



**INFORMACIÓN DE BANCO ESPAÑOL DE  
CRÉDITO, S.A EN RELACIÓN CON LA  
PRESTACIÓN DE PRODUCTOS Y  
SERVICIOS FINANCIEROS**

---

## ÍNDICE

<b>1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y SERVICIOS DE INVERISÓN QUE SE PRESTAN.....</b>	<b>3</b>
<b>2. LENGUAS DE COMUNICACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>3. MÉTODOS DE COMUNICACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>4. DIRECCIÓN Y CONTACTO DE LAS ENTIDADES SUPERVISORAS .....</b>	<b>3</b>
<b>5. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DEFENSOR DEL CLIENTE DEL GRUPO BANESTO.....</b>	<b>4</b>
<b>6. MEDIDAS DE SALVAGUARDA DE LOS INSTRUMENTOS FINANCIEROS O FONDOS DE LOS CLIENTES .....</b>	<b>4</b>
<b>7. POLÍTICA DE MEJOR EJECUCIÓN Y POLÍTICA GENERAL PARA EVITAR LOS CONFLICTOS DE INTERÉS .....</b>	<b>4</b>
<b>8. INFORMACIÓN ADICIONAL RELATIVA A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS CONTRATADOS A DISTANCIA .....</b>	<b>5</b>
Legislación y jurisdicción aplicables:.....	5
Derecho de desistimiento del contrato .....	5



## **1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y SERVICIOS DE INVERSIÓN QUE SE PRESTAN**

Banco Español de Crédito, S.A (en adelante “Banesto” o “el Banco”), es una entidad de crédito de nacionalidad española, con domicilio social en Gran Vía de Hortaleza, número 3, 28043 Madrid, CIF A-28000032, estando inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 36, Libro de Sociedades, Folio 177, Hoja 1.595, y en el Registro de Bancos del Banco de España con el número 0030.

Banesto es una entidad habilitada legalmente para prestar los servicios de inversión a que se refiere el artículo 63 de la Ley del Mercado de Valores y su normativa de desarrollo, en particular el Real Decreto 867/2001, de 20 de Julio, sobre el Régimen Jurídico de las empresas de servicios de inversión, la Orden Ministerial de 7 de Octubre de 1999 de desarrollo del código general de conducta y normas de actuación en la gestión de carteras de inversión, y la Circular de la Comisión Nacional del Mercado de Valores 2/2001, de 30 de Mayo, estando sujeto a la supervisión de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y del Banco de España.

## **2. LENGUAS DE COMUNICACIÓN**

Las comunicaciones relacionadas con los servicios que se presten por el Banco, así como la recepción de documentos y de otras informaciones relacionadas con el mismo se efectuarán en lengua castellana en todo el territorio nacional, pudiendo efectuarse en lengua catalana en el caso de clientes de sucursales del Banco en Cataluña.

No obstante, las comunicaciones relacionadas con Banca por Internet se realizarán en lengua castellana, sin perjuicio de que cuando las condiciones técnicas lo permitan se admitan comunicaciones en otras lenguas.

## **3. MÉTODOS DE COMUNICACIÓN**

Las comunicaciones entre el Banco y sus Clientes podrán realizarse a través de la red de sucursales del Banco, de forma presencial y escrita, o a través de la utilización de medios telefónicos o informáticos, siempre que tenga suscrito el correspondiente Contrato de Servicio de Banca a Distancia. Dichos servicios incluyen Banca por Internet y Banca Telefónica.

El Banco remitirá la información adecuada correspondiente a las operaciones y servicios de inversión prestados, de acuerdo con lo exigido por la normativa vigente en atención al Producto o servicios del que se trate, incluyendo los costes satisfechos por el Cliente.

El Banco facilitará al Cliente la información relativa a las órdenes o servicios de inversión que preste al Cliente en soporte papel o, siempre que el Cliente específicamente lo indique y resulte apropiado, en un soporte duradero distinto del papel, a través de comunicaciones electrónicas a la dirección de correo electrónico indicada por el cliente a tal fin, así como a través del sitio web del Banco: [www.banesto.es](http://www.banesto.es).

## **4. DIRECCIÓN Y CONTACTO DE LAS ENTIDADES SUPERVISORAS**

Las direcciones de contacto de las citadas entidades supervisoras son las siguientes:



## INFORMACIÓN DE BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, S.A.

Banco de España, calle Alcalá, 48-50 – 28.024 Madrid. Teléfono 91-338 50 00.

Cuenta con un Servicio de Reclamaciones donde se atiende consultas quejas y reclamaciones (en este último caso previa interposición de reclamación al Servicio de Atención al Cliente o al Defensor del Cliente del Banco) en la calle Alcalá. 50.

Igualmente el Banco de España cuenta con una página Web: [www.bde.es](http://www.bde.es), a la que los interesados pueden acceder.

Comisión Nacional del Mercado de Valores:

Para consultas: Oficina de Atención al Inversor CNMV - Dirección de Inversores, Paseo de la Castellana, 19 28046 MADRID.

Para reclamaciones (previa interposición de reclamación al Servicio de Atención al Cliente o al Defensor del Cliente del Banco): Oficina de Atención al Inversor - Servicio de Reclamaciones, Paseo de la Castellana, 19. 28046 MADRID (Fax 91 585 17 01) o Paseig de Gràcia, 19, 4ª Planta. 08007 BARCELONA (Fax 93 304 73 10).

Igualmente, la CNMV tiene la siguiente página Web ([www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)) a la que los inversores pueden acceder.

### **5. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DEFENSOR DEL CLIENTE DEL GRUPO BANESTO**

De acuerdo con lo previsto en 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, así como en el Reglamento para la Defensa del Cliente del Grupo Banesto, el cliente podrá interponer sus reclamaciones ante el Defensor del Cliente o ante el Servicio de Atención al Cliente (SAC), a su elección.

### **6. MEDIDAS DE SALVAGUARDA DE LOS INSTRUMENTOS FINANCIEROS O FONDOS DE LOS CLIENTES**

Banesto es una entidad adherida al Fondo de Garantía de Depósitos en Establecimientos Bancarios, cuyo objeto es garantizar a los depositantes los depósitos en dinero y en valores constituidos en las entidades de crédito, de acuerdo con la normativa reguladora del sistema español de garantía de depósitos en entidades de crédito y, específicamente, en el Real Decreto 2606//1996, de 20 de Diciembre, sobre Fondos de Garantía de Depósitos en Entidades de Crédito.

Adicionalmente, el Banco tiene adoptadas las medidas de salvaguarda que se detallan en la Política de Mejor Ejecución en el caso de utilización de cuentas ómnibus en relación con los valores o participaciones extranjeras que se adquieren en el ámbito de los servicios inversión prestados por el Banco.

### **7. POLÍTICA DE MEJOR EJECUCIÓN Y POLÍTICA GENERAL PARA EVITAR LOS CONFLICTOS DE INTERÉS**

Banesto tiene establecida una Política de Mejor Ejecución para la prestación de servicios de inversión. En la misma se recoge con todo detalle la importancia relativa que el Banco ha

decidido otorgar a los factores de precio, coste, rapidez y eficiencia en la ejecución y al volumen, así como a cualquier otro elemento que en atención a la orden e instrumento financiero del que se trate pueda ser relevante en la ejecución de la misma, con el fin de obtener el mejor resultado posible para sus clientes.

En el sitio web [www.banesto.es](http://www.banesto.es) puede consultarse dicha Política de Mejor Ejecución que ha sido adoptada por el Banco, sin perjuicio de que la misma pueda obtenerse en cualquiera de las Sucursales del Banco.

Asimismo, es igualmente consultable en el sitio Web [www.banesto.es](http://www.banesto.es) la Política General de Conflictos de Interés adoptada por Banesto, sin perjuicio del derecho a obtenerla en cualquiera de las Sucursales del Banco, cuyo objetivo es identificar y gestionar aquellas situaciones en las que puedan generarse conflictos de interés, reales o potenciales, con los clientes, entre los propios clientes o con terceros.

## **8. INFORMACIÓN ADICIONAL RELATIVA A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS CONTRATADOS A DISTANCIA**

### ***Legislación y jurisdicción aplicables:***

Para cualquier cuestión que pueda surgir sobre contenidos, actividades, productos y servicios ofrecidos por el banco será de aplicación la Legislación Española siendo competentes igualmente los Tribunales Españoles, con sometimiento expreso a la jurisdicción de los tribunales de Madrid.

### ***Derecho de desistimiento del contrato***

Con las excepciones que se dirán el cliente dispondrá de un plazo de 14 días desde que se haya celebrado el contrato a distancia (30 días si se trata de seguros de vida) para desistir del mismo, salvo que, por petición expresa suya, se ejecute el contrato en su totalidad.

Caso de querer ejercitar el derecho de desistimiento, el cliente deberá de comunicárselo al Banco, dentro de dicho plazo de 14 días, mediante correo electrónico o carta dirigido a la siguiente dirección: Grupo Banesto - Oficina Virtual [ibanesto@ibanesto.com](mailto:ibanesto@ibanesto.com) o apartado de correos 572 FD 28080 MADRID.

Si el cliente decide desistir del contrato dentro del citado plazo, deberá de pagar el servicio financiero realmente prestado por el banco hasta el momento del desistimiento.

Los servicios excluidos de derecho de desistimiento, son los siguientes:

a) servicios financieros cuyo precio dependa fluctuaciones de los mercados financieros que el proveedor no pueda controlar, que pudieran producirse durante el plazo en el transcurso del cual pueda ejercerse el derecho de desistimiento, entre ellos, las transacciones sobre:

- 1.º operaciones de cambio de divisas,
- 2.º instrumentos del mercado monetario,
- 3.º valores negociables,
- 4.º participaciones en instituciones de inversión colectiva,

5.º contratos financieros de futuros, incluidos los instrumentos equivalentes que impliquen una liquidación en efectivo,

6.º contratos de futuros sobre tipos de interés,

7.º contratos de permuta sobre tipos de interés, sobre divisas o los ligados a acciones o a un índice sobre acciones, opciones destinadas a la compra o venta de cualquiera de los instrumentos relacionados en los anteriores guiones, incluidos los instrumentos equivalentes que impliquen una liquidación en efectivo. Concretamente, se incluyen en esta categoría las opciones sobre divisas y sobre tipos de interés,

8.º contratos referenciados a índices, precios o tipos de interés de mercado,

9º contratos vinculados, en los que, al menos, uno de los negocios jurídicos suponga una transacción de las mencionadas en los guiones anteriores. A los efectos de esta Ley, se considerarán contratos vinculados aquellos negocios jurídicos complejos resultado de la yuxtaposición de dos o más negocios jurídicos independientes, en los que, como resultado de esa yuxtaposición, la ejecución de uno dependa de la de todos los demás, ya sea simultánea o sucesivamente;

b) los contratos de seguros siguientes:

1.º contratos de seguro en los que el tomador asume el riesgo de la inversión, así como los contratos en los que la rentabilidad garantizada esté en función de inversiones asignadas a los mismos.

2.º los de viaje o equipaje de una duración inferior a un mes,

3.º aquéllos cuyos efectos terminen antes del plazo al que se refiere el apartado 1,

4.º los que den cumplimiento a una obligación de aseguramiento del tomador,

5.º los planes de previsión asegurados;

c) contratos que se hayan ejecutado en su totalidad por ambas partes a petición expresa del consumidor antes de que éste ejerza su derecho de desistimiento, como las órdenes de transferencia y las operaciones de gestión de cobro;

d) créditos destinados principalmente a la adquisición o conservación de derechos de propiedad en terrenos o en inmuebles existentes o por construir, o destinados a renovar o mejorar inmuebles;

e) créditos garantizados ya sea por una hipoteca sobre un bien inmueble o por un derecho sobre un inmueble;

f) las declaraciones de consumidores hechas con la intervención de Notario, siempre y cuando éste dé fe de que se han garantizado los derechos del consumidor contemplados en el artículo 7;

g) los planes de pensiones.