

- 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 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 <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 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
- 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)
  - 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.
- 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