# 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 de 04/04/1994).
- Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, sobre cambio de moneda extranjera en establecimientos abiertos al público distintos de las entidades de crédito (BOE de 15/12/1998). Corrección de errores, BOE de 13/02/1999. 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 15/11/2001). 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 23/11/2002). Corrección de errores, BOE de 7/02/2003. 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 24/03/2004).
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores (BOE de 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 de 30/11/2007). Corrección de errores BOE de 13/02/2008.
- 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 de 08/12/2007). Artículos 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 01/04/2009).
- Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios (BOE de 29/06/2010).
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible (BOE de 05/03/2011).
- Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo (BOE de 25/06/2011).
- Ley 21/2011, de 26 de julio, de dinero electrónico (BOE de 27/07/2011).
- Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios (BOE de 29/10/2011). Corrección de errores BOE de 3/12/2011.
- Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos (BOE de 10/03/2012).
- Real Decreto 778/2012, de 4 de mayo, de régimen jurídico de las entidades de dinero electrónico (BOE de 05/05/2012).
- 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 de 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 de 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 de 23/03/2013). Corrección de errores de BOE de 04/04/2013. 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 15/05/2013).
- Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito (BOE de 27/06/2014). Corrección de errores BOE de 28/06/2014. 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 14/02/2015). Art. 21 y DA 8ª.
- Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial (BOE de 28/04/2015). Corrección de errores BOE de 21/11/2015.
- Orden ECC/2316/2015, de 4 de noviembre, relativa a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros (BOE de 05/11/2015).
- Circular 6/2016, de 30 de junio, del Banco de España, a la 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 11/07/2016).
- Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo (BOE de 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 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, procedimientos de traslado de cuentas de pago y requisitos de los sitios web de comparación (BOE de 05/03/2019).
- 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 03/04/2019).
- 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 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 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 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 24/12/2019).
- 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 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 30/12/2019).

- 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 al 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 1/04/2020). Arts. 16 al 19 y 21 al 27.
- Real Decreto-ley 15/2020, de 21 de abril, de medidas urgentes extraordinarias 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 (BOE 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 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).
- 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 01/12/2021). Corrección BOE de 02/06/2022.
- Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica (BOE de 01/03/2022).
- Circular 3/2022, de 30 de marzo, del Banco de España, por la que se modifican la Circular 2/2016, de 2 de febrero, a las entidades de crédito, sobre supervisión y solvencia, que completa la adaptación del ordenamiento jurídico español a la Directiva 2013/36/UE y al Reglamento (UE) n.º 575/2013; la Circular 2/2014, de 31 de enero, a las entidades de crédito, sobre el ejercicio de diversas opciones regulatorias contenidas en el Reglamento (UE) n.º 575/2013, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 648/2012; y 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 06/04/2022).