

Existe en esta Oficina y en Internet en la página <https://www.ruralvía.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 a 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 cláusula suelo, contando con un Departamento Especializado de Cláusula Suelo
- Información sobre la Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario

Esta entidad dispone de un Servicio 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 Melquiades Álvarez, 7— 33002 Oviedo o por correo electrónico: servicioatencioncliente@crasturias.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 les corresponde viene recogida en el "Reglamento para la defensa del Cliente de Caja Rural de Asturias", que puede ser consultado en <https://www.ruralvía.com/asturias> existiendo copia en la red de oficinas de la Caja.

El plazo de resolución de las quejas y reclamaciones presentadas 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 Servicio 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, así como las medidas complementarias aprobadas en el Real Decreto-ley 19/2022.

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**. Subrogación y Modificación de Préstamos Hipotecarios (BOE de 4 de abril).
- **Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre**, sobre el cambio de moneda extranjera en establecimientos abiertos al público distintos de las entidades de crédito (BOE de 15) (Corrección de errores, BOE de 13 de febrero de 1999). Arts. 1,2,6,7,8,10 y 12.
- **Circular 6/2001, de 29 de octubre, del Banco de España**. Titulares de establecimientos de cambio de moneda (BOE de 15 de noviembre) Normas 4ª, 7ª, 9ª, 12ª, Anexos 3.2 y 3.3.
- **Ley 44/2002, de 22 de noviembre**, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero. (BOE de 23) (Corrección de errores, BOE de 7 de febrero de 2003) Art. 30.
- **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 de 24).
- **Ley 22/2007, de 11 de julio**, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores (BOE de 12).
- **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 de 30) (corrección de errores BOE de 13 de febrero de 2008).
- **Ley 41/2007, de 7 de diciembre**, por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo. (BOE de 8) Art. 7 a 9.

- **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 de 29).
- **Ley 2/2011, de 4 de marzo**, de Economía Sostenible. (BOE de 5) Arts. 29, 31 y DT 5ª.
- **Ley 16/2011, de 24 de junio**, de contratos de crédito al consumo. (BOE de 25).
- **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 de 29) (Corrección de errores BOE de 3 de diciembre).
- **Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo**, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos. (BOE de 10).
- **Real Decreto 778/2012, de 4 de mayo**, de régimen jurídico de las entidades de dinero electrónico. (BOE de 5)
- **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 de 6 de julio).
- **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 de 22).
- **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 de 23 de marzo de 2013) (Corrección de errores de 4 de abril de 2013) DA 2ª.
- **Ley 1/2013, de 14 de mayo**, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social. (BOE de 15).
- **Ley 10/2014, de 26 de junio**, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito. (BOE de 27 de junio) (Corrección de errores BOE de 28 de junio). Art. 5 y DA 20ª.
- **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)
- **Orden ECC/2316/2015, de 4 de noviembre**, relativa a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros. (BOE de 5 de noviembre).
- **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 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. (BOE de 24 de diciembre de 2019).
- **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. (BOE de 30 de diciembre)

- **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. (BOE de 28 de abril de 2020)
- **Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo**, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19. (BOE de 18 de marzo de 2020) Arts. 7 a 16 ter y DT 2ª
- **Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo**, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19. (BOE de 1 de abril de 2020) Arts. 16 a 19 y 21 a 27
- **Real Decreto-ley 15/2020, de 21 de abril**, de medidas urgentes complementarias para apoyar la economía y el empleo. (BOE de 22 de abril de 2020) DA 15ª
- **Real Decreto-ley 19/2020, de 26 de mayo**, por el que se adoptan medidas complementarias en materia agraria, científica, económica, de empleo y Seguridad Social y tributarias para paliar los efectos del COVID-19. (DOUE de 27 de mayo de 2020) Arts. 6 a 8 y DT 1ª
- **Resolución de 27 de mayo de 2020**, de la Dirección General de Seguridad Jurídica y Fe Pública, por la que se aprueban los modelos de solicitud para hacer constar en el Registro de Bienes Muebles la suspensión de las obligaciones contractuales derivadas de préstamo o garantía hipotecaria contratado por persona física que se encuentre en situación de vulnerabilidad económica, en la forma definida por el Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19. (BOE de 5 de junio de 2020)
- **Circular 4/2020, de 26 de junio**, del Banco de España, sobre publicidad de los productos y servicios bancarios. (BOE de 15 de 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 el 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)