

INFORMACIÓN PREVIA A LOS CONSUMIDORES CON FINALIDAD COMERCIAL

La presente información se proporciona por *CAJAMAR Caja Rural, Sociedad Cooperativa de Crédito (en adelante, La Entidad), en cumplimiento de la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago y la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a consumidores.

En consecuencia, esta información se dirige exclusivamente a las personas físicas que, en la contratación del producto o servicios al que la información se refiere, actúen al margen de su actividad empresarial, comercial o profesional.

INFORMACIÓN SOBRE EL PROVEEDOR

La Entidad, es una entidad financiera de nacionalidad española, con domicilio social en *Almería, Plaza de Barcelona, 5, C.I.F. número F-04001475, inscrita en el Registro Mercantil de Almería al Folio 1 del Tomo 191 Almería, hoja 1 inscripción 1ª y en el Registro General de Cooperativas de Crédito del Ministerio de Hacienda con el número 27 de la sección C. Entidad participante en el Grupo Cooperativo Cajamar. Teléfono 901 511 000. E-mail: cajamar@grupocooperativocajamar.es

En la prestación de sus servicios La Entidad está sometida a la autorización y supervisión del Banco de España, en cuyos registros se encuentra inscrita bajo el número 3058, y de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

INFORMACIÓN SOBRE EL SERVICIO FINANCIERO

Descripción y características principales de la Cuenta en Divisas

Las características que debe conocer sobre la Cuenta en Divisas que va a contratar están disponibles en Banca Electrónica antes, durante y después del proceso de contratación y, además, en cualquier sucursal de La Entidad. Las condiciones generales a las que está sometido el producto se especifican en el documento Contrato. Toda la gestión de la cuenta se realizará a través de Banca Electrónica o de cualquier sucursal de La Entidad.

Es una cuenta a la vista para saldos en Libras Esterlinas (GBP) o Dólares USA (USD), que permite realizar cobros y pagos en la divisa en la que esté nominada la cuenta, así como realizar traspasos y transferencias a cuentas en euros.

Los posibles intereses se consideran rendimientos de capital mobiliario y están sujetos a retención fiscal según la normativa vigente, integrándose en la Renta del Ahorro y tributando al 19% hasta los 6.000 euros y del 21% en adelante.

No podrán ser titulares de la Cuenta en Divisas menores de edad, ni todas aquellas personas que no estén capacitados legalmente. No podrá realizar la contratación de la Cuenta en Divisas por banca electrónica o telefónica menores de edad, personas jurídicas, personas no residentes, ni todas aquellas personas que no estén capacitadas legalmente.

INFORMACIÓN SOBRE LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO DE PAGO

Especificación del identificador único para la correcta ejecución de una orden de pago

Se define en la LSP como identificador único a la combinación de letras y número que La Entidad – proveedora de servicios de pago especifica al usuario de dichos servicios, y que éste debe proporcionar para identificar de forma unívoca, al otro usuario del servicio de pago, a su cuenta de pago en una operación de pago, o a ambos. Por tanto para la correcta ejecución de las operaciones de pago, el Titular o usuario de los servicios de pago debe facilitar a La Entidad, el código cuenta cliente (CCC) o el número internacional de cuenta bancaria (IBAN), en función de la operación de pago a realizar, con el fin de identificar la cuenta de pago afectada por la operación.

Cuando una orden de pago se ejecute de acuerdo con el identificador único facilitado, se considerará correctamente ejecutada en relación con el beneficiario especificado en dicho identificador. Por tanto, en caso de que el identificador único facilitado por el Titular fuera incorrecto, La Entidad no será responsable de la no ejecución o ejecución defectuosa de la operación de pago.

Cuando el Titular facilitara información adicional a la requerida por La Entidad para la correcta ejecución de las órdenes de pago, La Entidad únicamente será responsable, a los efectos de su correcta realización, de la ejecución de operaciones de pago conforme con el identificador único facilitado por el Titular.

Forma y procedimiento por el que ha de comunicarse el consentimiento para la ejecución de una operación de pago y la retirada de dicho consentimiento

Los servicios solicitados por el Titular al amparo de un contrato de depósito a la vista se considerarán autorizados cuando el mismo preste su consentimiento, ya sea mediante la rúbrica de la pertinente solicitud o justificante del servicio, o mediante el uso de los instrumentos de pago habilitados o convenidos entre La Entidad y el Titular a tal fin, dentro de los límites y sujeto a las condiciones pactadas en cada caso.

El consentimiento podrá otorgarse con anterioridad a la ejecución de la operación, o, con posterioridad a la misma

Asimismo, se entenderá como autorizada aquella operación de pago cuyo consentimiento se hubiera prestado mediante alguna de las técnicas de comunicación a distancia previstas en la Ley 22/2007 de Comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, de 11 de julio y, en particular, mediante la utilización de medios telemáticos, electrónicos, fax u otros similares.

El Titular podrá retirar su consentimiento en cualquier momento anterior a la fecha de irrevocabilidad de las órdenes de pago que establece el art. 37 LSP. En el caso de que el momento de recepción de la orden de pago se corresponda con una fecha convenida entre el Titular y La Entidad, el Titular podrá revocar dicha orden a más tardar al final del día hábil anterior al día convenido, estando facultada La Entidad a cobrar los gastos que por dicha revocación se hayan acordado y/o devengado.

Momento de recepción de una orden de pago

El momento de recepción de una orden de pago se entenderá producida, cuando dichas órdenes son recibidas por La Entidad proveedora de los servicios de pago, entendiéndose que si el día de la recepción por dicha Entidad, no es un día hábil, o se recibe fuera del horario comercial de atención al público, (salvo el que se establezca para cada canal de forma expresa), las órdenes se considerarán recibidas el siguiente día hábil.

Plazo máximo de ejecución de los servicios de pago

Para las operaciones de pago en cuenta de pago, realizadas en euros, cuando ambos proveedores de servicios estén situados dentro de la Unión Europea, el plazo máximo de ejecución por parte de La Entidad será:

- a) En las operaciones iniciadas por el Titular: El día hábil siguiente a la fecha considerada como fecha de recepción de la orden, salvo en las operaciones de pago iniciadas en papel, que será de dos (2) días hábiles.
- b) En operaciones de abono, de las que el Titular sea beneficiario, inmediatamente después de haber recibido los fondos correspondientes al importe de la operación de pago, remitidos por el proveedor de servicios o Entidad de Crédito del ordenante.

Para el resto de operaciones de pago en cuenta no serán de aplicación los plazos anteriores, sino que se ejecutarán a la mayor brevedad posible, en función de las entidades intervinientes como proveedores de servicios de pago o de los mercados de divisas que se hayan de utilizar a tal efecto.

Sin perjuicio de lo anterior, en operaciones de pago intracomunitarias, el plazo de ejecución no excederá de cuatro (4) días hábiles a contar desde el momento de recepción de la orden. Cuando un consumidor ingrese efectivo en una cuenta de pago en la moneda de esa cuenta de pago, podrá disponer del importe ingresado desde el mismo momento en que tenga lugar el ingreso.

INFORMACIÓN SOBRE LOS GASTOS Y TIPOS DE INTERÉS Y DE CAMBIO

Cuenta sin comisión de mantenimiento ni administración para titulares personas físicas cuando la cuenta registre movimientos diferentes de la propia liquidación. En otro caso tiene una comisión de mantenimiento de 9 euros semestrales.

Puede consultar las condiciones económicas vigentes del precio del servicio, impuestos y otros gastos repercutibles en el apartado "Comisiones y gastos", así como las condiciones máximas autorizadas para el servicio (tarifas registradas en el Banco de España)

Las modificaciones relativas a tipos de interés o de cambio podrán aplicarse de inmediato y sin previo aviso cuando se basen en tipos de interés o de cambio de referencia acordados en el contrato.

En las modificaciones de tipos de cambio y tipos de interés, en las operaciones de pago denominadas en una moneda distinta del euro, La Entidad utilizará como tipo básico de referencia para la ejecución de la orden de pago el tipo de cambio comprador o vendedor que la propia Caja tenga publicado el día de la operación para las divisas admitidas a cotización en La Entidad, salvo que las partes acordaran aplicar un cambio distinto, así como las comisiones y gastos aplicables por este cambio.

INFORMACIÓN SOBRE EL CONTRATO A DISTANCIA

Proceso de contratación a distancia

Esta cuenta se puede contratar por teléfono y por Internet. Durante el proceso de contratación, se le indicarán al cliente, de manera clara y precisa, todos los trámites a seguir para formalizar el contrato.

En particular deberá:

Conocer y declarar recibida con suficiente antelación la información previa, y conocer y aceptar los términos y las condiciones del contrato, que se ponen a su disposición.

Completar la información que le sea solicitada, ya sea por teléfono o Internet.

Aceptar las condiciones pactadas, al final del proceso:

- En el caso de Internet, mediante la introducción de la clave de firma que es necesaria para operaciones contables y de contratación.
- En el caso del teléfono, mediante la lectura, firma y devolución posterior a La Entidad, de la documentación relacionada que recibirá en su domicilio.

La Entidad almacenará, a modo de justificante de la operación, la documentación referente a la contratación efectuada.

INFORMACIÓN SOBRE LA COMUNICACIÓN

La Entidad remitirá las comunicaciones generadas al cliente, o las pondrá a su disposición, por el medio y destino pactados en el contrato.

Así, toda comunicación que se les dirija a los Titulares por La Entidad se facilitará al domicilio a efectos de notificaciones acordado en el contrato, o por medios electrónicos, en especial a través del Servicio de Banca a Distancia de La Entidad o a la dirección de correo electrónico que cualquiera de los Titulares tenga comunicada a La Entidad en cada momento, considerándose recibidos por todos los Titulares sin otro requisito.

Dichas comunicaciones se pondrán a disposición de los Titulares, tan pronto como se generen, pudiendo estos consultarlas a su conveniencia y obtener su impresión en papel o descargarlas en su ordenador.

Los Titulares podrán solicitar el servicio de envío de correspondencia por cualquiera de los medios que tenga establecidos LA ENTIDAD en cada momento, tramitando la solicitud de modificación de la forma de recepción de la correspondencia.

Las comunicaciones y notificaciones que La Entidad y los Titulares se efectúen serán remitidas en el mismo idioma en que sea contratada la cuenta.

En cualquier momento de la relación contractual, el Titular tendrá derecho a solicitar y recibir en papel u otro soporte duradero las condiciones contractuales del contrato, así como la información general previa a la celebración del mismo.

INFORMACIÓN SOBRE LAS RESPONSABILIDADES Y REQUISITOS NECESARIOS PARA LA DEVOLUCIÓN

Lo dispuesto en este apartado no resultará de aplicación en aquellas operaciones en las que alguno de los proveedores de servicios de pago esté situado fuera del Espacio Económico Europeo o se realice en divisa distinta de la de los países del Espacio Económico Europeo

Responsabilidad de La Entidad por la ejecución de operaciones de pago

En el caso de operaciones de pago iniciadas por el Titular, La Entidad será responsable frente a aquél de la ejecución de la operación de pago hasta el momento en que su importe se abone en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario. Producido este abono, el proveedor de servicios de pago del beneficiario será responsable frente al beneficiario de la correcta ejecución de la operación de pago.

En el caso de operaciones de pago no ejecutadas o ejecutadas defectuosamente, cuando La Entidad sea responsable con arreglo a lo dispuesto en el párrafo anterior, devolverá sin demora injustificada al Titular la cantidad correspondiente a la operación de pago y, en su caso, restablecerá el saldo de la cuenta de pago a la situación en que hubiera estado si no hubiera tenido lugar la operación de pago defectuosa.

Cuando sea La Entidad la responsable con arreglo a lo dispuesto en la última frase del párrafo primero de este apartado por ser el proveedor de servicios de pago del beneficiario de la orden, pondrá inmediatamente a disposición del Titular la cantidad correspondiente a la operación de pago abonando, en su caso, la cantidad correspondiente en la cuenta de aquél.

En el caso de órdenes de pago iniciadas por el Titular como beneficiario o a través de él, La Entidad será responsable de la correcta transmisión de la orden de pago al proveedor de servicios de pago del ordenante. En estos casos, cuando la operación no se ejecute o se ejecute de manera defectuosa, por causa imputable a él, La Entidad reiterará inmediatamente la orden de pago al proveedor de servicios de pago del ordenante.

Además, La Entidad será responsable frente al Titular de la gestión de la operación de pago. En particular velará porque, una vez abonada en su cuenta la cantidad correspondiente a la operación de pago, tal cantidad esté a disposición del beneficiario inmediatamente después de producido dicho abono.

En el caso de órdenes de pago iniciadas por el Titular como beneficiario o a través de él, en las que, conforme a lo previsto en los párrafos anteriores, La Entidad no sea responsable, la responsabilidad ante el ordenante por las operaciones de pago no ejecutadas o ejecutadas incorrectamente será del proveedor de servicios de pago del ordenante.

En todo caso, cuando una orden de pago procedente del Titular ya sea como ordenante o como beneficiario no se ejecute o se ejecute defectuosamente, La Entidad tratará de averiguar inmediatamente, previa petición y con independencia de su responsabilidad con arreglo al presente apartado, los datos relativos a la operación de pago y notificará al Titular los resultados.

Operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas incorrectamente

El Titular deberá comunicar sin tardanza a La Entidad, tan pronto como tenga conocimiento de ello, que se ha producido una operación de pago no autorizada o que se ha ejecutado incorrectamente, a fin de poder obtener rectificación de La Entidad. Dicha comunicación deberá producirse en un plazo máximo de trece (13) meses desde la fecha del adeudo o del abono.

No obstante lo indicado en el párrafo precedente, el Titular soportará, hasta un máximo de 150 euros las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas resultantes de la utilización de un instrumento de pago extraviado o sustraído vinculado con la cuenta. El Titular soportará igualmente el total de la pérdida resultante de operaciones de pago no autorizadas que sean fruto de su actuación fraudulenta o del incumplimiento, deliberado o por negligencia grave, de una o varias de sus obligaciones indicadas en el contrato correspondiente al instrumento de pago utilizado.

Requisitos necesarios para la devolución de las operaciones de pago iniciadas por un beneficiario o a través del mismo

El Titular podrá solicitar a La Entidad la devolución de las operaciones de pago autorizadas, que hayan sido iniciadas por el beneficiario, en un plazo máximo de ocho semanas contadas a partir de la fecha de adeudo de los fondos en su cuenta, cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- (i) Que, habiendo autorizado con carácter previo la orden de pago, en ésta no se especificase el importe exacto de la operación de pago.
- (ii) Que el importe de la operación de pago supere el importe que el Titular podía esperar razonablemente teniendo en cuenta sus anteriores pautas de gasto, las condiciones del contrato y las circunstancias pertinentes al caso.

El Titular y La Entidad convienen, así mismo, que aquel no tendrá derecho a la devolución, (i) cuando haya transmitido directamente a La Entidad su consentimiento a la orden de pago, y (ii) siempre que éste o el beneficiario le hubieran proporcionado o puesto a su disposición la información relativa a la futura operación de pago al menos con cuatro semanas de antelación a la fecha prevista.

INFORMACIÓN SOBRE MODIFICACIONES, RESCISIÓN Y DERECHO DE DESISTIMIENTO DEL CONTRATOModificaciones contractuales

En caso de modificación de las condiciones contractuales pactadas se considerarán aceptadas por el Titular si no comunica su no aceptación con anterioridad a la fecha propuesta para la entrada en vigor de las mismas.

Duración y cancelación del contrato

El contrato tendrá una duración indefinida. No obstante, El Titular podrá proceder a su cancelación, sin expresión de causa alguna, sin otros requisitos que el disponer del total del saldo existente a su favor o reintegrar el que resulte en su contra, haciendo entrega a La Entidad de los documentos que constituyan el medio de disposición de saldos.

Derecho de desistimiento

El cliente podrá ejercer su derecho de desistimiento en un plazo de 14 días naturales, a contar desde el día de celebración del contrato, sin indicación de los motivos y sin penalización alguna, previa liquidación, en su caso, de las cantidades que resultasen a su favor o al de La Entidad.

El medio a través del cual se deberá ejercer este derecho será Tu Caja Responde, medio seguro de comunicación electrónica del que dispone el cliente en la banca electrónica de La Entidad, pulsando en la pestaña habilitada al efecto.

INFORMACIÓN SOBRE LA LEY APLICABLE, LA COMPETENCIA JURISDICCIONAL, LOS PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIÓN Y LOS MEDIOS DE INDEMNIZACIÓN

Legislación y jurisdicción aplicables

Las relaciones con el cliente previas a la celebración y durante el contrato quedan sometidas a la legislación española.

Para cuantas cuestiones se susciten entre el Titular y La Entidad en relación con el contrato, las partes contratantes se someterán al fuero que corresponda según la Ley de Enjuiciamiento Civil.

Procedimientos de reclamación extrajudicial

En caso de disputa o reclamación derivada de la contratación del producto o servicio al que esta información se refiere, el cliente dispone de los siguientes sistemas de resolución extrajudicial de conflictos:

- a) El personal de todas las oficinas de La Entidad está a disposición de la clientela para atender las quejas y reclamaciones que se les puedan presentar.
- b) Existen en todas las oficinas de La Entidad un folleto/carta de sugerencias/quejas/reclamaciones, que pueden ser cumplimentados y depositados por el cliente en la propia oficina o remitidos por correo ordinario (a franquear en destino) a la siguiente dirección:
Dirección de Calidad
Grupo Cooperativo Cajamar
Apartado de Correos 250 - 04080 ALMERÍA
- c) A través de la página web de La Entidad (*www.cajamar.es), entrando en el apartado "Atención y Calidad / Quejas y reclamaciones", el cliente podrá acceder al cuestionario correspondiente para formular on-line su sugerencia, queja o reclamación.
- d) En cumplimiento de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, GRUPO COOPERATIVO CAJAMAR cuenta con un SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC), 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.

La presentación de estas quejas o reclamaciones puede efectuarse:

Por carta o bien mediante el formulario de inicio de quejas y reclamaciones accesible en la página web de La Entidad (*www.cajamar.es), que el cliente podrá entregar en cualquier oficina de La Entidad o remitir a la siguiente dirección:

Grupo Cooperativo Cajamar
Servicio de Atención al Cliente
Apartado de correo 250 – 04080 ALMERÍA

A través de la dirección de correo electrónico servicioatencionalcliente@grupocooperativocajamar.com. De utilizarse este medio, la presentación deberá permitir la lectura, impresión y conservación de los documentos, ajustándose además a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

- e) En caso de que la resolución de su queja o reclamación por parte del SAC no resulte de la conformidad del cliente, éste podrá plantear su disconformidad, en los términos legalmente previstos, mediante escrito dirigido al Servicio de Reclamaciones del Banco de España
- f) Por último, en las oficinas ubicadas en aquellas Comunidades Autónomas en que lo exige la legislación de consumo, los clientes tienen disponibles para su presentación Hojas de Reclamaciones.

Medios de indemnización

La Entidad está integrada en el Fondo de Garantía de Depósitos en Cooperativas de Crédito (creado por el Real Decreto Ley 18/1982, de 24 de septiembre).