

# NORMATIVA, ORDENADA POR MATERIAS, QUE REGULA LA TRANSPARENCIA DE LAS OPERACIONES BANCARIAS Y LA PROTECCIÓN A LA CLIENTELA

## **Servicio de atención y defensa del cliente:**

- Ley 44/2002 de 22 de noviembre de 2002, sobre medidas de reforma del sistema financiero.
- Orden Ministerial ECO/734/2004 de 11 de marzo de 2004, sobre los departamentos y servicios de atención al 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 Fondos de Pensiones.

## **Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios:**

- Real Decreto Legislativo núm. 1/2007 de 16 de noviembre que aprueba el texto refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias.

## **Condiciones generales de la contratación:**

- Ley núm. 7/1998 de 13 de abril de condiciones generales de la contratación.

## **Reglamento de planes y fondos de pensiones:**

- Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de regulación de los planes y fondos de pensiones.
- Real Decreto 304/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el reglamento de planes y fondos de pensiones.

## **Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros:**

- Real Decreto 303/2004 de 20 de febrero de 2004, por el cual se aprueba el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros.

## **Normativa sobre obligaciones de información y clasificación de los productos financieros:**

- Orden ECC/2316/2015, de 4 de noviembre, relativa a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros.

## **Ley general de publicidad:**

- Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad y disposiciones de desarrollo.