

**Información sobre la Defensa de los Derechos e Intereses  
de los Clientes de Banco Finantia, S.A. Sucursal en  
España**

**De conformidad con lo dispuesto en el artículo 9 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente de las entidades financieras, Banco Finantia, S.A. Sucursal en España mediante el presente, a sus clientes**

## **INFORMA**

Que existe un folleto de tarifas y normas de valoración, a disposición de la clientela, así como un folleto informativo, gratuito, sobre los préstamos hipotecarios.

- > Banco Finantia SA SE dispone de un Servicio de Atención al Cliente, cuyas funciones son la de resolver dentro del ámbito competencial de cada una de ellas, las quejas y reclamaciones que los clientes del Banco pudieran plantear.
- > Teléfonos de contacto:  
Gratuitos:  
Madrid y General: 900 535 188  
Barcelona: 900 818 133  
Valencia: 900 535 189  
Centralita: 91 557 2300
- > Banco Finantia SA SE, a través de su Servicio de Atención al Cliente, está obligado a atender y resolver, en su caso, las quejas y reclamaciones planteadas por sus clientes dentro del mes desde su recepción, salvo en materia de servicios de pago cuyo plazo será de 15 días hábiles, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento del Servicio de Atención de Banco Finantia SA SE.
- > Una vez agotada la vía del Servicio de Atención al Cliente, éste se podrá dirigir al Servicio de Reclamaciones que en su caso corresponda, cuyas direcciones son las siguientes:
  - Departamento de Conducta de Entidades de Banco de España Calle Alcalá 50, 28014 Madrid [www.bde.es]
  - Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores c/ Edison, 4, 28006 Madrid - C/ Bolivia 56, (4ª Planta) 08018 Barcelona. [www.cnmv.es]
  - Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones Paseo de la Castellana nº 44, 28046 Madrid
- > Asimismo, se informa que existe a disposición de los clientes en todas las oficinas y sucursales de Banco Finantia SA SE una copia del Reglamento del Servicio de Atención al Cliente, aprobado por los Representantes Permanentes de Banco Finantia SA SE, y debidamente depositado en Banco de España.

En el supuesto de que el cliente precise plantear alguna queja o reclamación, podrá formular su reclamación por escrito con cumplimiento de lo dispuesto en la legislación vigente, dirigiéndola a la siguiente dirección:

BANCO FINANTIA SA Sucursal en España  
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE  
Avenida de Menéndez Pelayo 67  
28009 Madrid

En cumplimiento de lo dispuesto en la citada Orden, a continuación, se relaciona la normativa sobre transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

## **Normativa General de Protección de los Consumidores y condiciones de contratación**

- > 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.
- > Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación
- > Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

## **Préstamos hipotecarios**

- > Ley 2/1994 de 30 de marzo () sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios.
- > Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos.
- > Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social.
- > Ley 3/2016, de 9 de junio, para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda.
- > Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.

## **Crédito al consumo:**

- > Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de Crédito al Consumo.

## **Normativa general sobre servicios bancarios**

- > Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre del Ministerio de Economía y Hacienda, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
- > Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.
- > Orden ECE/228/2019, de 28 de febrero, sobre cuentas de pago básicas, procedimiento de traslado de cuentas de pago y requisitos de los sitios web de comparación.

## **Servicios de Pago**

- > Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.
- > 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.

## **Servicios de Inversión**

- > Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores.
- > Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero del Ministerio de Economía y Hacienda, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión y por el que se modifica parcialmente el Reglamento de la Circular 7/2011, de 12 de diciembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre folleto informativo de tarifas y contenido de los contratos tipo.
- > Orden ECC/2316/2015, de 4 de noviembre, relativa a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros.

### **Servicio de atención al 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, 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.