

**INFORMACIÓN SOBRE TRANSPARENCIA DE OPERACIONES  
BANCARIAS Y PROTECCIÓN DE LOS CLIENTES**

**INFORMACIÓN A DISPOSICIÓN DE NUESTROS CLIENTES**

**TARIFAS POR SERVICIOS BANCARIOS**

Puede consultar en cualquiera de las oficinas de esta entidad el folleto de tarifas de comisiones, condiciones y gastos repercutibles a clientes, registrado en el Banco de España y en la Comisión Nacional de Mercado de Valores. Dicho folleto también está disponible en Internet en la página Web de la Entidad [www.caixaltea.es](http://www.caixaltea.es).

**PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS Y PERSONALES**

Existe un folleto informativo gratuito sobre las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios. Los clientes tienen derecho a solicitar y obtener gratuitamente una oferta vinculante relativa a los préstamos hipotecarios y créditos al consumo, antes de su contratación.

**OPERACIONES CON VALORES**

Los contratos-tipo de las operaciones de valores determinados por la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

**FONDOS DE INVERSIÓN Y PLANES DE PENSIONES**

Se encuentran a su disposición los Reglamentos de los Fondos de Inversión y Planes de Pensiones comercializados actualmente por esta entidad.

**TRANSFERENCIAS TRANSFRONTERIZAS**

Los clientes tienen derecho a solicitar y obtener gratuitamente una oferta con las condiciones específicas aplicables a una orden de transferencia transfronteriza, salvo que la Caja no desee realizar la operación. Las citadas órdenes únicamente se pueden cursar por escrito en nuestras oficinas.

**COMPRAVENTA DE DIVISAS Y BILLETES DE TERCEROS PAÍSES**

Cambios a aplicar: para importes que no exceden de 3.000 euros, existen unos tipos de cambio, mínimos de compra y máximos de venta que se aplicarán a las operaciones de compraventa de divisas y compraventa de billetes extranjeros, de países no integrados en la Unión Económica y Monetaria contra euros, con indicación de las comisiones y los gastos aplicables.

**INFORMACIÓN SOBRE TRANSPARENCIA DE OPERACIONES  
BANCARIAS Y PROTECCIÓN DE LOS CLIENTES**

**SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES**

**INFORMACIÓN EN SU SUCURSAL.**

Para resolver cualquier duda, consulta o aclaración que usted desee efectuar.

**SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE. TELÉFONO 902.402.202**

Para atender las quejas o reclamaciones de los clientes, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, la Caja dispone del Servicio de Atención al Cliente del Grupo CRM, que resolverá las mismas expresamente en el plazo máximo de 2 meses, y ello de conformidad con el Reglamento de Funcionamiento Interno del S.A.C, y la Orden Eco734/2004 de 11 de marzo. Puede consultar en esta oficina el Reglamento de Funcionamiento interno del S.A.C. o acceder directamente a través de la página Web de la Entidad [www.caixaltea.es](http://www.caixaltea.es), así como en la de la Entidad Cabecera del Grupo CRM [www.ruralcaja.es](http://www.ruralcaja.es). Para presentar su queja o reclamación: (Paseo de la Alameda, 34; 46023 Valencia y [atencioncliente@grupocrm.es](mailto:atencioncliente@grupocrm.es)).

**SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA**

Cuando considere inadecuada la resolución tomada por el Servicio de Atención al Cliente o haya transcurrido el plazo máximo de respuesta establecido por el Banco de España (dos meses), sin resolución expresa al efecto, podrá dirigirse por escrito al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, enviando toda la información relativa a su reclamación, o entregarla en cualquiera de sus sucursales existentes en las capitales de provincia. Deberá acreditar haberse dirigido con carácter previo al Servicio de Atención al Cliente del Grupo CRM.

**SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES**

En materia de valores, si la resolución adoptada por el Servicio de Atención al Cliente la considera inadecuada puede dirigir su reclamación ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores (Paseo de la Castellana nº 19, 28046 Madrid; Teléfono: 91 5851500).

**NORMATIVA REGULADORA**

NORMAS	F. PUBLICACIÓN BOE	MATERIA REGULADA
ORDEN MINISTERIAL DE 12/12/1989	19/12/1989	TIPOS DE INTERÉS Y COMISIONES, NORMAS DE ACTUACIÓN, INFORMACIÓN A CLIENTES Y PUBLICIDAD
CIRCULAR 8/1990 DEL BANCO DE ESPAÑA DE 7/9/1990 Y SUS MODIFICACIONES POSTERIORES	20/09/1990	TRANSPARENCIA DE LAS OPERACIONES BANCARIAS Y PROTECCIÓN DE LA CLIENTELA
ORDEN MINISTERIAL DE 5/05/1994 Y SUS MODIFICACIONES POSTERIORES	11/05/1994	TRANSPARENCIA DE LAS CONDICIONES FINANCIERAS DE LOS PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS
LEY 7/1995 DE 23/03/1995	25/03/1995	CRÉDITO AL CONSUMO
ORDEN MINISTERIAL DE 25/10/1995 Y SUS MODIFICACIONES POSTERIORES	02/11/1995	NORMAS DE ACTUACIÓN EN LOS MERCADOS DE VALORES
CIRCULAR 1/1996 DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES	9/04/1996	NORMAS DE ACTUACIÓN Y TRANSPARENCIA EN LOS MERCADOS DE VALORES
LEY 9/1999 DE 12/04/1999	13/04/1999	RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS TRANSFERENCIAS TRANSFRONTERIZAS ENTRE ESTADOS DE LA UNIÓN EUROPEA
ORDEN MINISTERIAL DE 16/11/2000	25/11/2000	DESARROLLO DE LA LEY 9/1999
LEY 44/2002, DE 22 DE NOVIEMBRE	23/11/2002	MEDIDAS DE REFORMA DEL SISTEMA FINANCIERO
ORDEN ECO 734/2004, DE 11 DE MARZO	24/03/2004	SOBRE LOS DEPARTAMENTOS Y SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y EL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS
LEY 22/2007, DE 11 DE JULIO	12/07/2007	LEY DE COMERCIALIZACIÓN A DISTANCIA DE SERVICIOS FINANCIEROS
LEY 16/2009, DE 13 DE NOVIEMBRE	14/11/2009	SISTEMA COMÚN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES PARA PROVEEDORES Y USUARIOS EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN Y UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE PAGO