

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).
- ✦ [Ley 44/2002](#), de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero (BOE de 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 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).
- ✦ [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).
- ✦ [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).
- ✦ [Real Decreto 712/2010](#), de 28 de mayo, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago (BOE de 29/05/2010).
- ✦ [Orden EHA/1608/2010](#), de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago (BOE de 18/06/2010).
- ✦ [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 25/06/2012).
- ✦ [Orden EHA/2899/2011](#), de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios (BOE de 29/10/2011).
- ✦ [Real Decreto-ley 6/2012](#), de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos (BOE de 10/03/2012).
- ✦ [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).
- ✦ [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).
- ✦ [Orden ECC/2316/2015](#), de 4 de noviembre, relativa a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros (BOE de 5/11/2015).
- ✦ [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 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).
- ✦ [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).



NORMATIVA SOBRE TRANSPARENCIA DE LAS OPERACIONES BANCARIAS Y PROTECCIÓN A LA CLIENTELA

✚ [Circular 4/2020, de 26 de junio](#), del Banco de España, sobre publicidad de los productos y servicios bancarios. (BOE de 15/07/2020).