

NORMATIVA SOBRE TRANSPARENCIA DE LAS OPERACIONES BANCARIAS Y PROTECCIÓN A LA CLIENTELA

1. Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios (BOE del 14/04/1994).
2. Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre, sobre fondos de garantía de depósitos en entidades de crédito (BOE 21/12/1996).
3. Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero (BOE 23/11/2002).
4. Real Decreto-Ley 2/2003, de 25 de abril de 2003, de Medidas de Reforma Económica (BOE 26/04/2003).
5. Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago y por la que se modifica la 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, y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
6. 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 (BOE 30/11/2007).
7. Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras (BOE 24/03/2004).
8. Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores (BOE 12/07/2007).
9. 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 y por el que se modifica parcialmente el Reglamento de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva, aprobado por el Real Decreto 1309/2005, de 4 de noviembre.
10. Ley 2/2009, de 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 (BOE 01/04/2016).
11. Ley 10/2010, de 28 de abril, de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la financiación del terrorismo (BOE 29.04.2010).
12. Orden ETD/699/2020, de 24 de julio, de regulación del crédito revolvente y por la que se modifica la Orden ECO/697/2004, de 11 de marzo, sobre la Central de Información de Riesgos, 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.

13. Orden EHA/1665/2010, de 11 de junio, por la que se desarrollan los arts. 71 y 76 del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas que prestan servicios de inversión, en materia de tarifas y contratos – tipo (BOE 23/06/2010).
14. Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios (BOE 29/06/2010).
15. Ley 16/2011, de 24 de junio, de Contratos de Crédito al Consumo (BOE 25/05/2011).
16. Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios (BOE 29/10/2012).
17. Circular de la Comisión Nacional del Mercado de Valores 7/2011, de 12 de diciembre, sobre folleto informativo de tarifas y contenido de los contratos tipo (BOE 24/12/2012).
18. Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos (BOE 10/03/2012), modificado por la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social (BOE 15/05/2013), por el Real Decreto-ley 1/2015, de 27 de febrero, de mecanismo de segunda oportunidad, reducción de carga financiera y otras medidas de orden social (BOE 28/02/2015), así como por el Real Decreto-ley 5/2017, de 17 de marzo, por la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario (BOE 18/03/2017).
19. 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 06/07/2012).
20. 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 22/11/2012).
21. Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social (BOE 15/05/2013).
22. Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (BOE 06/05/2014).
23. Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación supervisión y solvencia de entidades de crédito (BOE 27/06/2014).
24. Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores (BOE 24/10/2015).
25. Orden ECC/2316/2015, de 4 de noviembre, relativa a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros (BOE 05/11/2016).
26. Circular 4/2020, de 26 de junio, del Banco de España, sobre publicidad de los productos y servicios bancarios.
27. Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones. (BOE de 25 de noviembre)

28. Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera. (BOE de 24 de noviembre de 2018)
29. 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. (BOE de 5 de marzo de 2019)
30. Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.
31. Real Decreto 164/2019, de 22 de marzo, por el que se establece un régimen gratuito de cuentas de pago básicas en beneficio de personas en situación de vulnerabilidad o con riesgo de exclusión financiera.
32. 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. (BOE 04/04/2019).
33. Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica. (BOE de 1 de marzo de 2022).

NORMATIVA SOBRE TRANSPARENCIA DE LAS OPERACIONES BANCARIAS Y PROTECCIÓN A LA CLIENTELA

1. Existe a su disposición un Folleto de Tarifas y Normas de Valoración, en el que figuran, en un apartado propio, las condiciones generales aplicables a las transferencias de fondos con el exterior, también disponible en internet en la página <https://eurocajarural.es>.

2. Información referente a la defensa de los clientes de servicios bancarios.

2.1 La Entidad dispone de un Departamento de Atención al Cliente para atender y resolver las quejas y reclamaciones de los clientes y usuarios de sus servicios, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, al que podrán dirigirse a través de la dirección de correo postal: C/Méjico nº 2, 45004 Toledo, o de la dirección de correo electrónico: atencionalcliente@eurocajarural.es. La actuación de este Departamento está regulada en un Reglamento para la Defensa del Cliente, el cual está a disposición de sus clientes en todas y cada una de las oficinas y agencias de la Entidad abiertas al público.

2.2 La Entidad está obligada a atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el Departamento de Atención al Cliente.

2.3 Eurocaja Rural tiene instituido el Departamento de Atención al Cliente, que, rigiéndose mediante su Reglamento para la Defensa del Cliente, así como por la Política de Gestión de Conflictos de Interés del Departamento de Atención al Cliente atiende tus quejas y reclamaciones, teniendo un plazo de dos meses para resolverlas desde que se presente la reclamación o queja en la entidad (ante el Departamento o ante cualquiera de nuestras oficinas o agencias abiertas al público). Si pasado ese plazo no recibes contestación o estás disconforme con la misma, puedes recurrir a los siguientes organismos:

- Banco de España www.bde.es
Servicio de Reclamaciones
C/ Alcalá, 50
28014 - MADRID
- Comisión Nacional del Mercado de Valores www.cnmv.es
Defensor del Inversor
Paseo de la Castellana, 19
28046 - MADRID
- Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones www.dgsfp.mineco.es
Defensor del Asegurado y del Partícipe en Fondos de Pensiones

Paseo de la Castellana, 44

28046 - MADRID

3. Tiene a su disposición un folleto informativo gratuito a su disposición sobre préstamos hipotecarios.
4. Existen tipos de cambio mínimos de compra y máximos de venta, que se aplicarán a las operaciones de compra/venta de divisas contra euros, por operaciones de ventanilla o derivadas de órdenes de transferencia de divisas al extranjero.
5. Tiene a su disposición folletos de los fondos de inversión que comercializa la entidad.
6. Tiene a su disposición tablas de precios de compraventa de títulos.
7. Existe un instrumento de cobertura del riesgo de incremento del tipo de interés para los préstamos hipotecarios a interés variable, regulado en el Real Decreto -Ley 2/2003.
8. La obligación de identificación de las operaciones de las entidades de crédito impuesta por las normativas que regulan la forma de utilización del Número de Identificación Fiscal y de medidas de prevención del blanqueo de capitales, exige la presentación de los documentos acreditativos de la identidad de sus clientes, habituales o no, en el momento de entablar relaciones de negocio o de efectuar cualesquiera operaciones.