

## NORMATIVA REGULADORA DE LA TRANSPARENCIA DE LAS OPERACIONES BANCARIAS Y PROTECCIÓN DE LA CLIENTELA

Caja Rural Central S. Coop. de Crédito se ajusta a las normas sobre Transparencia de las Operaciones Bancarias y Protección a la Clientela, recogidas en la siguiente normativa legal:

### **Tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad**

- Orden del Mº de Economía y Hacienda de 12 de diciembre de 1989 sobre Tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad (BOE nº 303 de 19/12/1989).

### **Transparencia de las operaciones bancarias y protección de la clientela**

- Circular del Banco de España 8/90 de 7 de septiembre de 1990 sobre Transparencia de las operaciones y protección de la clientela (BOE nº 226 de 20/09/1990) y sus modificaciones publicadas.

-Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros (BOE de 3 de Marzo)

-Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras (BOE nº 72 de 24/03/2004).

- Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea (BOE nº 88 de 13/04/1999).

- Orden del Mº de Economía de 16 de noviembre de 2000 de desarrollo de la Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea así como otras disposiciones en materia de gestión de transferencias en general (BOE nº 283 de 25/11/2000).

### **Transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios**

- Orden del Mº de Presidencia de 5 de mayo de 1994 sobre Transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios (BOE nº 112 de 11/05/1994).

-Ley 41/2007 de 7 de diciembre de 2007 (BOE de 8 de diciembre)

### **Crédito al consumo**

- Ley 7/95 de Crédito al consumo de 23 de marzo de 1995 (BOE nº 72 de 25/03/1995).

### **Normas de actuación en los mercados de valores y registros obligatorios**

- Orden del Mº de Economía y Hacienda de 25 de octubre de 1995 sobre normas de actuación en los mercados de valores y registros obligatorios (BOE nº 262 de 02/11/1995).

- Circular de la Comisión Nacional del Mercado de Valores 1/1996 de 27 de marzo de 1996 sobre Normas de actuación, transparencia e identificación de los clientes en las operaciones del mercado de valores (BOE nº 86 de 09/04/1996).

## INFORMACIÓN A DISPOSICIÓN DE NUESTROS CLIENTES

### **TARIFAS POR SERVICIOS BANCARIOS**

-Folleto registrado en el Banco de España de "Tarifa de Comisiones, Condiciones y Gastos repercutibles a Clientes". En el mismo figuran, en un apartado propio, las condiciones generales aplicables a las transferencias de fondos con el exterior.

Dicho folleto también está disponible en Internet en la página [www.ruralcentral.es](http://www.ruralcentral.es), pudiéndose solicitar su impresión en papel en todas las oficinas.

### **INFORMACIÓN DIARIA DE CAMBIOS MÁXIMOS Y MÍNIMOS**

En cumplimiento de la Circular 8/1990 del Banco de España, se encuentra a disposición de todos los clientes la información diaria y actualizada relativa a los cambios máximos y mínimos, para la compra-venta de divisas y billetes de países no integrados en la Unión Monetaria Europea contra euros, en importes no superiores a 3.000 euros.

### **TRANSFERENCIAS TRANSFRONTERIZAS**

Los clientes tienen derecho a solicitar con carácter gratuito una oferta con las condiciones aplicables a una orden de transferencia transfronteriza de las reguladas en la Ley 9/1999, de 12 de abril, cuyo destino y divisa hayan sido precisados por el cliente, salvo que la entidad no desee realizar la operación.

### **PRESTAMOS HIPOTECARIOS Y PERSONALES**

Folleto informativo gratuito sobre préstamos hipotecarios sujetos a la Orden de 5 de mayo de 1994.

### **OFERTAS PUBLICAS DE VENTAS DE VALORES**

Folleto de emisión y de ofertas publicas de ventas correspondientes, y los folletos de las instituciones de inversión colectiva que comercializa la entidad.

### **-REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DE LOS CLIENTES Y USUARIOS FINANCIEROS DE CAJA**

**RURAL CENTRAL S.C.C.** Disponible en Internet en la página [www.ruralcentral.es](http://www.ruralcentral.es), pudiéndose solicitar su impresión en papel en todas las oficinas.

## SERVICIO DE RECLAMACIONES

Para atender las quejas y reclamaciones de los clientes, Caja Rural Central S. Coop. de Crédito. de acuerdo con el reglamento vigente al efecto, pone a su disposición:

### SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CAJA RURAL CENTRAL, S. COOP. DE CRÉDITO  
Dirección: C/ José María Sarget, 29  
03300 ORIHUELA (Alicante)  
Teléfono: 96-6747800  
Fax: 96-5301349  
atencionclientes@ruralcentral.es

### SERVICIO DE DEFENSA DEL CLIENTE

UNIÓN NACIONAL DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO (UNACC)  
C/ Virgen de los Peligros nº 4 - 4ª  
28013 MADRID  
Teléfono: 91-5956785  
Fax: 91 5956796  
defensor\_cliente\_unacc@cajarural.com

Tanto el Servicio de Atención del Cliente como el Defensor del Cliente disponen de un plazo máximo de dos meses para resolver las quejas y reclamaciones recibidas. Transcurrido este plazo sin recibir una resolución, o si existiese disconformidad con la misma, el reclamante podrá recurrir ante los siguientes Organismos:

### **Servicio de Reclamaciones del Banco de España**

C/Alcalá, 48  
28014 Madrid  
Teléfono: 901 54 54 00  
Dirección de correo electrónico: [consultasdeReclamaciones@bde.es](mailto:consultasdeReclamaciones@bde.es)

### **Oficina de Atención al Inversor (CNMV)**

C/Miguel Ángel, 11 28010 Madrid  
Puede obtener información sobre el procedimiento de tramitación en la página web de la CNMV  
Teléfono 902 149 200  
Dirección de correo electrónico: [inversores@cnmv.es](mailto:inversores@cnmv.es)

### **Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**

Paseo de la Castellana, 44  
28046 Madrid  
Teléfono: 902 197 936  
Dirección de correo electrónico: [reclamaciones.seguros@meh.es](mailto:reclamaciones.seguros@meh.es)

## OFERTA VINCULANTE DE OPERACIONES DE CRÉDITO AL CONSUMO Y OPERACIONES HIPOTECARIAS

Se informa al público en general, de su derecho a solicitar una oferta vinculante sobre operaciones a las que les sea de aplicación la Ley 7/1995 de Crédito al Consumo- Ley 2/1994 de Subrogación y Modificación de Préstamos Hipotecarios- o la O.M. de 5 de mayo de 1994 sobre Transparencia de las Condiciones Financieras de los Préstamos Hipotecarios.

Esta oferta vinculante, de acuerdo con las disposiciones referidas, será gratuita y tendrá una validez de 10 días hábiles, durante los cuales la Caja se compromete a respetar las condiciones económicas ofertadas, salvo causas excepcionales no imputables a la Entidad. En el caso de créditos y préstamos sujetos a la ley 7/1995 de Crédito al Consumo, dicha oferta vinculante estará condicionada además al resultado del estudio técnico correspondiente.

## FONDO DE GARANTIA DE DEPOSITOS

Les informamos que para aquellos casos regulados por REAL DECRETO 1642/2008, de 10 de octubre, por el que se fijan los importes garantizados a que se refiere el Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre, del Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito y el Real Decreto 948/2001, de 3 de agosto, sobre sistemas de indemnización de los inversores (BOE 246 de fecha 11 de octubre 2008), se establece la siguiente garantía:

-Los depósitos mantenidos en nuestra Entidad disfrutan de la garantía prestada por el Fondo, hasta un límite del equivalente a 100.000 euros por depositante, persona física o jurídica y cualesquiera que sean el número y la clase de depósitos en que figure como titular.

**TIPO FIJO DE CONVERSIÓN ENTRE LA PESETA Y LAS MONEDAS INTEGRADAS EN EL EURO**

Tipos fijos de conversión entre la peseta y las monedas integradas en el euro aplicables, como únicos, a las operaciones de compraventa de billetes de dichas monedas entre sí y a cualquier otra operación entre esas monedas.

TIPOS DE CONVERSIÓN IRREVOCABLES DEL EURO	
PAIS	UNIDADES MONETARIAS POR CADA EURO
ALEMANIA	1,95583 marcos alemanes (DEM)
AUSTRIA	13,7603 chelines austriacos (ATS)
BÉLGICA	40,3399 francos belgas (BEF)
ESPAÑA	166,386 pesetas españolas (ESP)
FINLANDIA	5,94573 marcos finlandeses (FIM)
FRANCIA	6,55957 francos franceses (FRF)
GRECIA	340,750 dracmas griegos (GRD)
HOLANDA	2,20371 florines holandeses (NLG)
IRLANDA	0,787564 libras irlandesas (IEP)
ITALIA	1936,27 liras italianas (ITL)
LUXEMBURGO	40,3399 francos luxemburgueses (LUF)
PORTUGAL	200,482 escudos portugueses (PTE)

TIPOS BILATERALES EQUIVALENTES	
PAIS	PESETAS POR CADA UD. MONETARA O CADA 100 UDS. MONETARIAS
ALEMANIA	85,0718 pesetas por marco alemán (DEM)
AUSTRIA	12,0917 pesetas por chelín austriaco (ATS)
BÉLGICA	412,4601 pesetas por 100 francos belgas (BEF)
FINLANDIA	27,9841 pesetas por marco finlandés (FIM)
FRANCIA	25,3654 pesetas por franco francés (FRF)
GRECIA	340,750 pesetas por dracma griego (GRD)
HOLANDA	75,5027 pesetas por florín holandés (NLG)
IRLANDA	211,2666 pesetas por libra irlandesa (IEP)
ITALIA	8,5931 pesetas por 100 liras italianas (ITL)
LUXEMBURGO	412,4601 pesetas por 100 francos luxemburgueses (LUF)
PORTUGAL	82,9930 pesetas por 100 escudos portugueses (PTE)

Según lo dispuesto en los artículos 14.3, 15.2, y 16.7 de la Ley de Introducción al Euro, serán gratuitas las siguientes operaciones bancarias:

- La conversión a euros o pesetas de los ingresos y de los pagos realizados, en territorio nacional, en pesetas o en euros respectivamente.
- La redenominación a euros de las cuentas de efectivo en pesetas y de los medios de disposición de las mismas.
- La redenominación a euros de la Deuda del Estado, que lleven a cabo las entidades Gestoras del mercado de Deuda Pública en Anotaciones de los saldos nominales de cada uno de los comitentes, así como la emisión y entrega de los nuevos resguardos de formalización, en que los saldos aparecerán expresados en euros

En las operaciones de admisión/entrega de unidades monetarias nacionales (billetes) de países participantes en la UME (por caja o cuenta), se aplicará una comisión de manipulación del 3% (mínimo 1.000 pesetas/6,01 euros). \*De acuerdo con la normativa en vigor, esta tarifa podrá ser modificada previa comunicación al Banco de España.