



TABLÓN DE ANUNCIOS

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:

- **Anexo 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.
- Tipos mínimos de compra y máximos de venta en compraventa de divisas y billetes extranjeros contra euro.
- **Anexo 2:** Tipos de interés y comisiones para descubiertos tácitos en cuentas de depósito y excedidos tácitos en cuentas de crédito.
- Folleto informativo de Tarifas máximas en operaciones y servicios del Mercado de Valores.

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.

ATENCIÓN AL CLIENTE

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:**

D^a María del Mar Mainzer Estarellas.
Avenida Alejandro Rosselló, 8. 07002 Palma de Mallorca.
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 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 ello se necesita poseer un DNI electrónico u otro sistema de firma electrónica que el Banco de España reconozca, conforme al artículo 15.2 de la Ley 11/2007.
- **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.

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.

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



TAULER D'ANUNCIS

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 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.

ATENCIÓ AL CLIENT

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.
Fax: 971 779 323.
Adreça electrònica: atencion_cliente@bancamarch.es.

• **Defensor del Client:**

José Luis Gómez-Dégano y Ceballos-Zuñiga.
C/Raimundo Fernández Villaverde 61, 8^a Dcha. 28003 Madrid.
Apartat de Correus 14019, 28080 Madrid; Tel: 91 4295 661.
Fax: 91 4292 319; Correu electrònic: oficina@defensorcliente.es.

Les queixes i reclamacions es tramitaran 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 fer-ho, es necessita tenir un DNI electrònic o un altre sistema de signatura electrònica que reconegui el Banc d'Espanya, d'acord amb l'article 15.2 de la Llei 11/2007.
- **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.

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, de 9 de març, sobre mesures urgents per a la protecció de deutors hipotecaris sense recursos

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



IRAGARKI TAULA

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 bezero-profil arruntenei aplikatu edo eskaini ohi zaizkien komisio eta tasei buruzko hiruhileko informazioa.
- Dibisa eta billete atzeritarrak euroen aurka salerostean aplikatzeko erosketa-tasa minimoak eta salmenta-tasa maximoak.
- **2. eranskina:** Gordailu-kontuetako zorpeko ezkutuei nahiz kreditu-kontuetako mugaz gaindiko zordunketa ezkutuei aplikatzeko interes-tasa eta komisioak.
- Balore Merkatuko eragiketen eta zerbitzuen gehienezko tarifei buruzko informazio-liburuxka.

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

BEZEROENTZAKO ARRETA

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-zerbitzua eta bezeroaren defendatzailea dituela.

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

- **Bezeroentzako arreta-zerbitzua:**

María del Mar Mainzer Estarellas And.

Avenida Alejandro Rosselló nº 8. 07002 Palma de Mallorca.

Fax-zenbakia: 971 779 323

Helbide elektronikoa: atencion_cliente@bancamarch.es

- **Bezeroaren defendatzailea:**

José Luis Gómez-Dégano y Ceballos-Zuñiga Jn.

C/Raimundo Fernández Villaverde 61, 8º Dcha. 28003 Madrid.

Apartado de Correos 14019, 28080 Madrid

Telefono-zenbakia: 91 4295 661; Fax-zenbakia: 91 4292 319.

Helbide elektronikoa: oficina@defensorcliente.es

Banca March, S.A. erakundearen eta bere taldeko erakundeen bezeroen defentsarako araudian xedatutakoaren arabera izapidetuko dira kexak eta erreklamazioak. 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:** NAN elektronikoa behar da edo, 11/2007 Legearen 15.2 artikulua arabera, Espainiako Bankuak sinadura

elektronikoetarako onartzen duen beste edozein sistema.

- **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-zerbitzuen 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.

Banca March, S.A. atxiki egin zaio **"Ohiko etxebizitzaren gaineko hipoteka-bermedun zorrak modu bideragarrian berregituratzeko Jardunbide Egokien Kodea"ri**, 6/2012 Errege Lege Dekretua, martxoaren 9koa, baliabiderik ez duten hipoteka-zordunak babesteko presako neurriei buruzkoari.

ESTABLEZIMENDU HONETAN ERREKLAMAZIO-ORRIAK DITUGU,
ESKATZEN DITUZTEN KONTSUMITZAILEENTZAT ESKURAGARRI