

INFORMACION SOBRE TRANSPARENCIA DE LAS OPERACIONES Y PROTECCION A LA CLIENTELA

Están a su disposición por este medio los tipos de cambio, mínimos de compra y máximos de venta, que se aplican, cuando el importe no exceda de 500.000 pesetas (3.000 euros), a las operaciones de compra o venta de divisas de países no integrados en la Unión Económica y Monetaria contra euros o pesetas por operaciones de ventanilla o derivados de órdenes de transferencia de divisas al extranjero.

También están a su disposición los tipos de cambio, mínimos de compra y máximos de venta, que se aplican a las operaciones de compra o venta de billetes extranjeros de países no integrados en la Unión Económica y Monetaria contra euros o pesetas, cuando el importe no exceda de 500.000 pesetas (3.000 euros), con indicación de las comisiones y gastos que se aplican.

Por otra parte, por este medio 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

Teléfono: 91.520.71.11
Telefax: 91.577.98.26

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).
- Orden del Ministerio de Presidencia de 5 de mayo de 1994 (B.O.E. núm. 112, de 11 de mayo), sobre préstamos hipotecarios.
- Ley 7/1995 de 23 de marzo (B.O.E. núm. 72 de 25 de marzo) de Crédito al consumo.
- 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).