

La operativa de esta entidad se ajusta a las normas sobre **Transparencia de las Operaciones Bancarias y protección a la clientela**, recogidas en la siguiente normativa legal

- [Ley 2/1994, de 30 de marzo](#). Subrogación y Modificación de Préstamos Hipotecarios (BOE de 4 de abril).
- [Ley 44/2002, de 22 de noviembre](#), de Medidas de Reforma del Sistema Financiero. (BOE de 23) (Corrección de errores, BOE de 7 de febrero de 2003) Art. 30.
- [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 de 24).
- [Ley 22/2007, de 11 de julio](#), sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores (BOE de 12).
- [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 (BOE de 30) (corrección de errores BOE de 13 de febrero de 2008).
- [Ley 41/2007, de 7 de diciembre](#), por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo. (BOE de 8) Art. 7 a 9.
- [Ley 2/2009, de 31 de marzo](#), por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito (BOE de 1 de abril).
- [Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio](#), de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios. (BOE de 29).
- [Ley 2/2011, de 4 de marzo](#), de Economía Sostenible. (BOE de 5) Arts. 29, 31 y DT 5ª.
- [Ley 16/2011, de 24 de junio](#), de contratos de crédito al consumo. (BOE de 25).
- [Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre](#), de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios. (BOE de 29) (Corrección de errores BOE de 3 de diciembre).
- [Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo](#), de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos. (BOE de 10).
- [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.(BOE de 6 de julio).
- [Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre](#), por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. (BOE de 22).

- [Real Decreto-ley 6/2013, de 22 de marzo](#), de protección a los titulares de determinados productos de ahorro e inversión y otras medidas de carácter financiero. (BOE de 23 de marzo de 2013) (Corrección de errores de 4 de abril de 2013) DA 2ª.
- [Ley 1/2013, de 14 de mayo](#), de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social. (BOE de 15).
- [Ley 10/2014, de 26 de junio](#), de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito. (BOE de 27 de junio) (Corrección de errores BOE de 28 de junio). Art. 5 y DA 20ª.
- [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. (BOE de 14 de febrero) Art. 21 y DA 8ª.
- [Ley 5/2015, de 27 de abril](#), de fomento de la financiación empresarial. (BOE de 28) (Corrección de errores BOE de 21 de noviembre de 2015)
- [Orden ECC/2316/2015, de 4 de noviembre](#), relativa a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros. (BOE de 5 de noviembre).
- [Circular 6/2016, de 30 de junio](#), del Banco de España, a las entidades de crédito y a los establecimientos financieros de crédito, por la que se determinan el contenido y el formato del documento "Información Financiera-PYME" y se especifica la metodología de calificación del riesgo previstos en la Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial. (BOE de 11 de julio)
- [Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero](#), de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo. (BOE de 21 de enero).
- [Real Decreto 536/2017, de 26 de mayo](#), por el que se crea y regula la Comisión de seguimiento, control y evaluación prevista en el Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, y por el que se modifica el artículo 6 del Real Decreto 877/2015, de 2 de octubre, de desarrollo de la Ley 26/2013, de 27 de diciembre, de cajas de ahorro y fundaciones bancarias. (BOE de 27 de mayo de 2017).
- [Resolución de 28 de julio de 2017](#), de la Secretaría General Técnica, por la que se publica el Acuerdo de 26 de julio de 2017, de la Comisión de seguimiento, control y evaluación del Real Decreto-ley 1/2017, por el que se establece la plantilla conforme a la que las entidades de crédito deberán remitir cierta información. (BOE de 31 de julio de 2017).
- [Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre](#), de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones. (BOE de 25 de noviembre).

- [Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre](#), de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera. (BOE de 24 de noviembre de 2018).
- [Orden ECE/228/2019, de 28 de febrero](#), sobre cuentas de pago básicas, procedimiento de traslado de cuentas de pago y requisitos de los sitios web de comparación. (BOE de 5 de marzo de 2019).
- [Ley 5/2019, de 15 de marzo](#), reguladora de los contratos de crédito inmobiliario. (BOE de 16 de marzo de 2019).
- [Real Decreto 164/2019, de 22 de marzo](#), por el que se establece un régimen gratuito de cuentas de pago básicas en beneficio de personas en situación de vulnerabilidad o con riesgo de exclusión financiera. (BOE de 3 de abril de 2019).
- [Circular 2/2019, de 29 de marzo](#), del Banco de España, sobre los requisitos del Documento Informativo de las Comisiones y del Estado de Comisiones, y los sitios web de comparación de cuentas de pago, y que modifica la Circular 5/2012, de 27 de junio, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos. (BOE de 4 de abril de 2019).
- [Real Decreto 309/2019, de 26 de abril](#), por el que se desarrolla parcialmente la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario y se adoptan otras medidas en materia financiera. (BOE de 29 de abril de 2019).
- [Real Decreto 736/2019, de 20 de diciembre](#), de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago y por el que se modifican el Real Decreto 778/2012, de 4 de mayo, de régimen jurídico de las entidades de dinero electrónico, y el 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. (BOE de 24 de diciembre de 2019)
- [Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre](#), sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago y por la que se modifica la 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, y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios. (BOE de 30 de diciembre)
- [Resolución de 27 de abril de 2020](#), de la Comisión Ejecutiva del Banco de España, sobre la continuación del procedimiento aplicable en la presentación de reclamaciones y quejas, cuya tramitación y resolución sea competencia del Banco de España, regulado en el artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre. (BOE de 28 de abril de 2020)

- [Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo](#), de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19. (BOE de 18 de marzo de 2020) Arts. 7 a 16 ter y DT 2ª
- [Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo](#), por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19. (BOE de 1 de abril de 2020) Arts. 16 a 19 y 21 a 27
- [Real Decreto-ley 15/2020, de 21 de abril](#), de medidas urgentes complementarias para apoyar la economía y el empleo. (BOE de 22 de abril de 2020) DA 15ª
- [Real Decreto-ley 19/2020, de 26 de mayo](#), por el que se adoptan medidas complementarias en materia agraria, científica, económica, de empleo y Seguridad Social y tributarias para paliar los efectos del COVID-19. (DOUE de 27 de mayo de 2020) Arts. 6 a 8 y DT 1ª
- [Resolución de 27 de mayo de 2020](#), de la Dirección General de Seguridad Jurídica y Fe Pública, por la que se aprueban los modelos de solicitud para hacer constar en el Registro de Bienes Muebles la suspensión de las obligaciones contractuales derivadas de préstamo o garantía hipotecaria contratado por persona física que se encuentre en situación de vulnerabilidad económica, en la forma definida por el Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19. (BOE de 5 de junio de 2020)
- [Circular 4/2020, de 26 de junio](#), del Banco de España, sobre publicidad de los productos y servicios bancarios. (BOE de 15 de julio de 2020)
- [Circular 4/2021, de 25 de noviembre, del Banco de España](#), a entidades de crédito y otras entidades supervisadas, sobre modelos de estados reservados en materia de conducta de mercado, transparencia y protección de la clientela, y sobre el registro de reclamaciones. (BOE de 1 de diciembre de 2021) (Corrección BOE de 2 de junio de 2022)
- [Ley 4/2022, de 25 de febrero](#), de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica. (BOE de 1 de marzo de 2022)

Existe en esta Oficina, a disposición de los clientes:

- Los tipos de interés y las comisiones habitualmente aplicados a los servicios bancarios prestados con mayor frecuencia a su clientela, con sus denominaciones íntegras, debidamente actualizados a la fecha a que se refieran.
 - Los folletos de tarifas relativos a operaciones de los mercados de valores registrados en la CNMV.
 - Tipos de interés y comisiones para descubiertos tácitos en cuentas corrientes y excedidos tácitos en cuentas de *crédito*, con sus denominaciones íntegras, debidamente actualizados a la fecha a que se refieran.
 - Fechas de valor aplicables a las operaciones de pago y otras asentadas en cuentas de pago u otras cuentas a la vista
 - Los tipos de cambio, mínimos de compra y máximos de venta, o, en su caso, los tipos únicos que aplicarán en operaciones de compraventa de divisas contra euros o de billetes extranjeros contra euros, cuando el importe de compraventa no exceda de 3.000 euros, con indicación de las comisiones y gastos aplicables.
 - Los contratos-tipo de Custodia y administración de instrumentos financieros y de Gestión de carteras.
Los folletos de emisión y ofertas públicas de venta correspondientes, cuando la entidad esté encargada de la colocación de emisiones o del servicio financiero de las mismas.
 - Copia de las resoluciones correspondientes a las autorizaciones de la Administración Tributaria, en relación con la facturación de sus operaciones a clientes, concedidas al amparo del art. 6.7 del Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, aprobado por el artículo primero del Real Decreto 1496/2003, de 28 de noviembre (BOE 29.11.2003).
 - Información sobre el fondo de garantía de depósitos al que pertenece la entidad, disposiciones aplicables al mismo, importe y alcance de la cobertura ofrecida, depósitos o valores no garantizados, condiciones necesarias para que se produzca el pago del importe garantizado y formalidades necesarias para su pago.
 - El reglamento de funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente
 - La Guía de Acceso al Préstamo Hipotecario elaborada por el Banco de España
- Esta Entidad dispone de un Servicio de Atención al Cliente al que se pueden dirigir los clientes que lo estimen oportuno, por escrito, a la dirección:

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Caja Rural de Jaén, Barcelona y Madrid S. C. C.
Parque Científico y Tecnológico GEOLIT
C/ El Condado, Manzana 23,
23620-Mengíbar (Jaén)-
e-mail: attcliente@crjaen.com

Asimismo, esta Entidad se encuentra adherida al SERVICIO DE DEFENSA DEL CLIENTE, de determinadas cooperativas de crédito, a cuyo conocimiento y decisión podrán someter los clientes cualesquiera reclamaciones (no quejas) de su competencia conforme al Reglamento de Funcionamiento. Su dirección es:

DEFENSOR DEL CLIENTE EN DETERMINADAS COOPERATIVAS DE CRÉDITO

Paseo de la Castellana, 21 – Piso 5º

28046 -Madrid-

Tfno.: 917 94 13 00 // email: defensor.cliente@argaliabogados.com

- La entidad tiene la obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en virtud de los plazos establecidos en el Reglamento del Servicio de Atención al Cliente (artículo 20) y en el Reglamento del Defensor del Cliente (artículo 17), según el órgano al que se dirija la reclamación.

Si la solución ofrecida no le resultase satisfactoria, el cliente podrá plantear sus quejas y reclamaciones, según corresponda, ante:

- El Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, Alcalá, 48 - 28014 Madrid, tfnº 901 545 400 o 91 338 8830, o través de su oficina virtual: www.bde.es
- La Oficina de Atención al Inversor de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (Miguel Ángel 11, 28010, Madrid).
- El Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Pº de la Castellana, 44 - 28046 Madrid, o a través de su oficina virtual: <http://www.dgsfp.meh.es/reclamaciones/>.