

Información normalizada europea sobre el Crédito al Consumo

Tarjeta de crédito WiZink

Aplicable a la Tarjeta de Crédito WiZink Oro y a la tarjeta de crédito Porque TU Vuelves de Cepsa emitida por WiZink

Nota: Las informaciones resaltadas en este documento son especialmente relevantes

1. Identidad y detalles de contacto del Prestamista y/o Intermediario

| | |
|-----------------------------------|---|
| Prestamista. | WiZink Bank, S.A. |
| Dirección. | C/ Ulises, 16-18, 28043 Madrid España |
| Dirección de página web. | www.wizink.es |
| Intermediario del crédito. | WiZink Bank, S.A. trabaja con una variedad de intermediarios financieros, por lo que deberá remitirse a su solicitud donde aparecen el nombre, domicilio social y CIF del Intermediario que interviene en su operación. |

2. Descripción de las características principales del producto de crédito

| | |
|---|---|
| Tipo de crédito. | Tarjeta de crédito. |
| Importe total del crédito. Es decir, el importe máximo o la suma de todas las cantidades puestas a disposición del consumidor en el marco de un Contrato de Crédito. | La línea de crédito inicial será asignada según el análisis crediticio y de solvencia que efectúe el Banco en cada caso. |
| Condiciones que rigen la disposición de fondos. Es decir, el importe máximo o la suma de todas las cantidades puestas a disposición del consumidor en el marco de un Contrato de Crédito. | <p>Una vez aprobado el contrato, el Banco pone a disposición del Titular un determinado límite de crédito que podrá ser dispuesto, bien de forma directa con abono en la cuenta en la que tenga domiciliados los pagos, bien para pago a terceros en comercio ordinario o electrónico o mediante una tarjeta emitida por el Banco a nombre de una persona física (Titular). El Titular podrá solicitar tarjetas adicionales a nombre de una o más personas físicas que él designe, suponiendo la aceptación por parte del Titular de los cargos derivados de la utilización de las tarjetas adicionales. El Titular podrá realizar con la tarjeta las siguientes operaciones: a) Pagar bienes y servicios en cualquiera de los establecimientos adheridos a los Sistemas Visa / MasterCard (Compras en comercios físicos o por internet). b) Obtener dinero en cajeros automáticos y en oficinas concertadas. c) Realizar transferencias con cargo a la cuenta de la tarjeta con los límites y condiciones establecidos en cada momento. d) Solicitar la apertura de una línea de crédito adicional a la línea de crédito existente, cuyas disposiciones serán objeto de amortización periódica en los plazos acordados entre el Titular y el Banco, sin que tales amortizaciones aumenten proporcionalmente el crédito disponible. Todas estas operaciones podrán ser efectuadas bien mediante el uso de la tarjeta, bien mediante cualquier otro instrumento de pago que el Banco pueda poner a disposición del Titular.</p> <p>El Titular autoriza las operaciones mediante su consentimiento, que podrá dar de forma expresa o tácita. Dicho consentimiento habrá de ser prestado mediante la firma del correspondiente comprobante, mediante la introducción del código PIN de la tarjeta, o cualquier método de autenticación biométrica aceptable conforme a derecho (firma biométrica, huella digital, etc.) que el Banco pudiese implementar, tanto en el establecimiento comercial, como en el cajero automático que corresponda. Para la realización de pagos en comercios electrónicos, el Banco exigirá la utilización de un código de verificación específico para cada operación que será recibido por el Titular en su teléfono móvil, si bien podrá excepcionar de dicho requisito a las operaciones individuales con un importe inferior a 30 euros (o varias acumuladas de un total de hasta 100 euros). Alternativamente, en los supuestos en los que el Banco haya introducido la tecnología denominada Contactless ("pagos sin contacto") en sus tarjetas y los establecimientos estén adaptados a dicha tecnología, se permitirán los pagos por el importe fijado en cada momento por el Banco, sin necesidad de validar la operación mediante PIN, firma de comprobante ni introducción de la tarjeta en un terminal de pago. El Banco se reserva la facultad de suspender la funcionalidad Contactless de la tarjeta, lo que pondrá en conocimiento del titular con la debida antelación. El importe de la operación será el que figure en las facturas de compra firmadas por el titular, o en el caso de cajeros o terminales automáticos, el que quede registrado en los comprobantes que a tal efecto expida el cajero o terminal".</p> <p>El Banco, al recibir la petición de liquidación de una operación, podrá ejecutarla hasta el día hábil siguiente a su recepción. Una operación autorizada por el Titular no podrá ser revocada después de ser recibida por el Banco. El Banco no será responsable por las incidencias que pudieren existir entre el Titular y la entidad donde tenga domiciliado el pago de las operaciones de la tarjeta.</p> |
| Duración del Contrato de Crédito. | <p>El contrato de tarjeta de crédito es de duración indefinida y, como consecuencia, continuará vigente hasta que no sea cancelado por el titular, lo que podrá realizarse en cualquier momento, sin necesidad de preaviso, debiendo cumplir el Banco con dicha orden de cancelación en un plazo inferior a 24 horas desde la solicitud del Titular y devolviendo las tarjetas invalidadas. Igualmente, el banco podrá dar por terminado el contrato de tarjeta, en cualquier momento y sin necesidad de alegar causa alguna, mediante preaviso por escrito al titular con, al menos, dos meses de antelación. En caso de resolución del contrato, y respecto de las comisiones y gastos previstas en éste que se cobren periódicamente, el Titular sólo abonará la parte proporcional de la mismas hasta la fecha de resolución. Si dichas comisiones y gastos se hubiesen pagado por anticipado, el Banco deberá reembolsárselas de manera proporcional al Titular.</p> <p>No obstante, el plástico de la tarjeta utilizada para disponer del crédito tiene un plazo de validez limitado, que figura impreso en la misma, no pudiendo ser utilizada con posterioridad. Antes de que se produzca su caducidad, el Banco hará llegar al Titular una tarjeta que reemplace a la antigua. Será facultad del Banco renovarla a su vencimiento. En todo caso, el Titular debe destruir la tarjeta después de este plazo. Si no lo hace, serán de su cargo todas las disposiciones que se realicen con fecha posterior.</p> |

| | |
|---|---|
| <p>Los plazos y, en su caso, el orden en que se realizarán los pagos a plazos.</p> | <p>Deberá usted pagar lo siguiente: Podrá abonar las cantidades debidas mediante: • PAGO TOTAL: supone el adeudo mensual de la totalidad del crédito dispuesto. • PAGO APLAZADO: supone el aplazamiento del pago del crédito dispuesto derivado de la utilización de la tarjeta. El Titular podrá elegir pagar mensualmente: una cantidad fija o un porcentaje del crédito dispuesto. Si se contrata alguno de los Servicios de pago aplazado consistentes en: (a) el pago en cuotas de una parte del saldo dispuesto; (b) el pago en cuotas de determinados bienes o servicios adquiridos con la tarjeta o de una determinada disposición de efectivo; (c) la amortización en cuotas de la línea de crédito adicional, el Titular deberá satisfacer mensualmente la cuota correspondiente según las condiciones acordadas respectivamente con el Banco. En cualquier caso, el Titular reembolsará mensualmente las cantidades debidas cuyo importe no podrá ser inferior al denominado Mínimo a pagar, que en ningún caso será menor a 18 €. El Mínimo a pagar será el correspondiente a la suma de los siguientes conceptos en caso de que resulten de aplicación: a) 0,5% del crédito dispuesto una vez descontados los intereses y comisiones de reclamación de cuota impagada, b) los intereses correspondientes al periodo de facturación, c) el mínimo a pagar de la facturación anterior, si estuviese impagada, d) la comisión por reclamación de cuota impagada del periodo de facturación, e) la cuota de los servicios de pago aplazado (para el cálculo del crédito dispuesto no se tendrá en cuenta el capital de estos servicios). La tarjeta se emite bajo la modalidad de Mínimo a pagar. El Titular podrá modificar la forma de pago establecida para cada período de liquidación con una antelación mínima a la fecha de cargo de 4 días laborables.</p> <p>Los intereses serán calculados: En caso de aplazamiento del pago, el crédito dispuesto genera intereses, que se devengan diariamente y se liquidan cada mes en base a los días efectivamente transcurridos y se calculan conforme a un año comercial de 360 días. La fecha de valor de los cargos será la de la transacción devengándose intereses hasta el día de su pago efectivo. Los intereses se calculan según la fórmula siguiente: $i = (c.r.t) / 360$ (c = saldo medio del período, r = tipo de interés nominal anual, t = número de días naturales del período liquidatorio).</p> <p>Intereses y/o gastos que deberá pagar el consumidor de la manera siguiente: Los pagos efectuados a favor del Banco se imputarán en el siguiente orden: intereses, comisiones, prima del Seguro Protección de Pagos y principal; amortizándose los saldos correspondientes a dichos conceptos de acuerdo con el siguiente orden: cuotas de Servicios de pago aplazado, promociones, disposiciones de efectivo y compras. En el caso de impagos, el orden se hará por recibos, empezando por el recibo impagado más antiguo.</p> |
| <p>Importe total que deberá usted pagar. Es decir, el importe del capital prestado más los intereses y posibles gastos relacionados con su crédito.</p> | <p>El importe total a pagar será el crédito dispuesto más los intereses que se pudieran generar en función de la forma de pago y las comisiones en las que pudiera incurrir. Partiendo de un ejemplo representativo de una línea de crédito concedida de 1.500€, de la que se ha dispuesto en su totalidad desde el primer día de vigencia del contrato y con modalidad de pago fijo mensual de una cuota regular durante 12 meses, usted pagaría una cuota mensual de 142,08€ y el importe total adeudado que pagaría al final del año sería de 1.704,96€. Este ejemplo no prevé la existencia de nuevas disposiciones de la línea de crédito en este tiempo, ni incidencias en los pagos.</p> |
| <p>Los reembolsos no suponen la inmediata amortización del capital.</p> | <p>El presente contrato no prevé una garantía de reembolso del importe total del crédito del que se haya dispuesto en virtud del contrato.</p> |
| <p>Tipo de divisa</p> | <p>La divisa de referencia para los pagos será el Euro.</p> |

3. Costes del crédito

| | |
|--|--|
| <p>El tipo deudor que se aplica al Contrato de Crédito.</p> | <p>Tipo de interés nominal anual: 24%.</p> |
| <p>Tasa anual equivalente (T.A.E.) La T.A.E. es el coste total del crédito expresado en forma de porcentaje anual del importe total del crédito. La T.A.E. sirve para comparar diferentes ofertas.</p> | <p>Pago total: T.A.E.: 0% Pago aplazado: T.A.E.: 27,24% Las hipótesis de cálculo utilizadas son las siguientes: a) límite de crédito concedido de 1.500 euros; b) cómputo de tiempo sobre la base de un año de 365 días; c) disposición total del límite de crédito concedido desde el primer día de vigencia del contrato de tarjeta de Crédito; d) amortización total del límite de crédito concedido en 12 cuotas fijas mensuales; e) vigencia del crédito durante el periodo de tiempo acordado y cumplimiento de las respectivas obligaciones de las partes en las condiciones y plazos acordados en este contrato; f) mantenimiento del tipo de interés nominal y de los demás gastos al nivel inicial.</p> |
| <p>¿Es obligatorio para obtener el crédito en sí, o en las condiciones ofrecidas, - tomar una póliza de seguros que garantice el crédito, u- otro servicio accesorio? Si los costes de estos servicios no son conocidos del prestamista, no se incluyen en la T.A.E.</p> | <p>No.</p> |

| | |
|---|--|
| <p>Costes relacionados.</p> | <p>Comisión por cambio de diseño de la tarjeta Twin: 6€. Comisión por reclamación de cuota impagada: 35€. Comisión por emisión de duplicado de extractos: 2€. Esta comisión no se percibirá cuando se trate de reclamación del original, o si el duplicado que solicita corresponde a alguna de las tres facturaciones mensuales anteriores a la fecha de solicitud. Comisión por exceso del límite: 20€. Comisión por envío de tarjeta de emergencia: 10€. Comisión por disposición de efectivo a crédito: en cajeros nacionales e internacionales y por transferencia: 4,5%, mínimo 4€. Adicionalmente, WiZink repercutirá al Titular Principal el 100% de la comisión que establezca la entidad propietaria del cajero. Esta comisión se mostrará, para su autorización, en la pantalla del cajero antes de finalizar la operación. En www.wizink.es/tarifas encontrará la relación de entidades donde WiZink tiene un acuerdo y el importe de la comisión en cada caso. Servicio Alertas: 1,5€ mensual. Comisión de apertura de los Servicios de pago aplazado: 15€. Comisión por cancelación anticipada de los Servicios de pago aplazado: 1% (0,5% cuando el plazo pendiente sea inferior a un año). Comisión por servicio de tramitación y envío de una tarjeta adicional: 10€.</p> |
| <p>Importe de los costes por utilizar un medio de pago específico (por ejemplo una tarjeta de crédito).</p> | <p>Sin comisión anual por emisión o mantenimiento</p> |
| <p>Condiciones en que pueden modificarse los gastos antes mencionados relacionados con el Contrato de Crédito.</p> | <p>Las presentes condiciones pueden ser modificadas por el Banco, quien procederá a comunicar previa e individualmente al Titular cualquier modificación contractual y en particular las que afecten a comisiones, tipo de interés o gastos repercutibles de la tarjeta. Toda modificación propuesta por el Banco será notificada al Titular con una antelación no inferior a dos 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.</p> |
| <p>Costes en caso de pagos atrasados. La no realización de un pago podrá acarrearle graves consecuencias y dificultar la obtención de un crédito.</p> | <p>Usted deberá pagar: 35€ en concepto de comisión por reclamación de cuota impagada. El Banco establecerá automáticamente como forma de pago el Mínimo a Pagar si el Titular no abonara antes de la finalización del siguiente período de liquidación, al menos, el pago mínimo establecido. El Titular perderá el beneficio del plazo que se le hubiere otorgado y autoriza al Banco a girarle, en la cuenta de domiciliación, recibos parciales de importe inferior a la deuda impagada. En caso de que el Titular tuviere contratado los Servicios de pago aplazado, el Banco cancelará dichos Servicios viniendo el Titular obligado a reembolsar dicha deuda pendiente, conforme a la forma de pago Mínimo a pagar, siéndole aplicado el tipo de interés correspondiente a compras y/o disposiciones de efectivo y transferencias. El Banco podrá invalidar temporal o definitivamente la tarjeta principal y las adicionales y simultáneamente podrá ofrecer un acuerdo de aplazamiento de la deuda pendiente, mediante novación contractual modificativa del Reglamento y el correspondiente cuadro de amortización. El Banco podrá declarar inmediatamente exigible, nunca antes del séptimo mes, el importe total pendiente de pago, incluido principal, intereses, comisiones, gastos y demás cantidades que le sean debidos al Banco derivados de la utilización de la tarjeta.</p> |

4. Otros aspectos jurídicos importantes

| | |
|---|--|
| <p>Derecho de desistimiento. Usted tiene derecho a desistir del Contrato de Crédito en un plazo de 14 días naturales.</p> | <p>Sí.</p> |
| <p>Medidas de seguridad.</p> | <p>El titular adoptará, bajo su responsabilidad, cuantas precauciones sean necesarias para asegurar la conservación y buen uso de las tarjetas, evitando su extravío, hurto, robo, así como el conocimiento por terceras personas del PIN. No deberá anotar el PIN en las tarjetas ni en ningún otro objeto que habitualmente guarden o porten con las mismas.</p> |
| <p>Pérdida, robo o uso fraudulento o no autorizado de la tarjeta.</p> | <p>El Titular deberá comunicar sin demoras indebidas al Banco la pérdida, robo, falsificación o posible uso fraudulento o no autorizado de la tarjeta o de los medios que hacen posible su utilización, al objeto de que el Banco pueda proceder al bloqueo y cancelación de la misma. 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 por el uso indebido de la tarjeta, siempre que no haya actuado con negligencia o mala fe. Responsabilidad en estos casos: a) Responsabilidad por disposiciones de efectivo o transacciones asimilables: els Titular de la tarjeta pagará las pérdidas ocasionadas por las disposiciones de efectivo o transacciones asimilables realizadas fraudulentamente por un tercero antes de la notificación hasta un importe límite de 50€, quedando excluida su responsabilidad por las realizadas con posterioridad a la citada notificación. b) Responsabilidad por compras: el Titular no responderá de los cargos realizados en compras por la utilización fraudulenta de su tarjeta. Sin perjuicio de lo anterior, el Titular se obliga a confirmar por escrito los posibles cargos no reconocidos, o ejecutados incorrectamente, a la mayor brevedad posible, debiendo presentar al Banco la denuncia efectuada ante la autoridad competente. El Banco estará facultado para no ejecutar las órdenes y/o bloquear temporal o definitivamente la tarjeta, si considerara que una transacción puede resultar sospechosa o existiera duda sobre la identidad de la persona que la realiza, si no pudiera ser confirmada con el Titular su veracidad y autoría.</p> |

| | |
|--|---|
| <p>Operaciones de pago iniciadas por el beneficiario.</p> | <p>Para las operaciones de pago iniciadas por el beneficiario, o a través de él, el Titular tendrá derecho a la devolución del importe de las mismas por parte del Banco, siempre que (i) el Titular no hubiera especificado el importe de la operación en su autorización, y (ii) dicho importe sea superior a lo que razonablemente podría esperar, teniendo en cuenta sus anteriores pautas de gasto, las condiciones de este Reglamento y demás circunstancias pertinentes al caso. El Titular dispone de un plazo máximo de ocho semanas, a contar desde la fecha de adeudo para solicitar al Banco dicha devolución. El Banco dispondrá de un plazo máximo de 10 días hábiles, desde la recepción de la solicitud de devolución, para devolver el importe íntegro de la operación, o bien comunicar al Titular las razones objetivas para su denegación. No obstante lo anterior, y conforme a la normativa aplicable, el Banco podrá determinar que el Titular no tiene derecho a la devolución de dichas operaciones cuando (i) el Titular haya dado su consentimiento para que se ejecute la operación de pago correspondiente directamente al Banco, y (ii) el Banco o en su caso, el beneficiario de la operación, le hubieran proporcionado al Titular información relativa a la futura operación de pago con al menos cuatro (4) semanas de antelación a la fecha prevista.</p> |
| <p>Reembolso anticipado. Usted tiene derecho a reembolsar anticipadamente el crédito total y parcialmente en cualquier momento.</p> | <p>Sí.</p> |
| <p>Consulta de una base de datos: El prestamista tiene que informarle de inmediato y sin cargo del resultado de una consulta de una base de datos si se rechaza la solicitud de crédito sobre la base de una consulta de ese tipo. Esto no se aplica si la difusión de esa información está prohibida por una ley o por el Derecho de la Unión Europea o es contraria a los objetivos de orden público o de la seguridad pública.</p> | <p>En el proceso de análisis de riesgo crediticio se consultan ficheros de solvencia económica y riesgos de crédito. En caso de que la solicitud sea rechazada, el Titular será informado, de forma gratuita, a través de carta y/o email.</p> |
| <p>Información al Titular y notificaciones al Banco.</p> | <p>El Banco enviará la tarjeta al domicilio notificado por el Titular, si bien cualquier comunicación, individualizada o no, será puesta a disposición del Titular, preferentemente, a través de cualquier medio de comunicación electrónica. El Banco pondrá a disposición de los Titulares registrados en el Servicio Extracto Electrónico su extracto online, a través de WiZink Online y notificará al Titular por email y con antelación suficiente que tiene disponible su extracto. A aquellos Titulares que no estén registrados en el Servicio Extracto Electrónico, el Banco remitirá por correo y con antelación suficiente, un extracto de las operaciones efectuadas con indicación, entre otros, de la línea de crédito, la forma de pago vigente para dicho periodo de liquidación, el importe a pagar de acuerdo con la citada forma de pago, el pago mínimo y la fecha de adeudo en la que el Banco le pasará el cargo correspondiente, y que el Titular se obliga a abonar. Se considerará que el Titular está conforme con el extracto, si no reclama por escrito al Banco dentro de los 30 días siguientes a la finalización del periodo de liquidación. No obstante, el Titular deberá notificar al Banco, el registro de cualquier transacción no autorizada o ejecutada incorrectamente sin demora indebida y en todo caso en el plazo máximo de trece meses desde la fecha del adeudo. El Titular podrá modificar la forma de pago establecida para dicho periodo de liquidación mediante cualquiera de los canales de comunicación con el Banco con una antelación mínima a la fecha de adeudo de 4 días laborables. Si no se produjere ningún cambio, se entenderá que la forma de pago será la misma que en el periodo liquidatorio anterior, salvo lo establecido para el caso de impagos. Si no hubiera recibido el citado extracto mensual o el acceso a la versión electrónica, el Titular deberá reclamarlo al Banco. Si no efectúa tal reclamación se entenderá que lo ha recibido. El Titular deberá comunicar cualquier cambio de domicilio postal, número de teléfono, dirección de correo electrónico o cualquier otro dato que difiera de los facilitados al Banco, llamando a Línea WiZink 24h 91 787 47 47 o de WiZink Online, con una antelación mínima de 15 días laborables. Tendrá únicamente validez el último domicilio y dirección de correo electrónico de los que se haya tomado razón en el plazo establecido. Se tendrán por recibidas las comunicaciones enviadas por el Banco a tales direcciones. En caso de que el Titular posea más de una cuenta de tarjeta, sólo podrá tener una única dirección de envío de documentos y notificaciones por lo que éste autoriza al Banco a modificar todas las direcciones a la dirección más reciente que haya sido proporcionada por el Titular. En todo caso, el Titular tendrá derecho a recibir el presente Reglamento, así como otras condiciones contractuales que sean aplicables a la tarjeta en cualquier momento en papel o en otro soporte duradero. Sin perjuicio de lo anterior, el Banco informará al Titular, por teléfono, SMS, e-mail, correo ordinario o cualquier otro medio que el Banco pudiera utilizar en cada momento, cuando se hayan observado razones objetivamente justificadas de sospecha de fraude o fraude real o de amenazas para la seguridad de la tarjeta.</p> |
| <p>Derecho a un proyecto de Contrato de Crédito. Usted tiene derecho, previa petición, a obtener de forma gratuita una copia del proyecto de Contrato de Crédito. Esta disposición no se aplicará si en el momento de la solicitud el prestamista no está dispuesto a celebrar con usted el Contrato de Crédito.</p> | <p>Sí.</p> |

5. Información adicional en caso de comercialización a distancia de servicios financieros

a) Revisión al prestamista

| | |
|-------------------------------------|--|
| Identidad. | WiZink Bank, S.A. |
| Dirección. | Ulises, 16-18, Madrid |
| Registro mercantil. | Registro Mercantil de Madrid, T. 12.468, libro 0, folio 178, sección 8, hoja nº M-198598. |
| La autoridad de supervisión. | Banco de España. Inscrita en el Registro de entidades Financieras de Crédito del Banco de España con el código 0229. |

b) Relativa al Contrato de Crédito

| | |
|---|--|
| Ejercicio del derecho de desistimiento | El Titular podrá, durante los 14 días naturales siguientes a la celebración del contrato, desistir del mismo sin costes adicionales dirigiendo notificación escrita al domicilio social del Banco, procediendo a la devolución de la tarjeta. El Titular en este caso vendrá obligado a reembolsar las cantidades dispuestas y el interés acumulado sobre las mismas hasta la fecha de reembolso, mediante pago total dentro de los treinta días naturales siguientes a aquél en el que se comunique la cancelación. |
| Legislación que el prestamista acepta como base para el establecimiento de relaciones con usted antes de la celebración del Contrato de Crédito. | Legislación española. |
| Legislación aplicable que rige en relación con el Contrato de Crédito y/o tribunal competente | El presente contrato, se regirá por la ley y juzgados españoles, a la que las partes se someten de forma expresa. |
| Régimen lingüístico. | La información y los términos contractuales se facilitarán en castellano con su consentimiento salvo acuerdo expreso entre ambas partes. Durante la duración del Contrato de Crédito el Banco se comunicará con el Titular en castellano. |

c) Relativa al recurso

| | |
|--|---|
| Existencia y acceso a los procedimientos extrajudiciales de reclamación y recurso | Existe un Servicio de Reclamaciones en el Banco de España, entidad supervisora del Banco en España y cuyo domicilio se encuentra en la calle Alcalá, 48 – 28014 Madrid, ante el cual los clientes pueden plantear cuantas quejas o reclamaciones por escrito. Como requisito previo a la reclamación ante la entidad anteriormente citada, debe dirigirse a la Oficina de Atención al Cliente del Banco, 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 dos meses desde su recepción, o en cualquier otro plazo inferior que pudiera establecer la normativa aplicable en cada momento. |
|--|---|

Esta información será válida por un plazo máximo e improrrogable de 14 días naturales desde la fecha de expedición del mismo.

Fecha:

Nombre y Apellidos: