



## **FOLLETO INFORMATIVO PARA CLIENTES SOBRE OPERACIONES DE PAGO SINGULARES**

De conformidad con lo establecido en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre de servicios de pago y en la Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, sirva el presente documento como información general previa y de condiciones, para los usuarios de servicios de pago, antes de que el usuario quede vinculado por cualquier contrato u oferta relativos a una operación de pago singular. Se entiende por operaciones de pago singulares, las que no se encuentran sujetas a un contrato marco. Cuando una orden de pago correspondiente a una operación de pago singular se transmita mediante un instrumento de pago regulado por un contrato marco, el proveedor de servicios de pago no estará obligado a proporcionar ni a poner a disposición del usuario información que ya se le haya facilitado en virtud del contrato marco con otro proveedor de servicios de pago, o que vaya a facilitársele en el futuro en virtud de dicho contrato.

### **1. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL PROVEEDOR/ES DE SERVICIOS DE PAGO:**

#### **1.1. SOBRE GRUPO COOPERATIVO CAJAMAR**

GRUPO COOPERATIVO CAJAMAR es un grupo consolidable de entidades de crédito autorizado y calificado como sistema institucional de protección (SIP) por el Banco de España. Consta inscrito en el Registro Mercantil de Madrid, al Tomo 39.288, Libro 0, Folio 78, Sección 8ª, Hoja M-573805 e Inscripción 223ª de fecha 28 de enero de 2020. Actualmente está formado por 19 entidades:

- Teléfono (Centralita): +34 950 210 100.
- Fax: +34 950 254 848.
- Banca telefónica: +34 950 210 191.
- Dirección web: [www.cajamar.es](http://www.cajamar.es) o [www.grupocooperativocajamar.es](http://www.grupocooperativocajamar.es).

**Banco de Crédito Cooperativo** (entidad cabecera), con NIF A-86853140 y domicilio Social en Paseo de la Castellana, nº. 87 de Madrid, con CP 28046, el cual consta debidamente inscrito en el Registro Mercantil de Madrid, el día 10 de febrero de 2014, al Tomo 31.884, Folio 131, Hoja M-573805, e inscripción 1.

**Cajamar Caja Rural, S.C.C.**, con NIF nº F-04743175 y domicilio en Plaza Juan del Águila Molina, nº 5 de Almería, con CP 04006, la cual consta debidamente inscrita en el Registro Mercantil de la provincia de Almería, el día 15 de diciembre de 2015 al Tomo 1.629, Libro 0, Folio 118, Hoja AL-40338, e inscripción 211.

**Caixa Rural Torrent, C.C.V.**, con NIF nº F-46047809 y domicilio en Avda. Al Vedat, nº 3 de Torrent, Valencia, con CP 46900, la cual consta debidamente inscrita en el Registro Mercantil de la provincia de Valencia, el día 4 de julio de 2018 al Tomo 9959 Libro 7241 Folio 53 Hoja V-32421, e inscripción 254.

**Caja Rural La Junquera de Chilches (Xilxes), C.C.V.**, con NIF nº F-12013124 y domicilio en Plaza España, nº 6 de Chilches, Castellón, con CP 12592, la cual consta debidamente inscrita en el Registro Mercantil de la provincia de Castellón, el día 5 de marzo de 2012, al Tomo 1399, Libro 961, Folio 175, Hoja CS-2056 e inscripción 46.

**Caja Rural Altea, C.C.V.**, con NIF nº F-03027901 y domicilio en Paraje Labrador, nº 1 de Altea, Alicante, con CP 03590, la cual consta debidamente inscrita en el Registro Mercantil de la provincia de Alicante, el día 5 de agosto de 2013 al Tomo 3655, Folio 98, Inscripción 96 y Hoja A-26807.

**Caja Rural San José de Burriana, C.C.V.**, con NIF nº F-12013256 y domicilio en Plaza El Pla, nº 1 de Burriana, Castellón, con CP 12530, la cual consta debidamente inscrita en el Registro Mercantil de la provincia de Castellón, el día 11 de enero de 2017 al Tomo 1684, Libro 1245, Folio 166, Hoja CS 1967, e inscripción 94.

**Caja Rural San Jose Nules, S.C.C.V.**, con NIF nº F-12013140 y domicilio en calle Mayor, nº 66 de Nules, Castellón, con CP 12520, la cual consta debidamente inscrita en el Registro Mercantil de la provincia de Castellón, el día 4 de febrero de 2014, al Tomo 1636, Libro 1198, Folio 41, Hoja CS-1957 e inscripción 89.



**Caja Rural de Callosa Dén Sarriá, C.C. Valenciana**, con NIF nº F-03042595 y domicilio en Avda. Jaime I, nº 1 de Callosa dén Sarriá, Alicante, con CP 03510, la cual consta debidamente inscrita en el Registro Mercantil de la provincia de Valencia, el día 14 de febrero de 2012, al Tomo 3007, Libro 0, Folio 212, Hoja A-1985 e inscripción 68.

**Caja de Crédito de Petrel, Caja Rural, C.C. Valenciana**, con NIF nº F-03014982 y domicilio en calle San Bartolomé, nº 2 de Petrel, Alicante, con CP 03610, la cual consta debidamente inscrita en el Registro Mercantil de la provincia de Alicante, el día 20 de mayo de 2014 al Tomo 3756, Libro 0, Folio 135, Sección 8, Hoja 3766, e inscripción 96.

**Caja Rural San Jaime de Alquerías Niño perdido, C.C.V.**, con NIF nº F-12013298 y domicilio en calle Jaime Chicharro, nº 24 de Alquerías Niño Perdido, Castellón, con CP 12539, la cual consta debidamente inscrita en el Registro Mercantil de la provincia de Castellón, el día 13 de junio de 2012, al Tomo 1353, Libro 916, Folio 68, Hoja CS-1965 e inscripción 49.

**Caixa Rural San Vicent Ferrer de Vall d'Uixó, S.C.C.V.**, con NIF nº F-12014221 y domicilio en Plaza Centro, nº 4 de Vall de Uxo, Castellón, con CP 12600, la cual consta debidamente inscrita en el Registro Mercantil de la provincia de Castellón, el día 6 de julio de 2009, al Tomo 1307, Libro 870, Folio 219, Hoja CS-2015 e inscripción 43.

**Caja Rural de Cheste, S.C.C.**, con NIF F-46025433 y domicilio en Plaza Doctor Cajal, nº 2 de Cheste, Valencia, con CP 46380, la cual consta inscrita en el Registro Mercantil de la provincia de Valencia, el día 12 de febrero de 2013, al Tomo 5154, Libro 2462, Folio 26, Sección 8, Hoja V-40464 e inscripción 42.

**Caja Rural de Alginet, S.C.C.**, con NIF nº F-46163598 y domicilio en calle Valencia, nº 13 de Alginet, Valencia, con CP 46230, la cual consta debidamente inscrita en el Registro Mercantil de la provincia de Valencia, el día 14 de febrero de 2012, al Tomo 3249, Libro 563, Folio 224, Hoja V-822 e inscripción 55.

**Caja Rural de Villar, C.C.V.**, con NIF nº F-46043816 y domicilio en calle Las Cruces, nº 33 de Villar del Arzobispo, Valencia, con CP 46170, la cual consta debidamente inscrita en el Registro Mercantil de la provincia de Castellón, el día 19 de septiembre de 2013, al Tomo 9415, Libro 6697, Folio 14, Sección 8, Hoja V-30552 e inscripción 36.

**Caixa Rural de Turís, C.C. Valenciana**, con NIF nº F-46027504 y domicilio en Plaza Constitución, nº 2 de Turís, Valencia, con CP 46389, la cual consta debidamente inscrita en el Registro Mercantil de la provincia de Valencia, el día 23 de septiembre de 2013 al Tomo 8584, Libro 5872, Folio 49, Sección 8, Hoja V-44948, e inscripción 44.

**Caixa Rural Sant Josep de Vilavella, S.C.C.V.**, con NIF nº F-12013231 y domicilio en calle Cueva Santa, nº 11 de Villavieja, Castellón, con CP 12526, la cual consta debidamente inscrita en el Registro Mercantil de la provincia de Castellón, el día 6 de agosto de 2013, al Tomo 883, Libro 450, Folio 158, Sección 8, Hoja CS-4179 e inscripción 42.

**Caja Rural San Roque de Almenara, S.C.C.V.**, con NIF nº F-12013306 y domicilio en calle Doctor Berenguer, nº 4 de Almenara, Castellón, con CP 12590, la cual consta debidamente inscrita en el Registro Mercantil de la provincia de Castellón, el día 30 de abril de 2013, al Tomo 976, Libro 541, Folio 44, Sección 8, Hoja CS-9375 e inscripción 56.

**Caixa Rural San Isidro de Vilafamés, C.C.V.**, con NIF nº F-12013215 y domicilio en Avda. Barceló, nº 6 de Vilafamés, Castellón, con CP 12192, la cual consta debidamente inscrita en el Registro Mercantil de la provincia de Castellón, el día 4 de diciembre de 1997, al Tomo 713, Libro 280, Folio 120, Hoja CS-1969 e inscripción 13.

**Caixa Rural Católico Agraria (Vila-Real), C.C.V.**, con NIF nº F-12013223 y domicilio en Plaza Mayor, nº 10 de Villarreal, Castellón, con CP 12540, la cual consta debidamente inscrita en el Registro Mercantil de la provincia de Castellón, el día 18 de junio de 2014, al Tomo 1638, Libro 1200, Folio 159, Sección 8, Hoja CS-2048 e inscripción 88.

El Banco de España, como banco central nacional y supervisor del sistema bancario español en general, es la autoridad, asimismo, responsable de la supervisión de cada Entidad como proveedora de servicios de pago.



## 1.2. SOBRE LA NORMATIVA DE PROTECCIÓN A LA CLIENTELA

Para las quejas o reclamaciones que tengan por fundamento contratos, operaciones o servicios de carácter financiero respecto de las cuales se hubiere dado un tratamiento que el Titular considere contrario a la normativa o a los buenos usos y prácticas bancarias, LA ENTIDAD, en cumplimiento de la Orden ECO/734/2004, cuenta con un Servicio de Atención al Titular (SAC), especializado e independiente. La presentación de las quejas o reclamaciones podrá efectuarse (i) por carta o el formulario de inicio de quejas o reclamaciones accesible en la página web de LA ENTIDAD que podrá ser entregado en cualquier oficina o remitirlo a la dirección “Grupo Cooperativo Cajamar – Servicio de Atención al Cliente – Plaza de Juan del Águila Molina, 5 – 04006 Almería”, o (ii) a través de la dirección de correo electrónico [servicioatencioncliente@grupocooperativocajamar.es](mailto:servicioatencioncliente@grupocooperativocajamar.es) (deberá cumplir los requisitos establecidos en la Ley 59/2003, de firma electrónica). Esta Entidad dispone de servicio telefónico gratuito de atención de incidencias y reclamaciones: Tlfno.: 900 15 10 10.

En caso de disconformidad con la resolución del Servicio de Atención al Cliente o si no hubiera obtenido respuesta expresa, en el plazo de 15 días hábiles desde su recepción si está relacionada con servicios de pago (excepcionalmente ampliable hasta 1 mes), o 1 mes sobre el resto de asuntos si es consumidor, o 2 meses para los demás casos, el Titular/es podrá dirigirse al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España”.

Sin perjuicio de lo anterior, el Titular tendrá derecho a acudir a los tribunales de justicia si lo considera pertinente.

## 2. INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES DE PAGO SINGULARES

Las operaciones de pago singulares se encuentran reguladas en la Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, publicada en BOE de 30 de diciembre de 2019, entrando en vigor el **1 de julio de 2020**.

Una **operación de pago singular** es aquella que no se encuentra sujeta a un contrato marco. Se califican como operaciones de pago singulares los siguientes productos:

- Cobro recibo en efectivo.
- Cobro autoliquidación en efectivo.
- Cobro tributos/impuestos en efectivo.
- Ingresos en efectivo en cuenta por un tercero.

### COBRO DE RECIBOS EN EFECTIVO

El **recibo** es un documento público o privado por el que se acredita haber recibido el pago de una cantidad con la que se extingue una deuda u obligación contraída. Debe llevar la firma del acreedor, y libera al deudor de la deuda, de manera que puede mostrar este documento para justificar el pago que ha hecho.

En los casos en los que se solicite el cobro de un **recibo no domiciliado**, este puede **pagarse por ventanilla**.

Respecto de los **recibos a pagar por ventanilla**, debemos indicar que las facturaciones de las Empresas u Organismos (en adelante Emisoras), cuyos pagos no están domiciliados por los usuarios, puedan ser satisfechas por éstos en las ventanillas de Entidades de Crédito designadas por las Emisoras o, en su caso, en los sistemas de autoservicio facilitados por las Entidades de Crédito, previa presentación de la notificación que les será remitida directamente por las propias Emisoras a los usuarios. La Entidad de Crédito cobradora facilitará información a la Emisora de los datos de los cobros realizados.



A continuación, procedemos a especificar las siguientes cuestiones, que son generales al cobro de un recibo:

a) La **información** o el **identificador único** que el usuario del recibo debe facilitar para la correcta iniciación o ejecución de una orden de pago es la que **consta en el propio recibo**, que sirve como **documento de pago**.

b) La operación será ejecutada en el momento de su realización.

El cobro de un recibo en efectivo supone la aplicación de una **tarifa única de 3.-€** en concepto de precio por el servicio prestado.

#### **COBRO DE AUTOLIQUIDACIONES EN EFECTIVO**

Una **autoliquidación** es la declaración tributaria a través de la cual el sujeto obligado al pago de un **tributo** comunica a la Administración los datos necesarios para poder liquidar el mismo, y realiza las operaciones de calificación y cuantificación necesarias para conocer la cantidad a ingresar, devolver o compensar.

La autoliquidación puede **pagarse por ventanilla**.

A continuación, procedemos a especificar las siguientes cuestiones:

a) La **información** o el **identificador único** que el obligado al pago debe facilitar para la correcta iniciación o ejecución de una orden de pago es la que **consta en la propia autoliquidación**, que sirve como documento de pago.

b) La operación será ejecutada en el momento de su realización.

c) La Entidad que presta el servicio de pago **no cobra comisión ni gasto alguno** al usuario obligado al pago por el abono de este.

Bajo la modalidad de **autoliquidaciones por ventanilla**, el Organismo para el que se recauda, pone a disposición del contribuyente el documento de pago, debiendo éste cumplimentar sus datos y efectuar el ingreso en cualquiera de las Entidades de Crédito que actúan como colaboradoras, dentro de los plazos que procedan. La relación de las entidades colaboradoras consta detallada en la propia autoliquidación.

También es posible su **pago en efectivo** a través del cajero automático.

#### **COBRO DE TRIBUTOS E IMPUESTOS EN EFECTIVO**

Los **impuestos** son tributos que se exigen de forma coactiva sin contraprestación, cuyo hecho imponible está constituido por un acto, negociación o hecho de naturaleza jurídica o económica que pone de manifiesto la capacidad contributiva del sujeto pasivo, como consecuencia de la posesión de un patrimonio, la circulación de bienes o la adquisición o gasto de la renta.

Nuestra entidad tiene como finalidad facilitar el pago de estos impuestos y tributos de las diferentes Administraciones a nuestros clientes.

A continuación, procedemos a especificar las siguientes cuestiones:

a) La **información** o el **identificador único** que el usuario del impuesto debe facilitar para la correcta iniciación o ejecución de una orden de pago es la que **consta en el propio impuesto**, que sirve como documento de pago.

b) La operación será ejecutada en el momento de su realización.



c) La Entidad que presta el servicio de pago **no cobra comisión ni gasto alguno** al usuario titular del impuesto por el abono de este.

Es posible su pago **en efectivo**, mediante su abono en la oficina de la Entidad colaboradora o a través del cajero automático.

### **INGRESO EN EFECTIVO A UNA CUENTA DE UN TERCERO**

En los casos de ingresos en efectivo en una cuenta de pago a nombre de un usuario que tenga la consideración de consumidor o microempresa y en la moneda de esa cuenta de pago, el importe ingresado estará disponible desde el mismo momento en que tenga lugar el ingreso. Para poder llevar a cabo la operación es necesario que el usuario facilite el IBAN de la cuenta en la que quiere realizar el ingreso.

La Entidad que presta el servicio de pago **no cobra comisión ni gasto alguno** al usuario por el ingreso en efectivo llevado a cabo por un tercero ajeno en una cuenta de Consumo. El ingreso realizado por un tercero en una cuenta de No Consumo supondrá una **comisión de 3.-€ para el tercero que realiza el ingreso**.

### **3. INFORMACIÓN SOBRE CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA:**

La suscripción de una operación de pago mediante firma manuscrita digital requiere el tratamiento y conservación de los datos biométricos de los firmantes y datos personales obtenidos mediante la digitalización de la firma. La utilización por los Titulares de los dispositivos facilitados para su firma manuscrita digital comportará la aceptación y conformidad por su parte para el tratamiento y conservación de sus datos biométricos por parte de LA ENTIDAD para tales fines.

Podrá obtener una copia del documento electrónico que contiene su firma manuscrita digitalizada accediendo a la **Banca Electrónica** o a la **Sede Electrónica** (en caso de no disponer de la primera) o bien solicitando su envío por **correo electrónico** a su Oficina de referencia. Dado que la firma está cifrada, si desea obtener la información biométrica descifrada y/o llevar a cabo análisis periciales de la misma, deberá acudir con su copia del documento electrónico a la empresa **SERBAN BIOMETRICS, S.A.** (CIF A83588228), sita en Avda. Alberto Alcocer, 46b - 5ºB - Madrid, propietaria del software de descifrado, con quien accederá al tercero de confianza que custodia las claves que permiten el descifrado de la firma biométrica, previa acreditación de interés legítimo.

Tanto en el caso de que se suscriba la operación de pago, con firma manuscrita digital biométrica como con cualquier otra firma electrónica avanzada, con su firma, presta/n su conformidad a la suscripción de la operación mediante las indicadas firmas electrónicas avanzadas, antes indicadas, y conviene/n en otorgar a los mecanismos de identificación aquí descritos, la misma validez y efectos jurídicos que la firma autógrafa. De igual modo, no se negarán efectos jurídicos a una firma electrónica que no reúna los requisitos de firma electrónica reconocida o cualificada, en relación con los datos a los que esté asociada por el mero hecho de presentarse en forma electrónica. El documento electrónico contiene sus firmas electrónicas manuscritas digitales o cualquier otra firma electrónica que se haya utilizado y surtirá plenos efectos cuando se recaben las firmas de todos los titulares intervinientes en la operación.