

# Información de Interés para los clientes

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:

- Orden del M° 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).
- 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) modificada con las siguientes circulares:
  - Circular 22/92 de 18 de diciembre de 1992 (BOE nº 311 de 28/12/1992).
    - Circular 13/93 de 21 de diciembre de 1993 (BOE nº 313 de 31/12/1993).
    - Circular 5/94 de 22 de julio de 1994 (BOE nº 184 de 03/08/1994).
    - Circular 3/96 de 7 de febrero de 1996 (BOE nº 63 de 13/03/1996).
    - Circular 4/98 de 27 de enero de 1998 (BOE nº 38 de 13/02/1998).
    - Circular 3/99 de 24 de marzo de 1999 (BOE nº 83 de 07/04/1999).
    - Circular 7/99 de 29 de junio de 1999 (BOE nº 163 de 09/07/1999).
    - Circular 3/2001 de 24 de septiembre de 2001 (BOE nº 242 de 09/10/2001).
- Orden del M° 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 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo (BOE nº 151 de 25/06/2011).
- Orden del M° 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).
- 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 M° 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).

Existe en esta Oficina, a disposición de los clientes:

- Un 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.cajarural.com](http://www.cajarural.com).

- Los tipos de cambio, mínimos de compra y máximos de venta, o, en su caso, los tipos únicos que aplicarán cuando su importe no exceda de 3.000 euros, con indicación de las comisiones y gastos aplicables, para operaciones de compraventa de divisas de países no integrados en la Unión Económica y Monetaria contra euros o pesetas.

Estos tipos también serán de aplicación a las operaciones de compraventa de esas divisas derivadas de órdenes de transferencia de divisas al extranjero, cuando los importes no excedan de la cantidad señalada en el párrafo anterior.

- Los tipos de cambio, mínimos de compra y máximos de venta, o, en su caso, los tipos únicos que aplicarán para los importes que no excedan de 3.000 euros, con indicación de las comisiones y gastos aplicables, para operaciones de compraventa de billetes extranjeros de países no integrados en la Unión Económica y Monetaria contra euros o pesetas.
- La relación de los 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
- Un folleto informativo gratuito sobre préstamos hipotecarios sujetos a la Orden de 5 de mayo de 1994.
- Los folletos de emisión y de ofertas públicas de ventas correspondientes, y los folletos de las instituciones de inversión colectiva que comercializa la entidad.

Los clientes tienen derecho a solicitar, con carácter gratuito:

- Ofertas vinculantes sobre créditos al consumo y préstamos hipotecarios, a los que se refieren al Orden de 5 de mayo de 1994 y la Ley 16/2011.
- 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.

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 c/ Tercia Nº 49 - 02200 Casas Ibañez (Albacete) (tfno. 967.460.312 / fax: 967.460.344).

Esta entidad está adherida al Servicio de Atención al Cliente de la UNACC al que se pueden dirigir los clientes que lo estimen oportuno, por escrito, a la dirección Paseo de la Castellana Nº 21, 28046 Madrid

Si la solución ofrecida no le resulta satisfactoria, el cliente podrá plantear la incidencia, según corresponda, ante:

- el Servicio de Reclamaciones del Banco de España (Alcalá, 50 - 28014 Madrid)
- el Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (Calle Edison 4. 28006 Madrid)

Esta entidad dispone, en relación con la facturación de sus operaciones a clientes, de autorizaciones de la administración tributaria 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.

Copia de las resoluciones correspondientes se encuentra a disposición de los clientes.