



Normativa que regula la transparencia de las operaciones bancarias y la protección de la clientela:

1. Orden del Ministerio de Economía y Hacienda de 12-12-1989 (B.O.E. 19-12-89, núm. 303), sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad.
2. Ley de Préstamos Hipotecarios 2/1994 del 30 de marzo de 1994 (B.O.E. 14-4-94 núms. 78 a 80).
3. Ley de Crédito al Consumo 7/1995, del 23-3-1995 (B.O.E. 25-3-95).
4. Orden del Ministerio de Economía y Hacienda de 25-10-1995 (B.O.E. 02-11-95).
5. Orden del Ministerio de la Presidencia del 5-5-94 (B.O.E. 11-5-94, núm. 112) sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios.
6. Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de setiembre (B.O.E. del 20-9-90, núm. 226) sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela, así como las disposiciones que la modifican que son las siguientes:
 - 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 3/8/1994).
 - Circular 3/96 de 7 de febrero de 1996 (BOE nº 63 de 13/3/1996).
 - Circular 3/99 de 24 de marzo de 1999 (BOE nº 83 de 7/4/1999).
 - Circular 3/2001 de 24 de setiembre de 2001 (BOE nº 242 de 9/10/2001).
7. 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 13/4/1999).
8. Orden del Ministerio 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).
9. Ley 39/2002, de 28 de octubre, de transposición al ordenamiento jurídico español de diversas directivas comunitarias en materia de protección de los intereses de los consumidores y usuarios (BOE nº 259 de 29-10-2002), en la que se modifica la Ley 7/1995 de Crédito al Consumo.
10. Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero (BOE nº 281 de 23/11/2002).
11. Real Decreto-Ley 2/2003, de 25 de abril, de Medidas de Reforma Económica (BOE nº 100 de 26/4/2003).
12. Orden PRE/1019/2003, de 24 de abril, sobre transparencia de los precios de los servicios bancarios prestados mediante cajeros automáticos (BOE nº 103 de 30-4-2003).
13. Real Decreto-Ley 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 nº 54 de 3-3-2004).



14. 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 nº 72 de 24-3-2004).

En cumplimiento de esta normativa, ponemos en su conocimiento:

1. La existencia a su disposición de un Folleto de Tarifas y Normas de Valoración, en el que figuran, en un apartado propio, las condiciones generales aplicables a las transferencias de fondos con el exterior; disponible también en internet en la dirección www.caixarurallavall.com
2. La existencia de un folleto informativo gratuito a su disposición sobre préstamos hipotecarios.
3. La existencia de tipos de cambio, mínimos de compra y máximos de venta, que se aplicarán a las operaciones de compraventa de divisas de países no integrados en la Unión Económica y Monetaria contra euros, por operaciones de ventanilla o derivadas de órdenes de transferencia de divisas al extranjero.
4. El derecho de los clientes a solicitar de la Entidad oferta vinculante sobre préstamos al consumo e hipotecarios, según lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 7/95.
5. La existencia de un instrumento de cobertura del riesgo de incremento del tipo de interés para los préstamos hipotecarios a interés variable, regulado en el Real Decreto-Ley 2/2003.
6. 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.
7. Esta Entidad dispone de un DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, cuyo reglamento está disponible en cada una de las oficinas y en la dirección de internet www.caixarurallavall.com, que tiene por objeto atender y resolver las quejas que presenten sus clientes, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad. La dirección es la siguiente:

CAIXA RURAL LA VALL "SAN ISIDRO", S. COOP. DE CREDITO V.
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Avenida Corazón de Jesús, nº 3
12600 – LA VALL D'UIXO (Castellón)

Nº de Fax: 964 69 79 88
Nº de Tfno: 964 69 79 89

Correo electrónico : atencioncliente_crlavall@cajarural.com

8. La existencia del SERVICIO DE DEFENSA DEL CLIENTE, cuya dirección es la siguiente:

SERVICIO DE DEFENSA DEL CLIENTE
UNION NACIONAL DE COOPERATIVAS DE CREDITO
C/ Virgen de los Peligros, nº 4, 4º
28013 MADRID



INFORMACIÓN A LA CLIENTELA

Agosto 2004

9. Referencia a los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros (figura no constituida todavía, ejerciéndola, hasta su nombramiento, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España), siendo necesario, para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos, haber agotado las vías del Departamento de Atención al Cliente o del Servicio de Defensa del Cliente.
10. La obligación por parte de La Caja de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el Departamento de Atención al Cliente o del Servicio de Defensa del Cliente.