

TRANSOLVER E.F.C., S.A. pone a su disposición toda la información que necesita sobre las dependencias y organismos de atención a clientes, la normativa que regula la transparencia de las operaciones y otras noticias de interés.

## DEPENDENCIAS Y ORGANISMOS DE ATENCIÓN A CLIENTES

### Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente

#### Gran Vía Santander

Gran Vía de Hortaleza, 3

Edificio La Magdalena, planta baja

28033 - Madrid

e-mail: [atenclie@gruposantander.com](mailto:atenclie@gruposantander.com)

Fax: 91 759 48 36

Puede remitir sus reclamaciones por escrito según el **Reglamento del Servicio de Atención y Defensa del Cliente en el Grupo Santander** ([Ver PDF](#)).

#### Oficina del Defensor del Cliente

A/A Doña Blanca García Lasarte.

Calle Velázquez 64-66 - 2ª Planta

Madrid 28001

Tfno. 91.781.44.00 / Fax 91.431.46.46

Correo electrónico: [defensorcliente.financieras@gmail.com](mailto:defensorcliente.financieras@gmail.com)

Organismo independiente al que está adherido TRANSOLVER Establecimiento Financiero de Crédito, S.A. y al que pueden presentar sus reclamaciones en base al **Reglamento del defensor del cliente** ([Ver PDF](#)).

Una vez interpuesta la reclamación ante el Servicio de Reclamaciones y Atención al cliente o ante el Defensor del Cliente, si la respuesta no hubiera sido satisfactoria o hubiera transcurrido un plazo de dos meses desde la presentación de la reclamación sin haber recibido respuesta, el Cliente podrá dirigirse a los siguientes Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros que corresponda en función de la materia de que se trate, descargándose y rellenando el formulario correspondiente:

### SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA

Calle Alcalá 48, 28014 Madrid

Formulario Banco de España ([Ver PDF](#)).

**Antes de recurrir a estos servicios, la normativa exige que el cliente justifique haber acudido previamente al Servicio de Reclamaciones y Atención al cliente o a la Oficina del Defensor del Cliente.**

## Hojas de Reclamaciones

Comunidades Autónomas que exigen a las Entidades de Crédito que tienen Oficinas radicadas en las mismas la tenencia de Hojas de Reclamaciones a disposición de los consumidores y usuarios:

- Andalucía
- Aragón
- Asturias
- Canarias
- Cantabria
- Castilla-La Mancha
- Catalunya
- Galicia
- Islas Baleares
- Madrid
- Murcia
- Navarra
- País Vasco
- Valencia

Teléfono atención Reclamaciones/Incidencias: **902 32 13 32**

## Normativa, ordenada por materias, que regula la transparencia de las operaciones bancarias y la protección a la clientela:

### *Servicio de atención y defensa del cliente:*

- Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, modificada por la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de economía sostenible.
- Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo (B.O.E. del 24 de marzo), sobre Departamentos y Servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.
- Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Pensiones.

## ***Transparencia de las operaciones y protección de la clientela, y otra normativa de protección al consumidor:***

- Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 29 de octubre), de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

## ***Crédito al consumo:***

- Directiva 2008/48/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril, relativa a los contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la Directiva 87/102/CEE del Consejo.
- Ley 16/2011, de 24 de junio (B.O.E. de 25 de junio), de contratos de Crédito al Consumo.

## ***Condiciones generales de la contratación:***

- Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación.
- Orden EHA/1718/2010 de 11 de junio del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 29 de junio), de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios, desarrollada por la Circular 6/2010 de 28 de septiembre del Banco de España (B.O.E. del 11 de octubre), a entidades de crédito y entidades de pago, sobre publicidad de los servicios y productos bancarios. Orden EHA/1717/2010, de 11 de junio del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 29 de junio), de regulación y control de la publicidad de servicios y productos de inversión.
- Decreto 123/2008 de 1 de julio del Departamento de Industria, Comercio y Turismo y Departamento de Cultura del País Vasco (B.O. País Vasco de 16 de julio), sobre los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias.
- Ley 22/2010 de 20 de julio del Parlamento de Cataluña (DOGC de 23 de julio), del Código de Consumo de Cataluña.
- Real Decreto-ley 16/2011, de 14 de octubre (B.O.E. del 15 de octubre), por el que se crea el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito y Real Decreto 628/2010 de 14 de mayo del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 3 de junio), por el que se modifican el Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre (B.O.E. del 21 de diciembre), sobre fondos de garantía de depósitos en entidades de crédito y el Real Decreto 948/2001, de 3 de agosto (B.O.E. del 4 de agosto), sobre sistemas de indemnización de los inversores.
- Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España (B.O.E. del 6 de julio), a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

## ***Servicios de Pago:***

- Directiva 2007/64/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre, sobre servicios de en el mercado interior, por la que se modifican las Directivas 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE y 2006/48/CE y por la que se deroga la Directiva 97/5/CE.
- Ley 16/2009 de 13 de noviembre (B.O.E. del 14 de noviembre), de Servicios de Pago, desarrollada por la Orden EHA/ 1608/2010 de 14 de junio del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 18 de junio).
- Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago.
- Reglamento (UE) 260/2012, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de marzo, por el que se establecen requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos domiciliados en euros, y se modifica el Reglamento (CE) 924/2009.
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.

## **OFERTAS VINCULANTES.**

Los señores Clientes podrán solicitar ofertas vinculantes sobre créditos al consumo, con carácter gratuito y según especificaciones y plazos establecidos en la normativa vigente.