

PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS

De conformidad a lo dispuesto en la **Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre**, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, ponemos a su disposición en esta oficina la guía de acceso al préstamo hipotecario.

Aquellos consumidores que deseen formalizar un préstamo hipotecario sobre una vivienda en la Comunidad Autónoma de Andalucía, tienen derecho a que se le entregue un índice de documentación de entrega preceptiva (IDEP), en el que se relacionen todos los documentos que se le han de suministrar de forma obligatoria hasta su formalización. **Decreto Ley 5/2019, de 17 de diciembre** por el que se modifica la ley 3/2016 de 9 de junio, para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda (Boja nº247 de 2019).

En referencia al **RD Ley 1/2017** les informamos que tenemos a disposición del público el Procedimiento de Reclamación previa y devolución de Cláusula Suelo previsto en dicha norma.

SERVICIOS DE PAGO

En cumplimiento de la Circular 5/2012, de 27 de Junio, 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, les informamos que tenemos a disposición del público, debidamente actualizados y a la fecha a la que se refieren la siguiente información:

- **Anejo 1:** Información trimestral sobre comisiones y tipos practicados u ofertados de manera más habitual en las operaciones más frecuentes con los perfiles de clientes más comunes que sean personas físicas.
- **Anejo 2:** Tipos de interés y comisiones para descubiertos tácitos en cuentas de depósito y excedidos tácitos en cuentas de crédito.
- Tipos mínimos de compra y máximos de venta en compraventa de divisas y billetes extranjeros contra euro.
- Folleto informativo de Tarifas máximas en operaciones y servicios del Mercado de Valores.

En cumplimiento de lo dispuesto en la norma **7 de la Circular 2/2019, de 29 de marzo**, del Banco de España, sobre los requisitos del Documento Informativo de las Comisiones y del Estado de Comisiones, y los sitios web de comparación de cuentas de pago, ponemos a su disposición la información relativa a las comisiones, los gastos y los intereses aplicados a las distintas cuentas de pago ofertadas a través del **Documento Informativo de las Comisiones y de la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago**. Si lo desea, puede solicitar en esta oficina cualquiera de estos documentos.

En virtud de la **Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre**, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, ponemos a su disposición información para pueda conocer sus principales derechos y obligaciones a la hora de realizar pagos. Puede solicitar el folleto de **"Sus derechos al realizar pagos en Europa"** en esta oficina.

En atención a lo dispuesto en la **Circular 7/2011, de 12 de diciembre de la CNMV** sobre folleto informativo de tarifas y contenido de los contratos-tipo, ponemos a su disposición los siguientes contratos: el Contrato Regulador de la Prestación de Servicios de Inversión y Auxiliares: el Anexo de Asesoramiento Recurrente, el Anexo de Depósito y Administración de Títulos y Valores, el Anexo de Gestión Discrecional e Individualizada de Carteras y el Anexo de Asesoramiento Puntual, para que pueda conocer de forma detallada cuales son las condiciones sobre las que se prestan los servicios de inversión por parte de Banca March. Puede visualizar los contratos, en el siguiente enlace: <https://www.bancamarch.es/es/mifid/>

CUENTA DE PAGO BÁSICA Y TRASLADO DE CUENTA DE PAGO

Banca March, S.A. informa que pone a su disposición en todos sus establecimientos, así como en su página web www.bancamarch.es, la información necesaria sobre la contratación de la cuenta de pago básica, sus servicios mínimos, condiciones y comisiones aplicables o con régimen gratuito para las personas que se encuentren en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera, así como el formulario de solicitud de traslado de cuenta de pago, de conformidad con el Real Decreto Ley 19/2017, de 24 de noviembre, sobre cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones, el **Real Decreto 164/2019, de 22 de marzo**, por el que se establece un régimen gratuito de cuentas de pago básicas en beneficio de personas en situación de vulnerabilidad o con riesgo de exclusión financiera y la **Orden ECE/228/2019**.

INFORMACIÓN GENERAL

Banca March, S.A. está adherida al "Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual", aprobado por el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos.

A los efectos del **Real Decreto 2606/1996 de 20 de diciembre sobre Fondos de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito, y su posterior modificación a través del Real Decreto 1012/2015, de 6 de noviembre**, les informamos que Banca March, S.A. está adscrito al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito sito en C/ José Ortega y Gasset, 22 - 5ª planta, 28006 Madrid, email: fogade@fgd.es, web: www.fgd.es, teléfono: +34 91 431 66 45.

Los depósitos dinerarios garantizados tienen como límite 100.000 euros por depositante e independientemente del límite anterior, 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 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 4 y concordantes del mencionado Real Decreto.

ATENCIÓN AL CLIENTE

Ponemos a su disposición el teléfono de atención al consumidor en el que podrá solicitar cualquier tipo de información sobre el bien o servicio adquirido o contratado. Si llama desde territorio español: 901 111 000 y si llama fuera de España: +34 971 779 111. Horario de atención: L.-V. 8-22 h., S. 9- 15 h. Usted podrá ser atendido en castellano, catalán, inglés y alemán.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9º de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras (BOE núm. 72, del 24 de marzo), informamos a los Sres. clientes que Banca March, S.A. tiene establecido un Departamento de Atención al Cliente y designado un Defensor del Cliente. A continuación se indican los datos del responsable del Departamento de Atención al Cliente, así como los del Defensor del Cliente.

Departamento de Atención al Cliente:

Dª María del Mar Mainzer Estarellas
Avenida Alejandro Rosselló, 8. 07002 Palma de Mallorca
Tel.: 900 102 132. Fax: 971 779 323
E-mail: atencion_cliente@bancamarch.es

Defensor del Cliente:

D. José Luis Gómez-Dégano y Ceballos-Zuñiga
C/Raimundo Fernández Villaverde, 61. 8º Dcha.
28003 Madrid. Apdo. de Correos 14-019, 28080 Madrid
Tel: 91 4295 661. Fax: 91 4292 319
E-mail: oficina@defensorcliente.es

Las quejas y reclamaciones se tramitarán y resolverán en el plazo de 2 meses desde su presentación con arreglo a lo dispuesto en el Reglamento de Defensa del Cliente de Banca March, S.A. y de las entidades que integran su Grupo. Los Sres. clientes pueden solicitar que se les entregue un ejemplar del mismo en cualquiera de las oficinas de Banca March, S.A., o bien consultar en la dirección de Internet www.bancamarch.es.

Una vez agotadas las dos vías antes descritas, el cliente podrá presentar la reclamación o queja directamente ante el Banco de España. La reclamación podrá presentarse de dos maneras:

· Por vía telemática

Para realizar el trámite electrónicamente, será necesario que el interesado posea un certificado digital válido y aceptado por el Banco de España.

· Por escrito

Deberá hacerse en el modelo oficial que el cliente podrá obtener en la dirección: www.bde.es/clientebanca/quejas/reclamaciones.htm y reseñar, al menos, los siguientes datos:

- Identificación del interesado.
- Entidad o entidades contra las que se reclama y oficinas implicadas.
- Motivo concreto de la queja o reclamación.
- Acreditación del cumplimiento del trámite previo ante el Servicio de Atención o Defensor del Cliente de la entidad.
- Lugar, fecha y firma original.
- Adjuntar fotocopia de la documentación acreditativa de los hechos reclamados.

Se puede presentar directamente en el Registro General del Banco de España o en cualquiera de sus sucursales o remitir por correo postal a C/Alcalá, 48. 28014 Madrid.

Asimismo, podrá formular sus reclamaciones ante los siguientes organismos, en cuyas páginas web encontrará a su disposición las correspondientes hojas de reclamaciones:

Oficina de Atención al Inversor de la Comisión Nacional del Mercado de Valores

Calle Edison 4, 28006 Madrid.
(<https://www.cnmv.es/Portal/inversor/Reclamaciones.aspx>)

Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

Paseo de la Castellana 44, 28046 Madrid
(<http://www.dgsfp.mineco.es/es/Consumidor/Reclamaciones/Paginas/InformacionProcedimiento.aspx>)

Ponemos a su disposición las hojas de reclamaciones según el modelo de la Comunidad Autónoma en la que radica la presente oficina.

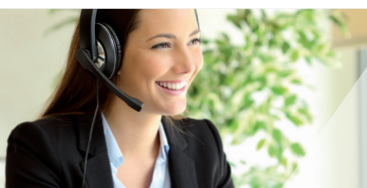
En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9º de la Orden ECO/734/2004, informamos a los Sres. clientes que la normativa que regula la transparencia de las operaciones bancarias y la protección del cliente de servicios financieros está contenida en el siguiente enlace: <https://www.bancamarch.es/es/informacion-legal/>.

PROTECCION DE DATOS

En materia de protección de datos, le recordamos que puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación y supresión de datos, así como solicitar que se limite el tratamiento de sus datos personales, oponerse al mismo, o bien solicitar la portabilidad de sus datos, a través del Servicio de Atención al Cliente de Banca March (atencion_cliente@bancamarch.es) y que puede contactar con el Delegado de Protección de Datos de Banca March en la siguiente dirección electrónica: dpo@bancamarch.es. Sin perjuicio de ello, tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.agpd.es).

Para más información respecto a la protección de sus datos personales, puede consultar la información ampliada sobre la Política de Protección de Datos en <http://www.bancamarch.es/> o solicitar una copia en papel de la misma en cualquiera de nuestras oficinas.

ESTE ESTABLECIMIENTO TIENE LIBRO DE HOJAS DE RECLAMACIONES A DISPOSICIÓN DEL CONSUMIDOR QUE LO SOLICITE



PRÉSTECES HIPOTECARIS

De conformitat amb el que disposa l'Ordre EHA/2899/2011, del 28 d'octubre, sobre la transparència i protecció del client de serveis bancaris, posem a la vostra disposició en aquesta oficina la guia d'accés al préstec hipotecari.

Els consumidors que desitgin formalitzar un préstec hipotecari sobre un habitatge a la Comunitat Autònoma d'Andalusia tenen dret a rebre un índex de documentació d'entrega preceptiva (IDEP), en què es relacionin tots els documents que se'ls han de subministrar de forma obligatòria fins a la seva formalització. **Decret Llei 5/2019, del 17 de desembre**, pel qual es modifica la llei 3/2016 del 9 de juny, per a la protecció dels drets de les persones consumidores i usuàries en la contractació de préstecs i crèdits hipotecaris sobre l'habitatge (BOJA núm. 247 de 2019).

En referència al **RD Llei 1/2017** els informem que tenim a la disposició del públic el Procediment de Reclamació prèvia i devolució de Clàusula Sòl previst en aquesta norma.

SERVEIS DE PAGAMENT

En compliment de la Circular 5/2012, de 27 de juny, del Banc d'Espanya, a entitats de crèdit i proveïdors de serveis de pagament, sobre transparència dels serveis bancaris i responsabilitat en la concessió de préstecs, us informem que tenim a disposició del públic la informació següent, actualitzada degudament i en la data a què fa referència:

- **Annex 1:** Informació trimestral sobre comissions i tipus practicats o oferts de manera més habitual en les operacions més freqüents amb els perfils de clients més comuns que siguin persones físiques.
- Tipus mínims de compra i màxims de venda en compravenda de divises i bitllets estrangers a canvi d'euros.
- **Annex 2:** Tipus d'interès i comissions per a descoberts tàcits en comptes de dipòsit i saldos excedits tàcits en comptes de crèdit.
- Fullet informatiu sobre Tarifes màximes en operacions i serveis del Mercat de Valors.

En compliment del que disposa la norma **7 de la Circular 2/2019, del 29 de març** del Banc d'Espanya, sobre els requisits del Document Informatiu de les Comissions i de l'Estat de Comissions, i els llocs web de comparació de comptes de pagament, posem a la vostra disposició la informació relativa a les comissions, les despeses i els interessos aplicats als diferents comptes de pagament oferts a través del **Document Informatiu de les Comissions així com la llista dels serveis més representatius associats a un compte de pagament**. Si ho desitgeu, podeu demanar en aquesta oficina qualsevol d'aquests documents.

En virtut de l'Ordre ECE/1263/2019, del 26 de desembre, sobre la transparència de les condicions i requisits d'informació aplicables als serveis de pagament, posem a la vostra disposició informació perquè pugueu conèixer els principals drets i obligacions que teniu a l'hora de realitzar pagaments. Podeu sol·licitar el fullet "Els vostres drets en realitzar pagaments a Europa" en aquesta oficina.

En atenció al que disposa la **Circular 7/2011, del 12 de desembre de la CNMV**, sobre el fullet informatiu de tarifes i el contingut dels contractes-tipus, posem a la vostra disposició els següents contractes: el Contracte Regulador de la Prestació de Serveis d'Inversió i Auxiliars: l'Annex d'Assessorament Recurrent, l'Annex de Dipòsit i Administració de Títols i Valors, l'Annex de Gestió Discrecional i Individualitzada de Carteres i l'Annex d'Assessorament Puntual, perquè pugueu conèixer de forma detallada quines són les condicions sobre les quals es presten els serveis d'inversió per part de Banca March. Podeu visualitzar els contractes en el següent enllaç: <https://www.bancamarch.es/es/mifid/>

COMPTE DE PAGAMENT BÀSIC I TRASLLAT DE COMPTE DE PAGAMENT

Banca March, S.A. informa que posa a la seva disposició, a tots els seus establiments així com a la pàgina web www.bancamarch.es, la informació necessària sobre la contractació del compte de pagament bàsic, els seus serveis mínims, les condicions i comissions aplicables o si està subjecte al règim gratuït per a les persones que es trobin en situació de vulnerabilitat o en risc d'exclusió financera, així com el formulari de sol·licitud de trasllat de compte de pagament, de conformitat amb el Reial Decret Llei 19/2017, de 24 de novembre, sobre comptes de pagament bàsics, trasllat de comptes de pagament i comparabilitat de comissions, i el **Reial Decret 164/2019, de 22 de març**, per la qual cosa s'estableix un regim gratuït de comptes de pagament bàsics en benefici de les persones en situació de vulnerabilitat o en risc d'exclusió financera, i l'Ordre ECE/228/2019.

INFORMACIÓ GENERAL

Banca March, S.A. està adherida al "Codi de Bones Pràctiques per a la reestructuració viable dels deutes amb garantia hipotecària sobre l'habitatge habitual", aprovat pel Reial Decret-Llei 6/2012, del 9 de març, de mesures urgents per a la protecció de deutors hipotecaris sense recursos.

A l'efecte del **Reial Decret 2606/1996 del 20 de desembre sobre Fons de Garantia de Dipòsits d'Entitats de Crèdit**, i la seva posterior modificació a través del **Reial Decret 1012/2015, del 6 de novembre**, us informem que Banca March, SA està adscrita a Fons de Garantia de Dipòsits d'Entitats de Crèdit situat al C/ José Ortega y Gasset, 22 - 5ª planta, 28006 Madrid, email: fogade@fgd.es, web: www.fgd.es, telèfon: +34 91 431 66 45.

Els dipòsits dineraris garantits tenen com a límit 100.000 euros per dipositant i, independentment del límit anterior, fins a un màxim de 100.000 euros pels dipòsits en valors i instruments financers garantits i confiats a l'entitat. Aquests límits són aplicables en tots dos casos a la persona natural o jurídica amb independència del nombre i la classe de dipòsits d'efectiu garantits o dels valors i instruments financers garantits en què figurei com a titular respectivament, tot això en els termes de l'article 4 i concordants de l'esmentat Reial Decret.

ATENCIÓ AL CLIENT

Posem a la vostra disposició el telèfon d'atenció al consumidor en el qual podreu sol·licitar qualsevol tipus d'informació sobre el bé o servei adquirit o contractat. Si telefonau des del territori espanyol, marqueu el 901 111 000; des de fora d'Espanya: +34 971 779 111. Horari d'atenció: dilluns-divendres de 8 a 22 h., dissabtes de 9 a 15 h. Podreu ser atesos en castellà, català, anglès i alemany.

En compliment del que disposa l'article 9 de l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres (BOE núm. 72, de 24 de març), informem als clients que Banca March, SA, té un departament d'Atenció al client establert i un defensor del client designat.

A continuació s'indiquen les dades del responsable del departament d'Atenció al client i les del defensor del client.

Departament d'Atenció al client: D ^a María del Mar Mainzer Estarellas Av. d'Alexandre Rosselló, 8. 07002 Palma de Mallorca Tel.: 900 102 132. Fax: 971 779 323 A.E.: atencion_cliente@bancamarch.es	Defensor del Client: D. José Luis Gómez-Dégano y Ceballos-Zuñiga C/Raimundo Fernández Villaverde, 61. 8 ^o Dta. 28003 Madrid. Apartat de Correus 14019, 28080 Madrid Tel: 91 4295 661. Fax: 91 4292 319 A.E.: oficina@defensorcliente.es
---	--

Les queixes i reclamacions es tramitaran i resoldran en el termini de 2 mesos des de la seva presentació d'acord amb el que disposa el Reglament de defensa del client de Banca March, SA, i de les entitats que integren el seu Grup. Els clients poden sol·licitar un exemplar d'aquest reglament a qualsevol de les oficines de Banca March, SA, o consultar-lo a l'adreça d'Internet www.bancamarch.es.

Un cop s'hagin esgotat les dues vies descrites anteriorment, el client podrà presentar la reclamació o queixa directament al Banc d'Espanya. La reclamació es podrà presentar de dues maneres:

· Per via telemàtica

Per a realitzar el tràmit de manera electrònica, serà necessari que l'interessat tingui un certificat digital vàlid i acceptat pel Banc d'Espanya.

· Per escrit

Caldrà que es faci en el model oficial, que el client podrà obtenir a l'adreça següent: www.bde.es/clientebanca/quejas/reclamaciones.htm i fer-hi constar, com a mínim, les dades següents:

- Identificació de l'interessat .
- Entitat o entitats contra les quals es reclama i oficines implicades.
- Motiu concret de la queixa o reclamació.
- Acreditació del compliment del tràmit previ al servei d'Atenció al client o al defensor del client de l'entitat.
- Lloc, data i signatura original.
- Cal adjuntar una fotocòpia de la documentació acreditativa dels fets reclamats.

Es pot presentar directament al Registre general del Banc d'Espanya o en qualsevol de les seves sucursals, o remetre per correu postal a C/Alcalá, 48. 28014 Madrid.

Així mateix, podreu formular les vostres reclamacions davant els següents organismes, en les pàgines web dels quals trobareu els corresponents fulls de reclamacions:

Oficina d'Atenció a l'Inversor de la Comissió Nacional del Mercat de Valors	C/ Edison 4, 28006 Madrid. (https://www.cnmv.es/Portal/inversor/Reclamaciones.aspx)
Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions	Paseo de la Castellana 44, 28046 Madrid (http://www.dgsfp.mineco.es/es/Consumidor/Reclamaciones/Paginas/InformacionProcedimiento.aspx)

Posem a la vostra disposició els fulls de reclamacions segons el model de la Comunitat Autònoma en la qual radica la present oficina.

En compliment del que disposa l'article 9è de l'Ordre ECO / 734/2004, informem als Srs. Clients que la normativa que regula la transparència de les operacions bancàries i la protecció de client de serveis financers està continguda en el següent enllaç: <https://www.bancamarch.es/es/informacion-legal/>.

PROTECCIÓ DE DADES

En matèria de protecció de dades, us recordem que podeu exercitar els drets d'accés, rectificació i supressió de dades, així com sol·licitar que es limiti el tractament de les vostres dades personals, rebutjar-lo, o bé sol·licitar la portabilitat de les vostres dades, a través del Servei d'Atenció al Client de Banca March (atencion_cliente@bancamarch.es). També podeu contactar amb el Delegat de Protecció de Dades de Banca March a la següent adreça electrònica: dpo@bancamarch.es. Sense perjudici d'això, teniu dret a presentar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (www.agpd.es).

Per a més detalls respecte a la protecció de les vostres dades personals, podeu consultar la informació ampliada sobre la Política de Protecció de Dades a <http://www.bancamarch.es/> o sol·licitar-ne una còpia en paper a qualsevol de les nostres oficines.

AQUEST ESTABLIMENT DISPOSA D'UN LLIBRE DE FULLS DE RECLAMACIÓ PER AL CONSUMIDOR QUE HO SOL·LICITI



HIPOTEKA-MAILEGUAK

Banku-zerbitzuen bezeroen gardentasunari eta babesari buruzko **urriaren 28ko EHA/2899/2011 Aginduan** xedatzen denari jarraikiz, bulego honetan eskura duzu hipoteka-mailegua lortzeko gida.

Andaluziako Autonomia Erkidegoko etxebizitza baterako hipoteka-mailegua gauzatu nahi duten bezeroek eskubidea dute entrega-dokumentazioaren nahitaezko indizea (IDEP) jasotzeko, gauzatu arte derrigorrez eman behar zaizkion dokumentu guztien zerrenda bat adieraziz. Etxebizitzaren gaineko maileguak eta hipoteka-kredituak kontratatzean kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak babeste dituen ekainaren 9ko 3/2016 Legea aldatzen duen **abenduaren 17ko 5/2019 Lege Dekretua** (2019ko 247. BOJA).

1/2017 Errege Lege Dekretua dela-eta, jakinarazten dizuegu eskuragarri dugula lege horretan edatutako Zoru-klausula erreklamatzeko eta itzultzeko prozedura.

ORDAINKETA-ZERBITZUAK

Espainiako Bankuak kreditu-erakundeei eta ordainketa-zerbitzuen hornitzaileei zuzendutako **5/2012 Zirkularra**, ekainaren 27koa, bankuzerbitzuen gardentasunari eta maileguak ematearen erantzukizunei buruzkoa gordetzeko, jakinarazi nahi dizuegu publikoaren eskura eta, adierazitako datara bitartean, behar bezala eguneratuta dugula informazio hau:

- **1. eranskina:** Eragiketa ohikoenetan pertsona fisiko diren bezeroprofil arruntenei aplikatu edo eskaini ohi zaizkien komisio eta tasei buruzko hiruhileko informazioa.
- **2. eranskina:** Gordailu-kontuetako zorpeko ezkutuei nahiz kreditukontuetako mugaz gaindiko zordunketa ezkutuei aplikatzeko interes-tasa eta komisioak.
- Dibisa eta billete atzerritarrak euroen aurka salerostean aplikatzeko erosketa-tasa minimoak eta salmenta-tasa maximoak.
- Balore Merkatuko eragiketen eta zerbitzuen gehienezko tarifei buruzko informazio-liburuxka.

Komisioen eta komisioen egoeraren informazio-dokumentuaren baldintzei buruzko Espainiako Bankuaren **martxoaren 29ko 2/2019 Zirkularren 7.** arauan eta ordainketa-kontuak konparatzeko webguneetan xedatzen denari jarraikiz, eskura dituzu Komisioen informazio-dokumentuaren eta ordainketa-kontuarekin **lotutako zerbitzu adierazgarrienen zerrendaren bidez eskainitako ordainketa-kontuei aplikatutako komisioei, gastuei eta interesei buruzko informazioa**. Nahi izanez gero, bulegoan eska ditzakezu dokumentu horiek.

Ordainketa-zerbitzuei aplikagarri zaizkien baldintzen eta informazio-eskakizunen gardentasunari buruzko **abenduaren 26ko ECE/1263/2019 Aginduari jarraikiz**, eskura duzu ordainketak egiteko unean dituzun eskubideak eta betebeharrak ezagutzeko informazioa. Bulego honetan eska dezakezu "Europar ordainketak egiteko dituzun eskubideak" liburuxka.

Tarifei eta adibide-kontratuen edukari buruzko informazio-liburuxkari buruzko **CNMVren abenduaren 12ko 7/2011 Zirkularrean** xedatzen denari jarraikiz, eskura dituzu kontratu hauek: Inbertsio-zerbitzuen eta zerbitzu-lagungarriak emateko kontratu-arautzailea: Aholkularitza errepikariaren eranskina, Gordailuaren eta titulu eta baloreen kudeaketaren eranskina, Zorroen kudeaketa pribatuaren eta bereiziaren eranskina eta Noizbehinkako aholkularitzaren eranskina, Banca March-ek inbertsio-zerbitzuak emateko zein baldintza bete behar diren ezagutzeko zehatz-mehatz. Esteka honetan ikus daitezke kontratuak: <https://www.bancamarch.es/es/mifid/>

OINARRIZKO ORDAINKETA-KONTUA ETA ORDAINKETA-KONTUAREN LEKUALDATZEA

Banca March, S.A. enpresak jakinarazten du zure eskura jartzen dituela bere establezimendu guztietan eta www.bancamarch.es, web-orrian oinarrizko ordainketa-kontu kontratatzeko beharrezko informazioa, gutxieneko zerbitzuak, baldintzak eta aplikagarri diren komisioak edo doako erregimena dutenak kalteberatasun-egoeran edo finantza-bazterketako arriskuan dauden pertsonentzat, baita ordainketa-kontua lekualdatzeko eskaerari buruzkoa ere, oinarrizko ordainketa-kontuei, ordainketa-kontuen lekualdatzeari eta komisioen konparaketari buruzko **azaroaren 24ko 164/2019 Errege Dekretuari eta kalteberatasun-egoeran dauden edo finantza-bazterketako arriskuan dauden pertsonen onurako oinarrizko ordainketa-kontuen doakotasuna xedatzen duen martxoaren 22ko 164/2019 Errege Dekretuaren eta ECE/228/2019 Aginduari jarraikiz**.

INFORMAZIO OROKORRA

Banca March, S.A. bankua baliabiderik gabeko hipoteka-zordunak babesteko presazko neurrien **martxoaren 9ko 6/2012 Errege Dekretu Legeak** onartutako "Ohiko etxebizitzaren gaineko hipoteka-bermearekin zorrak modu bideragarrian berregituratzeko praktika onen kodeari" atxikita dago.

Kreditu-erakundeetako gordailuen berme-funtsei buruzko **abenduaren 2ko 2606/1996 Errege Dekretuari eta haren azaroaren 6ko 1012/2015 Errege Dekretuaren bidezko aldaketari jarraikiz**, jakinarazten dizugu Banca March, S.A. Kreditu-erakundeetako gordailuen berme-funtsari atxikita dagoela, eta erakunde horren datuak hauek direla: helbidea: C/ José Ortega y Gasset, 22 - 5ª planta, 28006 Madril, helbide elektronikoa: fogade@fgd.es, webgunea: www.fgd.es, telefonoa: +34 91 431 66 45.

Bermatutako diru-gordailuen muga 100.000 euro da gordailugile bakoitzeko eta aurreko muga edozein izanik ere, eta gehienez 100.000 eurora arte balore-gordailuetan eta bermatutako eta erakundeari fidatutako finantza-tresnetan. Muga horiek pertsona naturalei eta juridikoei aplika dakieke bermatutako erabilgarriaren gordailua edo bermatutako balore-gordailuen edo finantza-tresnen kopurua eta klasea edozein izanik ere, baldin eta titular gisa pertsona hori agertzen bada, eta aipatu Errege Dekretuaren 4. artikuluan eta ondorengoetan azaldutako xedeetan.

BEZEROENTZAKO ARRETA

Bezeroaren arretarako telefonoa eskaintzen dugu eskuratutako edo kontratatutako ondasunei edo zerbitzuei buruzko edozein informazio eskatzeko. Espainiatik deituz gero: 901 111 000, eta Espainiatik kanpo deituz gero: +34 971 779 111. Arretarako ordutegia: A-O 8-22 h., L 9- 15 h. Hizkuntza hauetan eman diezazukegu arreta: gaztelania, katalana, ingelesa eta alemana.

Martxoaren 11ko ECO/734/2004 Aginduaren 9. artikuluan, finantza-erakundeek bezeroen arretarako eta defentsarako dituzten departamentu eta zerbitzuei buruzkoan xedatutakoari jarraikiz (72. EAO, martxoaren 24koa), bezero jaun-andreei jakinarazi nahi diegu Banca March, S.A. erakundeak bezeroentzako arreta-erbitzua eta bezeroaren defendatzailea dituela.

Jarraian jaso dira bezeroentzako arreta-zerbitzuko arduradunaren datuak nahiz bezeroaren defendatzailearenak.

Bezeroentzako arreta-zerbitzua:	Bezeroaren defendatzailea:
María del Mar Mainzer Estarellas And. Avenida Alejandro Rosselló, 8. 07002 Palma de Mallorca Telefono-zenbakia: 900 102 132; Fax-zenbakia: 971 779 323 Helbide elektronikoa: atencion_cliente@bancamarch.es	José Luis Gómez-Dégano y Ceballos-Zuñiga Jn. C/Raimundo Fernández Villaverde, 61. 8º Dcha. 28003 Madrid. Apdo. de Correos 14-019, 28080 Madrid Telefono-zenbakia: 91 4295 661; Fax-zenbakia: 91 4292 319 Helbide elektronikoa: oficina@defensorcliente.es

Kexak eta erreklamazioak tramitatu eta 2 hilabeteko epean ebatziko dira Banca March, S.A. eta bere taldea osatzen duten erakundeek Bezeroaren defentsa-araudian xedatzen denaren arabera. Bezero jaun-andreek araudi horren kopia bat eska dezakete Banca March, S.A. erakundearen edozein bulegotan eta Interneten kontsultatzeko aukera ere badute, www.bancamarch.es helbidean.

Behin azaldutako bi bideak agortutakoan, bezeroak Espainiako Bankuari zuzenean helarazi ahal izango dio erreklamazioa edo kexa. Bi modu daude erreklamazioa aurkezteko:

· Telematikoki

Izapidea modu elektronikoa egiteko, interesdunak balio duen eta Espainiako Bankuak onartu duen ziurtagiri elektronikoa bat izan beharko du.

· Idatziz

Bezeroek www.bde.es/clientebanca/quejas/reclamaciones.htm helbidean eskura dezaketen eredu ofiziala bete beharko da eta, gutxienez, datu hauek adierazi beharko dira:

- Interesatuaren identifikazioa.
- Erreklamazioa jaso behar duten erakundeak eta inplikaturako bulegoak.
- Kexaren edo erreklamazioaren arrazoi zehatza.
- Aurretik bezeroentzako arreta-zerbitzuaren bidez edo bezeroaren defendatzailearen bidez izapidetu izanaren egiaztapena.
- Lekua, data eta jatorrizko sinadura.
- Erreklamaturakoa egiaztatze dokumentazioaren fotokopiak erantsi behar dira.

Zuzenean Espainiako Bankuaren Erregistro Orokorrean edo erakunde horren edozein sukurtsaletan aurkez daiteke edo posta arruntez bidali, helbide honetara: c/Alcalá, 48, 28014 Madrid.

Era berean, erakunde hauen aurrean ere aurkez ditzakezu zure erreklamazioak, eta erakunde horien web-orrietan aurkituko dituzu dagozkion erreklamazio-orriak:

Balore Merkatuaren Batzorde Nazionalaren Inbertitzailearen Arreta Bulegoa	Calle Edison 4, 28006 Madrid. (https://www.cnmv.es/Portal/inversor/Reclamaciones.aspx)
Aseguru eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusari erreklamazioak	Paseo de la Castellana 44, 28046 Madrid (http://www.dgsfp.mineco.es/es/Consumidor/Reclamaciones/Paginas/InformacionProcedimiento.aspx)

Jarraian, gehitu autonomia-erkidegoen erreklamazio-orriei buruzko informazioa. Bulegoa dagoen autonomia-erkidegoko ereduaren arabera erreklamazio-orriak jarriko ditugu zure eskura.

ECO/734/2004 Aginduko 9. artikuluan xedatzen denari jarraikiz, esteka honetan aurkituko duzue bezeroei jakinarazten diegu banku-eragiketen gardentasuna eta finantza-zerbitzuen bezeroen babesa arautzen duen araudia:

<https://www.bancamarch.es/es/informacion-legal/>.

DATUEN BABESA

Datuak babesteari dagokionez, gogorarazten dizugu datuak atzitzeko, zuzentzeko eta ezabatze eskubideak gauza ditzakezula, baita zure datu pertsonalen tratamendua mugatzeko eskatzeko eskubidea ere, Banca March-en bezeroaren arreta-zerbitzuaren bidez (atencion_cliente@bancamarch.es) eta Banca March-eko Datuen babeserako ordezkariarekin harremanetan jarrita helbide elektronikoa honetan: dpo@bancamarch.es. Aurrekoari kalterik egin gabe, eskubidea duzu Datuen babeserako Espainiako agentziaren aurrean (www.agpd.es). erreklamazio bat aurkezteko.

Datu pertsonalen babesari buruzko informazio gehiago lortzeko, kontsultatu Datuen babeserako politikari buruzko informazio hedatua <http://www.bancamarch.es/> helbidean edo eskatu paperezko kopia bat gure edozein bulegotan.