



- La operativa de la Caja Rural Regional, 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).
 - **Real Decreto 2606/1996**, de 20 de diciembre, sobre fondos de garantía de depósitos en entidades de crédito (BOE 21.12.1996).
 - **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 16/2009**, de 13 de noviembre, de servicios de pago (BOE 14.11.2009)
 - **Circular 1/2010**, de 27 de enero, del Banco de España, a entidades de crédito, sobre estadísticas de los tipos de interés que se aplican a los depósitos y a los créditos frente a los hogares y las sociedades no financieras. (BOE 05.02.2010).
 - **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).
 - **Circular 6/2010**, de 28 de septiembre, del Banco de España, a entidades de crédito y entidades de pago, sobre publicidad de los servicios y productos bancarios. (BOE 11.10. 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).
 - **Circular 7/2011**, de 12 de diciembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre folleto informativo de tarifas y contenido de los contratos-tipo. (BOE 24.10.2011).
 - **Real Decreto 778/2012**, de 4 de mayo, de régimen jurídico de la Entidades de dinero electrónico (BOE de 5).
 - **Real Decreto-ley 6/2012**, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos. (BOE 10.03.2012).
 - **Resolución de 10 de abril de 2012**, de la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa, por la que se publican las entidades que han comunicado su adhesión voluntaria al Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual. (BOE 12.04.2012).
 - **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 del Banco de España, 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).
 - **Ley 13/2015**, de 24 de junio, de Reforma de la Ley Hipotecaria – reforma de la Ley del Catastro Inmobiliario.
 - **Real Decreto Legislativo 4/2015**, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Mercado de Valores.

- **Orden ECC/2316/2015**, de 4 de noviembre, relativa a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros (BOE de 5 de noviembre).
 - **Real Decreto 1012/2015**, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 11/2015 sobre fondos de garantía de depósitos de entidades de crédito.
 - **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)
 - **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, 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 ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.
 - **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 entidades financieras, y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
 - **Circular 4/2020, de 26 de junio**, del Banco de España sobre publicidad de los productos y servicios bancarios (BOE de 15 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 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).
- Existe en esta Oficina, **a disposición de los clientes**:
- 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.



- 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).
- 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.
- Información específica sobre los diferentes tipos de cuentas comercializados en la Entidad, con el detalle de las correspondientes comisiones.
- El reglamento de funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente
- 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
- 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. 968.597.211 / 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- tfnoº 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.

En cumplimiento de la Normativa vigente,

Por Caja Rural Regional

Fdo. D. José González Campillo.

Director General.