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

La operativa de Caja Rural Burgos, Fuentepelayo, Segovia y Castelldans, S.C.C. se ajusta a las normas sobre **Transparencia de las Operaciones Bancarias y Protección a la Clientela,** recogidas en la siguiente normativa legal:

-Ley 2/1994, de 30 de Marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios (BOE 04.04.1994).
-Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero. (BOE 23.11.2002).
-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 (BOE 24.03.2004).
-Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores (BOE 12.07.2007).
-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
-Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia y por la que se establece determinada norma tributaria (BOE 08.12.2007).
-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 de 1 de abril).
-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).
-Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible. (BOE 05.03.2011).
-Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo. (BOE 25.06.2012).
-Ley 21/2011, de 26 de julio, de dinero electrónico. (BOE de 27)
-Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios. (BOE 29.10.2011).
-Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos (BOE 10/03/2012).
-Real Decreto 778/2012, de 4 de mayo, de régimen jurídico de las entidades de dinero electrónico. (BOE de 5)
-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).
-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).
-Real Decreto-ley 6/2013, de 22 de marzo, de protección a los titulares de determinados productos de ahorro e inversión y otras medidas de carácter financiero (BOE 23/03/2013).
-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).

-Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito (BOE 27/06/2014).

-Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito. (BOE de 14 de febrero) Art. 21 y DA 8ª.

-Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial. (BOE de 28) (Corrección de errores BOE de 21 de noviembre de 2015)

-Circular 6/2016, de 30 de junio, del Banco de España, a las entidades de crédito y a los establecimientos financieros de crédito, por la que se determinan el contenido y el formato del documento "Información Financiera-PYME" y se especifica la metodología de calificación del riesgo previstos en la Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial. (BOE de 11 de julio)

-Orden ECC/2316/2015, de 4 de noviembre, relativa a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros. (BOE 05/11/2015)

-Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo. (BOE de 21 de enero)

-Real Decreto 536/2017, de 26 de mayo, por el que se crea y regula la Comisión de seguimiento, control y evaluación prevista en el Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, y por el que se modifica el artículo 6 del Real Decreto 877/2015, de 2 de octubre, de desarrollo de la Ley 26/2013, de 27 de diciembre, de cajas de ahorro y fundaciones bancarias. (BOE de 27 de mayo de 2017)

-Resolución de 28 de julio de 2017, de la Secretaría General Técnica, por la que se publica el Acuerdo de 26 de julio de 2017, de la Comisión de seguimiento, control y evaluación del Real Decreto-ley 1/2017, por el que se establece la plantilla conforme a la que las entidades de crédito deberán remitir cierta información. (BOE de 31 de julio de 2017)

-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)

-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).

-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).

-Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario. (BOE de 16 de marzo de 2019).

-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. (BOE de 3 de abril de 2019).

-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 de 4 de abril de 2019).

-Real Decreto 309/2019, de 26 de abril, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario y se adoptan otras medidas en materia financiera. (BOE de 29 de abril de 2019).

-Real Decreto 736/2019, de 20 de diciembre, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago y por el que se modifican el Real Decreto 778/2012, de 4 de mayo, de régimen jurídico de las entidades de dinero electrónico, y el Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito. (BOE de 24 de diciembre de 2019)

-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. (BOE de 30 de diciembre)
-Circular 4/2020, de 26 de junio, del Banco de España, sobre publicidad de los productos y servicios bancarios. (BOE de 15 de julio de 2020)
-Circular 4/2021, de 25 de noviembre, del Banco de España, a entidades de crédito y otras entidades supervisadas, sobre modelos de estados reservados en materia de conducta de mercado, transparencia y protección de la clientela, y sobre el registro de reclamaciones. (BOE de 1 de diciembre de 2021) (Corrección BOE de 2 de junio de 2022)
-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)

Existen en esta Oficina, **a disposición de los clientes:**

- **Folleto de Tarifa de Comisiones, Condiciones y Gastos repercutibles a Clientes** para las operaciones y servicios bancarios
- Los **folletos de tarifas relativos a operaciones de los mercados de valores** registrados en la CNMV.
- **Tipos de interés y comisiones** para descubiertos tácitos en cuentas corrientes y excedidos tácitos en cuentas de crédito, con sus denominaciones íntegras, debidamente actualizados a la fecha a que se refieran.
- **Información trimestral sobre tipos de interés y comisiones** practicados u ofertados de manera más habitual en las operaciones más frecuentes con los perfiles de clientes más comunes que sean personas físicas.
- **Fechas de valor** aplicables a las operaciones de pago y otras asentadas en cuentas de pago u otras cuentas a la vista.
- Los **tipos de cambio,** mínimos de compra y máximos de venta, o, en su caso, los tipos únicos que aplicarán en operaciones de compraventa de divisas contra euros o de billetes extranjeros contra euros, cuando el importe de compraventa no exceda de 3.000 euros, con indicación de las comisiones y gastos aplicables
- El **contrato-tipo de Custodia y administración de instrumentos financieros.**
- **El contrato-tipo de Gestión Discrecional de Carteras.**
- Los **folletos de emisión y ofertas públicas de venta** correspondientes, cuando la entidad esté encargada de la colocación de emisiones o del servicio financiero de las mismas.
- Copia de las resoluciones correspondientes a las **autorizaciones de la Administración Tributaria,** en relación con la facturación de sus operaciones a clientes, concedidas al amparo del art. 6.7 del Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, aprobado por el artículo primero del Real Decreto 1496/2003, de 28 de noviembre (BOE 29.11.2003).
- **Fondo de Garantía de Depósitos**: Deberá estar a disposición del cliente la Información del Fondo de Garantía de Depósitos al que está adscrito la entidad, en el que se indica la normativa por la que se encuentra afectado, el importe y la cobertura del mismo, y que condiciones deben darse en casos de producirse el pago y formalidades para su pago. De esta manara estarán en el Tablón de Anuncios los siguientes documentos:
    - Documento informativo de las comisiones de cuentas y libretas.
    - Formulario de Solicitud de Traslado de Cuentas de Pago.
- El reglamento de funcionamiento del **Servicio de Atención al Cliente.**
- La **Guía de Banco de España sobre el Acceso al Préstamo Hipotecario.**
- **Comercios: Tasas de descuento y de intercambio percibidas.**
- **Cuenta de Pagos Básica:** Derivado de la Orden ECE/228/2019 sobre cuentas de pago básicas, procedimiento de traslado de cuentas de pago y requisitos de los sitios web de comparación con entrada en vigor el 25 de marzo de 2019, debe estar publicado en la página web de la entidad el contenido que exige la norma: procedimiento de contratación, cuáles son los servicios mínimos incluidos en la cuenta, las condiciones de la cuenta de pagos básica, comisiones, derecho de todo potencial cliente que no

tenga cuenta en España disponer de una, no obligación de adquirir más productos o servicios, información y documentación a presentar, posibilidad de uso de sistema de resolución de controversias y litigios.

- **Ficha de información precontractual (FIPRE)** gratuita sobre préstamos hipotecarios sujetos a la Orden EHA 2899/2011 que soliciten personas físicas, en los que la hipoteca recaiga sobre una vivienda o cuya finalidad sea adquirir o conservar derechos de propiedad sobre terrenos o edificios construidos o por construir.
- Los clientes tienen derecho a solicitar con carácter gratuito ofertas vinculantes sobre créditos al consumo a los que se refiere la Ley 16/2011, así como **fichas de información personalizada (FIPER) y oferta vinculante,** sobre préstamos hipotecarios a los que se refiere la Orden EHA 2899/2011, en los que la hipoteca recaiga sobre una vivienda, o cuya finalidad sea adquirir o conservar derechos de propiedad sobre terrenos o edificios construidos o por construir.
- Cuenta Pagos Básicas: En cumplimiento de la Orden ECE/228/2019 sobre cuentas de pago básicas en el Tablón de Anuncios estará colgada:
    - Documento informativo de las comisiones de cuentas y libretas.
    - Formulario de Solicitud de Traslado de Cuentas de Pago.

Esta entidad dispone de un **Servicio de Atención al Cliente** al que se pueden dirigir los clientes que lo estimen oportuno, por escrito, a la dirección:

- Servicio Atención al Cliente de Caja Rural de Burgos, Fuentepelayo, Segovia y Castelldans, S.C.C. Plaza España, s/n
  Correo Electrónico: atencioncliente_3060@cajarural.com A todo cliente le asiste el derecho de presentar ante este órgano sus quejas o reclamaciones, siendo el plazo para resolver dos meses contados desde la presentación de la queja o reclamación ante ellos.

Si la solución ofrecida no le resultase satisfactoria, el cliente podrá plantear sus quejas y reclamaciones, según corresponda, ante:

- el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, Alcalá, 48 - 28014 Madrid, tfn° 901 545 400, o través de su oficina virtual: www.bde.es
- la Oficina de Atención al Inversor de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, Paseo de la Castellana, 19 - 28046 Madrid, tfn° 915.851.500, o través de su página WEB: http://www.cnmv.es.