero, su padre era una persona muy mayor y que el banco había sido negligente en esta actuación.

¿Qué analizamos nosotros en este caso? Bueno, pues lo que analizamos es que esa persona era la titular de la cuenta, que esa persona podía obrar en plena capacidad sin necesidad de ningún tipo de apoyo, es decir, estaba en sus plenas facultades para disponer de todos sus ahorros, el banco le había ofrecido el modelo S1 de movimiento de efectivo, lo había cumplimentado, que tenemos que llevar cuando movemos más de 100.000 euros en efectivo encima.

Con lo cual el banco todo lo que había hecho en su operativa bancaria estaba correcto, de manera que le dimos la razón a la entidad en este caso por haber tenido esta operativa y había otras cuestiones tales como que este señor hubiera dado dinero a sus amigos o lo que fuera a lo mejor de índole tributaria o cuestiones

relacionadas con que el hijo se había quedado sin la herencia o sin estos fondos donde el Banco de España pues obviamente no puede entrar, ¿no?

Nuestro servicio está incardinado en un supervisor bancario. El Banco de España mira lo que hacen las entidades de crédito, entidades de pago, entidades de dinero electrónico y mira específicamente lo que hacen como tales profesionales de ese sector. Esto está regulado en la normativa que les es de aplicación, o en las buenas prácticas bancarias que nosotros desarrollamos. Entonces, de un conjunto de hechos que nos presenta un ciudadano, nosotros extraemos lo que es puramente bancario y lo analizamos desde ese punto de vista.

Ana

Y con respecto a las hipotecas que quizás es uno de los productos bancarios bueno que tiene una vida más larga, ¿no? Que tiene un importe muy elevado y que al final casi todos tenemos, ¿cuáles son las reclamaciones más importantes que recibís?

Nieves

Pues las hipotecas, como bien has dicho Ana, es un producto crucial en la vida de un ciudadano y que además nos acompaña durante 25-30 años de nuestra vida.

Todas las hipotecas tienen mucha casuística y mucha problemática a lo largo de toda su contratación, desde la fase previa donde nos tienen que informar adecuadamente y a veces hay problemas de desinformación, hasta el cobro de comisiones que tienen que ver con situaciones que se dan en toda la vida de la hipoteca.

O a veces la liquidación de intereses, o a veces cambiamos de deudor porque vendemos nuestra casa y otra persona pasa a ser el nuevo deudor y hay un problema, o cambiamos de acreedor porque cambiamos de banco por favorecernos de la competencia y a lo mejor surge otro problema, o recibimos una herencia o tenemos unos ingresos extras y queremos amortizar anticipadamente la hipoteca y ahí puede surgir otro tipo de problemática, o cuando la cancelamos que pues tardamos mucho en cancelarla registradamente, el banco no nos da el certificado de saldo cero y demás.

Es decir, la hipoteca tiene reclamaciones a lo largo de toda su vida porque es un producto pues complicado y que está muy ligado a la vida de las personas y a sus vicisitudes personales de índole económica, incluso por ejemplo una situación como pues como un divorcio, pues todo esto nos vincula con el banco muchos años y da lugar a problemas de muy distinta naturaleza.

Ana

Nieves y una vez cerráis la reclamación o la consulta y dais la respuesta, ¿qué más ocurre con las reclamaciones?

Nieves

Bueno, el Servicio de Reclamaciones se integra en un área más amplia que es el departamento de Conducta de Entidades del Banco de España y esto es una cosa bastante eficiente yo creo en nuestra institución y bastante peculiar dentro de un banco central y es que estamos parejos o muy unidos al área de Regulación de Conducta y al área de Supervisión de Conducta.

De manera que cuestiones que vemos en la normativa que no acaban de ajustarse bien, las podemos comentar con nuestros compañeros de Regulación para proponer mejoras a futuro. E igual pasa con los compañeros de Supervisión: si vemos un problema recurrente con alguna situación concreta con una entidad, nuestros compañeros de Supervisión, uno de sus inputs o de fuentes de conocimiento de qué cosas están yendo mal, son precisamente las reclamaciones que tramitamos en el Servicio.

Ana

Nieves y me gustaría que nos hablaras de un caso que no habría ocurrido hace unos años y sin embargo ocurre ahora perfectamente, uno relacionado con los *youtubers*.

Nieves

Pues sí, tuvimos unos reclamantes que eran unos *youtubers* que les habían contactado unas personas para que hicieran unos vídeos pues adulándoles qué bonito los vídeos que hacéis, vamos a hacer un vídeo para promocionar nuestro producto y quedaron con ellos en un sitio, y se los llevaron a un local con la pretensión de grabar este vídeo y les maniataron, les secuestraron básicamente y les obligaron a dar las claves de su banca electrónica con su móvil y les hicieron unas operaciones que prácticamente les vaciaron la cuenta.

Entonces estas personas, estas personas estafadas o que habían sido objeto de casi varios delitos seguidos, pues reclamaban a su banco el reintegro de esas operaciones que les habían quitado en ese contexto tan peculiar.

Entonces bueno pues este es un caso como muchos otros que tenemos de fraude o en un contexto de delincuencia, en un contexto de estafa, donde el Banco de España, con su capacidad limitada que tenemos a análisis de documentos, donde no podemos tener una plenaria de todo lo que ha pasado, de quién es el responsable penal, si es que ha habido un delito, si es que no lo ha habido, quién es el responsable civil subsidiario, si lo hubiera, pues donde el Banco de España no llega: es un tema que hay que plantear a la policía y a los tribunales.

Frente a este caso de fraude o estafa donde se ha realizado un pago deseado desde luego por el ciudadano y donde no podemos entrar, como te he explicado, hay otros casos en los que sí que podemos entrar de fraude, que son aquellos donde la entidad, como profesional de los servicios de pago ha errado en algún punto, por ejemplo, porque no ha autenticado debidamente a su cliente, porque se ha saltado

alguno de los hitos de seguridad que está previsto en la normativa o porque su sistema en algún momento ha fallado.

Por suerte estos casos son minoritarios porque los sistemas de los bancos son muy robustos, se invierte muchísimo dinero en la seguridad y casos como el anterior donde el eslabón más débil es del ciudadano, son donde los estafadores ponen el foco y donde vemos más reclamaciones de estos que te decía que lamentablemente el Banco de España no alcanza a llegar a un análisis de situaciones con concurrencia de un delito.

Ana

Nieves, si echo las cuentas con las cifras, con los datos que he dado en la entrada, me salen como unos 15.000 millones de operaciones al año sólo en algunos tipos de pagos, ni siquiera es en toda la operativa bancaria. Sin embargo, vosotros gestionasteis unas 31.000 reclamaciones de toda la operativa, ¿eso significa que las entidades funcionan razonablemente bien?

Nieves

Pues efectivamente ahora como has dicho las interacciones con nuestro banco son numerosísimas, además España es un país altamente bancarizado desde hace décadas, tanto para pagos, domiciliaciones como para otro tipo de operativas.

De hecho, yo cuento muchas veces o hago la reflexión de que cuando te compras un microondas, te compras el microondas y no vuelves a ver al señor del microondas salvo que se te estropee en un momento dado, y sin embargo con el banco tenemos una interacción casi cotidiana, ese número de interacciones hace que se generen pues más conflictos que en otros sectores.

¿Qué pasa con esos conflictos? Pues que en primera instancia hay que acudir al Servicio de Atención al Cliente de nuestra entidad en cuestión, que es un servicio que está altamente profesionalizado ya desde el año 2004, una vez pasada esa primera instancia, si no estamos satisfechos, es cuando se puede acudir al Banco de España y como supervisor en este ámbito nuestro del servicio de reclamaciones recibimos en torno a un 2 un 3% de la conflictividad que se ha visto en la primera instancia.

¿Esto significa que esos servicios de atención al cliente den siempre la razón a la persona? Pues no, a veces le dan la razón, en muchísimos casos y en otros casos pues sencillamente la persona ha de acudir a otra instancia a solucionar su problema, en muchos casos los tribunales, por ejemplo, cuando se trata de cláusulas abusivas que no es una cuestión típicamente bancaria y en otro porcentaje de casos es cuando acude a nosotros.

En este ejercicio 2025 que acabamos de cerrar hemos gestionado 31.000 expedientes. Dos de cada tres nos hemos tenido que declarar no competentes respecto de su análisis, por ser casos de estos de los que te he comentado, como casos de estafa. Y en los 10.000 expedientes en los que sí hemos sido competentes,

en un alto porcentaje de casos la entidad ha llegado a un acuerdo con su cliente ya en sede Banco de España, en otro alto porcentaje hemos dado la razón a la entidad y en otro porcentaje hemos dado la razón al cliente y, de esos casos, en aproximadamente un 80-82% de ellos la entidad ha acatado voluntariamente nuestro criterio.

Con todo, pese a haberse alcanzado acuerdos con el cliente durante nuestro procedimiento y los casos que hemos hecho después, el dinero total que se ha devuelto a los ciudadanos es 6 millones y medio de euros en este ejercicio 2025.

Ana

Hemos empezado el episodio hablando de las vidas que había a un lado de los expedientes y ahora me gustaría que me hablases de las personas que hay a este lado de los expedientes, de la gente que hay en el equipo de Reclamaciones, ¿cómo son?

Nieves

El equipo somos ahora mismo unas 50 personas; es un equipo formado por gente de perfil jurídico financiero en su mayoría, aunque no todos; es un grupo de personas muy comprometido con la atención al ciudadano, con el servicio público. Al fin y al cabo todos también somos clientes de una entidad de crédito.

Y estamos por ejemplo muy comprometidos con el tema de los plazos, de dar una respuesta ágil al ciudadano que viene a nosotros, no tenerle ahí esperando meses y meses, entonces, aunque tenemos un plazo de 90 días para resolver desde que tenemos el expediente completo, este ejercicio hemos conseguido que el plazo medio de respuesta y finalización del expediente sea de 33 días, que hemos bajado sustancialmente con respecto al año pasado.

Y, bueno, pues con todo este volumen que tenemos pues te imaginarás que gestionamos numerosas documentaciones, este año creo que han sido unas 221 mil documentaciones entre entradas que recibimos al banco y salidas que generamos nosotros, lo que representa un 56% del volumen de documentación que registra el Banco de España. Eso este año, entonces bueno es un trabajo muy meticuloso, de muchísimo volumen de gestión, pero que el equipo hace con mucho cariño, con mucha implicación y con mucha empatía con el ciudadano, porque como te digo todos somos clientes bancarios.

Ana

Además, Nieves, atendemos a cualquier ciudadano en todo el territorio nacional, sea residente o no residente.

Nieves

Efectivamente, atendemos a cualquier persona que tenga un problema con un banco radicado en España, incluso también pymes o grandes empresas o corporaciones públicas han pasado por nuestros expedientes; cualquier tipo de persona que es cliente de un banco.

Ten en cuenta que el servicio lleva funcionando ni más ni menos que 40 años, va a ser el año que viene, porque fue pionero en su gestación en el año 87, cuando el Banco de España lo crea dentro del supervisor bancario, además como te he comentado y como curiosidad también te puedo contar que este pasado agosto computamos que habíamos hecho el expediente 500.000 de la historia del servicio.

Un servicio que va parejo a este de las reclamaciones, que también atiende a cualquier ciudadano de manera escrita o de manera telefónica a través del teléfono 900 54 54 54 es el Servicio de Consultas, que muchas veces la consulta es la antesala de una reclamación.

Una persona quiere saber si tiene un derecho para reclamar sobre un tema y nos lo pregunta en abstracto, por ejemplo ¿tiene derecho la entidad a cobrar una comisión por amortización anticipada en un préstamo hipotecario, de estos que hemos comentado u otra comisión, tengo derecho a esto, o a esto otro?

Nosotros le informamos y luego esa persona analiza esa respuesta que le hemos dado y plantea una reclamación, pues más focalizada, mejor planteada porque ha recibido una respuesta oficial del Banco de España. Bueno, pues muchas veces el servicio, como te digo, coadyuva o ayuda al ciudadano a plantear mejor una reclamación.

Ana

Pues Nieves, si te parece, para saber qué cosas son competencia o no competencia del Banco de España y mejorar esas cifras en la Memoria de Reclamaciones, te voy a proponer un juego, ¿te parece?

Yo te digo una posible reclamación y me dices si somos competentes o no y por qué.

En un matrimonio, uno de los dos se queda en paro y tiene dificultades para pagar su hipoteca.

Nieves

Competencia nuestra.

Los deudores con dificultades merecen una consideración por parte de la entidad de crédito y muy especialmente si son en circunstancias de vulnerabilidad, porque se les puede aplicar un código de buenas prácticas que se aprobó en 2012, otro que se aprobó en 2022 y nosotros eso lo analizaremos en el expediente que nos planteen.

Ana

Voy a comprar una entrada para un concierto y no sé qué ha pasado, que no se ha realizado el pago, parece que se ha interceptado la comunicación y se ha llevado el dinero otra persona.

Nieves

Competencia nuestra.

Si eso nos lo plantea un ciudadano, nosotros vamos a analizar en el expediente qué ha pasado con ese pago. La entidad nos tendrá que explicar qué ha pasado o qué ha dejado de pasar y nosotros analizaremos si ha fallado algo en el sistema.

Ana

Concierto un crédito para comprar un móvil y no me han informado de que había un seguro asociado.

Nieves

Competencia nuestra, sin duda.

Toda la parte de información previa en cualquier contrato bancario es nuestra y en particular en crédito al consumo, que además hay una información normalizada a nivel europeo y tenemos que ver si se ha facilitado y con qué antelación.

Ana

He hecho una transferencia para alquilar un piso y luego descubro que el piso no existe.

Nieves

No competencia nuestra.

Eso es una operación jurídica, como decimos nosotros, subyacente, que es que has alquilado un piso y el problema habrá que plantearlo en policía o en tribunales porque te han estafado. Entonces el pago es un tema meramente circunstancial.

Ana

Me están pasando cargos de un servicio que di de baja hace dos años.

Nieves

Competencia nuestra.

Un servicio que damos de baja es una orden, en nuestro lenguaje, es una orden de domiciliación que se ha dado de baja y la entidad tenía que haberla atendido y haber dejado de pasarnos los cargos. Nosotros analizaremos lo que ha pasado en ese caso.

Ana

Estoy tramitando la herencia de mi padre y la entidad lleva cinco meses sin contestarme. Además, me pidió documentos que no eran necesarios para el trámite.

Nieves

Competencia nuestra.

Nosotros de estos casos, Ana, de testamentarias, analizamos más de mil casos al año y efectivamente puede haber retrasos, puede haber situaciones en las que la entidad esté pidiendo documentación que no sea exigible. O, todo lo contrario, que sea exigible por prudencia, porque la entidad tiene que ser capaz de dar el dinero a los herederos correctos y además la cantidad correcta.

Entonces a veces se pide una documentación imprescindible para, en ese ejercicio de prudencia, que el banco pague a quien tiene que pagar lo que tiene que pagar y en otra cosa. Esos casos los analizamos.

Ana

Me están cobrando unos intereses muy altos en mi tarjeta de crédito.

Nieves

No es competencia nuestra.

Temas que tengan que ver con precios, de comisiones, tipos de interés porque sean muy altos o se perciban muy altos, son temas que estamos en un libre mercado y nosotros no podemos interferir. Y si se trata además de intereses que se perciben como usurarios, es un tema que tienen que determinar los tribunales.

Ana

Y la última, tengo un apunte en la cuenta que pone 'embargo' pero el banco no me explica el motivo.

Nieves

Nuestro también. Cada vez que el banco nos quita dinero de la cuenta, nos hace un cargo en la cuenta, tiene que ser capaz de explicarnos por qué nos lo quita.

Esto es el ADN bancario. Le dejamos el dinero, nuestros ahorros y sólo puede salir de ahí el dinero si hay una orden dada por nosotros bien de manera directa, con una transferencia o bien iniciada por un tercero como es el caso de un embargo. Entonces a veces vemos en nuestra cuenta embargo y no sabemos a qué se refiere y la entidad tiene que estar en disposición de darnos exactamente la orden de embargo que le ha llegado, de qué organismo es, si viene de Hacienda, de la Tesorería General de Seguridad Social o de un juzgado. El banco nos lo tiene que decir y nosotros lo analizaremos en un expediente.

Ana

Pues Nieves, si te parece me quedo con tres ideas de nuestra conversación.

La primera es que efectivamente las relaciones que tenemos con los bancos son muy intensas en cantidad, en número de operaciones, pero también en calidad porque con el número de operaciones que hacemos al día no hay tantos conflictos como pudiera parecer.

La segunda que el Banco de España no siempre tiene competencias a la hora de resolver los conflictos pero que hay un equipo de personas detrás acompañando a ese cliente bancario, se resuelva el expediente como se resuelva, que al final somos personas tratando con personas.

Y luego por último que las reclamaciones no se terminan cuando se cierra el expediente, que efectivamente tienen una segunda vida y que tienen un impacto en la supervisión bancaria y en la normativa que se hace a continuación.

Nieves

Efectivamente, eso es así.

Ana

Y la última pregunta, Nieves, ¿qué hace una abogada como tú en un sitio como el Banco de España?

Nieves

Bueno, pues yo efectivamente estudié Derecho y nada más terminar Derecho me puse a trabajar casi, bueno, acabé la carrera en junio y en septiembre ya estaba trabajando.

Y después de varios años en el mundo privado, saqué una plaza de letrado asesor aquí en el Banco y lo que más me llamaba la atención, y ya luego una vez dentro también viviéndolo, es que el Banco te permite desarrollar una carrera jurídica muy amplia, desde temas de derecho público, como el derecho sancionador que me dediqué yo al principio cuando llegué al Banco, hasta temas más relacionados con

derecho privado, como estos que hemos hablado ahora pues de herencia, representación, puro derecho bancario, contratación bancaria...

Entonces para mí que soy una persona bastante aversa a la especialización y que me gusta tocar muchos palos y estar mucho al día pues el Banco me permite estar todo el día pues en constante actualización, también en relación con otras instituciones públicas y bueno, y tener un impacto de ámbito nacional pues que es pues es único no en la institución para un jurista pues un campo abonado para el estudio de estar al día y tener devolver mucho a la sociedad ¿no?

Ana

Pues muchísimas gracias, Nieves, por participar en el podcast por enseñarnos un área del banco que es pura vocación de servicio. Y si algún día escribís un libro con todas las historias que hay detrás, me pide el primero, dedicado.

Nieves

Pues nada muchas gracias te esperamos para que nos ayudes a escribir el libro con nosotros, que muchas veces lo hemos hablado y nunca nos ponemos con ello.

[Sintonía de salida]

Ana

Soy Ana Comellas y todo lo que escuchas en este podcast es 100% Banco de España. Puedes escuchar todos los episodios en nuestra web www.bde.es/podcast, en YouTube Podcasts, en Spotify o en tu plataforma de audio favorita. En nuestra web también, además de poder acceder al Servicio de Reclamaciones, podrás encontrar todas las publicaciones y otros servicios que te ofrece el Banco de España muchas gracias por escucharnos.

[Sintonía de salida]

Episodio CIENxCIEN+. ¿No estás de acuerdo? Te contamos cómo reclamar a tu banco

[Sintonía de entrada]

Ana Comellas

Pablo, tú que estás en esta ventanilla muchas veces recogiendo las reclamaciones que pone la ciudadanía, ¿hay alguna reclamación que tengas algún récord especial o que sea particularmente curiosa?

Pablo López

Si me tengo que quedar con una anécdota, pues me quedo con una que además pocas veces sucede. Pues es un ciudadano que vino hace como 6-7 años a poner una reclamación porque, por una supuesta mala práctica bancaria, pues estaba en una situación muy complicada.

Nosotros le ayudamos pues a que siguiera los pasos que hay que hacer para poner una reclamación y hará cosa de un año esta persona se acercó a nuestra sucursal preguntando por las personas que le habían atendido en su momento, se acordaba hasta de nuestros nombres y simplemente vino a darnos las gracias, a darnos las gracias porque la reclamación se resolvió a su favor y eso según él le cambió la vida.

Y bueno, pues es muy gratificante ver que con tu trabajo ayudas a la gente que en algún momento pues tiene alguna situación complicada.

Ana

Pablo, ¿qué es lo que tengo que hacer si quiero poner una reclamación porque no estoy de acuerdo con una comisión, por ejemplo, que me ha cobrado mi banco?

Pablo

Pues lo primero es reclamar ante la entidad a través de su servicio de atención al cliente. La entidad tiene entre 15 días hábiles y un mes para contestar esa reclamación. Si la entidad no la admite, si la desestima o no responde en plazo, pues entonces puedes acudir al Banco de España.

Ana

¿Y tengo que venir aquí a una sucursal a poner la reclamación?

Pablo

No, no hace falta. Tienes otras dos vías por las que lo puedes hacer, vía telemática autenticándote con certificado digital y sistema cl@ve o vía correo postal remitiéndolo al departamento de Conducta de Entidades en la calle Alcalá 48 de Madrid.

Ana

¿Y si quiero saber en qué estado está mi reclamación, cómo va la cosa?

Pablo

Pues tienes la opción de venir a la sucursal donde se inició su tramitación.

Otra opción es a través de la sede electrónica y, recientemente, en Mi carpeta BE. Es una especie de carpeta ciudadana en versión Banco de España donde puedes realizar el seguimiento de todos los trámites, entre ellos las reclamaciones que se han realizado en el Banco de España.

Y además también puedes llamar directamente al Servicio de Reclamaciones al número 900 54 54 54.

[Sintonía de salida]