

REFERENCIAS DE INFORMACIÓN

INFORMACIÓN PÚBLICA A CLIENTES – 1

EXISTEN A DISPOSICIÓN DE LOS CLIENTES:

Los titulares de cuentas a la vista tienen a su disposición los correspondientes documentos contractuales de las mismas.

Tarifa de Comisiones y Gastos aplicables a las operaciones, donde figuran en el epígrafe 5 las condiciones generales aplicables a las transferencias de fondos con el exterior. Esta tarifa está disponible a través de Internet (www.ibercaja.es) (www.ibercajadirecto.com).

Todo cliente puede solicitar una oferta con las condiciones específicas aplicables a una orden de transferencia transfronteriza de las reguladas en la Ley 9/1999, de 12 de abril, cuyo destino y divisa hayan sido precisados por el cliente, salvo que la Entidad no desee realizar la operación.

Tipos de Cambios, mínimos de compra y máximos de venta, para las operaciones de compra/venta de Billetes y Divisas de países no integrados en la Unión Económica y Monetaria contra euros hasta 3000 euros, por operaciones de ventanilla, o derivadas de órdenes de transferencia de divisas al extranjero.

Información de emisiones, cotizaciones y plazos para operaciones con Deuda Pública del Estado por el sistema de Anotaciones en Cuenta.

Los contratos - tipo referidos a las operaciones de Valores.

Folleto informativo sobre la oferta de préstamos hipotecarios.

Todo cliente puede solicitar con carácter gratuito, la oferta vinculante referida a la operación de Crédito al Consumo o al Préstamo Hipotecario que sea de su interés, de acuerdo con la legislación propia para estas operaciones.

Condiciones retributivas generales para operaciones de ahorro. (Normativa Ref.: 50811 y 53458)

Folleto de las Instituciones de Inversión Colectiva que comercializa Ibercaja.

Folleto de emisión de los valores emitidos por Ibercaja y de toda OPV en la que Ibercaja intervenga en su colocación o en el servicio financiero de la misma.

[Información acerca del Servicio de Atención al Cliente](#)

[Reglamento para la Defensa del Cliente del Grupo Ibercaja](#)

[Impreso de Reclamación](#)

[Información sobre cuentas globales utilizadas por Ibercaja en relación con valores e Instituciones de Inversión Colectiva extranjeros](#)

[Tipos de interés y comisiones para descubiertos tácitos en cuentas de depósito y excedidos tácitos en cuentas de crédito. \(Anejo 2 de la Circular 5/2012 del Banco de España\)](#)

[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. \(Anejo 1 de la Circular 5/2012 del Banco de España\)](#)

[Guía de acceso al préstamo hipotecario](#)

[Folleto informativo de tarifas máximas en operaciones y servicios del mercado de Valores](#)

REFERENCIAS A LA NORMATIVA DE TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN DEL CLIENTE DE SERVICIOS FINANCIEROS

INFORMACIÓN PÚBLICA A CLIENTES – 2

(Art. 9.1.e de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo y D.A. 1ª del Real Decreto-ley 1/2017 de 20 de enero)

Se relacionan seguidamente las principales normas de transparencia y protección del cliente de servicios financieros, en el bien entendido de que no se trata de una relación exhaustiva; todas ellas figuran publicadas en www.boe.es

Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro

Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios

Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones

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

Ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados

Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores

Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago

Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.

Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios

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.

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.

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

Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social

Reglamento (UE) N o 1286/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de noviembre de 2014 sobre los documentos de datos fundamentales relativos a los productos de inversión minorista vinculados y los productos de inversión basados en seguros

Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, que aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores

Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo

Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones.

TABLÓN DE ANUNCIOS**EMISIONES DE IBERCAJA**

INFORMACIÓN PÚBLICA A CLIENTES – 3

		Tipo nominal anual
Obligaciones Subordinadas	9ª Emisión Badajoz: 15.06.07	
Periodo: 15.12.2019 a 14.06.2020		0,690 %

Edición: 13.12.2019

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INVERSIÓN A CLIENTES MINORISTAS

INFORMACIÓN PÚBLICA A CLIENTES - 4

INFORMACIÓN SOBRE INCENTIVOS DE TERCEROS (Normativa MIFID)

Como consecuencia de la prestación de determinados servicios de inversión, a fin de conseguir un aumento de la calidad de los mismos y actuando siempre en interés del cliente, Ibercaja podría recibir o entregar honorarios, comisiones o beneficios no monetarios, cuya existencia, naturaleza y su método de cálculo se indican a continuación y que pueden ser consultados en cualquier oficina de Ibercaja así como en su página Web (www.ibercaja.es)

Servicio Financiero Prestado	Detalle	Base de Cálculo	Método de cálculo del incentivo
-Comercialización de Instituciones de Inversión Colectiva (IIC) cuya gestión corresponde a Ibercaja Gestión SGIIC, S.A. (Excepto las que son objeto del servicio de gestión discrecional de carteras) -Asesoramiento de Instituciones de Inversión Colectiva (IIC) cuya gestión corresponde a Ibercaja Gestión SGIIC, S.A.	Ibercaja percibe un porcentaje de la comisión de gestión por la comercialización y por el asesoramiento de IIC de Ibercaja Gestión SGIIC, S.A.	Comisión de Gestión	51% de la comisión de gestión de la IIC
-Comercialización de Instituciones de Inversión Colectiva (IIC) cuya gestión corresponde a otras sociedades gestoras de IIC (Excepto las que son objeto del servicio de gestión discrecional de carteras) -Asesoramiento de Instituciones de Inversión Colectiva (IIC) cuya gestión corresponde a otras sociedades gestoras de IIC	Ibercaja percibe un porcentaje de la comisión de gestión por la comercialización y por el asesoramiento de IIC de terceros.	Comisión de Gestión	Desde 0€ hasta un 92% de la comisión de gestión - IIC nacionales: 0€ a 92% (promedio 68%) - IIC Internacionales: 0€ a 65% (promedio 45%)

El cliente tiene derecho a solicitar información más detallada sobre dichos incentivos.

Estos incentivos no suponen un coste adicional para el cliente, ni obstará a la obligación de Ibercaja de actuar en el mejor interés del cliente, que conserva el derecho en todo momento de recibir, cuando así lo solicite, información exacta y detallada sobre dicho incentivo.

En aquellos supuestos en los que Ibercaja, en relación con un servicio de inversión o auxiliar pudiese percibir incentivos de terceros, distintos de los anteriores, revelará al cliente su existencia, su naturaleza y cuantía de los mismos (o método de cálculo), de forma completa, exacta y comprensible con carácter previo a la prestación del servicio en cuestión.

IBERCAJA no cobrará ni retendrá honorarios, comisiones u otros beneficios monetarios o no monetarios abonados o proporcionados por un tercero o por una persona que actúe por cuenta de un tercero en relación con la prestación del servicio de gestión discrecional de carteras a los clientes o por los instrumentos financieros gestionados. No obstante lo anterior, serán comunicados con claridad y excluidos de lo dispuesto en el presente apartado los beneficios no monetarios menores que puedan servir para aumentar la calidad del servicio prestado al cliente y cuya escala y naturaleza sean tales que no pueda considerarse que afectan al cumplimiento por Ibercaja de la obligación de actuar en el mejor interés de sus clientes.

EMPRESAS GRUPO IBERCAJA
INFORMACIÓN PÚBLICA A CLIENTES – 5
ENTIDADES DEL GRUPO
FUNDACIÓN BANCARIA IBERCAJA *(Fundación)*

Plaza Paraíso 2. Zaragoza 50008

IBERCAJA BANCO S.A. *(Entidad de crédito)*

Plaza Paraíso 2. Zaragoza 50008

IBERCAJA VIDA, S.A.U. *(Entidad especializada en banca-seguros)*

Pº La Constitución 4 8º. Zaragoza 50008

IBERCAJA MEDIACIÓN DE SEGUROS, S.A.U. *(Intermediación de seguros)*

Pº La Constitución 4 1º. Zaragoza 50008

IBERCAJA GESTIÓN, S.A. *(Sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva)*

Pº La Constitución 4 6º. Zaragoza 50008

IBERCAJA PENSIÓN, S.A.U. *(Sociedad gestora de fondos y planes de pensiones)*

Pº La Constitución 4 8º. Zaragoza 50008

IBERCAJA LEASING Y FINANCIACIÓN, S.A. *(Sociedad de financiación a través de leasing, renting)*

Pº La Constitución 4 1º. Zaragoza 50008

IBERCAJA GESTIÓN DE INMUEBLES, S.L. *(Gestión de inmuebles)*

Pº La Constitución 4 4º. Zaragoza 50008

CERRO MURILLO, S.A. *(Sociedad inmobiliaria)*

Pº La Constitución 4 5º. Zaragoza 50008

INMOBINSIA INVERSIONES INMOBILIARIAS, S.A. *(Sociedad inmobiliaria)*

Pº La Constitución 4 4º. Zaragoza 50008

CERRO GOYA, S.L. *(Sociedad inmobiliaria)*

Pº La Constitución 4 4º. Zaragoza 50008

RESIDENCIAL MURILLO, S.A. *(Sociedad inmobiliaria)*

Pº La Constitución 4 5º. Zaragoza 50008

BADAJEZ SIGLO XXI S.L. *(Sociedad inmobiliaria)*

Paseo Fluvial, 15. Badajoz 06011

IBERCAJA CONNECT, S.L. *(Servicios)*

Bari 49 - 2ª P – PLAZA. Zaragoza 50197

IBERCAJA CAJARAGÓN SA. *(Sociedad de cartera)*

Plaza Paraíso 2. Zaragoza 50008

ENTIDADES MULTIGRUPO
ARAMÓN MONTAÑAS DE ARAGÓN, S.A. *(Servicios)*

Plaza Aragón 1. Zaragoza 50004

CORREDOR DEL IREGUA, S.L. *(Promoción inmobiliaria)*

C/ Trafalgar 20 Polígono Balconcillo. Guadalajara 19004

CIUDAD DEL CORREDOR, S.L. *(Sociedad inmobiliaria)*

C/ Trafalgar 20 Polígono Balconcillo. Guadalajara 19004

OTRAS FUNDACIONES ACCIONISTAS
FUNDACIÓN CAJA DE AHORROS DE LA INMACULADA DE ARAGÓN *(Fundación)*

Paseo de la Independencia, nº 10. 50004 - Zaragoza.

FUNDACIÓN CAJA BADAJOZ *(Fundación)*

Edificio Badajoz Siglo XXI. Paseo Fluvial, 15 06011 Badajoz

CAJACIRCULO, FUNDACIÓN BANCARIA *(Fundación)*

Plaza España nº 3, Burgos

ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

INFORMACIÓN PÚBLICA A CLIENTES - 6

El Grupo de empresas de Ibercaja tiene establecido un **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**.
Cualquier queja o reclamación que desee realizar la puede dirigir a través de esta Oficina al

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL GRUPO IBERCAJA

Pza. de Basilio Paraíso, nº 2
50008 Zaragoza
Teléfono: 900 102 706
www.ibercaja.es
atencioncliente@ibercaja.es

SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA

C/ Alcalá, nº 48
28014 Madrid
Página web del Banco de España. Oficina Virtual www.bde.es

SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA CNMV

C/ Edison, 4 28006 Madrid
Paseo de Gracia 19, 4ª Planta 08007 Barcelona

SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES

Pº de la Castellana, nº 44
28046 Madrid

DEFENSOR DEL PARTÍCIPE DE LOS PLANES DE PENSIONES DEL SISTEMA INDIVIDUAL DE IBERCAJA

D.A. DEFENSOR, S.L.
C/Velázquez, 80 – 1º D
28001 MADRID
Teléfono: 913 104 043
Dirección de correo electrónico: reclamaciones@da-defensor.org

PROCEDIMIENTO EXTRAJUDICIAL PARA LA RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES SOBRE CLÁUSULAS SUELO CON ARREGLO AL RDL 1/2017 DE 20 DE ENERO

INFORMACIÓN PÚBLICA A CLIENTES - 7

En cumplimiento de lo establecido en la Disposición Adicional Primera del Real Decreto-Ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, **Ibercaja Banco S.A., informa y comunica a sus clientes:**

1. Que ha creado un Servicio, a través del Servicio de Atención al Cliente (SAC), que se va a encargar de la resolución de las reclamaciones sobre cláusulas suelo, que está ubicado en Plaza Basilio Paraíso 2 de Zaragoza, CP. 50008 con dirección electrónica sers@ibercaja.es.
2. Que este Servicio entrará en funcionamiento a partir del 10 de febrero de 2017. Por ello, todas las reclamaciones que reciba de sus clientes antes de la indicada fecha, se considerarán recibidas con efectos del día 10 de febrero de 2017.
3. Este Servicio tiene carácter de voluntario para los deudores consumidores y es obligatorio para IBERCAJA. Los clientes consumidores que no acudan a este procedimiento y acudan a la vía judicial no tendrán derecho a las costas procesales si IBERCAJA se allana a su pretensión antes de la contestación a la demanda.
4. La reclamación podrá ser entregada por los consumidores que se encuentren en el ámbito de aplicación del Real Decreto Ley 1/2017 (clientes consumidores que tengan suscrito un contrato de préstamo o crédito garantizado con hipoteca inmobiliaria que incluya una cláusula suelo) en la oficinas de IBERCAJA abiertas al público donde habitualmente realicen sus gestiones bancarias.

Deberá estar firmada al menos por uno de los prestatarios cuando hubiera varios y en ella se deberá hacer constar el nombre de todos ellos, su NIF y el número del préstamo al que se refiere la reclamación.

5. IBERCAJA deberá atender y resolver las reclamaciones en el plazo máximo de tres meses siguientes a la presentación de la reclamación o desde la puesta en funcionamiento de este Servicio, si la reclamación se recibe por IBERCAJA antes del 10 de febrero de 2017.
6. Este procedimiento extrajudicial concluirá: (i) si IBERCAJA rechaza expresamente la solicitud del consumidor; (ii) si finaliza el plazo de tres meses e IBERCAJA no ha realizado comunicación alguna al consumidor reclamante; (iii) en el caso de que proceda, si el consumidor no está de acuerdo con el cálculo de la cantidad a devolver efectuado por Ibercaja, o rechaza la cantidad ofrecida; (iv) Si IBERCAJA transcurrido el plazo de tres meses no ha puesto a disposición del consumidor de modo efectivo la cantidad ofrecida.
7. Ibercaja informa igualmente que las devoluciones que en su caso efectúe a los reclamantes pueden generar obligaciones tributarias para éstos, circunstancia que debe ser valorada por cada uno de tales reclamantes; en especial, en los casos en que hayan consignado en sus declaraciones del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas correspondientes a ejercicios no prescritos cantidades en concepto de deducción por inversión en vivienda habitual o de deducciones establecidas por las Comunidades Autónomas, así como si hubieran deducido en ellas intereses en concepto de gastos para la determinación de rendimientos del capital inmobiliario o de actividades económicas.
8. Los clientes consumidores tienen los derechos que la normativa de transparencia y protección de la clientela establece, consultables en la web del Banco de España en el enlace:

http://www.bde.es/bde/es/secciones/normativas/Regulacion_de_En/Estatal/Transparencia___1f9672d6c1fd821.html

NUEVAS OBLIGACIONES EN MATERIA DE COMUNICACIÓN DE MOVIMIENTOS DE MEDIOS DE PAGO

INFORMACIÓN PÚBLICA A CLIENTES - 8

La Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, establece que “Deberán presentar declaración previa (impreso de declaración Modelo S1) todas las personas físicas que, actuando por cuenta propia o de tercero, realicen los siguientes movimientos:

Salida o entrada en territorio nacional de medios de pago (*) por importe igual o superior a 10.000 € o su contravalor en moneda extranjera.

Movimientos por territorio nacional de medios de pago (*) por importe igual o superior a 100.000 € o su contravalor en moneda extranjera.

() Se entiende como medios de pago a estos efectos, el dinero en efectivo, cheques bancarios al portador, tarjetas de prepago al portador, etc.*

Están expresamente excluidos los cheques nominativos y las tarjetas nominativas de crédito o débito.

PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

INFORMACIÓN PÚBLICA A CLIENTES - 9

Como consecuencia de la fusión por absorción de Banco Grupo Cajatres, S.A.U. (en adelante Cajatres) por Ibercaja Banco, S.A. (en adelante Ibercaja), efectiva desde el 1 de octubre de 2014, Ibercaja se ha subrogado en todos los derechos y obligaciones derivados de su relación contractual con Cajatres y, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y su normativa de desarrollo, le informamos que para gestionar su relación contractual con Ibercaja sus datos personales han pasado a formar parte de los ficheros de Ibercaja, ubicados en su sede social, Plaza de Basilio Paraíso nº 2 de Zaragoza. Ibercaja seguirá tratando estos datos con las mismas finalidades respecto de las cuales hubiera otorgado su consentimiento a Cajatres. Igualmente, puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos personales, en los términos y condiciones establecidos en la LOPD, dirigiéndose por escrito acreditando su identidad con copia de su DNI, al Servicio de Atención al Cliente del Grupo Ibercaja (Plaza de Basilio Paraíso, nº 2 50008 ZARAGOZA o atencioncliente@ibercaja.es).

Edición: 21.10.2014

FECHA DE EFECTIVIDAD DE LA FUSIÓN POR ABSORCIÓN DE IBERCAJA PATRIMONIOS A FAVOR DE IBERCAJA BANCO

INFORMACIÓN PÚBLICA A CLIENTES - 10

Con fecha 3 de abril de 2017 ha culminado el proceso de la fusión por absorción de Ibercaja Patrimonios Sociedad Gestora de Carteras, S.A.U a favor de Ibercaja Banco, S.A. que se inició, el pasado 28 de septiembre de 2016, con la aprobación por los Consejos de Administración de ambas entidades del proyecto de fusión.

Desde el 3 de abril de 2017, fecha en que la citada fusión ha sido efectiva, Ibercaja Banco, S.A. (en adelante también Ibercaja) se ha subrogado en todos los contratos de asesoramiento en materia de inversión y gestión discrecional de carteras de inversión que habían sido formalizados por Ibercaja Patrimonios.

No obstante lo anterior, en cuanto a los sistemas de indemnización a los inversores a los que se refiere la C.G. 11ª del contrato de gestión discrecional de carteras de inversión, desde el 3 de abril de 2017, las referencias al FOGAIN son sustituidas por el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito, dado que Ibercaja se encuentra adherida exclusivamente al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito, en los términos establecidos por su regulación específica, cuyo objeto es garantizar a los depositantes los depósitos de dinero y de valores constituidos en las entidades de crédito de acuerdo con lo establecido en la normativa reguladora del sistema español de garantía de depósitos en entidades de crédito. La información completa puede consultarse en www.fgd.es.

En cuanto a la información de incentivos recogida en la CG 10ª del contrato de gestión discrecional de carteras y en la cláusula 8ª del contrato de asesoramiento en materia de inversión, desde el 3 de abril, ha quedado sustituida por la información de incentivos de Ibercaja que se puede consultar en la página web de Ibercaja, www.ibercaja.es, o en cualquiera de sus Oficinas. Asimismo seguirán siendo de aplicación las políticas y procedimientos para la protección del inversor aprobados por el Grupo Ibercaja que pueden ser consultados en la página web de Ibercaja, www.ibercaja.es, o en cualquiera de sus Oficinas (Política de Ejecución y Tratamiento de Órdenes, Política de Salvaguarda de Activos de Clientes, Política de Gestión de Conflictos de Intereses y de Incentivos).

CONTRATO DE GESTIÓN DE CARTERA DE INSTITUCIONES DE INVERSIÓN COLECTIVA

INFORMACIÓN PÚBLICA A CLIENTES - 11

El 28 de septiembre de 2016 fue aprobado el proyecto de fusión por absorción de Ibercaja Patrimonios, S.G.C. S.A. a favor de Ibercaja Banco, S.A. por los Consejos de Administración de ambas entidades, proceso que ha culminado el 3 de abril de 2017 tras la obtención de las autorizaciones administrativas necesarias. A partir de esta fecha la actividad de gestión de su cartera, delegada anteriormente en Ibercaja Patrimonios, se realizará directamente por Ibercaja Banco. Como consecuencia de ello, el contrato de gestión de cartera de instituciones de inversión colectiva queda redactado, en la Condición General 4 "Facultades de la Entidad", con el siguiente texto:

4. FACULTADES DE LA ENTIDAD

1. La ENTIDAD ejercerá su actividad de gestión con las más amplias facultades para la administración de la cartera gestionada, pudiendo, en nombre y por cuenta del CLIENTE, entre otras, ordenar operaciones de compra, venta, suscripción, reembolso, traspaso o canje de instituciones de inversión colectiva españolas o extranjeras sobre los que recaiga la gestión, desarrollando las actuaciones necesarias para ello, pudiendo, a tales efectos, suscribir cuantos documentos sean necesarios y, en general, efectuar cuantas operaciones sean necesarias para el desarrollo de las funciones de administración y gestión que tiene encomendadas en virtud del presente Contrato.

2. La ENTIDAD está adherida al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito en los términos establecidos en su regulación específica, que puede consultarse a través de la página Web www.fgd.es, donde puede obtenerse información adicional sobre el sistema.

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

INFORMACIÓN PÚBLICA A CLIENTES - 12

Ibercaja Banco, S.A. se encuentra adherida al **Código de Buenas Prácticas**, al que se refiere el Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos en la redacción dada por el Real Decreto Ley 5/2017, de 17 de marzo, por el que se modifica el RD Ley 6/12, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, y la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social.

De acuerdo con la citada norma y acreditado el cumplimiento de los requisitos previstos en la misma para deudores hipotecarios y viviendas hipotecadas podrá proceder la aplicación de cuatro tipos de medidas, unas tendentes a la reestructuración de la deuda, otras complementarias que consisten en la concesión de una quita parcial de la deuda, otras sustitutivas a las anteriores consistentes en la dación de la vivienda habitual hipotecada en pago de la deuda hipotecaria que la grava y finalmente el alquiler en el supuesto de ejecución de la vivienda habitual en caso de lanzamiento suspendido conforme a la Ley 1/2013.

Para mayor información consulte www.ibercaja.es / [Código Buenas Prácticas](#).

CUENTA DE PAGO BÁSICA

INFORMACIÓN PÚBLICA A CLIENTES - 13

Ibercaja le invita a consultar:

- (i) el Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones y
- (ii) la Orden ECE/228/2019, de 28 de febrero, sobre cuentas de pago básicas, procedimiento de traslado de cuentas de pago y requisitos de los sitios web de comparación.
- (iii) 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.

Dichas normas están disponibles en www.boe.es.

Y en cumplimiento de lo previsto en el art. 8 de la Orden ECE/228/2019, Ibercaja informa de:

a) la existencia de las cuentas de pago básicas, así como el derecho que ostenta todo potencial cliente que carezca de otra cuenta de pago en España en la que se presten los servicios señalados en el artículo 8 del Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, a obtener, en las condiciones establecidas en dicho Real Decreto-ley y en esa orden, los servicios asociados a una cuenta de pago básica.

b) las características y la descripción de cada uno de los servicios incluidos en la cuenta de pago básica son los siguientes:

Apertura, utilización y cierre de cuenta.

Depósito de fondos en efectivo en euros.

Retiradas de dinero en efectivo en euros en las oficinas o cajeros automáticos de la entidad situados en España o en otros Estados miembros de la Unión Europea.

Operaciones de pago mediante una tarjeta de débito o prepago, incluidos pagos en línea en la Unión Europea.

Hasta 120 operaciones de pago anuales en euros dentro de la Unión Europea consistentes en pagos realizados en ejecución de adeudos domiciliados y transferencias, incluidos los pagos realizados en ejecución de órdenes de transferencia permanentes, en las oficinas de la entidad y mediante los servicios en línea de la entidad de crédito cuando ésta disponga de ellos.

c) para disponer de la cuenta de pago básica no es obligatorio adquirir otros productos o servicios de la entidad;

d) La cuenta devengará mensualmente una comisión de 3 euros al mes (36€ al año), por la prestación de los servicios antes indicados.

La entidad podrá repercutir al cliente las comisiones o gastos que deba satisfacer a una tercera entidad como consecuencia de lo previsto en la disposición adicional segunda de la Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

e) el procedimiento a seguir para la apertura de una cuenta de pago básica es la presencia del potencial cliente en cualquier oficina de Ibercaja y la aportación de la documentación que acredite su personalidad y que (i) reside legalmente en la Unión Europea, aunque no tenga domicilio fijo, (ii) sea solicitante de asilo o (iii) no tenga un permiso de residencia pero su expulsión sea imposible por razones jurídicas o de hecho. Asimismo, deberá firmar la solicitud de apertura de Cuenta de Pago Básica que Ibercaja proporcionará a los solicitantes de apertura de dicha cuenta. Además de la presencia física en una oficina de Ibercaja de la/s persona/s que vaya/n a ser titular/es de una Cuenta de Pago Básica, se requiere la presentación de documento original de identificación. Para personas físicas de nacionalidad española, deberá presentarse el Documento Nacional de Identidad (DNI). Para personas físicas de nacionalidad extranjera, en el caso de extranjeros residentes, deberá presentarse el Permiso de Residencia en vigor en el que se incorpore fotografía. Para los extranjeros no residentes y comunitarios con carta NIE sin foto, será el pasaporte o documento de identificación válido en el país de procedencia (que también incorpore fotografía).

El potencial cliente deberá ser persona física que actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

TABLÓN DE ANUNCIOS

Ibercaja denegará el acceso a las cuentas de pago básicas cuando se de alguna de las siguientes circunstancias:

- (i) El potencial cliente no aporte la información requerida por la entidad en función del nivel de riesgo de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo de dicho cliente dentro del marco de lo previsto en el capítulo II de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, y sus normas de desarrollo,
- (ii) su apertura sea contraria a los intereses de la seguridad nacional o de orden público definidos por las leyes, las normas europeas o por la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, en los supuestos en que así se haya acordado por el Consejo de Ministros, a propuesta del Ministro de Economía, Industria y Competitividad, o
- (iii) el potencial cliente ya sea titular en España de una cuenta en un proveedor de servicios de pago que le permita realizar los servicios contemplados en el artículo 8.1, salvo que éste le haya notificado su decisión unilateral de resolver el contrato marco de cuenta de pago. En este caso, antes de abrir una cuenta de pago básica, la entidad de crédito podrá verificar si el cliente dispone o no de una cuenta en España que le permita realizar los servicios citados. Las entidades de crédito podrán basarse a tal fin en una declaración responsable firmada por el propio cliente.

Una vez verificada la situación, el cliente recibirá con la suficiente antelación la información precontractual de la cuenta y suscribirá, si es su voluntad, el contrato de la cuenta.

f) La negativa por parte de la entidad a la apertura de una cuenta de pago básica, su cancelación injustificada o cualquier controversia surgida en relación con una cuenta de pago básica podrá ser objeto de reclamación por parte del cliente conforme a lo previsto en la disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Y en cumplimiento de lo previsto en el Real Decreto 164/2019, de 22 de marzo, Ibercaja informa de:

a) La existencia de un régimen gratuito de cuentas de pago básicas en beneficio de personas en situación de vulnerabilidad o con riesgo de exclusión financiera.

b) Para personas en “situación de vulnerabilidad o en riesgo de exclusión financiera”, la Cuenta de Pago Básica será gratuita en aquellos casos en los que el cliente aporte la información que acredite tal situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera, para todas las personas que conforman la unidad familiar. Dicha información será la siguiente:

- 1) Número de personas que componen la unidad familiar, para cuya acreditación se aportará el libro de familia o documento acreditativo de la inscripción como pareja de hecho.
- 2) Percepción de los ingresos por los miembros de la unidad familiar, para cuya acreditación cada uno de sus miembros aportará alguno de los siguientes documentos:
 - 1.º Certificado de rentas y, en su caso, certificado relativo a la presentación del Impuesto de Patrimonio, expedido por la Agencia Estatal de Administración Tributaria o el órgano competente de la Comunidad Autónoma, con relación al último ejercicio tributario.
 - 2.º Últimas tres nóminas percibidas.
 - 3.º Certificado expedido por la entidad gestora de las prestaciones o subsidios por desempleo, en el que figure la cuantía mensual percibida por dichos conceptos.
 - 4.º Certificado acreditativo de los salarios sociales, rentas mínimas de inserción o ayudas análogas de asistencia social concedidas por las comunidades autónomas y las entidades locales.
 - 5.º En caso de trabajador por cuenta propia, el certificado expedido por el órgano gestor en el que figure la cuantía mensual percibida si estuviera percibiendo la prestación por cese de actividad.

A tal efecto, los importes máximos de ingresos brutos anuales de la unidad familiar para tener derecho a la gratuidad de la Cuenta de Pago Básica son los siguientes: 12.908,06€ para personas no integradas en ninguna unidad familiar; 16.135,08€ para unidades familiares con menos de 4 miembros; 19.362,09€ para unidades familiares con al menos 4 miembros o con una persona con discapacidad de al menos el 33%. El importe se calcula en función del “indicador público de renta de efectos múltiples de doce pagas”.

La gratuidad de la cuenta de pago básica, para las personas que acrediten los requisitos exigidos, se mantendrá durante un periodo de dos años, salvo que la entidad pueda acreditar que el cliente ha dejado de estar “en situación de vulnerabilidad o con riesgo de exclusión financiera”.