



Normativa sobre Transparencia de las Operaciones Bancarias y Protección a la Clientela

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).
- **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).
- **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).
- **Ley 5/2015**, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial. (BOE 28/04/2015).
- **Orden ECC/2316/2015**, de 4 de noviembre, relativa a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros. (BOE 05/11/2015).
- **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 11/07/2016).
- **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 de 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 de 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 de 25/11/2017)
- **Real Decreto-ley 19/2018**, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera. (BOE de 24/11/2018)
- **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 5/03/2019)
- **Ley 5/2019**, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario. (BOE de 16/03/2019).
- **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 3/04/2019).
- **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 de 4/04/2019).
- **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 de 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 29/04/2019).
- **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 4-5-2012 (RCL 2012\637), de régimen jurídico de las entidades de dinero electrónico, y el Real Decreto 84/2015, de 13-2-2015 (RCL2015\208), por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26-6-2014 (RCL 2014\884), de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.
- **Orden ECE/1263/2019** de 26 de diciembre, de Transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago y por la que modifica la Orden ECO/734/2004, de 11-3-2004 (RCL 2004\788), 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 28-10-2011 (RCL 2011\1943), 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. (BOE de 28/04/2020)
- **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 18/03/2020) 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 01/04/2020) 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 22/04/2020) 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 27/05/2020) 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 05/06/2020).
- **Circular 4/2020**, de 26 de junio del Banco de España, sobre publicidad de los productos y servicios bancarios. (BOE de 15/07/2020).
- **Ley 4/2022** de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica. (BOE de 01/03/2022).

(*)Caja Rural de Salamanca S.C.C. es un Entidad ADHERIDA al “*Código de Buenas Prácticas para la Reestructuración Viable de las Deudas con Garantía Hipotecaria sobre la Vivienda Habitual*” recogido en el Anexo del Real Decreto-Ley 6/2012, de 9 de marzo, de *Medidas Urgentes de Protección de Deudores Hipotecarios sin Recursos*, y a su posterior modificación contenida en la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de *Medidas para Reforzar la Protección a los Deudores Hipotecarios, Reestructuración de Deuda y Alquiler Social*. NO encontrándose adherida a las modificaciones posteriores contenidas en: 1) Real Decreto-Ley 1/2015, de 27 febrero, de *Mecanismo de Segunda Oportunidad, Reducción de Carga Financiera y Otras Medidas de Orden Social*, 2) Real Decreto-Ley 5/2017 de 17 de Marzo que modifica el Real Decreto-Ley 6/2012, de 9 de marzo, de *Medidas Urgentes de Protección de Deudores Hipotecarios sin Recursos* y la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de *Medidas para Reforzar la Protección a los Deudores Hipotecarios, Reestructuración de Deuda y Alquiler Social* y 3) Ley 5/2019 de 15 de Marzo, reguladora de los Contratos de Crédito Inmobiliario.