

Existe en esta Oficina, **a disposición de los clientes:**

- La Normativa sobre “Transparencia de las operaciones bancarias y protección a la clientela”.
- Un folleto de “Tarifa de Comisiones, Condiciones y Gastos repercutibles a Clientes para las operaciones y servicios bancarios.
- Los folletos de tarifas relativos a operaciones de los mercados de valores registrados en la CNMV.
- Información trimestral sobre comisiones y tipos practicados u ofertados de manera más habitual en las operaciones más frecuentes con los perfiles de clientes más comunes que sean personas físicas (Anejo1 de la Circular 5/2012).
- 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 (Anejo 2 de la Circular 5/2012).
- Normas de valoración con las 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.
- El contrato-tipo de Custodia y administración de instrumentos financieros.
- 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.
- La Política de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.
- Información sobre la Directiva Europea de Mercados e Instrumentos Financieros (MIFID).
- Información relativa al «Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual», con una descripción concreta de su contenido, y la posibilidad de acogerse a él para aquellos clientes que hayan incumplido el pago de alguna cuota hipotecaria o manifiesten, de cualquier manera, dificultades en el pago de su deuda hipotecaria.

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:

C/ San José de Calasanz, 6 - 46680 Algemesí (Valencia)
Nº de teléfono 962488030 / Nº de Fax 962484511
Correo electrónico: atencioncliente.3117@cajarural.com

La entidad tiene la obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el servicio de atención al cliente.

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

- el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, Alcalá, 48 - 28014 Madrid, teléfono nº 901 545 400, o través de su oficina virtual: www.bde.es
- la Oficina de Atención al Inversor de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, Edison, 4 - 28006 Madrid, teléfono nº 902 149 200, o través de su página WEB: <http://www.cnmv.es>.
- 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.mineco.es/reclamaciones/>.
- el Defensor del Cliente en determinadas Sociedades Cooperativas de Crédito (UNACC), Pº de la Castellana, 21-5º - 28046 Madrid, teléfono nº 91 4341336, o a través de su correo electrónico: defensor.cliente@argaliabogados.es.

Esta entidad está adherida al «Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual», en la redacción dada por la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social.