

PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS

De conformidade co disposto na **Orde EHA/2899/2011, do 28 de outubro**, de transparencia e protección do cliente de servizos bancarios, pomos á súa disposición nesta oficina a guía de acceso ao préstamo hipotecario.

Os consumidores que queiran formalizar un préstamo hipotecario sobre unha vivenda na Comunidade Autónoma de Andalucía teñen dereito a que se lles entregue un índice de documentación de entrega preceptiva (IDEP), en que se relacionen todos os documentos que se lles deben proporcionar de forma obrigatoria ata a súa formalización. **Decreto-lei 5/2019, do 17 de decembro** polo que se modifica a Lei 3/2016, do 9 de xuño, para a protección dos dereitos das persoas consumidoras e usuarias na contratación de préstamos e créditos hipotecarios sobre a vivenda (BOJA núm. 247 de 2019).

Banca March, S.A. está adherida ao "Código de boas prácticas para a reestruturación viable das débedas con garantía hipotecaria sobre a vivenda habitual", aprobado polo Real decreto-lei 6/2012, do 9 de marzo, de medidas urxentes de protección de debedores hipotecarios sen recursos. Se o desexa, pode solicitar nesta oficina máis información sobre a posibilidade de acollerse ao disposto neste código. Non obstante, Banca March comunica aos seus clientes que acordou non adherirse ao Código de boas prácticas para aliviar a subida dos tipos de xuro nos préstamos hipotecarios sobre vivenda habitual, previsto no Real decreto-lei 19/2022, do 22 de novembro.

TIPOS DE XURO, COMISIÓNS E TARIFAS

En cumprimento da Circular 5/2012, do 27 de xuño, do Banco de España, a entidades de crédito e provedores de servizos de pagamento, sobre transparencia dos servizos bancarios e responsabilidade na concesión de préstamos, informamos de que temos á disposición do público, debidamente actualizada e na data á que se refire, a seguinte información:

- **Anexo 1:** Información trimestral sobre comisións e tipos practicados ou ofertados de maneira máis habitual nas operacións máis frecuentes, cos perfís de clientes máis comúns que sexan persoas físicas.
- Tipos mínimos de compra e máximos de venda na compravenda de divisas e billetes estranxeiros contra euro.
- **Anexo 2:** Tipos de xuro e comisións para descubertos tácitos en contas de depósito e excedidos tácitos en contas de crédito.
- Folleto de tarifas estándar aplicables aos servizos de recepción e transmisión de ordes e á custodia e administración de valores.

En cumprimento do disposto na norma 7 da Circular 2/2019, do 29 de marzo, do Banco de España, sobre os requisitos do documento informativo das comisións e do extracto de comisións, e os sitios web de comparación de contas de pagamento, pomos á súa disposición os documentos informativos das comisións das contas correntes que ofrecemos ao público en xeral e a lista dos servizos máis representativos asociados a unha conta de pagamento. Se o desexa, pode solicitar estes documentos nesta oficina.

SERVIZOS DE PAGAMENTO

En cumprimento do disposto na norma 7 da Circular 2/2019, do 29 de marzo, do Banco de España, sobre os requisitos do documento informativo das comisións e do extracto de comisións, e os sitios web de comparación de contas de pagamento, pomos á súa disposición nesta oficina **a lista dos servizos máis representativos asociados a unha conta de pagamento e os documentos informativos de comisións das contas de pagamento que ofrecemos ao público en xeral.**

En virtude da **Orde ECE/1263/2019, do 26 de decembro, sobre transparencia das condicións e requisitos de información aplicables aos servizos de pagamento**, pomos á súa disposición información para que poida coñecer os seus principais dereitos e obrigas á hora de realizar pagamentos. Pode solicitar o folleto "**Os seus dereitos ao realizar pagamentos en Europa**" nesta oficina.

CONTA DE PAGAMENTO BÁSICA E TRASLADO DE CONTA DE PAGAMENTO

Banca March, S.A. informa de que pon á súa disposición en todos os seus establecementos, así como no seu sitio web www.bancamarch.es, a información necesaria sobre a contratación da conta de pagamento básica, os seus servizos mínimos, condicións e comisións aplicables ou con réxime gratuíto para as persoas que estean en situación de vulnerabilidade ou risco de exclusión financeira, así como o formulario de solicitude de traslado de conta de pagamento, de conformidade co Real decreto-lei 19/2017, do 24 de novembro, sobre contas de pagamento básicas, traslado de contas de pagamento e comparabilidade de comisións, o Real decreto 164/2019, do 22 de marzo, polo que se establece un réxime gratuíto de contas de pagamento básicas en beneficio de persoas en situación de vulnerabilidade ou con risco de exclusión financeira e a Orde ECE/228/2019.

FONDO DE GARANTÍA DE DEPÓSITOS

Para os efectos do Real decreto 2606/1996, do 20 de decembro, sobre fondos de garantía de depósitos de entidades de crédito, e a súa posterior modificación mediante o Real decreto 1012/2015, do 6 de novembro, informamos de que Banca March, S.A. está adscrita ao Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito situado na c/ José Ortega y Gasset, 22 - 4.ª planta (28006 Madrid), con enderezo electrónico info@fgd.es, web www.fgd.es e teléfono +34 91 431 66 45. Pode solicitar información adicional sobre a cobertura dos depósitos nesta mesma oficina.

Os depósitos monetarios garantidos teñen como límite 100.000 euros por depositante e, independentemente do límite anterior, ata un máximo de 100.000 euros polos depósitos en valores e instrumentos financeiros garantidos e confiados á entidade. Estes límites son aplicables en ambos os casos á persoa física ou xurídica, sexa cales foren o número e o tipo de depósitos en efectivo garantidos ou dos valores e instrumentos financeiros garantidos en que figure como titular respectivamente, e todo de acordo co artigo 4 e concordantes do mencionado real decreto.

MIFID

Segundo o disposto na Circular 7/2011, do 12 de decembro, da CNMV, sobre o folleto informativo de tarifas e contido dos contratos tipo, pomos á súa disposición os seguintes contratos: o contrato regulador da prestación de servizos de investimento e auxiliares, o anexo de asesoramento recorrente, o anexo de depósito e administración de títulos e valores, o anexo de xestión discrecional e individualizada de carteiras e o anexo de asesoramento puntual. Deste modo, poderá coñecer de forma detallada cales son as condicións baixo as que Banca March presta os servizos de investimento. Pode visualizar os contratos na seguinte ligazón: <https://www.bancamarch.es/es/mifid/>.

TAXAS DE DESCENTO E INTERCAMBIO

En cumprimento do disposto no artigo 13 da Lei 18/2014 e das circulares 1/2015, do 24 de marzo, e 1/2016, do 29 de xaneiro, que a desenvolven, pomos á súa disposición nesta oficina a información trimestral de taxas de desconto e de intercambio.

ATENCIÓN AO CLIENTE

Pomos á súa disposición o teléfono de atención ao consumidor en que poderá solicitar calquera tipo de información sobre o ben ou servizo adquirido ou contratado: 900 102 132. Horario de atención: L.-V. 8-22 h, S. 9-15 h. Poderá ser atendido en castelán, catalán, inglés e alemán.

En cumprimento do disposto no **artigo 9.º da Orde ECO/734/2004, do 11 de marzo, sobre os departamentos e servizos de atención ao cliente (BOE núm. 72, do 24 de marzo)**, informamos os Sres. clientes de que Banca March, S.A. ten establecido un departamento de atención ao cliente que será o encargado de tramitar, atender e resolver todas as queixas e reclamacións que queiran formular. A continuación facilitámoslles os datos de contacto da responsable:

Departamento de Atención ao Cliente:
D.ª Ana Tous Berga
Av. Alexandre Rosselló, 8. 07002 Palma de Mallorca
Enderezo electrónico:
atencion_cliente@bancamarch.es

Informamos os Sres. clientes de Banca March, S.A. de que poden solicitar nesta oficina unha folla de reclamacións e un exemplar do Regulamento de defensa do cliente de Banca March, S.A. e das entidades que integran o seu grupo. Unha vez interposta a reclamación ante o Departamento de Atención ao Cliente, se a resposta non é satisfactoria ou transcorre un prazo de quince días hábiles se a reclamación está relacionada con algún servizo de pagamento, un mes para reclamacións presentadas por consumidores residentes na UE e dous meses para reclamacións presentadas por consumidores non residentes na UE e por non consumidores, o cliente poderá dirixirse aos seguintes servizos de reclamacións dos supervisores financeiros que correspondan en función da materia de que se trate. Nas páxinas web indicadas teñen á súa disposición as follas de reclamación dos organismos correspondentes:

Departamento de Conduto de Entidades do Banco de España	Calle Alcalá 48, 28014 Madrid (https://www.bde.es/wbe/es/para-ciudadano/gestiones/reclamaciones/)
Oficina de Atención ao Investidor da Comisión Nacional do Mercado de Valores	Calle Edison 4, 28006 Madrid (https://www.cnmv.es/Portal/inversor/Reclamaciones.aspx)
Servizo de Reclamacións da Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións	Paseo de la Castellana 44, 28046 Madrid (https://dgsfp.mineco.gob.es/es/Consumidor/Reclamaciones/Paginas/InformacionProcedimiento.aspx)

Pomos á súa disposición as follas de reclamacións segundo o modelo da comunidade autónoma en que se localiza esta oficina.

En cumprimento do disposto no artigo 9.º da Orde ECO/734/2004, informamos os Sres. clientes de que a normativa que regula a transparencia das operacións bancarias e a protección do cliente de servizos financeiros está contida na seguinte ligazón: <https://www.bancamarch.es/es/informacion-legal/>.

PROTECCIÓN DE DATOS

En materia de protección de datos, lembrámoslle que pode exercer os dereitos de acceso, rectificación e supresión de datos, así como solicitar que se limite o tratamento dos seus datos persoais, oporse a el, ou ben solicitar a portabilidade dos seus datos, a través do Servizo de Atención ao Cliente de Banca March (atencion_cliente@bancamarch.es) e que pode contactar co delegado de protección de datos de Banca March no seguinte enderezo electrónico: dpo@bancamarch.es. Sen prexuízo disto, ten dereito a presentar unha reclamación ante a Axencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es). Para máis información sobre a protección dos seus datos persoais, pode consultar a información ampliada relativa á política de protección de datos en www.bancamarch.es ou solicitar unha copia en papel desta en calquera das nosas oficinas.

ESTE ESTABLECEMENTO TEN LIBRO DE FOLLAS DE RECLAMACIÓNS Á DISPOSICIÓN DO CONSUMIDOR QUE O SOLICITE