

BANCO CAIXA GERAL, S.A.

La operatoria del Banco Caixa Geral, se ajusta a las Normas sobre Transparencia de las operaciones bancarias y Protección de la clientela, que se contienen en la O.M. de 12 de diciembre de 1989 (B.O.E. nº 303, de 19 de diciembre) complementada por la O.M. de 5 de mayo de 1994 (B.O.E. nº 112, de 11 de mayo) y modificada por el R.D. 303/2004 de 20 de febrero (B.O.E. nº 54, de 3 de marzo) y la Circular 8/1990 del Banco de España de 7 de septiembre (B.O.E. nº 226, de 20 de septiembre), modificada por las Circulares del Banco de España 22/1992, de 18 de diciembre (B.O.E. nº 310, de 26 de diciembre), 13/1993, de 21 de diciembre (B.O.E. nº 313, de 31 de diciembre), 5/1994, de 22 de julio (B.O.E. nº 184, de 3 de agosto), 3/1996, de 27 de febrero (B.O.E. nº 63, de 13 de marzo), 4/1998, de 27 de enero (B.O.E. nº 38, de 13 de febrero), 3/1999, de 24 de marzo (B.O.E. nº 83 de 7 de abril), 7/1999, de 29 de junio (B.O.E. nº 163 de 9 de julio), 3/2001, de 24 de septiembre (B.O.E. nº 242 de 9 de octubre) y por el R.D. 303/2004 de 20 de febrero (B.O.E. nº 54, de 3 de marzo); así como la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo (B.O.E. nº 72, de 25 de marzo) y O.M. de 25 de octubre de 1995 de desarrollo parcial del R.D. 629/1993, de 3 de mayo, (B.O.E. nº 262, de 2 de noviembre), ampliada por la Circular de la C.N.M.V. 1/1996 de 27 de marzo (B.O.E. nº 86 de 9 de abril); así como la Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea (B.O.E. nº 88 de 13 de abril) desarrollada en la Orden de 16 de noviembre de 2000 (B.O.E. nº 283 de 25 de noviembre) y la Resolución de la Dirección General del Tesoro y Política Financiera del 31 de octubre de 2000 (B.O.E. nº 280 de 22 de noviembre); así como la Ley 44/2002 de 22 de noviembre de 2002 (B.O.E. nº 281 de 23 de noviembre) y Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo de 2004 (B.O.E. nº 72 de 24 de marzo).

Existen en esta Oficina, a disposición de los clientes:

- * Un folleto registrado en el Banco de España en el que se recogen las comisiones, condiciones, gastos máximos repercutibles y normas de valoración que puede ser consultado en todo momento. En dicho folleto, en el epígrafe 61, figuran las condiciones generales aplicables a las transferencias de fondos con el exterior. Dicho folleto puede ser consultado igualmente en la página Web del Banco de España.
- * Un folleto informativo registrado en el Banco de España y en la C.N.M.V. con las tarifas máximas en operaciones y servicios y normas de valoración aplicables a las operaciones del mercado de valores.
- * Un folleto informativo, de carácter gratuito, sobre los Préstamos Hipotecarios a los que se refiere la O.M. de 5 de Mayo de 1994 y sobre los Créditos al Consumo regulados en la Ley 7/1995, de 23 de Marzo, así como documentos para solicitar ofertas vinculantes sobre créditos al consumo y sobre subrogaciones en préstamos hipotecarios.
- * Informes que, con carácter trimestral, se publican sobre los Fondos de Inversión que comercializa Banco Caixa Geral, S.A.
- * Un cuadro impreso en el que aparecen los tipos de cambio (mínimos de compra y máximos de venta) aplicables a las siguientes operaciones:
 - Compraventa de divisas de países no integrados en la Unión Económica y Monetaria contra euros cuando el importe de la operación no exceda de 3.000,- euros. Estos tipos serán igualmente aplicables a la compraventa de esas divisas derivadas de órdenes de transferencias de divisas al extranjero, cuando no excedan de dicho importe.
 - Compraventa de billetes extranjeros de países no integrados en la Unión Económica y Monetaria contra euros cuando el importe de la operación no exceda de 3.000,- euros.
- * Un folleto registrado en el Banco de España, en el que se recogen las comisiones y gastos máximos, así como el mínimo por operación, aplicables a las operaciones detalladas en el punto anterior.
- * Un documento para solicitar oferta con las condiciones específicas aplicables a las transferencias transfronterizas reguladas en la Ley 9/1999, de 12 de abril.

- * Asimismo, se informa de la existencia de "contratos - tipo" en materia de: "Gestión y Administración de Patrimonios", "Depósito y Administración de Valores y/o Activos Financieros" y "Compraventa con pacto de recompra de instrumentos financieros negociados en Mercados Secundarios Organizados", de los cuales, existe copia en la Comisión Nacional del Mercado de Valores y/o Banco de España.
- * El Banco Caixa Geral, S.A. y la Compañía de Seguros Fidelidade Mundial, S.A. Sucursal en España, integrantes del grupo C.G.D. en España, ponen a disposición de los clientes, en cumplimiento de la normativa vigente, un Servicio de Atención al Cliente común que atenderá las quejas y reclamaciones de los clientes de ambas entidades, al que podrán dirigirse:
 - Por escrito, a la siguiente dirección: C/ María de Molina, 39 – 28006 MADRID.
 - Por e-mail a: serviciodeatencionalcliente@bancocaixageral.es
 - En la Red de Oficinas, en las hojas de reclamaciones habilitadas y a disposición de la clientela.

Este Servicio dictaminará la resolución en un plazo de dos meses desde la fecha de presentación en dicho servicio.

Así mismo el cliente podrá obtener en cualquier oficina o a través de la página web de la Entidad, copia del Reglamento para la Defensa del Cliente.

En caso de disconformidad con la resolución del Servicio de Atención al Cliente, el reclamante podrá dirigirse al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda, conforme se especifica a continuación, siendo imprescindible para ello haber presentado la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente.

- Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios. En la actualizada pueden dirigirse al Servicio de Reclamaciones del Banco de España en C/ Alcalá, 50 – 28014 Madrid o www.bde.es.
- Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe de Planes de Pensiones. En la actualidad pueden dirigirse a la Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones en Paseo de la Castellana, 44 – 28046 Madrid o www.dgseguros.mineco.es
- Comisionado para la Defensa del Inversor. En la actualidad pueden dirigirse a la Comisión Nacional del Mercado de Valores en Paseo de la Castellana, 19 – 28046 Madrid o www.cnmv.es.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
(Sr. D. Mariano Garijo)

En relación con la facturación de sus operaciones a clientes, esta entidad dispone de autorizaciones de la Administración Tributaria 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. Copia de las resoluciones correspondientes se encuentra a disposición de los clientes.

Esta Entidad no tiene emitidos títulos a tipo variable, a los que se refiere el apartado 9, de la norma sexta, de la Circular 8/1990, del Banco de España.

En los supuestos en que la normativa legal lo exija y en todo caso siempre que lo solicite el cliente, el Banco le proporcionará documento contractual relativo a las operaciones con él efectuadas, pudiendo el Banco en estos casos, exigir al cliente que firme copia de la documentación que le ha sido entregada en señal de conformidad y acuse de recibo.