

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

- **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).
- **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. (BOE de 24 de diciembre de 2019).

José M^a Sarget, 29. 03300 ORIHUELA (Alicante)
T. (0034) 96 674 78 00 / F. (0034) 96 674 78 27

www.ruralcentral.es



- **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. (BOE de 30 de diciembre).
- **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 de abril de 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 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

José Mª Sarget, 29. 03300 ORIHUELA (Alicante)
T. (0034) 96 674 78 00 / F. (0034) 96 674 78 27

www.ruralcentral.es

Inscrita en el Registro Mercantil de Alicante, Tomo 857 general, Libro nº1, Sección 4ª, Folio 49, Hoja nº4, Inscripción 1ª - C.I.F F-03/014677
Inscrita con el nº 3005 en el Registro Especial de Cooperativas de Crédito del Banco de España.



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).
- **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).

Referencia: Banco de España

Actualización: marzo/2025

José M^a Sarget, 29. 03300 ORIHUELA (Alicante)
T. (0034) 96 674 78 00 / F. (0034) 96 674 78 27

www.ruralcentral.es

Inscrita en el Registro Mercantil de Alicante, Tomo 857 general, Libro nº1, Sección 4ª, Folio 49, Hoja nº4, Inscripción 1ª - C.I.F F-03/014677
Inscrita con el nº 3005 en el Registro Especial de Cooperativas de Crédito del Banco de España.

