

## **Normativa sobre Transparencia de las Operaciones Bancarias y protección a la clientela**

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).
- **Real Decreto 2606/1996**, de 20 de diciembre, sobre fondos de garantía de depósitos en entidades de crédito (BOE 21/12/1996).
- **Ley 44/2002**, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero/ (BOE 23/11/2002).
- **Ley 36/2003**, de 11 de noviembre, de medidas de reforma económica (BOE 12/11/2003).
- **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).
- **Ley 22/2007**, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores (BOE 12/07/2007).
- **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 (BOE 30/11/2007).
- **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 (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 y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito (BOE de 1 de abril).
- **Circular 1/2010**, de 27 de enero, del Banco de España, a entidades de crédito, sobre estadísticas de los tipos de interés que se aplican a los depósitos y a los créditos frente a los hogares y las sociedades no financieras/ (BOE 05/02/2010).
- **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.
- **Orden EHA/1665/2010**, de 11 de junio, por la que se desarrollan los artículos 71 y 76 del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión, en materia de tarifas y contratos-tipo (BOE 23/06/2010).
- **Orden EHA/1717/2010**, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de servicios y productos de inversión (BOE 29/06/2010).
- **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).
- **Circular 1/2010**, de 28 de julio, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, de información reservada de las entidades que prestan servicios de inversión.
- **Ley 2/2011**, de 4 de marzo, de Economía Sostenible (BOE 05/03/2011).
- **Ley 16/2011**, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo (BOE 25/06/2012).
- **Real Decreto-ley 16/2011**, de 14 de octubre, por el que se crea el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito.
- **Orden EHA/2899/2011**, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios (BOE 29/10/2011).
- **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 (BOE 24/10/2011).
- **Ley 21/2011**, de 26 de julio, de dinero electrónico.
- **Real Decreto 778/2012**, de 4 de mayo, de régimen jurídico de las entidades de dinero electrónico.
- **Real Decreto-ley 6/2012**, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos (BOE 10/03/2012).
- **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 (BOE 06/07/2012).
- **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 (BOE 22/11/2012).
- **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

- **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 1/2013**, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reconstrucción de deuda y alquiler social (BOE 15/05/2013).
- **Ley 10/2014**, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito (BOE 27/06/2014).
- **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 5/2015**, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial
- **Real Decreto Legislativo 4/2015**, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores (BOE 24/10/2015)
- **Orden ECC/2316/2015**, de 4 de noviembre, relativa a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros. (BOE 05/11/2015)
- **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.
- **Reglamento Delegado (UE) 2017/565 de la Comisión**, de 25 de abril de 2016, por el que se completa la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a los requisitos organizativos y las condiciones de funcionamiento de las empresas de servicios de inversión y términos definidos a efectos de dicha Directiva.
- **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)
- **Real Decreto 102/2019**, de 1 de marzo, por el que se crea la Autoridad Macropudencial Consejo de Estabilidad Financiera, se establece su régimen jurídico y se desarrollan determinados aspectos relativos a las herramientas macropudenciales.
- **Ley 5/2019, de 15 de marzo**, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.
- **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.
- **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 04/04/2019).
- **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 29/04/2019).
- **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.

- **Orden ETD/699/2020**, de 24 de julio, de regulación del crédito revolvente y por la que se modifica la Orden ECO/697/2004, de 11 de marzo, sobre la Central de Información de Riesgos, 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.
- **Ley 5/2020**, de 15 de octubre, del Impuesto sobre las Transacciones Financieras.
- **Circular 2/2020**, de 28 de octubre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre publicidad de los productos y servicios de inversión.
- **Circular 4/2020**, de 26 de junio, del Banco de España, sobre publicidad de los productos y servicios bancarios.
- **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
- **Ley 4/2022**, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica
- **Circular 3/2022**, de 30 de marzo, del Banco de España, por la que se modifican la Circular 2/2016, de 2 de febrero, a las entidades de crédito, sobre supervisión y solvencia, que completa la adaptación del ordenamiento jurídico español a la Directiva 2013/36/UE y al Reglamento (UE) n.º 575/2013; la Circular 2/2014, de 31 de enero, a las entidades de crédito, sobre el ejercicio de diversas opciones regulatorias contenidas en el Reglamento (UE) n.º 575/2013, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 648/2012; y 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.
- **Real Decreto-ley 19/2022**, de 22 de noviembre, por el que se establece el Código de Buenas Prácticas para aliviar la subida de los tipos de interés en préstamos hipotecarios sobre vivienda habitual, se modifica el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, y se adoptan otras medidas estructurales para la mejora del mercado de préstamos hipotecarios.
- **Ley 6/2023**, de 17 de marzo, de los Mercados de Valores y de los Servicios de Inversión.
- **Real Decreto 813/2023**, de 8 de noviembre, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicio de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión.
- **Real Decreto 814/2023**, de 8 de noviembre, sobre instrumentos financieros, admisión a negociación, registro de valores negociables e infraestructuras de mercado.
- **Real Decreto-ley 8/2023**, de 27 de diciembre, por el que se adoptan medidas para afrontar las consecuencias económicas y sociales derivadas de los conflictos en Ucrania y Oriente Próximo, así como para paliar los efectos de la sequía (prorrogada hasta el 30 de junio de 2025, por el Real Decreto-ley 9/2024, de 23 de diciembre por el que se adoptan medidas urgentes en materia económica, tributaria, de transporte, y de Seguridad Social, y se prorrogan determinadas medidas para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad social).
- **Real Decreto-ley 7/2024**, de 11 de noviembre, por el que se adoptan medidas urgentes para el impulso del Plan de respuesta inmediata, reconstrucción y relanzamiento frente a los daños causados por la Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA) en diferentes municipios entre el 28 de octubre y el 4 de noviembre de 2024.
- **Circular 2/2025, de 26 de marzo**, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se modifican las Circulares 1/2021, de 25 de marzo, 1/2010, de 28 de julio, y 5/2009, de 25 de noviembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.
- **Ley Orgánica 1/2025**, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia.
- **Ley 10/2025**, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

#### Normativa Europea:

- **Recomendación de la Comisión**, de 8 de diciembre de 1987, sobre un Código europeo de buena conducta en materia de pago electrónico (Relaciones entre organismos financieros, comerciantes-prestadores de servicios y consumidores) (DOUE de 24).
- **Recomendación de la Comisión**, de 17 de noviembre de 1988, relativa a los sistemas de pago y en particular a las relaciones entre titulares y emisores de tarjetas (DOUE de 24).
- **Reglamento (UE) n.º 596/2014** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014, sobre el abuso de mercado (Reglamento sobre abuso de mercado) y por el que se derogan la Directiva 2003/6/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, y las Directivas 2003/124/CE, 2003/125/CE y 2004/72/CE de la Comisión (Texto pertinente a efectos del EEE) (DOUE 12 de junio)
- **Decisión de la Autoridad Bancaria Europea** por la que se fija el tipo de referencia de conformidad con el anexo II de la Directiva 2014/17/UE (Directiva de Crédito Hipotecario) (2016/C 199/07) (DOUE de 4 de junio)

de 2016)

- **Reglamento (UE) 2016/1011** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2016, sobre los índices utilizados como referencia en los instrumentos financieros y en los contratos financieros o para medir la rentabilidad de los fondos de inversión, y por el que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2014/17/UE y el Reglamento (UE) n.º 596/2014 (Texto pertinente a efectos del EEE) (DOUE de 29 de junio de 2016)
- **Orientación (UE) 2019/1265** del Banco Central Europeo, del 10 de julio de 2019, sobre el tipo de interés a corto plazo del euro (€STR) (BCE/2019/19) (DOUE de 26 de julio de 2019)
- **Reglamento de Ejecución (UE) 2021/1848** de la Comisión, de 21 de octubre de 2021, relativo a la designación de un índice de referencia sustitutivo del índice medio del tipo del euro a un día (Texto pertinente a efectos del EEE) (DOUE de 22 de octubre de 2021)

2026