Banco de la Nación Argentina
Sucursal en España

INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA LOS CLIENTES

A) DOCUMENTACIÓN A DISPOSICIÓN DE LOS CLIENTES ACTUALES Y/O POTENCIALES

Se encuentran en esta sucursal a disposición de los clientes actuales y/o potenciales, los documentos que se señalan a continuación, de los cuales, pueden solicitarse copia de los mismos:

- Libro de Tarifas de Comisiones
- Condiciones General aplicables a Depósitos a la Vista, Depósitos a Plazo, Servicios de Pago, y Servicios de Banca Electrónica.
- Información sobre el Fondo de Garantía de Depósitos
- Información y Clasificación de los Productos Financieros que ofrece la Sucursal
- Reglamento que regula en funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente
- Anexo de modificación de condiciones contractuales aplicable a los contratos suscritos con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley 16/1999, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago

B) SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Banco de la Nación Argentina, Sucursal en España dispone de un Servicio de Atención al cliente cuya función en resolver las quejas y reclamaciones que puedan presentar los clientes en sus relaciones con la entidad, siempre que se realicen conforme a lo establecido en el Reglamento que regula su funcionamiento.

Las reclamaciones deben dirigirse a:

Banco de la Nación Argentina, Sucursal en España
Servicio de Atención al Cliente
D. José Manuel Wilson Montero de Espinosa
C/Núñez de Balboa, 73
28001 – Madrid
E-mail: atencioncliente@bna.com.es

Una vez presentada la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente y si la respuesta no fuera de su conformidad o hubieran transcurrido un plazo de dos meses desde la interposición de la reclamación, podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, calle Alcalá 50, 28014, Madrid.

Para formular una reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España es requisito imprescindible haber presentado previamente dicha reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente.

C) 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

En el Tablón de Anuncios de esta Sucursal y en la página web de Banco de la Nación Argentina, Sucursal en España *www.bna.com.es,* puede obtenerse esta información que se actualiza trimestralmente.

D) TIPOS DE INTERÉS Y COMISIONES PUBLICADOS PARA DESCUBIERTOS TÁCITOS EN CUENTAS DE DEPÓSITOS Y EXCEDIDOS TÁCITOS EN CUENTAS DE CRÉDITO

En el Tablón de Anuncios de esta Sucursal y en la página web de Banco de la Nación Argentina, Sucursal en España *www.bna.com.es,* puede obtenerse esta información que se actualiza trimestralmente.

E) INFORMACIÓN SOBRE TIPOS DE CAMBIO EN OPERACIONES DE DIVISAS Y BILLETES

En el Tablón de Anuncios de esta Sucursal, puede obtenerse los tipos de cambio diarios que Banco de la Nación Argentina, Sucursal en España, aplica a las compraventas de divisas o de billetes extranjeros contra euros que pone a disposición de sus clientes (en la actualidad, únicamente dólares) por importes que no excedan de 3.000 euros. Las comisiones y gastos que se aplican a dichas operaciones figuran en el Libro de tarifas de comisiones que está a su disposición en la sucursal (pudiendo solicitar una copia) o puede descargarse de la página web de la Sucursal, www.bna.com.es.

F) JUBILADOS Y PENSIONISTAS

A efectos de la percepción de pensión correspondiente a cargo de la Administración Nacional de la Seguridad Social de la República de Argentina (ANSES), esta Sucursal ofrece a los jubilados y pensionistas que tienen derecho a una pensión a cargo de la ANSES, la recepción y envío de los certificados de supervivencia y fe de vida a la ANSES, a través del departamento encargado en su Casa Central, que verificará el derecho a la percepción de la pensión correspondiente.

Se informa a los jubilados y pensionistas que se encuentren en esta situación que, para hacer valer su derecho a la percepción de la pensión o pensiones correspondientes, **únicamente** son válidos los certificados de supervivencia y fe de vida originales emitidos y presentados en los meses de enero y julio de cada año.

En la página web de esta Sucursal, www.bna.com.es, puede consultar los últimos pagos de pensión recibidos, el último certificado de supervivencia aportado, así como obtener la información y documentación necesaria para la gestión del cobro de jubilaciones y/o pensiones a cargo del ANSES.

Banco de la Nación Argentina, Sucursal en España tramita el pago de la pensión correspondiente a su titular una vez ha sido verificado su derecho a percibirla por la ANSES y ha recibido el importe a transferir al pensionista, no asumiendo en consecuencia ninguna responsabilidad respecto al reconocimiento del derecho a percibir la pensión ni a demoras en su pago al pensionista.

G) ADAPTACIÓN A LA LEY 16/1999, DE 13 DE NOVIEMBRE, DE SERVICIOS DE PAGO, DE LOS CONTRATOS SUSCRITOS CON ANTERIORIDAD A SU ENTRADA EN VIGOR

A fin de adaptar los contratos de cuenta y del servicio de banca electrónica suscritos con anterioridad a la entrada en vigor de Ley 16/1999, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago, a lo dispuesto en dicha Ley, el Banco de la Nación Argentina, Sucursal en España estableció un anexo de modificación contractual aplicable a dichos contratos.

Este Anexo -remitido por carta a todos los clientes que habían suscrito contratos con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley 16/1999-, junto con los citados contratos, tiene la condición de contrato marco de servicios de pago, que regula las operaciones de pago individuales o sucesivas que usted realiza. Este Anexo está a su disposición en la Sucursal (pudiendo solicitar una copia) o puede descargarse de la página web de la Sucursal, *www.bna.com.es*.

Esta normativa tuvo por objeto aumentar la transparencia del mercado financiero y reforzar aún más la protección de los derechos de la clientela, aspectos todos ellos en línea con nuestro compromiso de servicio de alta calidad para nuestros clientes. Conforme a lo previsto en la Ley 16/1999 (Disposición Transitoria tercera) y la Orden Ministerial EHA 1608/2010 (Disposición Transitoria Única), el Anexo se entendió aceptado por los clientes que habían suscrito contratos con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley 16/1999 al no haber manifestado su oposición al mismo una vez transcurridos tres meses desde la comunicación, o bien si transcurrido un mes desde la recepción inició una nueva operación de pago sujeta al contrato marco.

H) DISPOSICIÓN DE FONDOS

A efectos organizativos y de tesorería de esta sucursal, se informa a los clientes que las disposiciones de fondos por importes superiores a 3.000 euros podrían requerir un preaviso de al menos 24 horas.

I) HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

El horario de atención al público es de lunes a viernes laborables, de 9:00 a 14:00 horas.