



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

A) Normativa general de transparencia y protección.

- Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero. (BOE de 23) (Corrección de errores, BOE de 7 de febrero de 2003) Art. 30.
- Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones antes 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.
- Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de servicios financieros, modificada por la ECE/1263/2019.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores
- 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.
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible. (BOE de 5) Arts. 29, 31 y DT 5ª.
- Orden ECC/2316/2015, de 4 de noviembre, relativa a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros.
-

B) Normativa de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

- Ley 21/2011, de 26 de julio, de dinero electrónico. (BOE de 27)
- Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo. (BOE de 8) Art. 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 1 de abril).
- Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, modificada por la Orden ECE/482/2019.
- 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.



- Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios.
- Ley 16/2011, de 24 de junio (BOE de 25/06/11), de contratos de crédito al consumo.
- Real Decreto - Ley 6/2012, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos.
- Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social.
- Ley 2/1994, de 30 de marzo, de subrogación y modificación de préstamos hipotecarios.
- 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 de marzo de 2013) (Corrección de errores de 4 de abril de 2013) DA 2ª.
- Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito. (BOE de 27 de junio) (Corrección de errores BOE de 28 de junio). Art. 5 y DA 20ª.
- 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. (BOE de 27 de mayo de 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 de julio de 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 de noviembre).
- Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera. (BOE de 24 de noviembre de 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 de marzo de 2019).



- Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario. (BOE de 16 de marzo de 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 de abril de 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 de abril de 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 de abril de 2019).
- Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial.
- 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 de febrero) Art. 21 y DA 8ª.
- Circular 3/2016, de 21 de marzo, del Banco de España, a las entidades titulares de cajeros automáticos y las entidades emisoras de tarjetas o instrumentos de pago, sobre información de las comisiones por la retirada de efectivo en cajeros automáticos.
- 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 y se especifica la metodología de calificación del riesgo previsto en la Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial.
- 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 de abril de 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.



- 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.
- 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
- 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 de marzo de 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 1 de abril de 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 de abril de 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 de mayo de 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 5 de junio de 2020)
- Circular 4/2020, de 26 de junio, del Banco de España, sobre publicidad de los productos y servicios bancarios. (BOE de 15 de julio de 2020).
- Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, sobre el cambio de moneda extranjera en establecimientos abiertos al público distintos de las entidades de crédito (BOE de 15) (Corrección de errores, BOE de 13 de febrero de 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 de noviembre) Normas 4ª, 7ª, 9ª, 12ª, Anexos 3.2 y 3.3.



- 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 1 de diciembre de 2021) (Corrección BOE de 2 de junio de 2022)
- Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica. (BOE de 1 de marzo de 2022)

C) Normativa de transparencia y protección del cliente inversor.

- Circular 7/2013, de 25 de septiembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se regula el procedimiento de resolución de reclamaciones y quejas contra empresas que prestan servicios de inversión y de atención a consultas en el ámbito del mercado de valores. (se incluye).
- Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de Octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores. (se sustituye por Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores).
- Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero (BOE de 16/02/08), sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de más entidades que prestan servicios de inversión, en materia de tarifas y contratos tipo.
- Orden EHA/1665/2010, de 11 de junio (BOE de 23/06/10), por la que se desarrollan los artículos 71 y 76 del Real Decreto 217/2008.
- 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.
- Orden EHA/1717/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de servicios y productos de inversión.

D) Normativa de transparencia y protección del cliente asegurado.

- Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.
- Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.
- Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.
- Ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados.
- Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones.



- Real Decreto 304/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Planes y Fondos de Pensiones.

E) Normativa autonómica de transparencia y protección del cliente.

- Ley 1/2011, de 22 de marzo, de la Generalitat, por la que se aprueba el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana.

Existe en esta Oficina a disposición de los clientes y en la página web de la entidad www.caixabenicarlo.es

- Un folleto de “Tarifa de Comisiones, Condiciones y Gastos repercutibles a Clientes para las operaciones y servicios bancarios.
- Los folletos de tarifas relativos a operaciones de los mercados de valores registrados en la CNMV.
- Información trimestral sobre comisiones y tipos practicados en las operaciones más frecuentes realizadas por los clientes, personas físicas (ANEJO 1).
- Tipos de interés y comisiones para descubiertos tácitos en cuentas corrientes y excedidos tácitos en cuentas de crédito (ANEJO 2).
- Información Cuenta de Pago Básica.
- Fechas de valoración aplicables a las operaciones de pago.
- Información sobre las tasas de descuento e intercambio de las operaciones de tarjeta.
- El contrato-tipo de Custodia y administración de instrumentos financieros.
- 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.
- Información relativa al código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual.
- Condiciones generales de la contratación de operaciones afectadas por la LCCI.
- Ficha de Información Precontractual.

SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

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: Avda Joan Carles I, 18 – 12580 Benicarló (tfnº. 964 467 357 / fax: 964 467 062) o a la dirección de correo electrónico: sac@caixabenicarlo.es.

La entidad tiene la obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su 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:

- Defensor del Cliente, Teodoro de Agustín – Paseo de la Castellana, 21 piso 5º, 28046 Madrid, tfnº 91 794 13 00 o través de correo electrónico: cliente@argaliaabogados.com
- El Servicio de Reclamaciones del Banco de España, Alcalá, 48 - 28014 Madrid, tfnº 901 545 400, o través de su oficina virtual: www.bde.es
- La Oficina de Atención al Inversor de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (Dirección: Edison, 4 - 28006 Madrid, tfnº 902 149 200, o través de su página WEB: <http://www.cnmv.es>.

Esta entidad está adherida al «Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual», en la versión prevista por el Real Decreto-ley 1/2015, de 27 de febrero, de mecanismo de segunda oportunidad, reducción de carga financiera y otras medidas de orden social.