



Reclamaciones y Servicio de Atención al Cliente de "Solarisbank AG", Sucursal en España

"Solarisbank AG", Sucursal en España pone a su disposición el Servicio de Atención al Cliente para atender y resolver reclamaciones. En este enlace se incluye su reglamento: "[Reglamento del Servicio de Atención al Cliente](#)".

Las reclamaciones deberán dirigirse en primer lugar al Servicio de Atención al Cliente a través de cualquiera de los siguientes canales de comunicación:

1. Dirección de correo electrónico: reclamaciones@solarisbank.es
2. Dirección postal: **Paseo de Recoletos 5. 28004 Madrid**

El Servicio de Atención al Cliente tramitará las reclamaciones en los siguientes plazos máximos en función de la materia reclamada:

- 15 días hábiles si la reclamación está relacionada con servicios de pago (cuentas corrientes, tarjetas, transferencias, recibos domiciliados...).
- Un mes si la reclamación está relacionada con cualquier otro tema distinto a servicios de pago (por ejemplo, préstamos hipotecarios, créditos al consumo, depósitos, etc...).
- Dos meses si el reclamante no es ni consumidor ni microempresa (por ejemplo, una mediana o gran empresa).

Si el reclamante no está conforme con la respuesta recibida por parte del Servicio de Atención al Cliente, o la reclamación no es atendida en los plazos máximos establecidos, se podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España (más información en este [enlace](#)).

Se relaciona a continuación la normativa sobre transparencia y protección del cliente:

i. Normativa general sobre protección al cliente y contratación:

- [Ley 7/1998](#), de 13 de abril, sobre condiciones generales de la 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 3/2014](#), de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

ii. Normativa general sobre protección al cliente y servicios bancarios:



- [Ley 22/2007](#), de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.
- [Orden EHA/1718/2010](#), de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios.
- [Ley 2/2011](#), de 4 de marzo, de Economía Sostenible.
- [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.
- [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.
- [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.

iii. Fondo de garantía de depósitos:

- [Real Decreto-ley 16/2011](#), de 14 de octubre (B.O.E. del 15 de octubre), por el que se crea el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito.

iv. Servicios de pago:

- [Directiva \(UE\) 2015/2366](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago en el mercado interior y por la que se modifican las Directivas 2002/65/CE, 2009/110/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) nº 1093/2010 y se deroga la Directiva 2007/64/CE.
- [Real Decreto-ley 19/2018](#), de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.
- [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.

v. Créditos al consumo:

- [Directiva 2008/48/CE](#), del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril, relativa a los contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la Directiva 87/102/CEE del Consejo.
- [Ley 16/2011](#), de 24 de junio, de contratos de Crédito al Consumo.

vi. Servicios 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.

vii. Resolución de litigios:

- [Reglamento \(UE\) 524/2013](#), del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) no 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE. Enlace plataforma de resolución de litigios en línea puesta en marcha por la Comisión Europea: <http://ec.europa.eu/odr>
- [Ley 7/2017](#), 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.