



SECCIÓN 1

DERECHOS DEL CLIENTE

El cliente tiene derecho a :

- Ser informado de la manera de trabajar de la empresa
- Recibir una copia del contrato de asesoramiento firmado por ambas partes
- Tener información de las normas de transparencia
- Ser informado por parte del intermediario sobre la naturaleza del servicio prestado.
- Que el intermediario disponga de un seguro de responsabilidad civil .
- Recibir previamente a la suscripción del contrato las tarifas, honorarios o gastos que se cobren al cliente.
- Recibir información sobre si el intermediario actúa en la operación con vinculación contractual que suponga afección con alguna entidad o empresa de crédito.
- Ser informado sobre los procedimientos de reclamación y de resolución extrajudicial de conflictos... (Ver Sección 3)
- Que toda la documentación e información esté en la lengua utilizada por el cliente para su mejor comprensión.

SECCIÓN 2

NORMATIVA DE PROTECCIÓN AL CLIENTE

Ley 2/2009 del 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 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 7/1998 del 13 de Abril sobre condiciones generales de la Contratación.

Ley 7/1995 del 23 de Marzo de Crédito al consumo.

Leyes autonómicas de protección de los consumidores y usuarios

SECCIÓN 3

PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS.

El intermediario está adherido en el registro estatal de intermediarios.

La tramitación de la reclamación por el defensor del cliente ,no tiene coste alguno. Es un procedimiento para intentar llegar a un acuerdo que resuelva la controversia, aunque el cliente pueda de igual manera ejercitar sus derechos por via judicial.

No obstante , se utilizará el sistema Arbitral de Consumo en aquellas comunidades autónomas en las que se haya suscrito el acuerdo de intermediación con el cliente.