

## [Servicio de Atención al Cliente y Defensor del Cliente](#)

Estimado/a cliente:

VOLKSWAGEN FINANCE, S.A. E.F.C., de acuerdo con lo dispuesto en la Orden ECO/734/04 de 11 de marzo, que desarrolla la previsión legal contenida en el Capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero dispone de un Servicio de Atención al Cliente y de un Defensor del Cliente, cuya finalidad es el conocimiento y resolución de quejas y reclamaciones, cada uno dentro del ámbito de su competencia. Disponemos a tal efecto de un [Formulario de Quejas y Reclamaciones](#) que le recomendamos utilice.

Los datos de contacto de nuestro Servicio de Atención al Cliente son los siguientes:

***VOLKSWAGEN FINANCE, S.A. E.F.C.***

***Servicio de Atención al Cliente***

*Avenida de Bruselas, 34*

*28108 Alcobendas - Madrid*

*Tel.: 902.120.210*

*Fax: 91.453.52.06*

*e-mail: [atencion.cliente@vwfs.com](mailto:atencion.cliente@vwfs.com)*

Los datos de contacto de nuestro Defensor del Cliente son los siguientes:

***DEFENSOR DEL CLIENTE DE VOLKSWAGEN FINANCE, S.A. E.F.C***

***Dña. Blanca García Lasarte***

*C/ Velázquez, 64-66, 2ª planta*

*28001 Madrid.*

*Teléfono: 91.781.44.00.*

Nos complace facilitarle el acceso a nuestros:

[-Reglamento del Servicio de Atención al Cliente.](#)

[-Reglamento del Defensor del Cliente.](#)

El plazo máximo establecido por la legislación vigente para la resolución de quejas o reclamaciones es de dos meses desde la fecha de su presentación.

Una vez transcurrido ese plazo, si no hubiese sido resuelta por nuestra Entidad o, en caso de haberlo sido, no estuviese de acuerdo con la decisión, podrá elevar su queja o reclamación, si a su derecho conviniera y, en tanto en cuanto se proceda al nombramiento del Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios, ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, a la dirección a continuación indicada:

BANCO DE ESPAÑA.

*SERVICIO DE RECLAMACIONES.*

*Calle Alcalá, 48*

*28.014 Madrid*

Por último, ponemos a su disposición una [Referencia a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.](#)

Atentamente.