

INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA LOS CLIENTES

Con el objeto de informar a nuestros clientes sobre los derechos que poseen en sus relaciones con cajacírculo, ponemos en su conocimiento:

A) Existe a su disposición, para su consulta, un ejemplar del folleto "Tarifas a clientes: comisiones, condiciones y gastos repercutibles y sus normas de valoración", figurando, en un apartado propio, las condiciones generales aplicables a las transferencias de fondos con el exterior. Dicho folleto se puede encontrar en cualquiera de nuestras oficinas y en la página Web de cajacírculo (www.cajacirculo.es)

B) En la Caja existe un servicio de atención al cliente denominado "Departamento de Atención al Cliente" del Grupo CAJACÍRCULO, cuya función es atender y resolver las quejas o reclamaciones que pudieran presentar los clientes, cuando las mismas se refieran a intereses y derechos relacionados con operaciones, contratos o servicios financieros prestados por la Caja.

Las quejas o reclamaciones deberán ser dirigidas al Departamento de Atención al Cliente, de forma personal, o mediante representación acreditada, en documento escrito en soporte papel, o por correo electrónico, siempre que se ajuste a lo previsto en la Ley 59/2003, de 19 de noviembre, de Firma Electrónica.

Los datos del Departamento son los siguientes:

Cajacirculo
Departamento de Atención al Cliente
Avda. Reyes Católicos, nº 1
09005 BURGOS

Teléfono: 947. 28 82 50
Correo electrónico: atencionalcliente@cajacirculo.com

Las reclamaciones se resolverán en el plazo máximo de 2 meses, desde su presentación ante el Departamento de Atención al Cliente. En el caso

de que el Departamento de Atención al Cliente no admitiera a trámite la reclamación, o hubieran transcurrido 2 meses desde la fecha de su presentación sin resolución, o en el caso de que el reclamante esté disconforme con el resultado del pronunciamiento, el cliente podrá dirigirse al Comisionado para la Defensa del Cliente del Servicio Financiero que corresponda, en función de la materia de que se trate.

En todos los casos, para poder formular una reclamación ante cualquiera de los Comisionados para la Defensa del Cliente del Servicio Financiero, es requisito imprescindible haber presentado previamente dicha reclamación ante el Departamento de Atención al Cliente de la Entidad.

Pendientes de nombramientos los Comisionados, podrán dirigirse al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, a la siguiente dirección:

Banco de España
Servicio de Reclamaciones
C/ Alcalá, nº 48
28014 MADRID

Teléfono: 91. 33 85 068
Correo electrónico: sjusrc@bde.es

C) Existe un Reglamento para la Defensa del Cliente del Grupo CAJACÍRCULO, que regula el funcionamiento y actividad del Departamento de Atención al Cliente, así como el procedimiento para la presentación y tramitación de las quejas o reclamaciones. El mencionado Reglamento se encuentra a disposición de los clientes en las Oficinas abiertas al público del Grupo CAJACÍRCULO, así como en nuestra página Web www.cajacirculo.es

D) La normativa que regula la transparencia de las operaciones bancarias y la protección de la clientela está regulada por

- 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.
- Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros.
- Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero (B.O.E. núm. 281, de 23 de noviembre de 2002).

- Ley 7/1998, de 13 de abril, reguladora de las condiciones generales de la contratación (B.O.E. núm, 89, de 14 de abril de 1998).
- Circular 1/1996 de la Comisión Nacional del Mercado de valores, sobre normas de actuación y transparencia en los mercados de valores (B.O.E. núm, 86, de 9 de abril de 1996).
- Orden Ministerial de 25 de octubre de 1995, de desarrollo parcial del Real Decreto 629/1993, 3 de mayo, sobre normas de actuación en los mercados de valores y registros obligatorios (B.O.E., núm. 262, de 2 de noviembre de 1995).
- Ley 7/1995, de 23 de marzo, de crédito al consumo (B.O.E. núm. 72, de 25 marzo de 1995).
- Orden Ministerial de 5 de Mayo de 1994, sobre transparencia de condiciones financieras de los préstamos hipotecarios (B.O.E., núm. 112, de 11 de mayo de 1994).
- Circular 8/1990, de 7 de septiembre, del Banco de España, sobre transparencia de las operaciones y la protección de la clientela (B.O.E. núm. 226, de 20 de septiembre de 1990, y sus posteriores modificaciones).
- 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. núm, 303, de 19 de diciembre de 1989).
- Ley 24/1998, de 28 de julio, del Mercado de Valores (B.O.E. de 29 de Julio de 1988).
- Ley 26/1984, de 19 de Julio, general para la defensa de los consumidores y usuarios (B.O.E. núm. 176 de 24 de julio de 1984).

E) La existencia de tipos de cambio, mínimos de compra y máximos de venta, que se aplicarán a las operaciones de compraventa de divisas y Billetes Extranjeros, cuando el importe de la operación no exceda de 3.000 euros.

F) La existencia del folleto informativo gratuito sobre préstamos hipotecarios a que se refiere la ORDEN de 5.5.1994 referida en el punto D).

G) La existencia del documento de oferta vinculante gratuito sobre créditos al consumo a que se refiere la LEY 7/1995 de 23 de marzo y sobre préstamos hipotecarios, recogido en la ORDEN de 5.5.1994, ambas referidas en el punto D).

H) El cliente tiene derecho a obtener una oferta, con las condiciones específicas, aplicables a una orden de transferencias transfronteriza, regulada en la Ley 9/1999 de 12 de abril (B.O.E. 13.4.1999), cuyo destino y divisa haya fijado el cliente, salvo en los casos en que la Entidad no vaya a realizar la operación. Dicha oferta tendrá una validez de cinco días hábiles desde su fecha de entrega.

TIPOS DE CONVERSIÓN

Los tipos de conversión que quedaron fijados entre la peseta y el resto de monedas integradas en el euro se expresan a continuación. Asimismo, se establecen los siguientes comisiones en concepto distinto al de cambio por compraventa de billetes o divisas:

TIPOS DE CONVERSIÓN*

MONEDA	BASE 1 EURO	PESETAS
MARCO ALEMÁN	1,955830	85,07181
FRANCO FRANCÉS	6,559570	25,36538
ESCUDO PORTUGUÉS	200,482000	0,82993
LIRA ITALIANA	1.936,270000	0,08593
FRANCO LUXEMBURGUÉS	40,339900	4,12460
FRANCO BELGA	40,339900	4,12460
CHELÍN AUSTRIACO	13,760300	12,09174
LIBRA IRLANDESA	0,787564	211,26664
MARCO FINLANDÉS	5,945730	27,98412
FLORÍN HOLANDÉS	2,203710	75,50268

COMISIÓN	COMPRA	VENTA
CON APUNTE EN CUENTA	0,20 %	0,50 %
EN EFECTIVO POR CAJA	1,00 %	1,00 %
MÍNIMO POR OPERACIÓN		
(EUROS)	3,00	3,00
(PTAS.)	499,16	499,16

* Las operaciones se realizan aplicando el tipo de conversión (1 euro = Tipo conversión moneda).

Los cambios en pesetas se indican a título informativo como equivalencia aproximada de los tipos de conversión.