

## INFORMACIÓN A CLIENTES

### FOLLETO DE TARIFAS Y NORMAS DE VALORACIÓN.

En el Tablón de Anuncios se recoge información de tarifas y normas de valoración, que incluye asimismo las correspondientes a las operaciones del mercado de valores y que se encuentra a disposición de los clientes, pudiendo ser consultado en todo momento para conocimiento de las comisiones y gastos máximos repercutibles, así como de las normas de valoración aplicables a las diferentes operaciones.

En un apartado propio, se recogen las condiciones generales aplicables a las transferencias de fondos con el exterior.

Esta información está disponible además de en la dirección de Internet [www.laboralkutxa.com](http://www.laboralkutxa.com), en todas las oficinas de la Entidad.

### OFERTA VINCULANTE SOBRE CRÉDITOS AL CONSUMO Y PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS.

Los clientes tienen derecho a solicitar y obtener gratuitamente las ofertas vinculantes sobre créditos al consumo y préstamos hipotecarios en virtud de lo establecido en la Ley 16/2011 de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

### PRESENTACIÓN DE LAS RECLAMACIONES.

Caja Laboral Popular Coop. de Crédito cuenta con el Servicio de Atención al Cliente, situado en el Paseo José M<sup>a</sup> Arizmendiarieta, s/n, 20500 Mondragón (Gipuzkoa), órgano equivalente al Defensor del Cliente, al que pueden presentar sus reclamaciones en forma escrita y ante el que necesariamente se deben dirigir antes de formular una reclamación al Banco de España.

Si la reclamación es desestimada por este Servicio, la resolución no satisface al reclamante o no se produce resolución en el plazo de dos meses contados desde la fecha de su presentación, el reclamante podrá presentarla directamente al Servicio de Reclamaciones de los correspondientes Supervisores Financieros.

### TRANSPARENCIA DE LAS OPERACIONES Y PROTECCIÓN DE LA CLIENTELA.

Las operaciones realizadas por Caja Laboral Popular quedan sujetas a la normativa que regula la transparencia de las operaciones bancarias y la protección de la clientela y, en particular, a la Orden EHA/2899/2011 de 28 de octubre (B.O.E. del 29 de octubre), a la Ley 16/2011 de 24 de junio de contratos de crédito al consumo (B.O.E. de 25 de junio), a la Orden EHA/1665/2010 de 11 de junio (B.O.E. de 23 de junio), a la Orden EHA 1608/2010 de 14 de junio (B.O.E. 18 de junio), a la Ley 16/2009 de 13 de noviembre de Servicios de Pago (B.O.E. 14 de noviembre) y a la Circular 5/2012 del Banco de España (B.O.E. 6 de julio).