

## Tablón de Anuncios

Julio 2016

### INFORMACIÓN SOBRE TRANSPARENCIA DE LAS OPERACIONES BANCARIAS Y DEL MERCADO DE VALORES Y PROTECCIÓN A LA CLIENTELA

La información expuesta en este tablón de anuncios, cumple con lo dispuesto, en cuanto a transparencia de las operaciones bancarias y del mercado de valores y protección de la clientela, en las siguientes normas:

- Directiva 2004/39/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de Abril de 2004 relativa a los mercados de instrumentos financieros.
- Directiva 2006/73/CE de la Comisión de fecha 10 de Agosto de 2006 por la que se aplica la Directiva 2004/39/CE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a los requisitos organizativos y las condiciones de funcionamiento de las empresas de inversión y términos definidos en dicha Directiva.
- Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 15 de mayo de 2014 relativa a los mercados de instrumentos financieros y por los que se modifican la Directiva 2002/92/CE y la Directiva 2011/61/UE
- Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito. (BOE nº 156, 28.06.2014) Artículo 5 y DA 20ª
- Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito. (BOE nº 39, de 14.02.2015)
- Reglamento (UE) nº 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 648/2012 (Texto pertinente a efectos del EEE) (DOUE de 27 de junio de 2013) (Corrección de errores de 2 de agosto de 2013 y de 30 de noviembre de 2013)
- Ley 2/2011 de 4 de Marzo, de Economía Sostenible.
- Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero. (BOE nº 281, 23.11.2002).
- Ley10/2010, de 28 de abril de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- Real Decreto 304/2014, de 5 mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios (BOE de 29 de octubre de 2011).
- Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios (BOE 157, de 29 de junio de 2010).
- Norma 8ª de la Circular del Banco de España nº 8/1990, de 7 de septiembre a entidades de crédito, sobre transparencia de las operaciones, ya sean por presencia física como por canales de comunicación electrónica, y protección de la clientela y sus modificaciones posteriores (BOE 20.9.1990).

- Circular 6/2010, de 28 de septiembre, del Banco de España, a entidades de crédito y entidades de pago, de publicidad de los servicios y productos bancarios (BOE de 11 de octubre de 2010).
- 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 (BOE 6 de julio de 2012).
- Ley 7/1998, de 13 de abril, de condiciones generales de la contratación, modificada por la Ley 13/2009 de 3 de Noviembre.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. (BOE nº 287, 30.11.2007).
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores. (BOE nº 166, 12.07.2007).
- Ley 16/2011, de 24 de junio, de Contratos de Crédito al Consumo. (BOE nº 151, del 25.6.2011).
- Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios (BOE 4.4.94).
- Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia y por la que se establece determinada norma tributaria. (BOE nº 294, de 08.12.2007)
- Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito. (BOE nº 79, 01.04.2009)
- Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos. (BOE nº 60, 10.03.2012)
- Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social. (BOE nº 116, 15.05.2013)
- Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago (BOE nº 275, del 14.11.09).
- Real Decreto 712/2010, de 28 de mayo, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago. (BOE nº 131, 29.05.2010)
- Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio de transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago (BOE de 18 de junio de 2010).
- 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 nº 72, 24.3.2004).
- Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por el que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores.
- Real Decreto 1333/2005, de 11 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, en materia de abuso de mercado. (modificado por RD 364/2007, de 16 de marzo).
- Real Decreto-ley 6/2013, de 22 de marzo, de protección a los titulares de determinados productos de ahorro e inversión y otras medidas de carácter financiero. (BOE nº 71, 23.03.2013).
- Real Decreto 364/2007, de 16 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 685/1982, de 17 de marzo, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del Mercado Hipotecario, el Real Decreto 1343/1992, de 6 de noviembre, de desarrollo de la Ley 13/1992, de 1 de junio, de recursos propios y supervisión en base consolidada de las entidades financieras, el Real Decreto 867/2001, de 20 de julio, sobre el

régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión, y el Real Decreto 1333/2005, de 11 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, en materia de abuso de mercado. (BOE nº 66, 17.3.2007).

- Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión y por el que se modifica parcialmente el Reglamento de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva, aprobado por el Real Decreto 1309/2005, de 4 de noviembre. (BOE nº 41, 16.2.2008).
- Orden EHA/1665/2010, de 11 de junio, por la que se desarrollan los artículos 71 y 76 del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión, en materia de tarifas y contratos-tipo (BOE 152, de 23 de junio de 2010).
- Orden EHA/1717/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de servicios y productos de inversión. (BOE 157, de 29 de junio de 2010).
- Circular 7/2011, de 12 de diciembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre folleto informativo de tarifas y contenido de contratos-tipo. (BOE 309, de 24 de diciembre de 2012).
- Circular 2/2013, de 9 de mayo, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre el documento con los datos fundamentales para el inversor y el folleto de las instituciones de inversión colectiva.
- Circular 3/2013, de 12 de junio, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre el desarrollo de determinadas obligaciones de información a los clientes a los que se les prestan servicios de inversión, en relación con la evaluación de la conveniencia e idoneidad de los instrumentos financieros (Modificada por la Circular 1/2014, de 26 de febrero).
- Circular 7/2013, de 25 de septiembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se regula el procedimiento de resolución de reclamaciones y quejas contra empresas que prestan servicios de inversión y de atención a consultas en el ámbito del mercado de valores.

- Circular 1/2014, de 26 de febrero, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre los requisitos de organización interna y de las funciones de control de las entidades que prestan servicios de inversión.
- Circular 3/2007, de 19 de diciembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre los Contratos de Liquidez a los efectos de su aceptación como práctica de mercado. BOE N° 11, 12.01.2008
- Circular 3/1993, de 29 de diciembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre registro de operaciones y archivo de justificantes de órdenes. (BOE 18, de 21.1.1994)
- Orden ECC/2316/2015, de 4 de Noviembre, relativa a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros

## TIPOS DE INTERÉS

### Cuentas corrientes en euros Nominal

Hasta 100.000 euros	0%
Más de 100.000 euros	Euribor Diario (EONIA)* – 1% (100 puntos básicos)

\*A estos efectos, el tipo Euribor Diario (EONIA) será el reflejado en la pantalla BLOOMBERG BTMM EU o, en su defecto, en la página (EONIA=) de Reuters o cualquier otra que las pudiera sustituir en el futuro, a partir de las 11:00 horas (CET) del mismo día de la apertura de la cuenta corriente, siendo dicho tipo de interés menos el diferencial correspondiente, el tipo aplicable hasta la siguiente actualización.

Nota: No se incorporarán intereses negativos a clientes.

### Cuentas corrientes en US dólares Nominal

Hasta 100.000 USD	0%
Más de 100.000 USD	Fed Fund Rate Diario* – 1% (100 puntos básicos)

\*A estos efectos, el tipo Fed Fund Rate Diario será el reflejado en la página de Bloomberg o cualquier otra que la pudiera sustituir en el futuro, a partir de las 11:00 horas (CET) del mismo día de apertura de la cuenta corriente, siendo dicho tipo de interés menos el diferencial correspondiente, el tipo aplicable hasta la siguiente actualización.

Nota: No se incorporarán intereses negativos a clientes.

Depósitos a plazo en euros Euribor – 0,75%

Depósitos a plazo en otras divisas Euribor – 0,75%

## TIPOS DE CAMBIO

Los tipos de cambio de referencia en las operaciones de cambio de divisa ordenadas por el cliente, serán los publicados en la pantalla FXC de Bloomberg (o, en su defecto, en cualquier otra que la pudiera sustituir en el futuro) en el momento de la ejecución de las mismas más un spread del 0,50%, salvo pacto diferente entre las partes.

Los tipos de cambio de referencia en las operaciones de pago/cobro y/o de valores que requieran conversión de divisa, serán los publicados en la pantalla FXC de BLOOMBERG (o, en su defecto, en cualquier otra que la pudiera sustituir en el futuro) en el momento de la ejecución de la conversión de la divisa, más un spread de entre el 0,15% y el 0,40% (en función de importes), salvo pacto diferente entre las partes.

El Banco no presta el servicio de compraventa de divisas contra euros por importes inferiores a 3.000 euros.

## INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN A DISPOSICIÓN DE LOS CLIENTES

Ponemos en conocimiento de nuestros clientes que existe gratuitamente a su disposición la siguiente información:

- Tipos de interés y comisiones para descubiertos tácitos en cuentas de depósito y excedidos tácitos en cuentas de crédito. Se adjunta al presente copia de esta declaración.
- 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, registrado en el Banco de España. La dirección de Internet en la que se puede consultar dicho Folleto es: <https://www.credit-suisse.com/media/assets/private-banking/docs/es/privatebanking/anejo1-csf-1460.pdf>
- Modificaciones de tipos de interés, comisiones o gastos repercutibles en contratos de duración indefinida.

- Información Precontractual relativa a Productos y Servicios Financieros de Credit Suisse AG, Sucursal en España, consistente en:

a.- La “Información Precontractual de contenido económico sobre los productos y servicios financieros de Credit Suisse AG, Sucursal en España contiene Información de contenido económico (tarifas, comisiones y gastos) de los productos y servicios financieros

- El Folleto Informativo de Tarifas Máximas en operaciones y servicios del mercado de valores
- Información sobre tipos de interés, comisiones y gastos de productos y servicios bancarios.

b.- La “Documentación MiFID”, consistente en: un resumen de la normativa MiFID aplicable a los servicios y productos de inversión; un resumen de la política del Grupo Credit Suisse para la prevención y gestión de conflictos de interés; un resumen de la política sobre sistemas de comisiones, honorarios y beneficios percibidos o pagados en relación con la prestación de servicios de inversión de Credit Suisse AG, Sucursal en España; información relativa a la política de ejecución óptima y gestión de órdenes adoptada por el Banco; información sobre los mecanismos para la protección y salvaguarda de los activos de los clientes.

c.- la “Información Precontractual: características, clasificación y riesgos de los productos y servicios de Credit Suisse AG, Sucursal en España”, que incluye la Información Precontractual de productos y servicios bancarios y la Información sobre las Principales Características y Riesgos de los Productos de Inversión.

- Folletos informativos y documentos con los datos fundamentales para el inversor de las Instituciones de Inversión Colectiva que el Banco comercializa inscritas en la C.N.M.V.
- Ejemplares de contratos-tipo para desarrollar las siguientes operaciones:
  - Gestión de carteras
  - Contrato tipo de custodia y administración de instrumentos financieros y el Contrato de operaciones de compraventa con pacto de recompra de instrumentos financieros

negociados en mercados secundarios organizados (operaciones repo), integrados ambos en el Contrato Básico CS AG, Sucursal en España.

## INFORMACIÓN SOBRE ORGANISMOS DE ATENCIÓN A LOS CLIENTES

### Servicio de atención al cliente

Para cualquier queja o reclamación el Cliente podrá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente del Banco por vía telefónica en el siguiente teléfono: +34 91 791 60 00; o por escrito, en la siguiente dirección de correo postal: [Calle Ayala 42, 28001-Madrid](#) o de correo electrónico: [servicio.atencioncliente@credit-suisse.com](mailto:servicio.atencioncliente@credit-suisse.com)

Asimismo, y en cumplimiento con lo establecido en la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de Consumo de Cataluña, el Banco pone a disposición de sus clientes de la oficina de Barcelona un servicio de atención al cliente a través del teléfono gratuito 900 800 609.

### Defensor del cliente

En caso de que la queja o reclamación presentada ante el Servicio de Atención al Cliente no hubiera sido admitida a trámite por el Servicio de Atención al Cliente, o si, habiéndose admitido a trámite, hubiera transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de su presentación sin resolución o si la queja o reclamación hubiese sido desestimada total o parcialmente o no estuviese el Cliente conforme con la resolución emitida por el Servicio de Atención al Cliente, el Cliente podrá acudir voluntariamente en segunda instancia a:

#### Oficina del Defensor del Cliente

Don José Luis Gómez-Dégano y Ceballos Zúñiga  
C/Raimundo Fernández Villaverde, 61, 8º derecha,  
28003-Madrid

Correo electrónico: [oficina@defensorcliente.es](mailto:oficina@defensorcliente.es)

Tel: 91 429 56 61 – Fax: 91 429 23 19

El plazo para que el Servicio de Atención al Cliente o, en su caso, el Defensor del Cliente, resuelva la queja o reclamación es de dos meses a contar desde la fecha de presentación de la queja o reclamación ante el Banco.

### Servicio de Reclamaciones del Banco de España, C.N.M.V.

Sin perjuicio de que el Cliente opte o no por acudir en segunda instancia al Defensor del Cliente, en todo caso y una vez transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de su presentación ante el Banco sin que el Servicio de Atención al Cliente o, en su caso, el Defensor del Cliente haya resuelto, o bien, antes de que transcurra ese plazo en caso de que la queja o reclamación hubiese sido total o parcialmente desestimada o el Cliente no estuviera conforme con la resolución emitida, el Cliente podrá acudir indistintamente al [servicio de reclamaciones del Banco de España](#) (Alcalá 48, 28014-Madrid), o [de la Comisión Nacional del Mercado de Valores](#) (Calle Edison, 4, 28006-Madrid) o, en su caso, [de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones](#) (Paseo de la Castellana 44, 28046-Madrid).

A disposición de los clientes se encuentra el Reglamento para la Defensa del Cliente de Credit Suisse en España así como las correspondientes Hojas de Reclamaciones y Formularios para la presentación de quejas o reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España y/o de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.