

Normativa de transparencia

Conoce la normativa que te protege como cliente de un banco.

Las operaciones que se realicen en esta entidad están sujetas a las **siguientes disposiciones sobre transparencia de las operaciones y protección a la clientela de servicios bancarios:**

o Servicio de atención al cliente:

- **Ley 44/2002**, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, modificada por la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de economía sostenible (BOE 23/11/2002).
- **Ley 7/2017**, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
- **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.
- **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.
- **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.

o Condiciones generales de la contratación:

- **Ley 7/1998**, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación.

o Transparencia de las operaciones y protección de la clientela, y otra normativa de protección al consumidor:

- **Ley 10/2014**, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.
- **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.
- **Ley 22/2007**, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.
- **Ley 2/2011**, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.
- **Ley 5/2015**, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial.
- **Ley 4/2022**, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.
- **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.
- **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.
- **Real Decreto-Ley 8/2020**, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19 (arts. 6 a 17 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 (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 (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 (arts. 6 a 8 y DT 1ª).
- **Reglamento de Ejecución (UE) 2018/33 de la Comisión**, de 28 de septiembre de 2017, por el que se establecen normas técnicas de ejecución respecto del formato de presentación normalizado del estado de comisiones y su símbolo común, de conformidad con la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo (DOUE 11/01/208).
- **Orden EHA/2899/2011**, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
- **Orden ECC/2316/2015**, de 4 de noviembre, relativa a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros.
- **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.
- **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.

- **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.
- **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.
- **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.
- **Circular 8/1990**, de 7 de septiembre, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela (BOE 20/09/1990).
- **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.

o Préstamos hipotecarios:

- **Ley 2/1994**, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios.

- **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.
- **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.
- **Ley 1/2013**, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social.
- **Ley 5/2019**, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.
- **Real Decreto-Ley 6/2012**, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos.
- **Real Decreto-Ley 1/2017**, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo.
- **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.
- **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.
- **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.

o Crédito al consumo:

- **Ley 16/2011**, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.

o Publicidad:

- **Ley 34/1988**, de 11 de noviembre, General de Publicidad.
- **Ley 34/2002**, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- **Orden EHA/1718/2010**, de 11 de junio, de regulación y control de publicidad de servicios y productos bancarios.
- **Circular 4/2020**, de 26 de junio, del Banco de España, sobre publicidad de los productos y servicios bancarios.

o Servicios de pago:

- **Real Decreto-Ley 19/2017**, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones.
- **Real Decreto-Ley 19/2018**, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.
- **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.

- **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.
- **Real Decreto-ley 11/2015**, de 2 de octubre, para regular las comisiones por la retirada de efectivo en los cajeros automáticos.
- **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.
- **Reglamento Delegado (UE) 2018/389 de la Comisión**, de 27 de noviembre de 2017, por el que se complementa la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a las normas técnicas de regulación para la autenticación reforzada de clientes y unos estándares de comunicación abiertos comunes y seguros.

o Fondo de Garantía de Depósitos:

- **Real Decreto 2606/1996**, de 20 de diciembre, sobre fondos de garantía de depósitos de entidades de crédito.
- **Real Decreto 628/2010**, de 14 de mayo, por el que se modifican el Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre, sobre fondos de garantía de depósitos en entidades de crédito y el Real Decreto 948/2001, de 3 de agosto, sobre sistemas de indemnización de los inversores.
- **Real Decreto-ley 16/2011**, de 14 de octubre, por el que se crea el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito.

o Transferencias y pagos transfronterizos:

- **Reglamento (UE) 260/2012**, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de marzo, por el que se establecen requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos domiciliados en euros, y se modifica el Reglamento (CE) 924/2009.
- **Reglamento (UE) 2021/1230**, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de julio de 2021, relativo a los pagos transfronterizos en la Unión.