

## NOTA INFORMATIVA REAL DECRETO-LEY 1/2017 EN MATERIA DE CLAUSULAS SUELO

De conformidad con lo dispuesto por Real Decreto-Ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, y en especial atención a sus clientes, la Entidad ha adoptado un sistema de que permita la rápida resolución de las posibles reclamaciones de clientes.

En atención a lo anterior le informamos que:

La Entidad tiene a disposición de los clientes un Servicio de Atención al Cliente que se encarga de atender a las reclamaciones de clientes presentadas en el ámbito de éste Real Decreto-Ley. La dirección electrónica de dicho servicio es [atencionalcliente@finantia.com](mailto:atencionalcliente@finantia.com) siendo su dirección postal, Avenida Menéndez Pelayo 67, C.P. 28009, Madrid.

Dicho Servicio de Atención al Cliente resolverá las reclamaciones presentadas en un plazo máximo de dos (2) meses a contar desde su presentación, siendo por tanto un procedimiento más ágil al establecido en la norma de referencia.

Las devoluciones acordadas, en su caso, pueden generar obligaciones tributarias.

En cumplimiento de lo dispuesto en citado Real Decreto-Ley, a continuación se relaciona la normativa sobre transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

- ❖ Ley 16/2009 de 13 de noviembre de Servicios de Pago (BOE núm.275 de 14 de noviembre de 2009).
- ❖ Orden EHA/1608/2010 de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago (BOE núm. 148 de 18 de junio de 2010).
- ❖ Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios. (BOE núm. 261, de 29 de octubre de 2011). \* Ley 16/2011 de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo (BOE núm. 151 de 25 de junio de 2011).
- ❖ 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 (BOE núm. 161 de 06 de Julio de 2012),
- ❖ 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 (BOE núm. 72 de 24 de marzo de 2004).
- ❖ Orden EHA/1665/2010, de 11 de junio, por la que se desarrollan los artículos 71 y 76 del 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, en materia de tarifas y contratos-tipo. (BOE núm. 152, de 23 de junio de 2010).
- ❖ Circular 7/2011 de 12 de diciembre de la Comisión Nacional del Mercado de Valores sobre folleto de tarifas y contenido de los contratos tipo (BOE núm. 309 de 24 de diciembre de 2011).
- ❖ 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 (BOE núm. 281 de 22 noviembre de 2012).

- ❖ Circular 7/2013, de 25 de septiembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se regula el procedimiento de resolución de reclamaciones y quejas contra empresas que prestan servicios de inversión y de atención a consultas en el ámbito del mercado de valores (BOE núm. 262 de 1 de noviembre de 2013).
- ❖ Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la ley reguladora de los Planes y Fondos de Pensiones (B.O.E. nº 298 de 13 de diciembre de 2002), establece a su vez la existencia de la figura del Defensor del Participe para Planes de Pensiones individuales, cuya denominación, funcionamiento y competencias se encuentran recogidos en el “Reglamento del Defensor del Participe” que puede obtener en esta Oficina.
- ❖ Ley 44/2002, de 22 de Noviembre de Medidas de Reforma del Sistema Financiero (BOE núm. 281 de 23 de noviembre de 2002).