

# AVISO A LOS CLIENTES de "la Caixa" y MicroBank

Abril 2010 (versión 2/10)

## DECLARACIONES OBLIGATORIAS

### Operaciones Activas

Los apartados con banda sombreada se aplican a "la Caixa" y a MicroBank, el resto solo a "la Caixa"

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>				
<b>Variable (1)</b>	4,50%	4,81%	31/03/2009	01/04/2009
<b>Fijo</b>	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>	9,57%	10,00%	31/03/2009	01/04/2009
<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/crédito</b>	4,50% (3)	15,00 €		
<b>Gestión de reclamación de descubierto</b>	30,00 €			

(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 19.4 de la Ley 7/95, de 23 de marzo, de crédito al consumo: "en ningún caso se podrá aplicar a los créditos que se concedan, en forma de descubierto en cuentas corrientes a las que se refiere este artículo, un tipo de interés que resulta en 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 Circular 8/1990 del Banco de España, 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* (aplicable a Libreta Estrella Joven con algún titular de 26 años)</b>			10/2008	12/2008
Remuneración por tramos de saldo medio Frecuencia intereses: Mensual / Anual				
De 0 a 600 €	0,00%	0,00%		
De 600,01 a 3.000,00 €	0,01%	0,01%		
De 3.000,01 a 15.000,00 €	0,05%	0,05%		
De 15.000,01 a 60.000,00 €	0,10%	0,10%		
De 60.000,01 a 300.000,00 €	0,25%	0,25%		
De 300.000,01 € en adelante	0,50%	0,50%		
<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*</b>			10/2009	12/2009
Franquicia de 600 €				
Frecuencia intereses: Men./Trim./Sem./Anual; Remuneración de saldo medio:	0,01%	0,01%		
<b>Cuenta Corriente* Franquicia de 600€</b>			10/2009	12/2009
Remuneración de saldo medio:	0,01%	0,01%		
Frecuencia intereses: Mensual/Trimestral/Semestral/Anual				
Retribución por condición de saldo mínimo	0,01%	0,01%	03/2009	05/2009
<b>Cuenta Corriente Estrella*</b>			10/2009	12/2009
Remuneración por tramos de saldo medio; Frecuencia intereses: Men./ Anual				
De 0 a 3.000 €	0,00%	0,00%		
De 3.000,01 a 60.000€	0,10%	0,10%		
De 60.000,01€ en adelante	0,20%	0,20%		
<b>Cuenta Comercio*</b>			10/2009	12/2009
Franquicia de 3.000€; Remun. por saldo medio; Frec. intereses: Men./ Anual				
De 0 a 60.000 €	0,10%	0,10%		
De 60.000,01€ en adelante	0,20%	0,20%		
<b>C. Empresa Euribor*, C.Comercio Euribor*, C. Profesional Euribor* i L. AgroCaixa</b>			10/2009	12/2009
Franquicia de 3.000€; Remuneración por tramos de saldo medio (no se modifica)				
(*) Para los contratos constituidos a partir del 1/10/2009 la vigencia será a partir de la fecha de apertura				
<b>Cuentas en divisas a la vista indexadas al Líbido</b>				
Remuneración estándar por tramos y Remuneración indexada al Líbido; Tipo de referencia: Media diaria del Líbido 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 €. Si el saldo es inferior al mínimo, la remuneración será del 0,01.				
<b>Mantenimiento cuentas corrientes de residentes (1)</b>	<b>Precio P. Físicas</b>	<b>Precio P. Jurídicas</b>		
Mensual	2,00 €	2,50 €	10/2009	01/01/2010
Trimestral	6,00 €	7,50 €	10/2009	01/01/2010
Semestral	12,00 €	15,00 €	10/2009	01/01/2010
Anual	22,00 €	30,00 €	10/2009	16/12/2009
<b>Mantenimiento depósitos en divisas de residentes (1)</b>	Anual	22,00 €	30,00 €	10/2009
<b>Mantenimiento Libreta Estrella de residentes (1)</b>	<b>Precio del servicio</b>			
Mensual	1,25 €		10/2009	01/01/2010
Anual	14'00 €		10/2009	16/12/2009
<b>Mantenimiento Libreta Ordinaria de residentes (1)</b>	Mensual	1,25 €	10/2009	01/01/2010
Trimestral	4,00 €	10/2009	01/01/2010	
Semestral	8,00 €	10/2009	01/01/2010	
Anual	14,00 €	10/2009	16/12/2009	
<b>Mantenimiento depósitos no residentes en divisas (anual)</b>	30,00 €		10/2009	21/10/2009
<b>Mantenimiento depósitos no residentes en euros (1)</b>	Mensual	2,50 €	10/2009	01/01/2010
Trimestral	7,50 €	10/2009	01/01/2010	
Semestral	15,00 €	10/2009	01/01/2010	
Anual	30,00 €	10/2009	16/12/2009	

(1) Para los contratos constituidos a partir del 16 de octubre de 2009, la vigencia será a partir de la fecha de apertura



## Operaciones Pasivas (continuación)

CONCEPTO	Fecha publicación	Fecha vigencia	
<b>Mantenimiento depósitos aplicable a personas jurídicas, empresarios o profesionales liberales</b>	10/2009	12/2009	
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	
<u>Número operaciones</u>	<u>Precio del servicio</u>	<u>Número operaciones</u>	<u>Precio del servicio</u>
De 0 a 50	2,50 €	De 0 a 600	30,00 €
De 51 a 100	150,25 €	De 601 a 1.200	1.652,78 €
De 101 a 500	601,01 €	De 1.201 a 6.000	6.010,12 €
De 501 a 1.000	1.352,28 €	De 6.001 a 12.000	16.527,83 €
De 1.001 a 3.000	3.606,07 €	De 12.001 a 36.000	43.573,38 €
De 3.001 a 6.000	7.813,16 €	De 36.001 a 72.000	96.161,94 €
De 6.001 a 10.000	15.025,30 €	De 72.001 a 120.000	180.303,63 €
Más de 10.000	24.040,48 €	Más de 120.000	300.506,05 €
<b>Administración de depósitos</b>	0,50 € por apunte	10/2008	12/2008
La tarifa por cargo de recibos domiciliados desaparece como tal y pasa a englobarse en la de Administración aunque su liquidación, cuando corresponda, seguirá efectuándose en el propio recibo. Para los contratos constituidos a partir de octubre de 2008, la vigencia será a partir de la fecha de apertura.			

## Servicios Bancarios

CONCEPTO	Precio del servicio	Fecha publicación	Fecha vigencia
<b>Cajas de alquiler (por dm3 y llave)</b>	12,00 € (1)		01/2009
(1) por año o fracción. Mínimo 120 € por caja. Robotizadas 20% más			
<b>Extracto en papel de operaciones de comercio a petición</b>	2,00 € por extracto	01/2009	04/2009
<b>Mantenimiento Terminales punto de venta móviles (TPV GPRS)</b>			
Con facturación mensual igual o superior a 300€	20,00 € mes por TPV	01/2010	04/2010
Con facturación mensual inferior a 300€	25,00 € mes por TPV	01/2010	04/2010
3 meses consecutivos sin operar	40,00 € mes por TPV	01/2010	04/2010
<b>Mantenimiento Terminales punto de venta PC (TPV-PC)</b>	15,00 € mes por TPV	01/2009	04/2009
<b>Gestión reclamación impagados de tarjetas (1)</b>		09/2009	11/2009
Recibos de importe igual o inferior a 30 €	12,00 €		
Recibos de importe entre 30,01 i 60 €	15,00 €		
Recibos de importe superior a 60 €	26,00 €		
(1) Por cada extracto de liquidación impagado, cuando se genere la primera reclamación por escrito solicitando la regularización de la posición deudora.			
<b>Cambio de divisa por compras en comercios y disposiciones de efectivo efectuadas con tarjeta y en moneda distinta del euro</b>	3% del importe	01/2010	02/2010
<b>ServiCuentas (1)</b>			
Estrella	3,50€ mes	11/2009	01/2010
Nómina	4,00 € mes	11/2009	01/2010
Caixagiros	5,00 € mes	11/2009	01/2010
Estrella no residentes y Activa	5,50 € mes	11/2009	01/2010
Preferencial	7,00 € mes	11/2009	01/2010
Comercio CaixaRápida estándar	20,00 € mes	01/2009	04/2009
Comercio CaixaRápida remunerada	22,00 € mes	01/2009	04/2009
(1) Para las modalidades trimestrales/semestrales/anuales el precio será el de las mensuales multiplicado por el número de meses. La modificación de precios se irá aplicando a las ServiCuentas ya constituidas a medida que se produzca su renovación anual. Para los nuevos contratos, se aplica el precio a partir de la fecha de publicación.			
<b>Mantenimiento mensual servicio Línea Abierta</b>			
Personas físicas		Personas jurídicas, empresarios o profesionales liberales	
<u>Número sesiones</u>	<u>Precio del servicio</u>	<u>Número sesiones</u>	<u>Precio del servicio</u>
De 0 a 100	0,00 €	De 0 a 100	24,00 €
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)		3,50 €
<b>Compra/venta billetes extranjeros (1)</b>			
En efectivo	1,00%		30,00 €
En cuenta	0,50%		15,00 €
<b>Manipulación (2)</b>	1,00%		3,01 €
<b>Compra Travellers- cheques en euros o divisas:</b>			
En efectivo	1,00%		9,00 €
En cuenta	0,60%		9,00 €
<b>Venta Travellers- cheques en euros o divisas:</b>			
En efectivo	1,20%		5,00 €
En cuenta	1,20%		5,00 €
(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.			



## 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 ("la Caixa" o 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				

### 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 "la Caixa" y 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 afectan 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 "la Caixa" / 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); Circular 3/2001 de 24 de septiembre del Banco de España, (BOE de 9 de octubre).

**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 7/1995 de 23 de marzo (BOE 25-03-95).

**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.

**Transferencias:** Ley 9/1999, de 12 de abril, (BOE 13-04-99) sobre régimen jurídico de las transferencias entre estados miembros de la Unión Europea, desarrollada por Orden del Ministerio de Economía y Hacienda de 16 de noviembre de 2000, (BOE 25-11-00).

**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).

### 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) 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 de "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 o reclamaciones 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 queja o reclamación ante el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda según la materia:

**Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios:** pendiente de designación por el Ministerio de Economía y Hacienda. Transitoriamente, las reclamaciones pueden dirigirse al Servicio de Reclamaciones del Banco de España (calle Alcalá 50, 28014-Madrid)

**Comisionado para la Defensa del Inversor:** pendiente de designación por el Ministerio de Economía y Hacienda. Transitoriamente, las reclamaciones pueden dirigirse a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (Paseo de la Castellana nº 19, 28046-Madrid).

**Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones:** pendiente de designación por el Ministerio de Economía. Transitoriamente, las reclamaciones pueden dirigirse a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Paseo 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.

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

- Folleto de tarifas de comisiones, normas de valoración y gastos repercutibles que se aplican a las operaciones y servicios de "la Caixa" y de 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 "la Caixa"; folletos de los fondos de inversión que ésta comercializa.
- Oferta con las condiciones específicas aplicables a una orden de transferencia transfronteriza de las reguladas en la Ley 9/1999, salvo que la entidad no desee realizar la operación.

