

1. Dependencias y organismos de atención al cliente

Servicio de Atención al Cliente

Plaza Antoni Maura, 6, 08003 Barcelona

Teléfono de atención al cliente: 900 120 012

Correo electrónico: atencioncliente@catalunyacaixa.com / atencioclient@catalunyacaixa.com

Puede remitir sus reclamaciones por escrito según el *Reglamento para la defensa del cliente* del Servicio de Atención al Cliente de Catalunya Banc S. A., disponible en todas las oficinas y en la página web de la entidad.

Una vez interpuesta la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente, si la respuesta no es satisfactoria o ha transcurrido un plazo de dos meses desde la presentación de la reclamación sin haber recibido respuesta, el cliente podrá dirigirse a los siguientes servicios de reclamaciones de los supervisores financieros que correspondan en función de la materia de que se trate:

Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España. Calle Alcalá, 48, 28014 Madrid
Servicio de Reclamaciones del Departamento de Inversores de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Calle Edison, 4, 28006 Madrid
Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Paseo de la Castellana, 44, 28046 Madrid

Antes de recurrir a estos servicios, la normativa exige que el cliente justifique que ha acudido previamente al Servicio de Atención al Cliente. Puede solicitar los formularios para reclamar ante los supervisores en su oficina o descargárselos de la página web de la entidad.

Hojas de reclamaciones

Las comunidades autónomas que exigen a las entidades de crédito que tienen oficinas radicadas en las mismas la tenencia de hojas de reclamaciones a disposición de los consumidores y usuarios son: Andalucía, Aragón, Principado de Asturias, Canarias, Cantabria, Castilla-La Mancha, Cataluña, Galicia, Islas Baleares, Madrid, Región de Murcia, Navarra, País Vasco y Comunidad Valenciana.

Normativa, ordenada por materias, que regula la transparencia de las operaciones bancarias y la protección de la clientela:

Servicio de Atención y Defensa del Cliente:

- Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, modificada por la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.
- Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo (BOE del 24 de marzo), sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las Entidades Financieras.
- Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- Circular 7/2013, de 25 de septiembre, de la CNMV, por la que se regula el procedimiento de resolución de reclamaciones y quejas contra empresas que prestan servicios de inversión y de atención a consultas en el ámbito del mercado de valores.

Transparencia de las operaciones y protección de la clientela y otras normativas de protección del consumidor:

- Orden EHA/2899/2011 del Ministerio de Economía y Hacienda, de 28 de octubre (BOE del 29 de octubre), de Transparencia y Protección del Cliente de Servicios Bancarios.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre Comercialización a Distancia de Servicios Financieros destinados a los Consumidores.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Préstamos hipotecarios:

- Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre Subrogación y Modificación de Préstamos Hipotecarios.
- Orden EHA/2899/2011 del Ministerio de Economía y Hacienda, de 28 de octubre (BOE del 29 de octubre), de Transparencia y Protección del Cliente de Servicios Bancarios.
- Real Decreto Ley 2/2003, de 25 de abril, de Medidas de Reforma Económica.
- Ley 36/2003, de 11 de noviembre, de Medidas de Reforma Económica.
- Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, de Medidas Urgentes de Protección de Deudores Hipotecarios sin Recursos.

Crédito:

- Directiva 2008/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril, relativa a los contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la Directiva 87/102/CEE del Consejo.
- Ley 16/2011, de 24 de junio (BOE del 25 de junio), de Contratos de Crédito al Consumo.

Condiciones generales de la contratación:

- Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación.
- Orden EHA/1718/2010 del Ministerio de Economía y Hacienda, de 11 de junio (BOE del 29 de junio), de Regulación y Control de la Publicidad de los Servicios y Productos Bancarios, desarrollada por la Circular 6/2010, de 28 de septiembre (BOE del 11 de octubre), del Banco de España, a Entidades de Crédito y Entidades de Pago, sobre Publicidad de los Servicios y Productos Bancarios. Orden EHA/1717/2010 del Ministerio de Economía y Hacienda, de 11 de junio (BOE del 29 de junio), de Regulación y Control de la Publicidad de Servicios y Productos de Inversión.
- Ley 22/2010 del Parlamento de Cataluña (DOGC del 23 de julio), de 20 de julio, del Código de Consumo de Cataluña.
- Real Decreto Ley 16/2011, de 14 de octubre (BOE del 15 de octubre), por el que se crea el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito y Real Decreto 628/2010 del Ministerio de Economía y Hacienda, de 14 de mayo (BOE del 3 de junio), por el que se modifican el Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre (BOE del 21 de diciembre), sobre fondos de garantía de depósitos en entidades de crédito y el Real Decreto 948/2001, de 3 de agosto (BOE del 4 de agosto), sobre Sistemas de Indemnización de los Inversores.
- Circular 5/2012, de 27 de junio (BOE del 6 de julio), del Banco de España, a Entidades de Crédito y Proveedores de Servicios de Pago, sobre Transparencia de los Servicios Bancarios y Responsabilidad en la Concesión de Préstamos.
- Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de Transparencia y Protección del Cliente de Servicios Bancarios.

Servicios de pago:

- Directiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre, sobre servicios de pago en el mercado interior, por la que se modifican las Directivas 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE y 2006/48/CE y por la que se deroga la Directiva 97/5/CE.

- Ley 16/2009, de 13 de noviembre (BOE del 14 de noviembre), de Servicios de Pago, desarrollada por la Orden EHA/1608/2010 del Ministerio de Economía y Hacienda, de 14 de junio (BOE del 18 de junio).
- Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre Transparencia de las Condiciones y Requisitos de Información aplicables a los Servicios de Pago.
- Reglamento (UE) n.º 260/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de marzo, por el que se establecen requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos domiciliados en euros, y se modifica el Reglamento (CE) n.º 924/2009.
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.

Servicios de inversión:

- Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores.
- Real Decreto 217/2008 del Ministerio de Economía y Hacienda, de 15 de febrero (BOE del 16 de febrero), sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión y por el que se modifica parcialmente el Reglamento de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva, aprobado por el Real Decreto 1309/2005, de 4 de noviembre, desarrollado por la Orden EHA/1665/2010 del Ministerio de Economía y Hacienda, de 11 de junio (BOE del 23 de junio), en materia de tarifas y contratos-tipo.
- Circular 7/2011, de 12 de diciembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre Folleto Informativo de Tarifas y Contenido de los Contratos-tipo.

Titulares de establecimientos de cambio de moneda:

- Circular 6/2001 del Banco de España, de 29 de octubre, sobre Titulares de Establecimientos de Cambio de Moneda, modificada por la Circular 3/2009 del Banco de España, de 18 de diciembre.

2. Información sobre comisiones y tipos de interés practicados u ofertados

Puede consultarla en todas las oficinas o en www.catalunyacaixa.com.

3. Tipos de interés y comisiones publicados para descubiertos tácitos en cuentas corrientes y excedidos tácitos en cuentas de crédito

Puede consultarlos en la oficina o en www.catalunyacaixa.com.

4. Tipos de cambio para operaciones de compraventa de divisas o billetes extranjeros contra euros por un importe inferior a 3.000 euros

En la oficina, están a disposición de la clientela los tipos de cambio mínimos de compra y máximos de venta o, si procede, los tipos únicos y las comisiones y gastos que se aplicarán a las operaciones de compraventa de divisas de países no integrados en la Unión Económica y Monetaria contra euros cuando el importe de la operación no exceda de 3.000 euros. Estos tipos también se aplicarán a las operaciones de compraventa de divisas derivadas de órdenes de transferencia de divisas al extranjero cuando los importes no excedan de la cantidad antes mencionada.

5. Folleto de tarifas máximas en operaciones y servicios del mercado de valores

Puede solicitarlo en la oficina o consultarlo en www.catalunyacaixa.com.

6. Contratos tipo para la prestación de servicios de inversión a clientes minoristas

Los contratos-tipo de los depósitos de valores representados en forma de títulos o administración de valores representados en anotaciones en cuenta y los de operaciones de compraventa con pacto de

recompra de instrumentos financieros negociados en mercados secundarios organizados, de acuerdo con la normativa vigente, pueden solicitarse en la oficina o consultarse en www.catalunyacaixa.com.

7. Guía de acceso al préstamo hipotecario

Puede solicitarla en la oficina o consultarla en www.bde.es.

8. Declaración de movimientos de medios de pago

El día 13/2/2007 entró en vigor la Orden EHA/1439/2006 del Ministerio de Economía y Hacienda, de 3 de mayo, reguladora de la declaración de movimientos de medios de pago en el ámbito de la prevención del blanqueo de capitales.

A partir de ese día, las personas físicas o jurídicas de naturaleza privada que, por cuenta propia o en nombre de un tercero, efectúen las operaciones que a continuación se describen están legalmente obligadas a declararlas a las autoridades competentes antes de realizarlas:

- a) Salida o entrada en territorio nacional de moneda metálica, billetes de banco o cheques bancarios al portador denominados en euros o en cualquier otra moneda por un importe igual o superior a 10.000 euros por persona y viaje.
- b) Movimientos por territorio nacional de moneda metálica, billetes de banco o cheques bancarios al portador denominados en euros o en cualquier otra moneda por un importe igual o superior a 100.000 euros por movimiento. Se entiende, a estos efectos, por movimiento cualquier cambio de lugar o posición que se verifique en el exterior del domicilio del tenedor de los medios de pago.

Es obligación de Catalunya Banc S. A., como del resto de entidades de crédito cuando medien, bajo determinadas circunstancias, en las operaciones objeto de declaración, comunicar dichas operaciones a las autoridades competentes y, en particular, la falta de declaración o, si fuera el caso, la negativa del portador de los medios de pago a llevarla a cabo, falta o negativa que conllevará las consecuencias legales previstas en la propia orden.

Si es de su interés, tiene a su disposición en esta oficina y en www.agenciatributaria.es el modelo S-1 necesario para la declaración:

9. Medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos

El Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, de Medidas Urgentes de Protección de Deudores Hipotecarios sin Recursos, modificado por la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social, establece una serie de mecanismos dirigidos a permitir la reestructuración de la deuda hipotecaria de quienes padecen extraordinarias dificultades para atender su pago.

Dentro del marco de la referida normativa, se ha incorporado un código de buenas prácticas al que pueden adherirse voluntariamente las entidades de crédito o cualquier otra entidad que, de manera profesional, realice la actividad de concesión de préstamos o créditos hipotecarios.

Catalunya Banc S. A. se ha adherido a dicho Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual.

Por tanto, en el ámbito de las personas físicas, aquellos clientes y sus avalistas que tengan suscritos con el banco contratos de préstamo o crédito garantizados con una hipoteca sobre su vivienda habitual, que se encuentren en el umbral de exclusión y que cumplan las exigencias y condiciones establecidas en el artículo 2, el artículo 3 y el artículo 5.2 del Real Decreto Ley 6/2012 podrán acogerse a este código y solicitar al banco su aplicación.

Asimismo, los avalistas e hipotecantes no deudores que se encuentren en el umbral de exclusión podrán exigir que antes de reclamarles la deuda garantizada, aun cuando en el contrato hubieran renunciado expresamente al beneficio de exclusión, se agote previamente el patrimonio del deudor principal, sin perjuicio de la aplicación a este, en su caso, de las medidas previstas en el Código de Buenas Prácticas.

Las medidas de reestructuración contenidas en este código se dividen en tres:

I) Se procura una reestructuración viable de la deuda hipotecaria mediante la aplicación de una carencia en la amortización de capital durante un plazo de cinco años, una reducción del tipo de interés aplicable del euríbor más el 0,25% durante la duración de dicha carencia y la ampliación del plazo total de amortización hasta 40 años a contar desde la concesión del préstamo.

II) De no resultar viable el plan de reestructuración anterior y de cumplirse los requisitos establecidos en el código, el deudor podrá solicitar una quita al banco de su deuda y el banco valorará si acepta o rechaza dicha solicitud.

III) Si finalmente el resultado de las medidas anteriores no supone la viabilidad financiera del deudor y se cumplen los supuestos personales y objetivos incluidos en el Código de Buenas Prácticas, el deudor podrá solicitar la cancelación de la deuda mediante la dación en pago de su vivienda.

En www.boe.es está a su disposición el Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, de Medidas Urgentes de Protección de Deudores Hipotecarios sin Recursos, en cuyo anexo se incorpora además el Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual.

10. Fondo de Garantía de Depósitos

A efectos del Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre, sobre Fondos de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito, le informamos que Catalunya Banc S. A. está adscrito al Fondo de Garantía de Depósitos en Establecimientos Bancarios sito en C/ José Ortega y Gasset, 22, 5.ª planta, 28006 Madrid; correo electrónico: fogade@fgd.es; web: www.fgd.es; teléfono: +34 914 316 645.

Los depósitos dinerarios garantizados tienen un límite de 100.000 euros por depositante, e independientemente del límite anterior, de hasta un máximo de 100.000 euros por los depósitos en valores e instrumentos financieros garantizados y confiados a la entidad. Dichos límites son aplicables en ambos casos a la persona natural o jurídica, cualesquiera que sean el número y la clase de depósitos de efectivo garantizados o de los valores e instrumentos financieros garantizados en que figure como titular respectivamente, todo ello en los términos del artículo 8 del Real Decreto Ley 16/2011, de 14 de octubre, por el que se crea el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito.

Se transcribe a continuación la redacción del artículo 8 y de los artículos siguientes del mencionado real decreto ley, que establecen la delimitación de la garantía con detalle en los supuestos de los depósitos de efectivo y los valores e instrumentos financieros que están incluidos y excluidos de la mencionada cobertura.

"Artículo 8. Garantía de depósitos.

1. El Fondo satisfará a sus titulares el importe de los depósitos garantizados en los términos previstos reglamentariamente cuando se produzca alguno de los siguientes hechos:

a) Que la entidad haya sido declarada o se tenga judicialmente por solicitada la declaración en concurso de acreedores;

b) Que, habiéndose producido impago de depósitos, el Banco de España determine que la entidad se encuentra en la imposibilidad de restituirlos inmediatamente por razones directamente relacionadas con su situación financiera. El Banco de España tomará dicha determinación a la mayor brevedad posible y, en

cualquier caso, deberá resolver dentro del plazo máximo que se determine reglamentariamente, tras haber comprobado que la entidad no ha logrado restituir los depósitos vencidos y exigibles. (7)

2. El Fondo satisfará a los titulares de valores u otros instrumentos financieros confiados a una entidad de crédito los importes garantizados cuando se produzca alguno de los siguientes hechos:

a) Que la entidad de crédito haya sido declarada o se tenga judicialmente por solicitada la declaración de concurso de acreedores, y esas situaciones conlleven la suspensión de la restitución de los valores o instrumentos financieros; no obstante, no procederá el pago de esos importes si, dentro del plazo previsto reglamentariamente para iniciar su desembolso, se levantara el concurso mencionado.

b) Que, habiéndose producido la no restitución de los valores o instrumentos financieros, el Banco de España determine que la entidad de crédito se encuentra en la imposibilidad de restituirlos en el futuro inmediato por razones directamente relacionadas con su situación financiera. El Banco de España tomará dicha determinación a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, deberá resolver sobre la procedencia de la indemnización dentro del plazo máximo que se determine reglamentariamente.

3. Todos los pagos que realice el Fondo en virtud de los dos apartados anteriores se realizarán en euros, bien en efectivo o mediante otro medio de pago de general aceptación, valorándose para ellos los valores u otros instrumentos financieros en la forma que reglamentariamente se determine.

Por el mero hecho del pago, el Fondo quedará subrogado en los derechos del acreedor o inversor correspondientes al importe pagado, siendo suficiente título el documento en que conste el pago.

En el supuesto de que los valores u otros instrumentos financieros confiados a la entidad fuesen restituidos por ésta con posterioridad al pago, de un importe garantizado en función del apartado 2 de este artículo, el Fondo podrá resarcirse del importe satisfecho, total o parcialmente, si el valor de los que haya de restituir fuese mayor que la diferencia entre el de los que fueron confiados a la entidad y el importe pagado al inversor, estando facultado, a tal fin, a enajenarlo en la cuantía que resulte procedente, según el procedimiento y criterio de atribución y valoración que reglamentariamente se establezca.

Artículo 9. Otras garantías.

El Fondo indemnizará a los inversores que hayan confiado a una entidad de crédito adherida a ellos recursos dinerarios, valores u otros instrumentos financieros, para su depósito y administración o para la realización de algún servicio de inversión de los contemplados en la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, en los supuestos previstos en el artículo anterior. Dicha cobertura tendrá la forma, plazo y alcance que reglamentariamente se determinen.

Artículo 10. Importes garantizados.

1. El importe garantizado de los depósitos tendrá como límite la cuantía de 100.000 euros o, en el caso de depósitos nominados en otra divisa, su equivalente aplicando los tipos de cambio correspondiente, conforme todo ello a los términos previstos reglamentariamente.

2. El importe garantizado a los inversores que hayan confiado a la entidad de crédito valores o instrumentos financieros será independiente del previsto en el párrafo precedente y alcanzará como máximo la cuantía de 100.000 euros, en los términos previstos reglamentariamente."

11. Precios estándar

Puede solicitarlos en la oficina o consultarlos en www.catalunyacaixa.com.