

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).
 - **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).
 - **RD 712/2010**, de 28 de mayo, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago.
 - **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/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).
 - **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.
 - **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.
 - **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 04/04/2019).
 - **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 29/04/2019).
 - **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 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.

- **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.
- **Resolución de 27 de abril de 2020**, de la Comisión Ejecutiva del Banco de España, sobre la continuación del procedimiento aplicable en la presentación de reclamaciones y quejas cuya tramitación y resolución sea competencia del Banco de España, regulado en el artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre

2. Existe 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.
- 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.
- 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 de correo electrónico: atencioncliente.cnavarra@cajarural.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, tfnº 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, 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.mineco.es/reclamaciones/>.
- 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 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.