

Servicio de 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 de Andbank España Banca Privada, S.A.U.", que ponemos a tu disposición en [www.andbank.es/tablon-de-anuncios/SAC](http://www.andbank.es/tablon-de-anuncios/SAC).

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 [atencioncliente@andbank.es](mailto:atencioncliente@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 SAC, 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).