

## **Normativa que regula la transparencia de las operaciones bancarias y la protección a la clientela de servicios financieros.**

### **Normativa General de Protección de los Consumidores y condiciones de contratación**

- 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.
- Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación
- Ley 22/2010 de 20 de julio del Parlamento de Cataluña , del Código de Consumo de Cataluña.

### **Crédito al consumo:**

- Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de Crédito al Consumo.

### **Normativa general sobre servicios bancarios**

- Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre del Ministerio de Economía y Hacienda, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
- 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.
- Ley 22/2007, 11 de junio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a consumidores.
- Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.
- 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 las entidades de crédito

### **Servicios de Pago**

- Ley 16/2009 de 13 de noviembre, de Servicios 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.
- Reglamento (UE) nº 260/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de marzo de 2012, por el que se establecen requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos domiciliados en euros, y se modifica el Reglamento (CE) nº 924/2009.

### **Servicio de atención al cliente y defensor del cliente**

- Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, modificada por la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de economía sostenible.
- Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo, sobre Departamentos y Servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.
- 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 Pensiones.

**Protección de datos personales:**

- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento que desarrolla la Ley Orgánica de Protección de Datos.

**Seguros:**

- Ley 26/2006, de 17 de julio, de Mediación de Seguros.

**Publicidad de servicios y productos bancarios:**

- Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios.
- 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