

## Contrato Multicanal

### 1. Objeto

El presente contrato (en adelante, el "**Contrato**") regula el funcionamiento del Servicio Multicanal, las obligaciones y derechos de las partes intervinientes, así como la eficacia jurídica de las transacciones efectuadas a través de este servicio que WiZink Bank S.A.U. (en adelante "**WiZink**" o el "**Banco**") pone a disposición de sus Clientes (en adelante el "**Cliente/s**" o el "**Titular/es**"), con objeto de acceder al Banco, cómodamente y sin desplazamientos, desde cualquier lugar en que exista un medio, a través del cual, puedan contactar con WiZink.

El Servicio Multicanal enmarca la Banca por internet, la Banca por móvil, así como la Banca telefónica. Se trata de un sistema y un medio de comunicación electrónica, en el caso de la Banca por internet y de la Banca por móvil, que proporciona a los Clientes de WiZink acceso a servicios bancarios e información ofrecida por el Banco, permitiendo al Cliente realizar transacciones y cursar instrucciones de forma electrónica a través de internet, usando su ordenador personal, dispositivo de telefonía móvil o cualesquiera otros que puedan estar disponibles en cada momento. En el caso de la Banca telefónica, WiZink proporciona acceso a servicios bancarios e información a través de un teléfono fijo o móvil.

En aquello no previsto en las referidas condiciones, será de aplicación la legislación española, con sujeción del Contrato al Código de Comercio, al Código Civil, a la legislación vigente en materia de servicios de pagos, en lo que sea de aplicación, en su caso y a las demás disposiciones legales vigentes.

### 2. Contenido del servicio

El Servicio Multicanal puede comprender, entre otras prestaciones y a título enunciativo, la obtención de información sobre posiciones y movimientos, solicitud de extractos, cambios de domicilio, contratación de productos, realización de transferencias y traspasos, así como aquellas otras prestaciones que WiZink, oportunamente, ponga a disposición de sus Clientes.

No obstante, el Banco podrá variar en cualquier momento las prestaciones o productos ofertados a través de este Servicio, añadirles nuevas condiciones de consulta u operativas, o modificar los términos y condiciones de los productos y prestaciones ofertadas, incluso suspender su oferta, total o parcialmente, por razones de seguridad y control, todo lo cual será puesto oportunamente en conocimiento del Cliente.

### 3. Cláusulas específicas Banca por Internet y Banca por Móvil

#### 3.1. Normas de acceso al servicio

Para poder obtener el Servicio de Banca por internet o Banca por móvil, es necesario que el Cliente tenga:

- acceso a internet,
- todo el equipo necesario para la conexión de internet (un ordenador, tablet o un dispositivo de teléfono móvil).

El Servicio prestado por WiZink es compatible con la versión actual y las principales versiones anteriores de Chrome, Firefox, Internet Explorer y Safari. En cualquier caso, sea cual sea el navegador utilizado, debe consultar la política de cookies para activar o desactivar según su deseo con la advertencia de que alguna funcionalidad pudiera verse afectada en el caso de desactivación. Si el navegador es compatible con JavaScript, deberá ser habilitado.

El acceso al servicio se realizará a través de un nombre de usuario y contraseña (en conjunto las "**Claves Personales de Identificación**") que el Cliente elegirá y establecerá de manera individual y confidencial o en el caso de que el dispositivo móvil permita la identificación podrá ser por huella digital o biométrica. Asimismo, el Banco podrá hacer uso de un método adicional de confirmación de identidad en el caso de operaciones consideradas por el Banco como sensibles, la utilización de un código de 6 dígitos de verificación específico, que será recibido por el Titular en su teléfono móvil y debe ser introducido por el cliente para validar la operación.

Dicha autenticación (las Claves Personales de Identificación y el código de verificación específico) vendrán a sustituir a la firma manuscrita del Cliente, de manera que una vez suministrada la orden emitida se considerará como válida entre las partes y el Banco se verá obligado a su ejecución.

Si el cliente desea identificarse a través del DNI electrónico deberá hacerlo en la versión web.

Para la autorización de operaciones de pago utilizando el servicio de Banca por internet

o Banca móvil resultará adicionalmente de aplicación lo previsto en el contrato de cuenta de ahorro y en el reglamento de la tarjeta de crédito, según corresponda.

El Banco, por motivos de seguridad, podrá proceder a bloquear el acceso o a desactivar cualquier Clave Personal de Identificación, comprometiéndose a notificar dicho extremo al Cliente en la forma prevista en la cláusula 4.4 posterior. Asimismo, en caso de producirse cinco errores consecutivos en la introducción de las citadas claves, el Banco podrá proceder a su bloqueo de forma automática y sin previo aviso, hasta cerciorarse de la identidad del Cliente y el motivo que dio lugar al error.

En caso de que, conforme a la normativa aplicable, el Titular pudiese contratar servicios de pago prestados por entidades terceras que requieran el acceso por parte de éstas a información del Banco sobre el Titular, sus cuentas o tarjetas, el Banco compartirá la información correspondiente con dichas entidades en los términos previstos exigidos legalmente.

#### 3.2. Extracto electrónico

Por ser Cliente de WiZink, una vez firmado el contrato por defecto, recibirá sus extractos bancarios u otros documentos (justificante de transferencias, justificante de recibos, etc.) en formato electrónico. El Banco para estos efectos pacta con el Cliente que dicha entrega electrónica se realice por medio de la visualización en su ordenador de la información requerida, y/o envío de un correo electrónico. En la fecha en que el extracto haya sido emitido, el Cliente recibirá un aviso, que le informará que su extracto periódico está disponible de forma electrónica a través del Servicio de Banca por internet o Banca por móvil.

El Cliente está obligado a indicar al Banco su dirección de correo electrónico en la cual éste desea recibir la notificación sobre la disponibilidad de su extracto mensual, y en caso de que el Cliente cambie su correo electrónico, deberá notificar inmediatamente al Banco dicha modificación.

El Cliente tendrá la opción de solicitar a través del Servicio de Banca por internet o Banca por móvil, en cualquier momento, el poder recibir la información en soporte papel. Dicha opción podrá no estar disponible en determinados casos de bloqueo del producto.

#### 3.3. Servicios de geolocalización

En aquellos casos en los que el Cliente tenga acceso al Servicio de Banca por internet mediante la descarga de la aplicación de Banca por móvil y de la versión web, éste puede tener acceso a determinados servicios adicionales ofrecidos por WiZink, tales como localización de los cajeros, ubicación de los establecimientos más cercanos con ofertas o descuentos por la utilización de sus tarjetas de crédito/débito, así como otras funcionalidades similares que el Banco pueda ofrecer y lanzar en el futuro. Para ello será preciso que WiZink pueda tener acceso mediante el sistema GPS (Global Positioning System) o cualquier otro sistema de localización de su dispositivo móvil u ordenador, a los datos de localización del Cliente, siempre y cuando éste tenga esta funcionalidad activada en su dispositivo. Ello supone un tratamiento de los datos de localización del Cliente por parte del Banco, incluyendo la localización geográfica en tiempo real del dispositivo móvil u ordenador del Cliente, por lo que éste, con la finalidad de que WiZink pueda prestarle los servicios antes mencionados, consiente de forma expresa e informada el citado tratamiento. El Banco solicitará igualmente, de forma específica, esta autorización en el momento en que el Cliente proceda a activar el mencionado servicio de localización en el Servicio de Banca por móvil u ordenador.

El Cliente puede, en cualquier momento revocar este consentimiento, dejando de usar las funcionalidades y servicios ofrecidos, así como deshabilitando las citadas funcionalidades desde su dispositivo móvil u ordenador; todo ello sin perjuicio de los derechos que le asisten en virtud de lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, que le han sido comunicados en el presente contrato conforme a lo previsto en la cláusula decimocuarta posterior.

#### 3.4. Domicilio y comunicaciones

A efectos de comunicaciones y notificaciones entre Cliente y Banco, a que dé lugar el Servicio de Banca por internet o Banca por móvil regulado bajo el presente contrato, se entenderá como suficiente la dirección de correo electrónico que el Cliente proporcione para comunicarse con el Banco o, en su defecto, y en cualquier caso, el último domicilio del Cliente que figure en los registros del Banco y que haya sido consignado por éste en la contratación de los productos y/o servicios financieros, con independencia de que el Titular sea o no pluralidad de personas.

Si existiera cualquier cambio de dirección de correo electrónico o de domicilio

habitual, el Cliente se verá obligado a notificarlo de forma fehaciente con objeto de que el Banco pueda hacerle llegar las comunicaciones y notificaciones que se vea obligado a remitirle, según la normativa legal aplicable, en el marco de la presente relación contractual. Independientemente del Régimen de Protección de Datos contenido en el presente contrato suscrito por el Cliente. Sin perjuicio de lo establecido en los párrafos anteriores para comunicaciones contractuales, y en cumplimiento de lo prevenido en la Ley 34/2002, de 11 de Julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, en caso de que el Cliente autorice el envío de comunicaciones comerciales y/o ofertas promocionales por vía electrónica, dichas comunicaciones comerciales se podrán enviar a la dirección de correo electrónico proporcionada a WiZink.

### 3.5. Servicios de pago por móvil

En aquellos casos en los que el cliente lo desee, previa descarga de las aplicaciones que el banco ponga a su disposición, y siempre que su dispositivo móvil cuente con la tecnología necesaria, será posible el pago con el teléfono móvil, teniendo los mismos efectos que el que pudiera ser realizado con el tradicional plástico de la tarjeta de crédito contact less, requiriéndose las mismas claves personales y condiciones.

El cliente, podrá habilitar e inhabilitar esta funcionalidad de pagos a través del dispositivo móvil siempre que así lo desee.

El cliente deberá de tener en cuenta que, el bloqueo, por cualquier causa, de la tarjeta de crédito, implicará la inhabilitación automática del servicio de pago por móvil.

Si el cliente pierde su dispositivo móvil podrá el mismo desactivar este servicio automáticamente bien en la versión web, apartado seguridad si es el servicio WiZink Pay o en la aplicación de pago descargada o poniéndose en contacto de forma inmediata con el servicio de atención al Cliente de WiZink, cuyo detalle se encuentra en la web del banco [www.wizink.es](http://www.wizink.es), para inhabilitar el servicio de pagos por el móvil.

## 4. Clausulas específicas Banca Telefónica

### 4.1. Normas de acceso al servicio

Para operar en el Servicio de Banca Telefónica, será necesario autenticar al Cliente de la siguiente manera:

#### A) Acceso a banca telefónica de tarjetas:

1. Si el cliente entra en el sistema automático de voz se puede identificar con número de tarjeta o DNI más PIN de la tarjeta.
2. Si es a través de agente además es posible que se hagan preguntas de seguridad.

#### B) Acceso a banca telefónica de productos de ahorro:

Se identificará al cliente a través de la clave de acceso telefónico. Esta clave es un código de 6 dígitos que será enviada por correo ordinario al domicilio del Cliente y que podrá ser cambiada en cualquier momento por el mismo llamando al Servicio de Banca Telefónica de productos de ahorro.

Dicha autenticación (PIN de la tarjeta o Clave de Acceso al Servicio Telefónico y el código de verificación específico) vendrán a sustituir a la firma manuscrita del Cliente, de manera que una vez suministrada la orden emitida se considerará como válida entre las partes y el Banco se verá obligado a su ejecución.

El Banco podrá ofertar al Cliente la formalización de contratos y/o servicios, que el Cliente podrá aceptar, mediante el contacto telefónico con el Banco. La aceptación de la oferta a través del teléfono equivaldrá a la firma manuscrita del Cliente y supondrá que ha recibido las condiciones particulares del mismo y que las acepta en su totalidad. Sin perjuicio de lo anterior en los casos que el producto lo requiera, podrá ser remitido a su domicilio a efectos de notificaciones la documentación pertinente que deberá ser firmada y devuelta al Banco.

El Cliente autoriza expresamente a que WiZink pueda grabar todas las conversaciones telefónicas.

## 5. Archivo informático de órdenes

El Banco mantendrá un registro informático, magnetofónico, electrónico o por cualquier otro medio, de todas las órdenes y operaciones que se ejecuten electrónicamente a través del Servicio Multicanal, exceptuando de esta obligación a aquellas operaciones que tengan un mero carácter consultivo. Los registros que resulten de las citadas grabaciones constituyen el soporte documental de la relación contractual entre el Cliente y el Banco.

El Cliente autoriza de forma irrevocable al Banco para que, si éste lo considera necesario, pueda utilizar los archivos y registros antes mencionados como medio de prueba en cualquier procedimiento administrativo, arbitral o judicial. El Cliente podrá solicitar, y WiZink estará obligado a proporcionar, una copia de aquellas órdenes y operaciones, ejecutadas en su nombre, que se mantenga en los archivos o registros del Banco, sea cual sea el soporte o, en caso de ser factible, mediante impresión en papel.

## 6. Responsabilidad de las partes

El Cliente será responsable de la correcta utilización del Servicio Multicanal y

deberá adoptar todas las medidas necesarias para salvaguardar y mantener la confidencialidad de sus Claves Personales de Identificación. En caso de incumplir con esta obligación, el Cliente será responsable de la utilización indebida, igualmente el cliente será responsable de los archivos y de su contenido que voluntariamente adjunte en las distintas funcionalidades de online banking que requieran.

El Titular deberá comunicar sin demoras indebidas al Banco la pérdida, robo, falsificación o posible uso fraudulento o no autorizado de sus Claves Personales de Identificación que hacen posible su utilización, al objeto de que el Banco pueda proceder al bloqueo y cancelación de las mismas. La comunicación deberá efectuarse llamando al teléfono 900 801 800 o al que notifique el Banco en caso de modificación, o en WiZink Online. A partir de la citada comunicación, el Titular quedará exento de cualquier responsabilidad, siempre que no haya actuado con negligencia o mala fe.

Adicionalmente, resultará aplicable el régimen de responsabilidad de las partes que se regula en el Reglamento de tarjeta de crédito y en el contrato marco de cuenta corriente.

El Banco no será responsable de los daños y perjuicios que pudieran ocasionarse al Cliente o a un tercero, como consecuencia de interferencias, omisiones, interrupciones o desconexiones en el funcionamiento y acceso a las redes, o por cualquier avería en la misma, o en los sistemas informáticos utilizados. Tampoco generarán responsabilidad alguna para el Banco los retrasos derivados de ineficiencias, caídas o sobrecargas de la red que afecten, impidan, o retrasen la ejecución de las consultas, órdenes u operaciones, ni los daños y perjuicios que el Cliente pudiera sufrir como consecuencia de errores en la información procedente de proveedores distintos del Banco, aunque dicha información haya sido recibida a través del Servicio Multicanal, o como parte del mismo, siempre que ello sea debidamente advertido y, bajo ningún concepto, por errores que pudieran causarse por intromisiones de terceros no autorizados, ajenos a WiZink.

## 7. Modificación de condiciones

El presente Contrato puede ser modificado por el Banco, quien procederá a comunicar previa e individualmente al Cliente cualquier modificación contractual, con la antelación legalmente aplicable a la fecha en que los cambios tengan efecto. Toda modificación propuesta por el Banco será notificada al Cliente con una antelación no inferior a dos (2) meses respecto de la fecha de aplicación propuesta. No obstante, se podrán aplicar de manera inmediata todas aquellas modificaciones que resulten inequívocamente más favorables para el Titular. Se considerará que el Titular ha aceptado las modificaciones en caso de que no hubiere notificado al Banco su no aceptación con anterioridad a la fecha en que los cambios entren en vigor. La citada comunicación individualizada podrá realizarse por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica o telemática equivalente, y asimismo podrá ser puesta en conocimiento del Titular en el extracto que le remita mensualmente el Banco en caso de que afecte a la liquidación de las operaciones de la tarjeta.

No obstante, se podrán aplicar de manera inmediata todas aquellas modificaciones que resulten inequívocamente más favorables para el Titular. El Titular podrá oponerse a la aplicación de las citadas condiciones con anterioridad a dicho plazo de dos (2) meses, en cuyo caso el Titular tendrá derecho a resolver el Contrato sin coste alguno, liquidando previamente las deudas que pudieran quedar pendientes notificándose al Banco.

## 8. Duración y resolución del contrato

El presente contrato tendrá una duración indefinida y se mantendrá vigente, siempre y cuando subsista cualquier operación contratada con el Banco. No obstante, dado su carácter indefinido, cualquiera de las partes podrá resolver el mismo de forma unilateral con un preaviso mínimo de dos meses en el caso del de resolución por el Banco y de un mes en el caso del Titular del contrato. En caso de resolución de contrato es preciso que se abonen por la parte correspondiente, cualquier gasto, comisión, deuda o intereses que se hayan podido generar hasta el momento de la resolución del contrato.

El preaviso no será aplicable, pudiendo en consecuencia resolverse el contrato de forma inmediata, en supuestos de aplicación normativa que así lo disponga o por incumplimiento de alguna de las obligaciones por parte del cliente.

## 9. Variación de datos

El Titular y los demás otorgantes manifiestan que sus datos personales (identificación, domicilio, dirección de correo electrónico, NIF, teléfono, etc.) facilitados al Banco se ajustan a la realidad existente a fecha de hoy, obligándose a comunicar a WiZink cualquier variación que pudieran experimentar. Dicha comunicación deberá realizarse tan pronto como se produzca la variación de datos. Asimismo, el Banco podrá requerir con carácter previo a la ejecución de determinadas órdenes u operaciones y, en aplicación de la normativa vigente en materia de blanqueo de capitales, que el Titular y los demás otorgantes acrediten documentalmente su origen, destino, posesión o cualquier otro dato que las identifique. El incumplimiento por el Titular y por los demás otorgantes de cualquiera de las obligaciones anteriores facultará al Banco a abstenerse de realizar las operaciones solicitadas, y constituirá asimismo causa bastante para que el Banco proceda a la resolución anticipada del presente contrato sin necesidad de preaviso alguno.

## 10. Seguridad en internet

WiZink establece su página Web [www.wizink.es](http://www.wizink.es) como el canal seguro para la notificación de medidas de seguridad a considerar, respecto a las operaciones

realizadas a través de Internet. Las medidas de seguridad vigentes en cada momento y los procedimientos de actuación, se hallan siempre a disposición de los Titulares en [www.wizink.es/seguridad-internet](http://www.wizink.es/seguridad-internet)

Respecto a los pagos por internet, se informa que todas las tarjetas emitidas por esta Entidad se encuentran habilitadas para ser empleadas en Comercio Electrónico Seguro (CES). Con este servicio, cada vez que se realice una compra por Internet o presencial en un comercio incorporado a este sistema, recibirá un SMS con un código de seguridad que deberá facilitar para completar la operación. Si no desea realizar pagos a través de Internet, se puede solicitar en el Servicio de Atención Telefónica que se deshabilite la opción de pago en comercios online. Dicha opción podrá ser habilitada nuevamente si el cliente así lo requiere.

#### 11. Legislación y jurisdicción aplicable

El presente Contrato, se regirá por la legislación española. Las partes acuerdan la

sumisión expresa a la competencia de los Juzgados y Tribunales de la capital de la provincia correspondiente al domicilio del Cliente, con renuncia expresa a su propio fuero, si lo tuvieren, para cuantas acciones o reclamaciones puedan derivarse de la prestación del servicio regulado por el presente Contrato. En el supuesto de que hubiere más de un Cliente serán competentes los Juzgados y Tribunales del domicilio de cualquiera de ellos, a elección del Banco.

#### 12. Medios de reclamación

Existe un Servicio de Reclamaciones en el Banco de España, entidad supervisora del Banco y cuyo domicilio se encuentra en la calle Alcalá, 48, 28014 Madrid, ante el cual los clientes pueden plantear cuantas quejas o reclamaciones tengan. Como requisito previo a la reclamación a la entidad anteriormente citada debe dirigirse a la Oficina de Atención al Cliente del Banco y cuyo domicilio se encuentra en calle Ulises, 16-18, 28043 Madrid, que tiene la obligación de atender y resolver su reclamación en el plazo de 2 meses desde su recepción, o en cualquier otro plazo inferior que pudiera establecer la normativa aplicable en cada momento.