



INFORMACIÓN SOBRE TRANSPARENCIA DE LAS OPERACIONES Y PROTECCIÓN A LA CLIENTELA

En esta Oficina y a disposición del público existe un folleto de información, registrado en el Banco de España, sobre comisiones, gastos repercutibles y normas de valoración de las operaciones bancarias, que puede consultarse en todo momento y en cuyo epígrafe 57 figuran las condiciones generales aplicables a las transferencias de fondos con el exterior. Esta información puede ser también consultada en la página web www.bancoandalucia.es

En las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea reguladas por la Ley 9/1999 de 12 abril, el Banco está obligado, salvo que no desee realizar la operación, a facilitar a los clientes, cuando así lo hayan solicitado, una oferta escrita vinculante con las condiciones específicas aplicables a la orden de transferencia. Caso de no disponer de la citada oferta, será suficiente la entrega al cliente del epígrafe de tarifas de esas operaciones.

En las transferencias transfronterizas distintas de las reguladas en la Ley 9/1999 citada anteriormente, el Banco pondrá a disposición de los clientes la información sobre las condiciones generales de la operación, incluyendo la cuantía y modalidad de cálculo de las comisiones y gastos repercutibles a clientes, así como los datos recogidos en la Circular núm. 3/2001 de 24 de septiembre a Entidades de Crédito, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela aplicables a las transferencias ordenadas y recibidas a su favor, que modifica el punto V del Anexo VI de la Circular 8/1990 de 7 de septiembre.

Se encuentran a disposición del público los tipos de cambio, mínimos de compra y máximos de venta, que se aplican, cuando el importe no exceda de *3.000 euros*, a las operaciones de compra-venta de divisas de países no integrados en la Unión Económica y Monetaria contra *euros* por operaciones de ventanilla o derivados de órdenes de transferencia de divisas al extranjero.

Igualmente existen a disposición del público los tipos de cambio, mínimos de compra y máximos de venta, que se aplican a las operaciones de compra-venta de billetes extranjeros de países no integrados en la Unión Económica y Monetaria contra *euros*, cuando el importe no exceda de *3.000 euros*, con indicación de las comisiones y gastos que se aplican.

Por otra parte, esta Oficina dispone de un folleto informativo en el que se recogen las condiciones que ofrece esta Entidad en los préstamos hipotecarios sujetos a la orden del Ministerio de la Presidencia de 5.05.94, que se entregará gratuitamente a quién solicite este tipo de operaciones.

El cliente tiene derecho a solicitar una oferta vinculante, que el Banco le entregará gratuitamente, sobre operaciones de créditos al consumo sujetos a la Ley 7/1995, préstamos hipotecarios sujetos a la mencionada orden del párrafo anterior y de subrogaciones de préstamos hipotecarios sujetos a la Ley 2/1994 de 30 de marzo; oferta en la que se recogen las condiciones financieras de la operación.

Esta Entidad cuenta con una unidad que actúa como “defensor del cliente”. Su cometido consiste en atender las reclamaciones y quejas que los clientes del Banco deseen manifestar. Su denominación y domicilio son:

OFICINA DE ATENCIÓN A CLIENTES

C/ Velázquez, núm. 34 - 1ª planta

28001 MADRID

Correo electrónico: reclamaciones@bancopopular.es

Teléfono: 915 207 111

Telefax: 915 779 826



El Banco de España tiene constituido un Servicio de Reclamaciones, al cual pueden dirigirse con el mismo fin, si bien, de acuerdo con la normativa vigente, es necesario que la reclamación o queja haya sido, previamente y por escrito, tratada en la anteriormente citada Oficina de Atención a Clientes.

Las operaciones de esta Entidad quedan sujetas al cumplimiento de las normas sobre transparencia de las operaciones bancarias y la protección de la clientela, que se contiene en:

- Orden del Ministerio de Economía y Hacienda de 12 de diciembre de 1989 (B.O.E. núm. 303, de 19 de diciembre).
- Órdenes del Ministerio de Presidencia del 5 de mayo de 1994 (B.O.E. núm. 112, de 11 de mayo) y del 27 de octubre 1995 (B.O.E. núm. 261 de 1 de noviembre), sobre préstamos hipotecarios.
- Ley 7/1995 de 23 de marzo (B.O.E. núm. 72 de 25 de marzo) de Crédito al consumo.
- Ley 9/1999 de 12 de abril (B.O.E. núm. 88 de 13 de abril) Orden del Ministerio de Economía y Hacienda de 16 noviembre de 2000 (B.O.E. 283 de 25 noviembre).
- Circular núm. 8/1990 del Banco de España, de 7 de septiembre (B.O.E. núm. 226, de 20 de septiembre), modificada con las siguientes circulares del Banco de España:
 - * Circular núm. 22/1992, de 18 de diciembre (B.O.E. núm. 310, de 26 de diciembre).
 - * Circular núm. 13/1993, de 21 de diciembre (B.O.E. núm. 313, de 31 de diciembre).
 - * Circular núm. 5/1994, de 22 de julio (B.O.E. núm. 184, de 3 de agosto).
 - * Circular núm. 3/1996, de 27 de febrero (B.O.E. núm. 63 de 13 de marzo).
 - * Circular núm. 4/1998, de 27 de enero (B.O.E. núm. 38, de 13 de febrero).
 - * Circular núm. 3/1999, de 24 de marzo (B.O.E. núm. 87, de 7 de abril).
 - * Circular núm. 7/1999, de 29 de junio (B.O.E. núm. 163, de 9 de julio).
 - * Circular núm. 3/2001, de 24 de septiembre (B.O.E. núm. 242, de 9 de octubre).