

## Compte en divises

### Informació prèvia als consumidors amb finalitat comercial

La present informació la proporciona CAJAMAR Caja Rural, Sociedad Cooperativa de Crédito (en endavant, L'Entitat), en compliment de l'Ordre EHA/1608/2010, de 14 de juny, sobre transparència de les condicions i els requisits d'informació aplicables als serveis de pagament i la Llei 22/2007, d'11 de juliol, sobre comercialització a distància de serveis financers destinats a consumidors.

En conseqüència, aquesta informació es dirigeix exclusivament a les persones físiques que, en la contractació del producte o serveis a què la informació es refereix, actuïn al marge de la seva activitat empresarial, comercial o professional.

### Informació sobre el proveïdor

L'Entitat és una entitat financera de nacionalitat espanyola, amb domicili social a Almeria, plaça de Barcelona, 5, CIF número F-04001475, inscrita en el Registre Mercantil d'Almeria en el Foli 1 del Tom 191 Almeria, full 1 inscripció 1a i en el Registre General de Cooperatives de Crèdit del Ministeri d'Hisenda amb el número 27 de la secció C. Entitat participant en el Grupo Cooperativo Cajamar. Telèfon 901 511 000. Adreça electrònica: [cajamar@grupocooperativocajamar.es](mailto:cajamar@grupocooperativocajamar.es)

En la prestació dels seus serveis, L'Entitat és sotmesa a l'autorització i la supervisió del Banc d'Espanya, en els registres del qual es troba inscrita sota el número 3058, i de la Comissió Nacional del Mercat de Valors.

### Informació sobre el servei financer

#### Descripció i característiques principals del Compte en Divises

Les característiques que ha de conèixer sobre el Compte en Divises que contractarà són disponibles en banca electrònica abans, durant i després del procés de contractació i, a més, en qualsevol sucursal de L'Entitat. Les condicions generals a què és sotmès el producte s'especifiquen en el document Contracte. Tota la gestió del compte es realitzarà a través de banca electrònica o de qualsevol sucursal de L'Entitat.

És un compte a la vista per a saldos en lliures esterlines (GBP) o dòlars EUA (USD), que permet realitzar cobraments i pagaments en la divisa en què estigui nominat el compte, així com fer traspassos i transferències a comptes en euros.

Els possibles interessos es consideren rendiments de capital mobiliari i són subjectes a retenció fiscal segons la normativa vigent, s'integren en la Renda de l'Estalvi i tributen al 19% fins als 6.000 euros i al 21% en endavant.

No poden ser titulars del Compte en Divises els menors d'edat ni les persones que no estiguin capacitades legalment. No pot realitzar la contractació del Compte en Divises per banca electrònica o telefònica menors d'edat, persones jurídiques, persones no residents, ni les persones que no estiguin capacitades legalment.

### Informació sobre la utilització del servei de pagament

#### Especificació de l'identificador únic per a la correcta execució d'una ordre de pagament

Es defineix en la LSP com a identificador únic la combinació de lletres i xifres que L'Entitat proveïdora de serveis de pagament especifica a l'usuari d'aquests serveis, i que aquest ha de

proporcionar per identificar de manera unívoca, a l'altre usuari del servei de pagament, al seu compte de pagament en una operació de pagament, o als dos. Per tant, per a la correcta execució de les operacions de pagament, el client o l'usuari dels serveis de pagament ha de facilitar a L'Entitat el codi de compte client (CCC) o el número internacional de compte bancari (IBAN), segons l'operació de pagament a realitzar, a fi d'identificar el compte de pagament afectat per l'operació.

Quan una ordre de pagament s'executi d'acord amb l'identificador únic facilitat, es considerarà correctament executada pel que fa al beneficiari especificat en l'identificador esmentat. Per tant, en el cas que l'identificador únic facilitat pels Titulars fos incorrecte, L'Entitat no serà responsable de la no-execució o de l'execució defectuosa de l'operació de pagament.

Quan els Titulars facilitin informació addicional a la requerida per L'Entitat per a la correcta execució de les ordres de pagament, L'Entitat únicament serà responsable, a l'efecte de la correcta realització, de l'execució d'operacions de pagament conformes amb l'identificador únic facilitat pels Titulars.

#### [Forma i procediment pel qual s'ha de comunicar el consentiment per a l'execució d'una operació de pagament i la retirada d'aquest consentiment](#)

Els serveis sol·licitats pels Titulars a l'empara d'un contracte de dipòsit a la vista es consideren autoritzats quan aquests prestin el seu consentiment, ja sigui mitjançant la rúbrica de la sol·licitud pertinent o justificant del servei, o mitjançant l'ús dels instruments de pagament habilitats o convinguts entre L'Entitat i el Titular amb aquest fi, dins els límits i subjecte a les condicions pactades en cada cas.

El consentiment es pot atorgar amb anterioritat a l'execució de l'operació, o després d'aquesta.

Així mateix, s'entén com a autoritzada l'operació de pagament el consentiment de la qual s'hagués prestat mitjançant alguna de les tècniques de comunicació a distància previstes en la Llei 22/2007 de comercialització a distància de serveis financers destinats als consumidors, d'11 de juliol, i, en particular, mitjançant la utilització de mitjans telemàtics, electrònics, fax o d'altres de similars.

El Titular pot retirar el seu consentiment en qualsevol moment anterior a la data d'irrevocabilitat de les ordres de pagament que estableix l'art. 37 LSP. En el cas que el moment de la recepció de l'ordre de pagament es correspongui amb una data convinguda entre el Titular i L'Entitat, el Titular podrà revocar aquesta ordre fins, a tot tardar, al final del dia hàbil anterior al dia convingut, estant facultada L'Entitat a cobrar les despeses que per la revocació s'hagin acordat i/o generat.

#### [Moment de recepció d'una ordre de pagament](#)

El moment de recepció d'una ordre de pagament s'entendrà produït quan aquestes ordres són rebudes per L'Entitat, proveïdora dels serveis de pagament, i s'entén que si el dia de la recepció per part d'aquesta Entitat no és un dia hàbil, o es rep fora de l'horari comercial d'atenció al públic (excepte allò que s'estableixi per a cada canal de manera expressa), les ordres es consideraran rebudes el dia hàbil següent.

#### [Termini màxim d'execució dels serveis de pagament](#)

Per a les operacions de pagament en compte de pagament, realitzades en euros, quan els dos proveïdors de serveis estiguin situats dins la Unió Europea, el termini màxim d'execució per part de L'Entitat és:

a) En les operacions iniciades pel Titular: El dia hàbil següent a la data considerada com a data de recepció de l'ordre, excepte en les operacions de pagament iniciades en paper, que és de dos (2) dies hàbils.

Sense perjudici de l'anterior, transitòriament, fins al 01/01/12, aquest termini és de tres (3) dies hàbils, excepte en les operacions originades i rebudes a Espanya, en les quals és de dos

(2) dies hàbils. Els dos terminis s'allarguen un (1) dia hàbil per a les operacions de pagament iniciades en paper.

b) En operacions d'abonament, de les quals el Titular sigui beneficiari, immediatament després si hagués rebut els fons corresponents a l'import de l'operació de pagament, remesos pel proveïdor de serveis o l'entitat de crèdit de l'ordenant.

Per a la resta d'operacions de pagament en compte no s'apliquen els terminis anteriors, sinó que s'executen com més aviat millor, d'acord amb les entitats intervinents com a proveïdors de serveis de pagament o dels mercats de divises que s'hagin d'utilitzar.

Sense perjudici de l'anterior, en operacions de pagament intracomunitàries, el termini d'execució no excedirà de quatre (4) dies hàbils a comptar des del moment de recepció de l'ordre. Quan un consumidor ingressi efectiu en un compte de pagament en la moneda d'aquest compte de pagament, podrà disposar de l'import ingressat des del mateix moment en què tingui lloc l'ingrés.

### **Informació sobre les despeses i el tipus d'interès i de canvi**

Compte sense comissió de manteniment ni administració per a titulars persones físiques quan el compte registri moviments diferents als de la mateixa liquidació. En qualsevol altre cas té una comissió de manteniment de 9 euros semestrals.

Pot consultar les condicions econòmiques vigents del preu del servei, els impostos i altres despeses repercutibles en l'apartat "Comissions i despeses", així com les condicions màximes autoritzades per al servei (tarifes registrades en el Banc d'Espanya)

Les modificacions relatives a tipus d'interès o de canvi es poden aplicar immediatament i sense preavís quan es basin en tipus d'interès o de canvi de referència acordats en el contracte.

En les modificacions de tipus de canvi i tipus d'interès, en les operacions de pagament denominades en una moneda diferent de l'euro, L'Entitat utilitzarà com a tipus bàsic de referència per a l'execució de l'ordre de pagament el tipus de canvi comprador o venedor que la mateixa Caixa tingui publicat el dia de l'operació per a les divises admeses a cotització en L'Entitat, tret que les parts acordessin aplicar un canvi distint, així com les comissions i despeses aplicables per aquest canvi.

### **Informació sobre el contracte a distància**

#### [Procés de contractació a distància](#)

Aquest compte es pot contractar per telèfon i per Internet. Durant el procés de contractació, se li indicaran al client, de manera clara i precisa, tots els tràmits que cal seguir a fi de formalitzar el contracte.

En particular ha de:

- Conèixer i declarar rebuda amb suficient antelació la informació prèvia, i conèixer i acceptar els termes i les condicions del contracte, que es posen a la seva disposició.
- Completar la informació que li sigui sol·licitada, ja sigui per telèfon o Internet.
- Acceptar les condicions pactades, al final del procés:
  - En el cas d'Internet, mitjançant la introducció de la clau de signatura que és necessària per a operacions comptables i de contractació.
  - En el cas del telèfon, mitjançant la lectura, signatura i devolució posterior a L'Entitat de la documentació relacionada que rebrà al seu domicili.

L'Entitat emmagatzemarà, a manera de justificant de l'operació, la documentació referent a la contractació efectuada.

### **Informació sobre la comunicació**

L'Entitat remetrà les comunicacions generades al client, o les posarà a la seva disposició, pel mitjà i a la destinació pactats en el contracte.

Així, tota comunicació que es dirigeixi als Titulars per part de L'Entitat es facilitarà al domicili a l'efecte de notificacions acordat en el contracte, o per mitjans electrònics, en especial a través del Servei de Banca a Distància de L'Entitat o a l'adreça de correu electrònic que qualsevol dels Titulars tingui comunicada a L'Entitat en cada moment, considerant-se rebudes per tots els Titulars sense un altre requisit.

Aquestes comunicacions es posen a disposició dels Titulars tan aviat com es generin, i aquests les poden consultar i obtenir-ne la impressió en paper o descarregar-les al seu ordinador.

Els Titulars poden sol·licitar el servei d'enviament de correspondència per qualsevol dels mitjans que tingui establerts L'ENTITAT en cada moment, tramitant la sol·licitud de modificació de la manera de recepció de la correspondència.

Les comunicacions i notificacions que L'Entitat i els Titulars s'efectuïn seran enviades en el mateix idioma en què sigui contractat el compte.

En qualsevol moment de la relació contractual, el Titular té dret a sol·licitar i rebre en paper o un altre suport durador les condicions contractuals del contracte, així com la informació general prèvia a la celebració d'aquest.

## **Informació sobre les responsabilitats i els requisits necessaris per a la devolució**

El que s'ha disposat en aquest apartat no resultarà d'aplicació en les operacions en què algun dels proveïdors de serveis de pagament estigui situat fora de l'Espai Econòmic Europeu o es realitzi en divisa diferent de la dels països de l'Espai Econòmic Europeu.

### Responsabilitat de L'Entitat per l'execució d'operacions de pagament

En el cas d'operacions de pagament iniciades pel Titular, L'Entitat és responsable enfront d'aquell de l'execució de l'operació de pagament fins al moment en què l'import s'aboni en el compte del proveïdor de serveis de pagament del beneficiari. Produït aquest abonament, el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari serà responsable enfront del beneficiari de la correcta execució de l'operació de pagament.

En el cas d'operacions de pagament no executades o executades defectuosament, quan L'Entitat sigui responsable d'acord amb el que disposa el paràgraf anterior, tornarà sense demora injustificada al Titular la quantitat corresponent a l'operació de pagament i, si escau, restablirà el saldo del compte de pagament a la situació en què hagués estat si no hagués tingut lloc l'operació de pagament defectuosa.

Quan sigui L'Entitat la responsable d'acord amb el que disposa l'última frase del paràgraf primer d'aquest apartat per ser el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari de l'ordre, posarà immediatament a disposició del Titular la quantitat corresponent a l'operació de pagament i abonarà, si escau, la quantitat corresponent en el compte d'aquell.

En el cas d'ordres de pagament iniciades pel Titular com a beneficiari o a través d'ell, L'Entitat serà responsable de la correcta transmissió de l'ordre de pagament al proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant. En aquests casos, quan l'operació no s'executi o s'executi de manera defectuosa, per causa imputable a ell, L'Entitat reiterarà immediatament l'ordre de pagament al proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant.

A més, L'Entitat serà responsable enfront del Titular de la gestió de l'operació de pagament. En particular vetllarà perquè, una vegada abonada en el seu compte la quantitat corresponent a l'operació de pagament, aquesta quantitat estigui a disposició del beneficiari immediatament després que s'hagi produït l'abonament.

En el cas d'ordres de pagament iniciades pel Titular com a beneficiari o a través d'ell, en les quals, d'acord amb el que es preveu en els paràgrafs anteriors, L'Entitat no sigui

responsable, la responsabilitat davant l'ordenant per les operacions de pagament no executades o executades incorrectament serà del proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant.

En tot cas, quan una ordre de pagament procedent del Titular, ja sigui com a ordenant o com a beneficiari, no s'executi o s'executi defectuosament, L'Entitat tractarà d'esbrinar immediatament, prèvia petició i amb independència de la seva responsabilitat d'acord amb el present apartat, les dades relatives a l'operació de pagament i notificarà al Titular els resultats.

#### Operacions de pagament no autoritzades o executades incorrectament

El Titular ha de comunicar sense tardança a L'Entitat, tan aviat com en tingui coneixement, que s'ha produït una operació de pagament no autoritzada o que s'ha executat incorrectament, a fi de poder obtenir rectificació de L'Entitat. Aquesta comunicació s'ha de produir en un termini màxim de tretze (13) mesos, des de la data del deute o l'abonament.

No obstant el que s'ha indicat en el paràgraf precedent, el Titular suportarà, fins a un màxim de 150 euros, les pèrdues derivades d'operacions de pagament no autoritzades que resultin de la utilització d'un instrument de pagament extraviat o sostret vinculat al compte. El Titular suportarà igualment el total de la pèrdua resultant d'operacions de pagament no autoritzades que siguin fruit de la seva actuació fraudulenta o de l'incompliment, deliberat o per negligència greu, d'una o diverses de les seves obligacions indicades en el contracte corresponent a l'instrument de pagament utilitzat.

#### Requisits necessaris per a la devolució de les operacions de pagament iniciades per un beneficiari o a través d'aquest

El Titular pot sol·licitar a L'Entitat la devolució de les operacions de pagament autoritzades, que hagin estat iniciades pel beneficiari, en un termini màxim de vuit setmanes comptades a partir de la data de deute dels fons en el seu compte, quan es compleixin les condicions següents:

(i) Que, havent autoritzat amb caràcter previ l'ordre de pagament, en aquesta no s'especifiqués l'import exacte de l'operació de pagament.

(ii) Que l'import de l'operació de pagament superi l'import que el Titular podia esperar raonablement tenint en compte les anteriors pautes de despesa, les condicions del contracte i les circumstàncies pertinents al cas.

El Titular i L'Entitat convenen, així mateix, que aquell no tindrà dret a devolució, (i) quan hagi transmès directament a L'Entitat el seu consentiment a l'ordre de pagament, i (ii) sempre que aquest o el beneficiari li haguessin proporcionat o posat a la seva disposició la informació relativa a la futura operació de pagament, almenys amb quatre setmanes d'antelació a la data prevista.

### **Informació sobre modificacions, rescissió i dret de desistiment del contracte**

#### Modificacions contractuals

En cas de modificació de les condicions contractuals pactades es consideraran acceptades pel Titular si no comunica la seva no-acceptació amb anterioritat a la data proposada per a l'entrada en vigor d'aquestes.

#### Durada i cancel·lació del contracte

El contracte té una durada indefinida. No obstant això, el Titular del compte pot procedir a la cancel·lació, sense expressió de cap causa, sense altres requisits que disposar del total del saldo existent a favor seu o reintegrar el que resulti en contra seu, fent lliurament a L'Entitat dels documents que constitueixin el mitjà de disposició de saldos.

#### Dret de desistiment

El client pot exercir el seu dret de desistiment en un termini de 14 dies naturals, a comptar del dia de celebració del contracte, sense indicació dels motius i sense cap penalització, prèvia liquidació, si escau, de les quantitats que resultessin a favor seu o al de L'Entitat.

El mitjà a través del qual s'ha d'exercir aquest dret és La teva Caixa Respon, mitjà segur de comunicació electrònica de què disposa el TITULAR en la banca electrònica, fent clic en la pestanya corresponent.

## **Informació sobre la llei aplicable, la competència jurisdiccional, els procediments de reclamació i els mitjans d'indemnització**

### Legislació i jurisdicció aplicables

Les relacions amb el client prèvies a la celebració i durant el contracte resten sotmeses a la legislació espanyola.

Per a totes les qüestions que se suscitin entre el Titular i L'Entitat pel que fa a aquest contracte, les parts contractants se sotmeten al fur que correspongui segons la Llei d'Enjudiciament Civil.

### Procediments de reclamació extrajudicial

En cas de disputa o reclamació derivada de la contractació del producte o servei a què aquesta informació es refereix, el client disposa dels següents sistemes de resolució extrajudicial de conflictes:

a) El personal de totes les oficines de L'Entitat és a disposició dels clients per atendre les queixes i reclamacions que se'ls puguin presentar.

b) Hi ha en totes les oficines de L'Entitat un fullet/carta de suggeriments/queixes/reclamacions que poden ser emplenats i dipositats pel client en la mateixa oficina o enviats per correu ordinari (a franquejar en destinació) a l'adreça següent:

Direcció de Qualitat  
Grupo Cooperativo Cajamar  
Apartat de Correus 250 - 04080 ALMERIA

c) A través de la pàgina web de L'Entitat ([www.cajamar.es](http://www.cajamar.es)), entrant en l'apartat "Atenció i Qualitat / Queixes i reclamacions", el client pot accedir al qüestionari corresponent a fi de formular en línia el seu suggeriment, queixa o reclamació.

d) En compliment de l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, GRUPO COOPERATIVO CAJAMAR compta amb un SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT (SAC), intern i independent, per atendre i resoldre les queixes i reclamacions que presentin els nostres clients relacionades amb els seus interessos i drets legalment reconeguts, tant els derivats dels contractes, de la normativa de transparència i protecció dels clients o de les bones pràctiques i usos financers.

La presentació d'aquestes queixes o reclamacions es pot efectuar:

- Per carta o bé mitjançant el formulari d'inici de queixes i reclamacions accessible en la pàgina web de L'Entitat ([www.cajamar.es](http://www.cajamar.es)), que el client pot lliurar en qualsevol oficina de L'Entitat o enviar a l'adreça següent:

Grupo Cooperativo Cajamar  
Servei d'Atenció al Client  
Apartat de correu 250 – 04080 Almeria

-A través de l'adreça de correu electrònic [servicioatencionalcliente@grupocooperativocajamar.com](mailto:servicioatencionalcliente@grupocooperativocajamar.com). Si s'utilitza aquest mitjà, la presentació ha de permetre la lectura, impressió i conservació dels documents, ajustant-se a



més a les exigències previstes en la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica.

e) En el cas que la resolució de la queixa o reclamació per part del SAC no resulti de la conformitat del client, aquest pot plantejar la seva disconformitat, en els termes legalment previstos, per mitjà d'un escrit dirigit al Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya

f) A l'últim, a les oficines ubicades en les comunitats autònomes en què ho exigeix la legislació de consum, els clients tenen disponibles per a la seva presentació Fulls de Reclamacions.

#### Mitjans d'indemnització

L'Entitat és integrada en els Fons de Garantia de Dipòsits en Cooperatives de Crèdit (creat pel Reial Decret Llei 18/1982, de 24 de setembre).