

# Aviso a clientes de CaixaBank y Nuevo MicroBank

Marzo 2012 (versión 2/12)

## DECLARACIONES OBLIGATORIAS

### Operaciones Activas

Los apartados con banda sombreada se aplican a CaixaBank y al Nuevo MicroBank, el resto solo a CaixaBank

CONCEPTO	Nominal	TAE	Fecha publicación	Fecha vigencia
<b>Tipo preferencial</b>	5,75%		31/12/2007	01/01/2008
<b>Otros tipos de referencia</b>				
<b>Consumo (1 año)</b>	8,50%	8,84%	31/12/2007	01/01/2008
<b>Hipoteca vivienda libre (3 años o más):</b>				
Variable (1)	4,00%	3,83%	01/07/2011	01/07/2011
Fijo	6,00%	6,17%	31/12/2007	01/01/2008
<b>Tipo de interés fijo, largo plazo (más de 5 años)</b>	9,75%	10,20%	31/12/2007	01/01/2008
<b>Descubiertos en c/c de consumidores (2)</b>	9,65%	10,00%	01/03/2011	01/03/2011
<b>Resto de descubiertos</b>	29,00%	33,18%	31/12/2007	01/01/2008
<b>Excedidos en cuenta de crédito</b>	20,50%	22,13%	31/12/2007	01/01/2008
	<b>Precio servicio</b>	<b>Mínimo</b>		
<b>Apertura de crédito por descubierto en c/c</b>	4,50% (3)	15,00 €		
<b>Apertura de crédito por excedido en c/credito</b>	4,50% (3)	15,00 €		
<b>Gestión de reclamación de descubierto</b>	35,00 €		10/2011	01/2012

(1) Préstamos a 15 años (180 meses): primer periodo fijo hasta la finalización del primer trimestre natural de la firma de la operación más tres trimestres. Revisiones anuales a partir de esta fecha en función del índice de referencia de préstamos hipotecarios IRPH-Cajas más un diferencial del 0,25%.

(2) Artículo 20.4 de la Ley 16/11, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo: "en ningún caso se podrá aplicar a los créditos que se concedan, en forma de descubierto a los que se refiere este artículo un tipo de interés que dé lugar a una tasa anual equivalente superior a 2,5 veces el interés legal del dinero".

(3) Sobre el mayor descubierto/excedido habido en el periodo de liquidación.

De conformidad con la Normativa legal vigente, relativa a la información que las entidades financieras han de facilitar a sus clientes, se comunican las siguientes modificaciones a las condiciones de los contratos:

### Operaciones Pasivas

CONCEPTO	Nominal	TAE	Fecha publicación	Fecha vigencia
<b>Libreta Estrella*</b> (aplicable a Libreta Estrella Joven con algún titular de 25 años)			10/2011	12/2011
<b>Cuenta Corriente Estrella*. Cuenta Comercio*</b>				
Remuneración por tramos de saldo medio Frecuencia intereses: Mensual / Anual				
De 0 a 60.000,00 €	0,00%	0,00%		
De 60.000,01 a 300.000,00 €	0,10%	0,10%		
De 300.000,01 € en adelante	0,25%	0,25%		
<b>Libreta Estrella Super3, Estrella Joven, Megalibreta Estrella, Izar L.Betizu</b>			10/2009	12/2009
Frecuencia intereses: Mensual / Anual; Remuneración de saldo medio	0,50%	0,50%		
<b>Libreta Ordinaria*. Cuenta Corriente*</b>			10/2011	12/2011
Remuneración por tramos de saldo medio Frecuencia intereses: Mensual/Trimestral/Semestral/Anual				
De 0 a 60.000,00 €	0,00%	0,00%		
De 60.000,01 € a 300.000,00 €	0,10%	0,10%		
De 300.000,01 € en adelante	0,25%	0,25%		
(*) Para los contratos constituidos a partir del 17/10/2011 la vigencia será a partir de la fecha de apertura				
<b>Cuentas en divisas a la vista indexadas al Líbíd</b>				
Remuneración indexada al Líbíd; tipo de referencia: media diaria del Líbíd a 1 día aplicada al periodo de liquidación. Remuneración por tramos de saldo medio en euros (contravalor en divisas): de 0 a 60.000 €; de 60.001 € a 300.000 €; superior a 300.000 €. Saldo mínimo: 3.000 €.				
<b>Mantenimiento cuentas corrientes de residentes (1)</b>	<b>Precio P. Físicas</b>	<b>Precio P. Jurídicas</b>		
Mensual	3,25 €	3,75 €	10/2011	01/2012
Trimestral	9,75 €	11,25 €	10/2011	01/2012
Semestral	19,50 €	22,50 €	10/2011	01/2012
Anual	39,00 €	45,00 €	10/2011	12/2011
<b>Mantenimiento depósitos en divisas (anual) (1)</b>			10/2011	12/2011
Anual	39,00 €	45,00 €		
<b>Mantenimiento depósitos no residentes en euros (1)</b>	<b>Precio P. Físicas</b>	<b>Precio P. Jurídicas</b>		
Mensual	3,25 €	3,75 €	10/2011	01/2012
Trimestral	9,75 €	11,25 €	10/2011	01/2012
Semestral	19,50 €	22,50 €	10/2011	01/2012
Anual	39,00 €	45,00 €	10/2011	12/2011
<b>Mantenimiento Libreta Estrella de residentes (1)</b>	<b>Precio del servicio</b>			
Mensual	2,25 €		10/2011	01/2012
Anual	27,00 €		10/2011	12/2011
<b>Mantenimiento Libreta ordinaria de residentes (1)</b>				
Mensual	2,25 €		10/2011	01/2012
Trimestral	6,75 €		10/2011	01/2012
Semestral	13,50 €		10/2011	01/2012
Anual	27,00 €		10/2011	12/2011
<b>Mantenimiento depósitos aplicable a personas jurídicas, empresarios o profesionales liberales</b>			10/2011	01/2012
Cuando el titular sea persona jurídica, empresario o profesional liberal y utilice el depósito para facilitar operaciones de terceros, mediante ingresos en el depósito ligados a la prestación de un servicio propio del titular.				
Mensual		Anual		
Número operaciones	Precio del servicio	Número operaciones	Precio del servicio	
De 0 a 50	3,75 €	De 0 a 600	45,00 €	
De 51 a 100	150,00 €	De 601 a 1.200	1.600,00 €	
De 101 a 500	600,00 €	De 1.201 a 6.000	6.000,00 €	
De 501 a 1.000	1.300,00 €	De 6.001 a 12.000	16.500,00 €	
De 1.001 a 3.000	3.600,00 €	De 12.001 a 36.000	43.500,00 €	
De 3.001 a 6.000	7.500,00 €	De 36.001 a 72.000	96.000,00 €	
De 6.001 a 10.000	15.000,00 €	De 72.001 a 120.000	180.000,00 €	
Más de 10.000	24.000,00 €	Más de 120.000	300.000,00 €	
<b>Administración de depósitos (1)</b>	0,60 € por apunte		10/2011	12/2011

(1) Para los contratos constituidos a partir del 17 de octubre de 2011, la vigencia será a partir de la fecha de apertura.

# Aviso a clientes de CaixaBank y Nuevo MicroBank

Marzo 2012 (versión 2/12)

## Servicios Bancarios

CONCEPTO	Precio del servicio	Fecha publicación	Fecha vigencia
<b>Cajas de alquiler (por dm3 y llave)</b> (1) por año o fracción. Mínimo 150 € por caja. Robotizadas 20% más	13,50 € (1)	10/2011	01/2012
<b>Información sobre la tarjeta monedero</b> Los saldos depositados en tarjetas monedero pueden recuperarse, sin coste alguno, en cualquier oficina de CaixaBank. Asimismo, se informa de que a partir de Febrero del 2012, los saldos que aún no se hayan recuperado dejarán de estar vinculados a la tarjeta monedero en la que fueron cargados y que sobre ellos se aplicará una comisión de gestión de 6 € que se liquidará con carácter anual y se hará efectiva con cargo a los mismos.			
<b>Recibos</b>			
Presentación en fichero informático (con simple adeudo contable)	0,35 % mín. 0,95 € por recibo	10/2011	10/2011
Presentación fichero informático (confeccionando justificante adeudo domiciliación)	0,35 % mín. 1,35 € por recibo	10/2011	10/2011
Presentación en listado	0,35 % mín. 3,25 € por recibo	10/2011	10/2011
Devolución en fichero informático	1,00 % mín. 4,00 € por recibo	10/2011	01/2012
Devolución en listado o justificante	1,50 % mín. 7,00 € por recibo	10/2011	01/2012
Refacturación de devoluciones	1,00 % mín. 4,00 € por recibo	02/2012	02/2012
<b>Cuota anual tenencia tarjeta Master Corporate (titular y adicional)</b>	33,00 €	10/2011	10/2011
<b>Disposición de efectivo</b>			
A crédito con tarjeta, en CaixaBank	3,50 % importe dispuesto, mín. 3,00 €	10/2011	01/2012
A débito en cajeros Servired	1,50 % importe dispuesto, mín. 1,00 €	10/2011	10/2011
A débito y crédito en cajeros ajenos	4,50 % importe dispuesto, mín. 4,00 €	10/2011	10/2011
A crédito en países no UE	5,00 % importe dispuesto, mín. 4,00 €	10/2011	10/2011
<b>Gestión reclamación impagados de tarjetas</b>	35,00€	10/2011	01/2012
<b>Transferencias nacionales</b>			
Emisión soporte magnético y transferencia periódica	0,25 % mín. 2,50 € por operación	10/2011	10/2011
<b>Abono nóminas</b>			
Otra entidad soporte magnético	0,04 % mín. 0,25 € por operación	10/2011	10/2011
Otra entidad relación/listado/transferencia periódica	0,05 % mín. 0,65 € por operación	10/2011	10/2011
<b>Traspasos</b>			
A otro titular	0,025 % mín. 0,62 € por operación	10/2011	10/2011
<b>ServiCuentas (1)</b>			
Estrella y Microbank	4,75 € mes	10/2011	01/2012
Nómina, CaixaGiros y Microgiros	5,50 € mes	10/2011	01/2012
Activa	6,50 € mes	10/2011	01/2012
Familiar	11,00 € mes	10/2011	01/2012
Comercio	12,00 € mes	10/2011	01/2012
Comercio Remunerado	14,00 € mes	10/2011	01/2012
Comercio Caixarápida	22,00 € mes	10/2011	01/2012
Comercio Caixarápida Remunerado	24,00 € mes	10/2011	01/2012
Profesional y Preferencial	8,50 € mes	10/2011	01/2012
Empresa	30,00 € mes	10/2011	01/2012
1) Para las modalidades trimestrales/semestrales/ anuales, el precio será el de las mensuales multiplicado por el número de meses. Para las ServiCuentas de no residentes se debe añadir 1,50 € mensuales y para los que incorporan el servicio "Recibo Único", 1 €. La modificación de precios se irá aplicando en las ServiCuentas ya constituidos a medida que se proceda a su renovación anual, a partir del 1/01/2012. Para los nuevos contratos, se aplica el precio a partir de la Fecha de vigencia.			
<b>Mantenimiento mensual servicio Línea Abierta</b>		07/2008	
Personas físicas		Personas jurídicas, empresarios o profesionales liberales	
<b>Número sesiones</b>	<b>Precio del servicio</b>	<b>Número sesiones</b>	<b>Precio del servicio</b>
De 0 a 100	0,00 €	De 0 a 100	10,00 €
De 101 a 200	100,00 €	De 101 a 200	100,00 €
Más de 200 (*)	150,00 €	Más de 200 (*)	150,00 €
(*) +50,00 € por cada 100 sesiones adicionales			
<b>Compra/venta de valores (mercado nacional)</b>		<b>Mínimo</b>	
Recepción de órdenes, transmisión y liquidación	0,35% (s/efectivo)	4,51 €	
Ejecución (corretaje)	0,25% (s/efectivo)	4,51 €	
<b>Compra/venta de Deuda Pública</b>	0,35% (s/efectivo)	2,10 €	
<b>Custodia de valores nacionales (semestral)</b>	0,35% (s/nominal)	5,00 €	
<b>Compra/venta billetes extranjeros (1)</b>			
En efectivo	1,00%	30,00 €	
En cuenta	1,00%	30,00 €	
<b>Reserva de billetes mediante servicio telefónico</b>	6,00 €		
<b>Manipulación (2)</b>	2,50%	6,00 €	
<b>Compra Travellers- cheques en euros o divisas:</b>			
En efectivo	1,40%	15,00 €	
En cuenta	0,80%	12,00 €	
<b>Venta Travellers- cheques en euros o divisas:</b>			
En efectivo	1,40%	9,00 €	
En cuenta	1,20%	9,00 €	
(1) contravalor superior a 3.000 €. Hasta 3.000 € por ventanilla se dispone en la oficina del tipo de cambio mínimo para la compra y del máximo para a la venta.			
(2) para ingresos o reintegros en billetes extranjeros denominados en la misma divisa de la cuenta.			
<b>Teléfono de bloqueos de tarjetas</b>			
La entidad dispone de un servicio telefónico gratuito para bloqueo de tarjetas a través del número 900 444 333			

## Comercia Global Payments EP, S.L.- Terminales punto de venta y virtuales

Servicio TPV	Estándar	GPRS	Fecha publicación	Fecha vigencia
Mantenimiento 1 TPV	9,00 € mes por TPV	23,00 € mes por TPV	03/2011	03/2011
Baja facturación (1)	19,00 € mes por TPV	28,00 € mes por TPV	03/2011	03/2011
Inoperativo (2)	25,00 € mes por TPV	45,00 € mes por TPV	03/2011	03/2011
Instalación Cyberpac	150,00 € por instalación		10/2011	10/2011
Extracto en papel	2,00 € por documento		10/2011	10/2011

(1) si la facturación del TPV es inferior a 600 €/mes

(2) si el TPV está durante más de 3 meses inoperativo

# Aviso a clientes de "la Caixa" y Nuevo MicroBank

Marzo 2012 (versión 2/12)

## Servicios Bancarios (continuación)

### INGRESO DE CHEQUES Y PAGARÉS DE CUENTA CORRIENTE A CARGO DE PERSONAS JURÍDICAS

El ingreso de cheques y pagarés de cuenta corriente comporta que el cedente de estos documentos autoriza a la entidad cesionaria (CaixaBank o Nuevo MicroBank) o a la entidad en que se encuentre domiciliado el pago de los mismos para que, actuando por su cuenta e interés, requiera el pago a los obligados para el caso que los documentos indicados resultasen impagados, facultando, así mismo, a cualquiera de las entidades anteriores para que facilite información a prestadores de servicios de solvencia patrimonial y crédito en relación con los incumplimientos de pago. El cedente se obliga a comunicar de manera inmediata y suficiente a la entidad cesionaria el pago posterior de la deuda por el obligado, asumiendo las responsabilidades del incumplimiento.

### TRANSACCIONES INTERNACIONALES

Las entidades de crédito y demás proveedores de servicios de pago, así como los sistemas de pago y prestadores de servicios tecnológicos relacionados a los que se transmitan los datos para llevar a cabo la transacción pueden estar obligados, por la legislación del Estado donde estén situados o por Acuerdos concluidos por éste, a facilitar información sobre la transacción a las autoridades u organismos oficiales de otros países, situados tanto dentro como fuera de la Unión Europea, en el marco de la lucha contra la financiación del terrorismo y formas graves de delincuencia organizada y la prevención del blanqueo de capitales.

### TIPOS DE CAMBIO FIJOS ENTRE DIVISAS DE LA UNIÓN MONETARIA EUROPEA

ESP	PESETAS	166,386	1	ITL	LIRAS ITALIANAS	1936,27	0,0859312
FRF	FRANCO FRANCÉS	6,55957	25,36538218	ATS	XÍLING AUSTRIACO	13,7603	12,09174219
DEM	MARCO ALEMÁN	1,95583	85,07181094	FIM	MARCO FINLANDÉS	5,94573	27,98411633
BEF	FRANCO BELGA	40,3399	4,1246012	IEP	LIBRA IRLANDESA	0,787564	211,26663992
NLG	FLORÍN HOLANDÉS	2,20371	75,50267503	EUR	EURO	1	166,386
PTE	ESCUDO PORTUGUÉS	200,48	0,82992987	LUF	FRANCO LUXEMB.	40,3399	4,1246012
GRD	DRACMA GRIEGO	340,75	0,48829347	EEK	CORONAS ESTONIAS	15,6466	10,63400355
CYP	LIBRAS CHIPRIOTAS	0,585274	284,2873594	MTL	LIRAS MALTESAS	0,4293	387,5751223
SIT	TOLARES ESLOVENOS	239,64	0,694316475	SKK	CORONAS ESLOVACAS	30,126	5,523003386

### DECLARACIÓN OBLIGATORIA A LA CENTRAL DE INFORMACIÓN DE RIESGOS DEL BANCO DE ESPAÑA (CIR)

De acuerdo a lo que se establece en el Capítulo VI -Central de Información de Riesgos- de la Ley 44/2002 de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, se informa a los clientes que CaixaBank y Nuevo MicroBank están obligadas a declarar a la Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIR) los datos necesarios para identificar a las personas con las que se mantienen, directa o indirectamente, riesgos de crédito, así como las características de dichas personas y riesgos, incluyendo en particular, las que afecten al importe y la recuperación de éstos. En el caso de empresarios individuales, actuando en el ejercicio de su actividad empresarial, se hará constar tal condición. Asimismo, les informamos del derecho que asiste a CaixaBank / Nuevo MicroBank para obtener de la CIR informes sobre los riesgos que pudiera tener registrados. El titular del riesgo declarado a la CIR podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación y cancelación de acuerdo con los términos previstos legalmente mediante escrito dirigido al Banco de España, calle Alcalá 50 28014-Madrid. En el caso de que el titular del riesgo sea una persona jurídica, también podrá ejercitar dichos derechos dirigiéndose a la entidad declarante.

### NORMATIVA REGULADORA DE LA TRANSPARENCIA DE LAS OPERACIONES BANCARIAS Y DE PROTECCIÓN DE LOS CLIENTES

Orden del Ministerio de Economía y Hacienda de 12 de diciembre de 1989 (BOE 19-12-99); Circular 8/1990 de 7 de septiembre del Banco de España (BOE 20-09-90).

**Préstamos hipotecarios:** Ley 2/1994 de 30 de marzo (BOE 04-04-94) sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios; Orden de 5 de mayo de 1994 (BOE 11-05-94) del Ministerio de la Presidencia, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios.

**Crédito al consumo:** Ley 16/2011, de 24 de junio (BOE 25-06-11).

**Mercado de valores:** Orden del Ministerio de Economía y Hacienda de 25 de octubre de 1995 (BOE 2-11-95); Circular 1/1996 de 27 de marzo de 1996 (BOE 09-04-96) de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

**Servicios de Pago:** Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago (BOE 14.11.09) y Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago.

**Atención al cliente:** Real Decreto 303/2004, de 20 febrero (BOE 03-03-2004), que aprueba el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros; Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el Defensor del Cliente de las entidades financieras (BOE 24-03-04).

**Información LOPD a clientes CaixaBank:** Información sobre el tratamiento de los datos de carácter personal:

**Cambio de responsable:** En cumplimiento de lo que dispone el art. 19 del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica de Protección de Datos, en relación con el artículo 5 de la misma ley, le informamos de que como consecuencia de las operaciones de reorganización aprobadas por la Asamblea General de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona y las juntas generales de accionistas de Microbank de la Caixa, S.A. (en adelante, Microbank) y de Critería CaixaCorp, S.A. (en adelante, Critería), consistentes en la segregación del negocio financiero de "la Caixa" a favor de Microbank y su posterior absorción por parte de Critería, que pasa a denominarse CaixaBank, S.A. (en adelante, CaixaBank), con domicilio en Barcelona, avenida Diagonal, 621, y NIF A08663619, ya culminadas, a partir del 1 de julio de 2011 usted pasa a ser cliente de CaixaBank, que es la entidad responsable de todos los ficheros en los que se incluyen sus datos personales en relación con la actividad financiera segregada. La finalidad del tratamiento de sus datos personales por parte de CaixaBank no varía, sino que continua siendo el desarrollo y control de sus relaciones contractuales, el cumplimiento de sus obligaciones legales y cualquier otra finalidad que usted haya autorizado a la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona.

**Comunicación de datos personales para la designación de los consejeros generales de la Asamblea General de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona:** Con la reorganización expuesta anteriormente, "la Caixa" pasa a ejercer su actividad financiera de manera indirecta a través de CaixaBank, al amparo de lo dispuesto en el artículo 3.4 del Decreto Legislativo 1/2008 y el artículo 5 del Real Decreto Ley 11/2010, de 9 de julio, conservando su naturaleza de caja de ahorros. Por otro lado, de acuerdo con el art. 16.3.b) del Decreto Legislativo 1/2008, la composición de los órganos de gobierno de "la Caixa", en lo referente al sector de los impositores, se basará en los impositores de CaixaBank. Por esta razón, CaixaBank tendrá que tratar internamente y ceder a la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, para su tratamiento, los datos personales de sus impositores que sean necesarios a tal efecto, básicamente, la condición de depositante de CaixaBank, la antigüedad, el saldo medio y cualquier otra condición que en cada momento deba reunir legalmente un consejero general de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona representante de impositores.

**Otras comunicaciones a la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona:** Adicionalmente, CaixaBank tendrá que tratar y ceder a la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, para su tratamiento, los datos personales de sus clientes que, de acuerdo con la Ley, requieran el ejercicio, por parte de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, de la dirección, supervisión y control de CaixaBank, en tanto que entidad bancaria instrumental de aquélla para ejercer de forma indirecta la actividad como entidad de crédito.

**Ejercicio de derechos:** A partir del día 1 de julio de 2011, acreditando su identidad, podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición con respecto al tratamiento de sus datos personales mediante petición dirigida al domicilio social de "la Caixa" (avenida Diagonal, 621-629, de Barcelona) o al domicilio social de CaixaBank, citado anteriormente, o a cualquiera de sus oficinas, en relación con el tratamiento del que cada una de estas entidades financieras será responsable respectivamente.

# Aviso a clientes de CaixaBank y Nuevo MicroBank

Marzo 2012 (versión 2/12)

## **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DEFENSOR DEL CLIENTE**

El Servicio de Atención al Cliente (con sede en Barcelona, Avenida Diagonal 621-629, CP 08028, y dirección de correo electrónico [servicio.cliente@lacaixa.es](mailto:servicio.cliente@lacaixa.es)) y el Defensor del Cliente de las Cajas de Ahorro Catalanas (con domicilio en Barcelona, Gran Vía Carlos III, 86, 6º, CP 08028), deberán atender y resolver en un plazo de dos meses, las quejas o reclamaciones presentadas por los clientes de las entidades del grupo "la Caixa" que operan en los mercados financieros, de conformidad con lo establecido en el Reglamento para la Defensa del Cliente del grupo "la Caixa" y en el Reglamento del Defensor del Cliente de las Cajas de Ahorro Catalanas. Ambos Reglamentos están a disposición de los clientes en todas las oficinas abiertas al público y en la web de "la Caixa" [www.lacaixa.es](http://www.lacaixa.es).

Corresponde al Servicio de Atención al Cliente la resolución de las quejas, reclamaciones y solicitudes de compensaciones, reembolsos o indemnizaciones cuya cuantía sea superior a 120.000 euros, y al Defensor del Cliente la de las restantes, sin perjuicio de las excepciones establecidas en dichos Reglamentos en materia de planes de pensiones.

Tras la resolución del Servicio de Atención al Cliente o del Defensor del Cliente, o transcurrido el indicado plazo de dos meses sin resolución, podrá plantearse la reclamación ante la instancia que corresponda según la materia:

**Servicios Bancarios:** las reclamaciones pueden dirigirse al Servicio de Reclamaciones del Banco de España (calle Alcalá 50, 28014-Madrid)

**Servicios de Inversión y Mercado de Valores:** las reclamaciones pueden dirigirse a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (Pº de la Castellana nº 19, 28046-Madrid).

**Seguros y Planes de Pensiones:** las reclamaciones pueden dirigirse la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Pº de la Castellana nº 44, 28046-Madrid).

## **INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (Cataluña)**

Se hace constar la existencia del servicio de consulta telefónica del consumidor, prestado por la Generalitat de Cataluña, a través del número 012. Existen hojas oficiales de reclamación/denuncia a disposición de los clientes. También puede reclamarse directamente al Defensor del Cliente de las Cajas de Ahorros Catalanas, por escrito, sin necesidad de impreso específico. La entidad dispone de un servicio telefónico gratuito de atención al cliente a través del número 900323232.

Asimismo, se hace constar que, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de Consumo de Cataluña, las personas consumidoras pueden solicitar un modelo de las condiciones generales de los contratos de servicios financieros básicos que puedan tener interés en concertar.

## **DOCUMENTACIÓN A DISPOSICIÓN DE LOS CLIENTES PARA SU ENTREGA O CONSULTA**

- Folletos de tarifas de comisiones y gastos repercutibles que se aplican a las operaciones y servicios de CaixaBank y de Nuevo Microbank de "la Caixa", incluidas, en el caso de la primera, las operaciones de valores, y en un apartado propio, las condiciones generales aplicables a las transferencias de fondos con el exterior. Estos folletos también están disponibles en las webs de las entidades ([www.lacaixa.es](http://www.lacaixa.es) y [www.microbanklacaixa.com](http://www.microbanklacaixa.com)) en el "Tablón de anuncios y Tarifas". Los gastos de comunicación se repercuten de acuerdo con las tarifas oficiales postales.
- Folleto informativo sobre préstamos hipotecarios y, en el caso de aprobarse su concesión, ofertas vinculantes sobre préstamos hipotecarios y créditos al consumo. La entrega del folleto y las ofertas tiene carácter gratuito.
- Contratos tipo de las operaciones de valores determinadas por la Comisión Nacional del Mercado de Valores; folletos de emisión y ofertas públicas de venta de valores, de cuya colocación está encargada a CaixaBank; folletos de los fondos de inversión que ésta comercializa.