

1. 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 21/01/2017).
- **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 27/05/2017).
- **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 31/07/2017).
- **Real Decreto-ley 19/2017**, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones (BOE 25/11/2017).
- **Real Decreto ley 21/2017**, de 29 de diciembre, de medidas urgentes para la adaptación del Derecho Español a la normativa de la Unión Europea en materia de mercado de valores. (BOE 20/12/2017)
- **Real Decreto-ley 19/2018**, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera. (BOE 24/11/2018)
- **Real Decreto 1464/2018**, de 21 de diciembre, por el que se desarrollan el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre y el Real Decreto-ley 21/2017, de 29 de diciembre, de medidas urgentes para la adaptación del Derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia de mercado de valores, y por el que se modifican parcialmente el 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 modifican 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, y otros reales decretos en materia de mercado de valores. (BOE 28/12/2018)
- **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 5/03/2019).
- **Ley 5/2019**, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.
- **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 3/04/2019)

- **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 4/04/2019).
- **Orden ECE/482/2019**, de 26 de abril, por la que se modifican 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. (BOE 29/04/2019).
- **Real Decreto 309/2019**, de 26 de abril, por el que se desarrolla parcialmente al Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario y se adoptan otras medidas en materia financiera. (BOE 29/04/2019)

2. Existe en esta Oficina, **a disposición de los clientes:**

- La "**Guía de Acceso al Préstamo Hipotecario**" elaborada por el Banco de España.
- La "**Guía de Acceso a la Hipoteca Inversa**" elaborada por el Banco de España.
- Un 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.
- **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).
- El **reglamento** de funcionamiento del **Servicio de Atención al Cliente**.

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: C/Tales, 2 – 12549 Betxi (tfno. 964.623.303 / fax: 964.623.004) o a la dirección de correo electrónico: sac.betxi@ruralnostra.com

La entidad 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, teléfono nº 901 545 400, o través de su oficina virtual: <http://www.bde.es>.
- la Oficina de Atención al Inversor de la **Comisión Nacional del Mercado de Valores**, Edison, 4 - 28006 Madrid, teléfono nº 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>.