

Bankia

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



Madrid, 28 de abril de 2017

Estimado señor Ferro:

6.140417

Nos ponemos en contacto con usted para responder al escrito recibido en el Servicio de Atención al Cliente de Bankia, en el que solicita determinada documentación relativa a su préstamo hipotecario.

En primer lugar, indicarle que este expediente se ha tramitado de acuerdo a lo dispuesto en la normativa bancaria sobre los departamentos y servicios de atención al cliente¹ y el defensor del cliente de entidades financieras.

No obstante, lamentamos informarle que si bien la entidad está realizando los mayores esfuerzos, hasta la fecha no ha sido posible su localización. En caso de que se encuentre, desde su oficina le avisarán para hacerle entrega inmediata de una copia.

Reciba un cordial saludo.

M. Góngora

Marta Góngora Oregui
Directora del Servicio de Atención al Cliente

¹ De conformidad con lo previsto en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y la Orden ECI/734/2004, de 11 de marzo, sobre los servicios de atención al cliente de las entidades financieras, se admitió a trámite la presente reclamación (ref. 1703269317E GR5), recordándose los oportunos informes y documentos que nos han permitido analizar las cuestiones planteadas. Asimismo, debemos señalar que este Servicio de Atención al Cliente únicamente puede basar sus resoluciones en la normativa vigente, en los contratos suscritos y en aquellos documentos aportados por las partes y manifestaciones de los interesados recibidos, presentando el correspondiente formulario que puede solicitar en nuestras oficinas u obtener directamente del apartado de Atención al Cliente de nuestra página web www.bankia.es.

Protección de Datos. Los datos contenidos en este escrito serán objeto de tratamiento por el Servicio de Atención al Cliente e incorporados a sus ficheros con la finalidad de gestionar la queja o reclamación, siendo sus cedentarios aquellas empresas del Grupo que puedan verse implicadas por la tramitación y exclusivamente para la finalidad descrita. Para ejercitar los derechos de acceso, rectificación, revocación sin efectos retroactivos, cancelación y oposición sobre los datos, podrá remitirse escrito a este Servicio a través de correo no electrónico y depositarlo en cualquier oficina de Bankia, S.A.