

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros

Este Servicio de Atención a la Clientela actúa de conformidad a la normativa de transparencia y protección de la clientela de servicios financieros, y, en particular, con las siguientes disposiciones:

QUE APLICAN DE FORMA DIRECTA:

- 🌻 Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero.
- 🌻 Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales.
- 🌻 Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor 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.

QUE APLICAN DE FORMA SUPLETORIA:

- 🌻 Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela, de forma supletoria, en los términos previstos para el sector financiero.
- 🌻 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.