

- 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).
 - **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 (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 (BOE 01.04.2009).
 - **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 5/2019, de 15 de marzo**, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario (BOE 16.03.2019).
 - **Real Decreto 309/2019, de 26 de abril**, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 5/2019 (BOE 29.04.2019).
 - **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 (BOE 30.11.2007).
 - **Ley 22/2007, de 11 de julio**, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores (BOE 12.07.2007).
 - **Ley 16/2011, de 24 de junio**, de contratos de crédito al consumo (BOE 25.06.2012).
 - **Ley 4/2022, de 25 de febrero**, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica (BOE 01.03.2022).
 - **Ley 10/2014, de 26 de junio**, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito (BOE 27.06.2014).
 - **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-ley 19/2017, de 24 de noviembre**, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones (BOE 25.11.2017).
 - **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 03.04.2019).
 - **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).
 - **Circular 5/2012, de 27 de junio**, del Banco de España, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos (BOE 06.07.2012).
 - **Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre**, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios (BOE 29.10.2011).
 - **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 determina el contenido y el formato del documento "Información Financiera-PYME" (BOE 11.07.2016).
 - **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 y el Real Decreto 84/2015 (BOE 23.12.2019).

- **Circular 4/2021, de 25 de noviembre**, del Banco de España, sobre modelos de estados reservados en materia de conducta de mercado, transparencia y protección de la clientela (BOE 01.12.2021).
- **Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre**, sobre fondos de garantía de depósitos en entidades de crédito (BOE 21.12.1996).
- **Orden EHA/1665/2010, de 11 de junio**, por la que se desarrollan los artículos 71 y 76 del Real Decreto 217/2008 sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión (BOE 23.06.2010).
- **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).
- **Orden ECE/482/2019, de 26 de abril**, por la que se modifican las órdenes EHA/1718/2010 y EHA/2899/2011 sobre publicidad y transparencia (BOE 29.04.2019).
- **Circular 4/2020, de 26 de junio**, del Banco de España, sobre publicidad de los productos y servicios bancarios (BOE 15.07.2020).
- **Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo**, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos (BOE 10.03.2012).
- **Real Decreto-ley 1/2013, de 14 de mayo**, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios (BOE 15.05.2013).
- **Ley 5/2015, de 27 de abril**, de fomento de la financiación empresarial (BOE 28.04.2015).
- **Ley 2/2011, de 4 de marzo**, de Economía Sostenible (BOE 05.03.2011).
- **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 44/2002, de 22 de noviembre**, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero (BOE 23.11.2002).
- **Resolución de 28 de julio de 2017**, por la que se publica el Acuerdo de 26 de julio de 2017 de la Comisión de seguimiento sobre cláusulas suelo (BOE 31.07.2017).

➤ Existe en esta Oficina, a **disposición de los clientes**:

- Los tipos de interés y las comisiones habitualmente aplicados a los servicios bancarios prestados con mayor frecuencia a la clientela.
- 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.
- 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
- 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.
- Información sobre las aportaciones al capital social de la Caja Rural.
- Copia de las resoluciones correspondientes a las autorizaciones de la Administración Tributaria, en relación con la facturación de sus operaciones a clientes, concedidas al amparo del art. 6.7 del Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, aprobado por el artículo primero del Real Decreto 1496/2003, de 28 de noviembre (BOE 29.11.2003).

- 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.
 - El reglamento de funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente
 - La “Guía de Acceso al Préstamo Hipotecario” elaborada por el Banco de España.
 - La “Guía de Acceso a la Hipoteca Inversa” elaborada por el Banco de España.
 - Información sobre la Cuenta de Pago Básica
 - Documento informativo de comisiones de cuentas de pago
 - Fechas de valoración aplicables a las operaciones de pago
 - Información sobre las tasas de descuento e intercambio de las operaciones de tarjeta
 - Condiciones generales de la contratación de operaciones afectadas por la LCCI
 - Ficha de Información Precontractual de los productos disponibles
- Esta entidad dispone de un Servicio de Atención al Cliente al que se pueden dirigir los clientes que lo estimen oportuno, por escrito, a la dirección: Plaza El Pla, 19 – 12200 Onda (teléfono: 964.776.677 / fax: 964.600.066) o a la dirección de correo electrónico: sac@caixaonda.com.
- La entidad tiene la obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes en el plazo de un mes (si eres consumidor), 15 días hábiles en el caso de los servicios de pago (seas consumidor o microempresa) o dos meses (si no eres consumidor), desde la fecha de presentación en el servicio de atención al cliente.
- Si la solución ofrecida no le resultase satisfactoria, el cliente podrá plantear sus quejas y reclamaciones, según corresponda, ante:
- el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, Alcalá, 48 - 28014 Madrid, teléfono 901 545 400, o través de su oficina virtual: <http://www.bde.es>.
 - la Oficina de Atención al Inversor de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, Edison, 14, 28006, Madrid, teléfono 902 149 200, o a través de su página web: <http://www.cnmv.es>.
 - El Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Pº de la Castellana, 44 – 28046 Madrid, o a través de su oficina virtual: <http://www.dgsfp.mineco.es>.
- Antes de recurrir a estos servicios, la normativa exige que el cliente justifique haber acudido previamente al servicio de atención al cliente.
- También podrá dirigirse al Defensor del Cliente de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito, cuya dirección postal y electrónica, se detalla a continuación:
- Dirección postal:
Unión Nacional de Cooperativas de Crédito
Institución del Defensor del Cliente en determinadas Sociedades Cooperativas de Crédito
Paseo de la Castellana, nº 21, piso 5º - 28046 - Madrid
 - Dirección electrónica: defensor.cliente@argaliabogados.com