



NORMATIVA REGULADORA DE LA TRANSPARENCIA DE LAS OPERACIONES BANCARIAS Y LA PROTECCIÓN DE LA CLIENTELA

1.- Servicio de Atención y Defensa del Cliente.

- Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, modificada por la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de economía sostenible.
- Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo, sobre Departamentos y Servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.
- Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones de Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Pensiones.

2.- Transparencia de las operaciones y protección de la clientela, y otra normativa de protección al consumidor.

- Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre del Ministerio de Economía y Hacienda, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
- 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.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.
- 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 Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

3.- Crédito al Consumo

- Directiva 2008/48/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril, relativa a los contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la Directiva 87/201/CEE del Consejo.
- Ley 16/2011, de 24 de junio, de Contratos de Crédito al Consumo.
- Orden ECC/159/2013 de 6 de febrero por la que se modifica la parte II del anexo I de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.

4.- Servicios de pago

- Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de pago, desarrollada por la Orden EHA/1608/2010 de 14 de junio, del Ministerio de Economía y Hacienda.
- Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicable a los servicios de pago.
- Directiva 2007/64/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre, sobre servicios en el mercado interior, por la que se modifican las Directivas 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE y 2006/48/CE y por la que se deroga la Directiva 97/5/CE.
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de economía sostenible.

5.- Condiciones generales de la contratación y otras

- Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de contratación.
- Ley 28/1998, de 13 de julio, de venta a plazos de bienes muebles.
- Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios.
- Circular 6/2010, de 28 de septiembre, del Banco de España, a entidades de crédito y entidades de pago, sobre publicidad de los servicios y productos bancarios.



-Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

-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.

-Ley 26/2006, de 17 de julio, de Mediación de Seguros.

-Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

-Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.