

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.

- 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.

11 de abril de 2006