

AL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

c/ Serrano, 88, 2ª planta. 28006 Madrid
sac@novobanco.es

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

D/Dª. _____
D.N.I. _____
Empresaⁱ/CIF _____
Domicilio _____
C.Postal _____
Nº Teléfono _____
Email _____

Entidad a la que se refiere la queja/reclamación:

Número Cuenta Corriente / Crédito / Ahorro / IPF / Depósito de Valores / Préstamoⁱⁱ:

Fondo de Inversión _____
Fondo de Pensiones _____
Póliza nº. _____
Tipo de Seguro _____

¿Qué hechos han dado lugar a que Vd. presente esta queja o reclamación?ⁱⁱⁱ

Expresa a continuación si su queja o reclamación se refiere a una sucursal, oficina, departamento o servicio de la Entidad:

ⁱ Personas jurídicas. Deberá aportarse poder notarial de representación.

ⁱⁱ Táchese lo que no proceda.

ⁱⁱⁱ Especificar claramente cuál es la cuestión sobre la que formula queja / reclamación.

Manifieste el resultado que pretende obtener tras la presentación de la queja o reclamación:

Documentos que adjunta:

El reclamante manifiesta que la materia objeto de la queja o reclamación no está siendo objeto de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

En _____, a _____ de _____ de 20_____.

Firma:

TRATAMIENTO DE DATOS

De conformidad con lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos 2016/679, de 27 de abril (en adelante, RGPD), se informa al interesado que Novo Banco, S.A. Sucursal en España (en adelante, NOVO BANCO), con domicilio social en c/Serrano, 88, 28006 de Madrid, y CIF nº W0102800J es Responsable del Tratamiento con relación a los datos personales recabados en virtud del presente documento, así como de aquellos que sean precisos para la adecuada prestación de los servicios demandados, y que serán incluidos en las bases de datos y expedientes responsabilidad de NOVO BANCO.

Los principios de licitud que legitiman las finalidades de tratamiento están basados en la ejecución de los procesos de tratamiento precisos para la atención de su solicitud, así como la atención de las obligaciones legales que se deriven a este respecto.

Estos datos serán tratados de forma lícita, leal, transparente, adecuada, pertinente, limitada, exacta y actualizada, así como conservados durante el tiempo preciso para la atención de su solicitud, procediendo a su bloqueo por el plazo preciso para la atención de las obligaciones legales que se deriven. Transcurrido dicho plazo se procederá a la supresión definitiva de cualquier dato que obre en las bases de datos y expedientes responsabilidad de NOVO BANCO relacionadas con la presente solicitud.

Estos datos no serán cedidos salvo obligación legal, ni serán objeto de transferencias internacionales de datos.

El interesado queda informado sobre la posibilidad de ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, limitación de tratamiento, supresión, portabilidad y oposición, y no ser objeto de decisiones individuales automatizadas basadas en la elaboración de perfiles mediante comunicación dirigida al Delegado de Protección de Datos a la dirección indicada con anterioridad, o bien a través de correo electrónico dirigido a dpd@novobanco.es adjuntando copia de su DNI o pasaporte. Al tiempo se le informa que puede recabar la tutela de la Agencia Española de Protección de Datos para atender las reclamaciones en el ejercicio de sus derechos.

El interesado podrá ampliar la información en materia de protección de datos de carácter personal mediante la consulta de la Política de Privacidad y Protección de Datos de NOVO BANCO.

En caso de disconformidad con la resolución o si trascurren dos meses sin obtener respuesta, podrá el cliente dirigirse al Servicio de Reclamaciones del Supervisor Financiero que corresponda, según se especifica a continuación:

* Banco de España: c/ Alcalá, 48. 28014 Madrid o www.bde.es

* Comisión Nacional Del Mercado de Valores: c/ Edison, 4. 28006 Madrid o www.cnmv.es

* Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones: Pº de la Castellana, 44. 28046 Madrid o www.dgsfp.mineco.es