

INFORMACIÓN SOBRE TRANSPARENCIA DE OPERACIONES Y PROTECCIÓN A LA CLIENTELA

Normativa Financiera Vigente.

Las operaciones de esta Entidad están sujetas al cumplimiento de las normas sobre transparencia de las operaciones bancarias y protección a la clientela, de entre las que destacan las siguientes:

- Ley 26/1984, de 19 de julio (BOE 24/07/1984), sobre protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios.
- Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989 (BOE 19/12/1989), del Ministerio de Economía y Hacienda sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las Entidades de Crédito.
- Circular 8/1990, del Banco de España, de 7 de septiembre (BOE 20/09/1990) sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela, así como todas las Circulares que la modifican posteriormente.
- Ley 2/1994, de 30 de marzo (BOE 04/04/1994), sobre subrogación y modificación de préstamo hipotecarios.
- Orden Ministerial de 5 de mayo de 1994 (BOE 11/05/1994), sobre transparencia de las condiciones financieras en los préstamos hipotecarios.
- Ley 7/1995, de 23 de marzo (BOE 25/03/1995) de Crédito al Consumo.
- Orden Ministerial de 25 de octubre de 1995 (BOE 02/11/1995), sobre normas de actuación en el Mercado de Valores y Registros Obligatorios.
- Circular 1/1996, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, de 27 de marzo (BOE 09/04/1996).
- Ley 7/1998, de 13 de abril (BOE 14/04/1998), sobre Condiciones Generales de Contratación.
- Ley 9/1999, de 12 de abril (BOE 13/04/1999), por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la UE.
- Orden del 16 de noviembre de 2000 de desarrollo de la Ley 9/1999 (BOE 25/11/2000).
- Circular del Banco de España 3/2001 de 24 de septiembre (BOE 9/10/2001).
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre (BOE 14/12/1999), de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 44/2002, de 22 de noviembre (BOE 23/11/2002), de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre (BOE 20/12/2003), de firma electrónica.
- Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero (BOE 03/03/2004), por el que se aprueba el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros.
- Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo (BOE 24/03/2004), sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

Folleto Informativos a disposición de los clientes.

- Folleto registrado en el Banco de España que recoge las condiciones, comisiones, gastos y normas aplicables a todas las operaciones que los clientes pueden realizar en esta Entidad, incluidas todas las relacionadas con el mercado de valores, y en el que consta en un apartado propio las condiciones generales aplicables a las transferencias de fondos con el exterior. Este folleto está disponible igualmente en la página web de Cajastur, pudiendo consultarse en la dirección: <http://www.cajastur.es>.
- Folleto Informativo específico sobre Operaciones de Valores para su consulta.
- Contratos tipo de administración y/o custodia de valores, de administración de activos financieros y de operaciones de compraventa con pacto de recompra de títulos en el Mercado de Deuda Pública en anotaciones.

- Folleto informativo sobre condiciones financieras de los préstamos y créditos, tanto hipotecarios como con garantía personal, así como las ofertas vinculantes relativas a los préstamos hipotecarios, que los clientes tendrán derecho a solicitar y recibir gratuitamente con anterioridad a la contratación de su préstamo.
- Relación de cambios mínimo comprador y máximo vendedor aplicables a la compraventa de billetes y divisas extranjeras contra euros para operaciones que no excedan de 3.000,00 euros.
- Folletos y reglamentos de los Fondos de Inversión y Planes de Pensiones comercializados por esta Entidad.
- Podrá obtenerse una oferta con las condiciones específicas 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 precisadas por el cliente, salvo que la Caja no desee realizar la operación.

Departamento de Atención al Cliente y Valedor del Cliente.

- La Entidad dispone de un DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE creado al amparo de lo establecido en el apartado 1 del Artículo 4º de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, cuyo funcionamiento está regulado por el [Reglamento para la Defensa del Cliente de Caja de Ahorros de Asturias](#), encontrándose su texto a disposición en todas y cada una de las Oficinas y Departamentos de la Entidad.

Ante dicho DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE se podrán formular, de acuerdo con lo establecido en la referida Orden y el citado Reglamento, las reclamaciones que procedan. Sus direcciones postal y electrónica son las siguientes:

Calle San Francisco 15, Entresuelo
33003 – Oviedo
e-mail: AtencionCliente@cajastur.es

Las citadas quejas y reclamaciones se podrán presentar cumplimentando el [formulario](#) creado al efecto que se encuentra a disposición en todas y cada una de las Oficinas y Departamentos de la Entidad.

Si transcurren dos meses sin que dicho DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE notifique resolución alguna, o la adoptada no fuese de conformidad de quién la planteó, se podrá dirigir por escrito al SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA, cuyas direcciones postal y electrónica son las siguientes:

Calle Alcalá 48
8014 – MADRID
e-mail: sjusrc@bde.es

acompañando toda la documentación relativa a su reclamación, o entregar dicha documentación en cualquiera de sus sucursales.

En la Comunidad Autónoma de Galicia existe, además, la figura del VALEDOR DEL CLIENTE, instituida por el artículo 44º de la Ley 4/1996 de 31 de Mayo de Cajas de Ahorro de Galicia y posteriormente desarrollada por el Decreto 240/1998 de Galicia, de 24 de Julio. Su misión es procurar la defensa de los intereses y derechos de los clientes de las Cajas de Ahorros operantes en el territorio de la Comunidad Autónoma de Galicia, pudiendo los titulares de intereses o derechos directamente afectados formular quejas o reclamaciones ante dicha instancia en relación con operaciones financieras, de prestación de servicios financieros y, en general, en sus relaciones con las Cajas de Ahorros operantes en Galicia.

Para ello deberán dirigirse, por escrito, a la siguiente dirección:

Oficina del Valedor del Cliente
Calle Montero Ríos nº 7
Apartado de Correos 719
15706 – Santiago de Compostela

Si bien el cliente también podrá formular su reclamación presentando o remitiendo a la oficina del Valedor del Cliente, correctamente cubierto, el folio de color blanco de las Hojas de Reclamación existentes en las Oficinas de la Caja ubicadas en Galicia.

Para formular ante el VALEDOR DEL CLIENTE quejas o reclamaciones que ya fueran presentadas directamente ante la Caja y admitidas a trámite por ésta, será necesario que aquéllas fueran resueltas negativamente por la Caja o que hubiesen transcurrido dos meses desde su presentación sin tener respuesta.

La presentación y tramitación de quejas y reclamaciones ante el VALEDOR DEL CLIENTE tendrá carácter gratuito para el interesado, desarrollándose su actuación con plena independencia e imparcialidad.

La reclamación ante el Valedor del Cliente es un requisito previo necesario para poder reclamar posteriormente ante la Oficina de Reclamaciones de Clientes de las Cajas de Ahorros de la Xunta de Galicia.

Los informes o resoluciones del Valedor del Cliente pueden ser objeto de revisión mediante escrito dirigido a la OFICINA DE RECLAMACIONES DE CLIENTES DE LAS CAJAS DE AHORROS que debe presentarse en el Registro General de la Consejería de Economía y Hacienda de la Xunta de Galicia, sito en el Edificio Administrativo San Caetano, 15704 – Santiago de Compostela, o mediante cualquiera de las formas previstas en el artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre. También se podrá acudir a la citada Oficina de Reclamaciones si en el plazo de dos meses el Valedor no emitiese su informe.

Quedan excluidas de la competencia de la Oficina las reclamaciones que se encuentren ya formuladas o resueltas en otra vía, administrativa, judicial o arbitral, así como en las que ya recayera informe de la Oficina o del Servicio de Reclamaciones del Banco de España. Todo ello de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 270/1998 de Galicia, de 24 de septiembre, por el que se desarrolla la organización y funcionamiento de la Oficina de Reclamaciones de Clientes de las Cajas de Ahorros.

Se hace constar que la normativa citada de la Comunidad Gallega se encuentra a disposición del cliente en la oficina.

A continuación se resumen las distintas instancias de reclamación en Galicia:

Los clientes de las cajas de ahorros pueden presentar sus quejas y reclamaciones, en primera instancia, bien ante el departamento o servicio de atención al cliente de la propia caja de ahorros, bien directamente ante el Valedor del Cliente de la Federación Gallega de Cajas de Ahorros.

En el caso de presentar la reclamación ante el servicio de atención al cliente de la propia caja, la segunda instancia de reclamación puede ser, a decisión del reclamante, el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios adscrito orgánicamente al Banco de España, o el Valedor del Cliente de la Federación Gallega de Cajas de Ahorros. En este último caso, como tercera instancia, resulta posible la reclamación ante la Oficina de Reclamaciones de Clientes de las Cajas de Ahorros de la Consejería de Economía y Hacienda de la Xunta de Galicia, así como ante el citado Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios.

En el caso de reclamar directamente ante el Valedor del Cliente, la segunda instancia de reclamación sólo puede ser la Oficina de Reclamaciones de Clientes de las Cajas de Ahorros de la Consellería de Economía y Hacienda de la Xunta de Galicia.

11 de Abril de 2006