

## **ANEXO II.**

### **NORMATIVA DE TRANSPARENCIA Y PROTECCION DEL CLIENTE DE SERVICIOS FINANCIEROS**

- [Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero](#), *de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo* Reglamento del Servicio de Atención al cliente.
- [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 de noviembre) (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 de marzo).
- [Ley 22/2007, de 11 de julio](#),. sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores (BOE de 12 de julio).
- [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 de noviembre) (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 de diciembre) 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).
- [Ley 16/2009, de 13 de noviembre](#),. de servicios de pago (BOE de 14 de noviembre)
- [Real Decreto 712/2010](#),. de 28 de mayo, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago.
- [Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio](#),. sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago. (BOE de 18 de junio).
- [Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio](#),. de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios. (BOE de 29 de junio).

- [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. (BOE de 11 de octubre de 2010)
- [Ley 2/2011, de 4 de marzo.](#), de Economía Sostenible. (BOE de 5 de marzo) Arts. 29, 31 y DT 5ª.
- [Ley 16/2011, de 24 de junio.](#), de contratos de crédito al consumo. (BOE de 25 de junio).
- [Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre.](#), de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios. (BOE de 29 de octubre) (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 de marzo).
- [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 de noviembre)
- [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 de mayo)
- [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.
- [Orden ECC/2316/2015, de 4 de noviembre.](#), relativa a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros. (BOE de 5 de noviembre)
- [Ley 36/2003, de 11 de noviembre.](#) de medidas de reforma económica.
- [Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo.](#) de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos.
- [Ley 7/1998, de 13 de abril.](#) sobre condiciones generales de la contratación.

- [Real Decreto-ley 16/2011, de 14 de octubre \(B.O.E. del 15 de octubre\)](#), por el que se crea el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito y Real Decreto 628/2010 de 14 de mayo del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 3 de junio), por el que se modifican el Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre (B.O.E. del 21 de diciembre), sobre fondos de garantía de depósitos en entidades de crédito y el Real Decreto 948/2001, de 3 de agosto (B.O.E. del 4 de agosto), sobre sistemas de indemnización de los inversores.
- [Decreto 123/2008 de 1 de julio del Departamento de Industria, Comercio y Turismo y Departamento de Cultura del País Vasco \(B.O. País Vasco de 16 de julio\)](#), sobre los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias.
- [Ley 22/2010 de 20 de julio del Parlamento de Cataluña \(DOGC de 23 de julio\)](#), del Código de Consumo de Cataluña.

**ANEXO III.**

**Formulario de reclamación:**