

- Existe en esta Oficina y en Internet en la página <http://www.ruralvia.com/asturias> (en el enlace público Tablón de Anuncios), 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.
 - 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 (anejo 1 de la circular 5/2012).
 - Información sobre tasas de descuento e intercambio realmente practicadas
 - 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.
 - Información sobre los préstamos que oferta la Entidad y consideraciones antes de la contratación de los mismos.
 - 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
 - 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.
 - La Guía de Acceso al Préstamo Hipotecario elaborada por el Banco de España
 - La Guía explicativa de la hipoteca Inversa
 - 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 sobre la cuenta de pagos básica
 - Información sobre MIFID y Prevención de Blanqueo de Capitales (PBC)
 - Información sobre procedimiento de devolución de clausula suelo, contando con un **Departamento Especializado de Clausula Suelo**
 - Información sobre la **Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario**

Esta entidad dispone de un **Departamento de Atención al Cliente** que tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los clientes de la Entidad, por escrito, a la dirección Calle Melquíades Álvarez, 7 – 33002 Oviedo o por correo electrónico departamentoatencionalcliente_cra Asturias@cajarural.com.

Asimismo existe un **Defensor del Cliente** que atenderá y resolverá las reclamaciones que se sometan a su decisión por los clientes de la Caja. Su dirección es Defensor del Cliente en determinadas Sociedades Cooperativas de Crédito, Paseo de la Castellana, nº 21-28046 Madrid y el correo electrónico, defensor.cliente@argaliabogados.com **Teléfono: 91 794 13 00**.

La determinación de los asuntos cuyo conocimiento corresponde al servicio y al departamento viene recogida en el “**Reglamento para la defensa del Cliente de Caja Rural de Asturias**”, que puede ser consultado en <http://www.ruralvia.com/asturias>, existiendo copia en la red de oficinas de la Caja.

El plazo de resolución de las quejas y reclamaciones presentadas ante el Departamento y el Servicio será de 2 meses, si el reclamante no es consumidor, de un mes si lo fuera y de 15 días para cuestiones relacionadas con servicios de pago.

Si la solución ofrecida no le resulta satisfactoria o transcurridos los plazos indicados sin haber recaído resolución, el cliente podrá plantear la incidencia, según corresponda, ante:

- el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España (Alcalá, 48 - 28014 Madrid)

- el Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (c/ Edison, 4 28006 Madrid)

Será necesario acudir previamente al Departamento de Atención al Cliente o al **Defensor del Cliente en determinadas Sociedades Cooperativas de Crédito** antes de formular quejas o reclamaciones ante el **Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones** del Banco de España o el Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

- 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 Real Decreto-ley 5/2017 de 17 de marzo
- 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).
 - **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), en la versión dada por el Real Decreto- Ley 5/2017, de 17 de marzo.
 - **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

- **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- Ley 11/2015**, de 2 de octubre, para regular las comisiones por la retirada de efectivo en los cajeros automáticos
- **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 21/2017**, de 29 de diciembre, de medidas urgentes para la adaptación del derecho español a la normativa UE en materia de valores
- **Real Decreto- Ley 14/2018**, de 28 de septiembre, que modifica el texto refundido de la Ley de Mercado de Valores.
- **Real Decreto- Ley 19/2018**, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera
- **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
- **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
- **Real Decreto 309/2019**, de 26 de abril por el que se desarrolla parcialmente la Ley 5/2019
- **Orden ECE/482/2019**, de 26 de abril, por la que se modifican la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios