

Servicio Atención al Cliente

El Servicio de Atención al Cliente le corresponde la atención y resolución de quejas y reclamaciones que se presenten ante la Entidad los usuarios de los servicios financieros y Clientes de la Entidad.

La presentación de las quejas y reclamaciones deberá efectuarse de acuerdo con lo estipulado al efecto en el "Reglamento para la defensa del Cliente", que ponemos a tu disposición.

(Incluir acceso al Reglamento para la Defensa del Cliente)

El Reglamento cumple con las directrices establecidas en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo y legislación concordante, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

Lugar de presentación de las quejas y reclamaciones

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse en soporte físico, a través de correo postal en la dirección adjunta más abajo o ante cualquier oficina abierta al público de la entidad, y por correo electrónico a la dirección atencionclienteesp@andbank.es. Para atender tu solicitud, es muy importante que incluyas la [Hoja de reclamaciones](#) perfectamente cumplimentada.

Dirección Postal:

Servicio Atención al Cliente
C/ Serrano, 37 2ª Planta
28001 Madrid

Plazos y resoluciones

Las quejas y reclamaciones presentadas, debidamente cumplimentadas, se resolverán en el plazo de dos (2) meses a partir de la fecha de recepción de la reclamación en el Servicio de Atención al Cliente.

En el caso que las quejas y reclamaciones relacionadas con los servicios de pago, que se deriven de los derechos y obligaciones contemplados el artículo 1 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes, se resolverán a más tardar a los quince (15) días hábiles a partir de la fecha de su recepción.

En el caso de que concurran situaciones excepcionales por razones ajenas al SAC o al Defensor del Cliente y Partícipe, las cuáles serán debidamente comunicadas y

motivadas a través de una respuesta provisional previa, el plazo de resolución de las reclamaciones indicado podrá ser de un (1) mes.

Reclamación ante el Regulador

En el caso de disconformidad con la resolución, o habiendo transcurrido el plazo indicado sin respuesta por parte del Servicio de Atención al Cliente, puedes dirigirte ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, para registrar las consultas, quejas y/o reclamaciones correspondientes de conformidad con el procedimiento recogido en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones. Las reclamaciones ante estos organismos supervisores se pueden registrar por escrito o vía telemática, en las direcciones que se indican a continuación:

- Banco de España:

Por escrito: ante el Departamento de Conducta de Entidades, en C/Alcalá 48, 28014 Madrid

Vía telemática: a través del Portal del Cliente Bancario de Banco de España.

- Comisión Nacional Mercado de Valores:

Por escrito: ante el Servicio de Reclamaciones: c/ Edison, 4, 28006 Madrid, o en C/ Bolivia 56, (4ª Planta) 08018 Barcelona.

Vía telemática: a través de la Sede Electrónica de CNMV.

- Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones:

Por escrito: ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, situado en el Paseo de la Castellana, 44-28046 Madrid.

Vía telemática: a través de la página web de la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones.

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, 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 Fondos de Pensiones.

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.

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

Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago y por la que se modifica la orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

Orden EHA/1718/2010 de 11 de junio del Ministerio de Economía y Hacienda, 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, 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, de regulación y control de la publicidad de servicios y productos de inversión

Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre del Ministerio de Economía y Hacienda, 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.

Circular del Banco de España 5/2012, de 27 de junio, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

Real Decreto Ley 6/2013, de 22 de marzo, de protección a los titulares de determinados productos de ahorro e inversión y otras medidas de carácter financiero.

Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial.

Real Decreto-ley 11/2015, de 2 de octubre, para regular las comisiones por la retirada de efectivo en los cajeros automáticos.

Circular 2/2019, de 29 de marzo, del Banco de España, sobre los requisitos del Documento Informativo de las Comisiones y del Estado de Comisiones, y los sitios web de comparación de cuentas de pago, y que modifica la Circular 5/2012, de 27 de junio, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

Préstamos hipotecarios:

Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios. Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre del Ministerio de Economía y Hacienda, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia y por la que se establece determinada norma tributaria.

Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito.

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.

Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo.

Real Decreto 536/2017, de 26 de mayo, por el que se crea y regula la Comisión de seguimiento, control y evaluación prevista en el Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero

Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.

Real Decreto 309/2019, de 26 de abril, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario y se adoptan otras medidas en materia financiera.

Orden ECE/482/2019, de 26 de abril, por la que se modifican la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios, y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

Crédito al consumo:

Ley 16/2011, de 24 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.

Servicios de Pago:

Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago y por la que se modifica la orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios

Real Decreto 736/2019, de 20 de diciembre, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago y por el que se modifica el Real Decreto 778/2012, de 4 de mayo, de régimen jurídico de las entidades de dinero electrónico, y el

Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.

Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones

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

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

Real Decreto 164/2019, de 22 de marzo, por el que se establece un régimen gratuito de cuentas de pago básicas en beneficio de personas en situación de vulnerabilidad o con riesgo de exclusión financiera

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, 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 Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva, aprobado por el Real Decreto 1309/2005, de 4 de noviembre.

Reglamento Delegado (UE) 2017/565 de la Comisión, de 25 de abril de 2016, por el que se completa la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a los requisitos organizativos y las condiciones de funcionamiento de las empresas de servicios de inversión y términos definidos a efectos de dicha Directiva. Titulares de establecimientos de cambio de moneda:

Circular del Banco de España 6/2001, de 29 de octubre, sobre titulares de establecimientos de cambio de moneda, modificada por la Circular del Banco de España 3/2009, de 18 de diciembre.

Fondo de Garantía de Depósitos:

Real Decreto-ley 16/2011, de 14 de octubre, por el que se crea el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito.

Real Decreto 628/2010 de 14 de mayo, por el que se modifican el Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre, sobre fondos de garantía de depósitos en entidades de crédito y el Real Decreto 948/2001, de 3 de agosto, sobre sistemas de indemnización de los inversores.

Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre, sobre fondos de garantía de depósitos de entidades de crédito (modificado en parte de su articulado por el RD 1012/2015, de 6 de noviembre).