

1. Normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros

- ✓ Ley 1/2013 de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección de los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social.
- ✓ Orden ECC/2502/2012 de 16 de noviembre, que regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la CNMV i la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- ✓ 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.
- ✓ Orden EHA/2889/2011 de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
- ✓ Ley 16/2011 de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.
- ✓ Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito.
- ✓ 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 los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias.
- ✓ Real Decreto 303/2004, por el que se aprueba el Reglamento de los comisionados por la defensa del cliente de servicios financieros.
- ✓ Orden ECO/734/2004 sobre los departamentos i servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de les entidades financieras.
- ✓ Capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre de medidas de reforma del sistema financiero: Protección de clientes de servicios financieros.
- ✓ Ley 7/1998 de 13 de abril sobre condiciones generales de la contratación.
- ✓ Decreto 77/1994, de 12 de abril, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios de la Comunidad Valenciana.

Para mayor información sobre normativa de transparencia y protección de los clientes puede consultar en la página del Banco de España en la siguiente dirección: http://www.bde.es/secciones/normativa/Regulacion_de_En/Estatal/Transparencia