

AVISO A LOS CLIENTES

Folleto de tarifas de comisiones, condiciones, gastos repercutibles y normas de valoración:

Se informa que existe un folleto, registrado en el Banco de España, de "tarifas de comisiones, condiciones, gastos repercutibles y normas de valoración", que incluye además las operaciones más habituales determinadas por la Comisión Nacional del Mercado de Valores, así como las condiciones generales aplicables a las transferencias de fondos con el exterior, y que se encuentra a disposición de los clientes para ser consultado en todo momento.

Asimismo se informa que dicho Folleto de tarifas de comisiones, condiciones, gastos repercutibles y normas de valoración, esta disponible en la siguiente dirección de Internet: www.cajacampo.es

Protección de los derechos de los clientes:

Esta Entidad cuenta con un SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, interno e independiente, para atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten nuestros clientes, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros. Con la siguiente dirección:

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
CAJA CAMPO, CAJA RURAL, S. COOP. DE CREDITO
Avda. Arrabal, 18, 46340 REQUENA
atencioncliente@cajacampo.es

Si lo estima conveniente puede consultar el **REGLAMENTO DE SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE DE CAJA CAMPO**, el cual incluye también el REGLAMENTO DE DEFENSA DEL CLIENTE DE LA UNACC.

Asimismo, esta Entidad se encuentra adherida al SERVICIO DE DEFENSA DEL CLIENTE, órgano externo adscrito a la UNIÓN NACIONAL DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO, a cuyo conocimiento y decisión podrán someter los clientes cualesquiera reclamaciones de su competencia conforme al Reglamento de funcionamiento. Cuya dirección es:

SERVICIO DE DEFENSA DEL CLIENTE
UNIÓN NACIONAL DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO
C/ Virgen de los Peligros, 4 – 4ª, 28013 MADRID
www.unacc.com/defcliente.htm

CAJA CAMPO tiene la obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas en el plazo de dos meses desde su presentación en el SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE o ante el SERVICIO DE DEFENSA DEL CLIENTE, en su caso.

Se comunica igualmente la existencia del COMISIONADO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE LOS SERVICIOS BANCARIOS, con sede en el Banco de España, C/ Alcalá nº 48, 28014 Madrid. Para formular quejas y reclamaciones ante el mismo es necesario, con carácter previo, haberlas formulado ante el SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE o ante el SERVICIO DE DEFENSA DEL CLIENTE, indistintamente.

En materia de VALORES, si la resolución adoptada por el SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE o por el SERVICIO DE DEFENSA DEL CLIENTE, la considera inadecuada, podrá formular su reclamación ante la COMISION NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES, Paseo de la Castellana, nº 19, 28046 MADRID

Normativa sobre transparencia y protección de intereses de la clientela:

Las operaciones de esta entidad, quedan sujetas al cumplimiento de las normas sobre transparencia de las operaciones bancarias y la protección de los intereses de la clientela, que se contienen en la siguiente normativa:

- Orden del Ministerio de Economía y Hacienda de 12 de Diciembre de 1989, sobre Tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad (B.O.E. 303 de 19 de Diciembre).
- Orden del Ministerio de Presidencia de 5 de Mayo de 1994, sobre Transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios (B.O.E. 112 de 11 de Mayo).
- Orden del Ministerio de Economía y Hacienda de 25 de Octubre de 1995, sobre Normas de actuación en los mercados de valores y registros obligatorios (B.O.E. 262 de 2 de Noviembre).
- Orden del Ministerio de Economía de 16 de noviembre de 2000, de desarrollo de la Ley 9/99, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea, así como otras disposiciones en materia de gestión de transferencia en general (B.O.E. 283 de 25/11)
- Ley 7/95 de 23 de Marzo de Crédito al consumo (B.O.E. 72 de 25 de Marzo).
- Ley 9/99 de 12 de Abril, que regula el régimen jurídico de transferencias entre estados miembros de la Unión Europea (B.O.E. 88 de 13 de Abril).
- Circular del Banco de España número 8/90 de 7 de Septiembre, sobre Transparencia de las operaciones y protección de la clientela (B.O.E. 226 de 20/09), modificada con las siguientes circulares:
 - Circular del Banco de España número 22/92 de 18 de Diciembre (B.O.E. 311 de 26/12).
 - Circular del Banco de España número 13/93 de 21 de Diciembre (B.O.E. 313 de 31/12).
 - Circular del Banco de España número 5/94 de 22 de Julio (B.O.E. 184 de 3/08).
 - Circular del Banco de España número 3/96 de 27 de Febrero (B.O.E. 63 de 13/03).
 - Circular del Banco de España número 4/98 de 27 de Enero (B.O.E. 38 de 13/02).
 - Circular del Banco de España número 3/99 de 24 de Marzo (B.O.E. 83 de 7/04).
 - Circular del Banco de España número 7/99 de 29 de Junio (B.O.E. 163 de 9/07).
 - Circular del Banco de España número 1/00 de 28 de Enero (B.O.E. 35 de 10/02).
 - Circular del Banco de España número 3/01 de 24 de Septiembre (B.O.E.242 de 9/10).

- Circular de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, número 1/96 de 27 de Marzo, sobre Normas de actuación, transparencia e identificación de los clientes en las operaciones del mercado de valores (B.O.E. 86 de 9/04).
- Ley 39/2002 de 28 de Octubre (B.O.E. 29-10-02) de Transposición al Ordenamientos Jurídico Español de diversas Directivas Comunitarias de protección de los intereses de consumidores y usuarios.
- Ley 44/2002 de 22 de Noviembre (B.O.E de 23-11-02) de Medidas de Reforma del Sistema Financiero
- Real Decreto 303/2004 de 20 de Febrero (B.O.E. de 03-03-04) por el que se regula el Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros
- Orden ECO/734/2004 de 11 de Marzo (B.O.E. de 24-03-04) sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente de las Entidades Financieras.

Tipos de cambio operaciones de compra-venta de divisas y billetes extranjeros:

Así mismo esta a disposición la información sobre tipos de cambio mínimos de compra y máximos de venta para operaciones de compraventa de divisas de países no integrados en la Unión Económica y Monetaria contra euros o pesetas. Estos tipos también serán de aplicación a las operaciones de compraventa de esas divisas derivadas de órdenes de transferencia de divisas al/del extranjero.

Igualmente esta a disposición la información sobre tipos de cambio mínimos de compra y máximos de venta para operaciones de compraventa de billetes de países no integrados en la Unión Económica y Monetaria contra euros o pesetas.

Folleto Informativo sobre préstamos hipotecarios:

Se informa de la existencia, de un folleto informativo gratuito sobre préstamos hipotecarios, de acuerdo con la Orden del Ministerio de la Presidencia de 5 de Mayo de 1994, (B.O.E 112 de 11/05) sobre la transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios.

Modificada por orden de 27 de octubre de 1995 (B.O.E 261 de 1/11)

Desarrollada por Circular Banco España 5/94 de 22 de julio (B.O.E 184 de 3/08)

Modificada por Real Decreto Ley 6/2000 de 23 de junio (B.O.E. 151 de 24/06)

Ofertas Vinculantes:

Se informa del derecho que tienen los clientes a solicitar ofertas vinculantes, con carácter gratuito, sobre préstamos hipotecarios, así como sobre créditos al consumo, todo ello de acuerdo con la Ley 7/95 de Crédito al Consumo de 23 de Marzo de 1995 (B.O.E 72 de 25/03) y con la Orden del Ministerio de Presidencia de 5 de Mayo de 1994, (B.O.E 112 de 11/05) sobre la transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios.

Modificada por orden de 27 de octubre de 1995 (B.O.E 261 de 1/11)

Desarrollada por Circular Banco España 5/94 de 22 de julio (B.O.E 184 de 3/08)

Modificada por Real Decreto Ley 6/2000 de 23 de junio (B.O.E. 151 de 24/06)

Transferencias transfronterizas:

Se informa del derecho que tienen los clientes a solicitar ofertas con las condiciones específicas aplicables a una orden de transferencia transfronteriza de las reguladas en la Ley 9/99, de 12 de abril, que regula el régimen jurídico de las transferencias entre estados miembros de la Unión Europea (B.O.E. 88 de 13 de Abril), cuyo destino y divisa hayan sido precisados por el cliente, salvo que la entidad no desee realizar la operación.

Folleto de valores:

Igualmente existen y están disponibles, los folletos de emisión y de ofertas públicas de venta, en los casos que la Caja está encargada de la colocación de la emisión ó del servicio financiero de la misma, y dispone además de los folletos de las instituciones de inversión colectiva que comercializa, exigidos por la Orden del Ministerio de Economía y Hacienda de 25 de Octubre de 1995 (B.O.E. 262 de 2/11) desarrollada por la Circular 1/96 de la Comisión Nacional del Mercado de Valores de 27 de marzo de 1996 (B.O.E. 86 de 9/4)

Tarifas de valores:

- Comisión en liquidación de operaciones de compra y venta de valores: 0,50% sobre valor efectivo (mínimo 6 euros)
- Comisión en liquidación de operaciones de compra y venta de deuda pública: 0,50% sobre valor efectivo (mínimo 9 euros)

Contratos tipos de valores:

De acuerdo con por la Orden del Ministerio de Economía y Hacienda de 25 de Octubre de 1995 (B.O.E. 262 de 2/11) desarrollada por la Circular 1/96 de la Comisión Nacional del Mercado de Valores de 27 de marzo de 1996 (B.O.E. 86 de 9/4), se informa de la existencia y disponibilidad de los contratos tipo de las operaciones de valores

Gratuidad de ciertas operaciones:

Según lo dispuesto en la Ley 46/1998, de 17 de diciembre de Introducción al Euro, serán gratuitas las siguientes operaciones bancarias:

- La conversión a euros o pesetas de los ingresos y de los pagos realizados, en territorio nacional, en pesetas o en euros respectivamente.
- La redenominación a euros de las cuentas de efectivo en pesetas y de los medios de disposición de las mismas.
- La redenominación a euros de la Deuda del Estado, que lleven a cabo las entidades Gestoras del Mercado de Deuda Pública en Anotaciones de los saldos nominales de cada uno de sus comitentes, así como la emisión y entrega de los nuevos resguardos de formalización, en que los saldos aparecerán expresados en euros.