

1.- Normativa sobre Transparencia de las Operaciones Bancarias y protección a la clientela

La operativa de esta entidad 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).
- **Ley 36/2003**, de 11 de noviembre, de medidas de reforma económica (BOE 12/11/2003).
- **Real Decreto 303/2004**, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros (BOE 03/03/2004).
- **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).
- **Real Decreto 1310/2005**, de 4 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, en materia de admisión a negociación de valores en mercados secundarios oficiales, de ofertas públicas de venta o suscripción y del folleto exigible a tales efectos/ (BOE 16/12/2005).
- **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).
- **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/ (BOE 16/02/2008).
- **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).
- **Orden EHA/1608/2010**, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago (BOE 18/06/2010).
- **Orden EHA/1665/2010**, de 11 de junio, por la que se desarrollan los artículos 71 y 76 del 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, en materia de tarifas y contratos-tipo (BOE 23/06/2010).
- **Orden EHA/1717/2010**, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de servicios y productos de inversión (BOE 29/06/2010).
- **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).
- **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-ley 6/2012**, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos (BOE 10/03/2012).
- **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 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 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)
- **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).

2.- Existen en esta Oficina, a disposición de los clientes:

- Un folleto de “Tarifa de Comisiones, Condiciones y Gastos repercutibles a Clientes para las operaciones y servicios bancarios.
- El folleto de tarifas relativas a operaciones de los mercados de valores registrado en la CNMV.
- Tipos de Interés y Comisiones para Descubiertos Tácitos en Cuentas de Depósito y Excedidos Tácitos en Cuentas de Crédito, con sus denominaciones íntegras, debidamente actualizados a la fecha a que se refieran.(Anejo 2 Circular 5/2012 BdE).
- 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.
- Los folletos de emisión y ofertas públicas de venta correspondientes (*sólo en el caso de que la entidad esté encargada de la colocación de emisiones o del servicio financiero de las mismas*).
- 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.
- 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.

3.- 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: Calle Murillo – Nº 2 – 41.001 – Sevilla – Teléfono: 954599100 – Fax: 954213225 o a la dirección de correo electrónico: atencioncliente_csur@cajarural.com.

La entidad tiene la obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes consumidores en el plazo de un mes desde su presentación en el servicio de atención al cliente, y de dos meses para el resto de clientes.

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 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, Edison, 4 - 28006 Madrid, tfnº 902 149 200, 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/>.

4.- Esta entidad está adherida al **“Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual”**, en la versión prevista 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, que ha sido modificada por el RD-Ley 1/2015, de 27 de febrero, de mecanismo de segunda oportunidad, reducción de carga financiera y otras medidas de orden social, modificado a su vez por el Real Decreto Ley 5/2017, de 17 de marzo.