

Caja Rural Regional pone a su **disposición** toda la información que necesita sobre las dependencias y organismos de atención a clientes, la normativa que regula la transparencia de las operaciones y otras noticias de interés.

Todo cliente dispone del derecho a consultar y obtener en esta sucursal los siguientes documentos informativos:

- Un folleto de **“Tarifas 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.
- **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
- Los **contratos-tipo** de Custodia y administración de instrumentos financieros y de Gestión de carteras.
- 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).
- Información sobre el **fondo de garantía de depósitos** al que pertenece la entidad, disposiciones aplicables al mismo, importe y alcance de la cobertura ofrecida, depósitos o valores no garantizados, condiciones necesarias para que se produzca el pago del importe garantizado y formalidades necesarias para su pago.
- Impreso de información a los depositantes relativa a la información básica sobre cobertura de depósitos
- La **“Guía de Acceso al Préstamo Hipotecario”** elaborada por el Banco de España.
- Información relativa al **“Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual”**, con una descripción concreta de su contenido, y la posibilidad de acogerse a él para aquellos clientes que hayan incumplido el pago de alguna cuota hipotecaria o manifiesten, de cualquier manera, dificultades en el pago de su deuda hipotecaria
- **Información trimestral sobre comisiones y tipos practicados u ofertados de manera más habitual** en las operaciones más frecuentes, con los perfiles de clientes más comunes que sean personas físicas
- **Cuenta de Pago básica**
- Información relativa al **“Código de Buenas Prácticas para deudores Hipotecarios en Riesgo de vulnerabilidad clase Media”** con una descripción concreta de su contenido y la posibilidad de acogerse a él para aquellos clientes que acrediten dentro de los escenarios previstos en la normativa legal de aplicación, dificultades en el pago de su deuda hipotecaria
- **Obligación** de declarar movimientos por territorio nacional de **medios de pago** por importe igual o superior a **100.000€**. Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias
- Información sobre las **Fichas de Información Precontractual de Préstamos acogidos bajo la LCCI**
- Información sobre las **Condiciones Generales de Préstamos acogidos bajo la LCCI**
- Información sobre el Servicio de **traslado de cuentas de pago**
- Información sobre **cláusulas suelo**
- Información sobre los **Documentos Informativos de Comisiones de cuentas y libretas**
- Información sobre **aportaciones al capital social**
- Información sobre la autorización de la AEAT sobre facturación de las operaciones a clientes
- Información sobre las **tasas de intercambio y tasas de descuento**
- Información sobre FATCA y CRS
- El **reglamento** de funcionamiento del **Servicio de Atención al Cliente**

Esta Caja Rural dispone de un Servicio de Atención al Cliente al que se pueden dirigir los clientes que lo estimen oportuno, por escrito, a la dirección: Departamento o Servicio de Atención al Cliente de Caja Rural Regional "San Agustín", Fuente Álamo Murcia, Sdad. Coop. De Crédito.- C.P. 30.320 Fuente Álamo de Murcia (tfno. 968.596.601 / fax: 968.597.700) o a la dirección de correo electrónico: atencioncliente@ruralregional.com.

La Caja Rural tiene la obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el servicio de atención al cliente.

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

- el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, Alcalá, 48 - 28014 Madrid, tfno. ° 900 54 54 54; 91 338 8830, o través de su oficina virtual: **www.bde.es**
- la Oficina de Atención al Inversor de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (Edison, 4, 28006, Madrid- tfno. 902149200), o través de su página WEB: **<http://www.cnmv.es>**
- El Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Pº de la Castellana, 44- 28046 Madrid, o a través de su oficina virtual: **<http://www.dgsfp.meh.es/reclamaciones/>**.
- Esta Entidad está adherida a los "Códigos de Buenas Prácticas para **la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual**", en la redacción dada 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. Y al indicado en la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social.

Para poder resolver cualquier duda ó aclaración, pueden dirigirse a nuestros/as compañeros/as de la Oficina.