

INFORMACIÓN NORMALIZADA EUROPEA SOBRE EL CRÉDITO AL CONSUMO

INFORMACIÓN PREVIA AL CONTRATO DE TARJETA VIRTUAL CREDIT

La información incorporada en el presente documento informativo tiene carácter meramente informativo.

Se advierte que la información que aparece resaltada en **negrita** es especialmente relevante.

1. Identidad y detalles de contacto del prestamista/intermediario

Prestamista Dirección Web	OPEN BANK, S.A. (en adelante, la “Entidad” o el “Banco”) Plaza de Santa Bárbara 2, 28004, Madrid www.openbank.es
---------------------------------	--

2. Descripción de las características principales del producto de crédito

Tipo de crédito	Tarjeta de crédito VISA VIRTUAL CREDIT (en adelante, “Tarjeta”)
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, con un límite máximo de: 6.000 euros

Condiciones que rigen la disposición de fondos. Es decir, cuándo y cómo el consumidor obtendrá el dinero

La Tarjeta que, se facilitará de manera virtual, es el medio de disposición de fondos.

Una vez aprobada la solicitud, el Banco pone a disposición de la persona física Titular del contrato de la Tarjeta (en adelante, el “Titular”), un determinado límite de crédito y emite una Tarjeta virtual a su nombre.

La Tarjeta es un medio de pago con funcionalidad *contactless*, que está asociada a la Cuenta Corriente Operativa o Cuenta Nómina, que permite el pago de compras de bienes y servicios en los establecimientos comerciales que la admitan, para lo cual el Banco emite una tarjeta a nombre del Titular de manera virtual. También se puede utilizar para retiradas o ingresos de efectivo en cajeros automáticos en la medida que tengan incorporada esta funcionalidad para tarjetas *contactless*. La Tarjeta se introducirá para su uso en los dispositivos móviles o smartwatches compatibles.

El Titular tendrá acceso a la misma desde su área privada en la Web y/o App del Banco.

El Titular, si lo desea, también podrá descargarse dicha Tarjeta en formato PDF, pero no recibirá el plástico al tratarse de una tarjeta virtual.

La Tarjeta es personal e intransferible y lleva asociado, para su uso en cajeros y terminales punto de venta TPV, un Número Secreto Personal (en adelante, “PIN”).

Una vez el Titular (o Cliente) reciba su Tarjeta y la active, podrá realizar con la misma las siguientes operaciones, en todo caso, hasta el límite concedido:

- Efectuar el pago de bienes y servicios en los establecimientos comerciales que admitan la Tarjeta, acercando el dispositivo móvil o smartwatch al TPV al utilizarse como *contactless* y firmar los comprobantes de venta que se extiendan si fuera el caso o teclear el PIN según se solicite.
- Realizar retiradas de efectivo (a través de los diferentes canales que la Entidad pone a disposición del Titular con la correspondiente identificación en cada uno de ellos).
- Financiar la adquisición de bienes y servicios mediante modalidades especiales de pago.
- Otros servicios que en el futuro puedan ser ofrecidos por la Entidad al Titular.

Duración del contrato de crédito

El contrato tendrá una duración indefinida, no teniendo establecida una duración mínima, pudiendo cualquiera de las partes resolverlo en cualquier momento.

Sin perjuicio del plazo de duración del Contrato, la Tarjeta utilizada para disponer del crédito tiene un periodo de validez limitado no pudiendo ser utilizada con posterioridad a su fecha de caducidad. El Titular podrá consultar la fecha de caducidad en la web/app del Banco, concretamente en el área de Clientes “Información de la Tarjeta”. Antes de que se termine el plazo de vigencia, el Banco se lo comunicará al Titular de la Tarjeta para que la reemplace en los dispositivos móviles y smartwatches compatibles.

A su vencimiento, la Tarjeta dejará de tener validez y podrá ser renovada por otra. **La Tarjeta se entenderá renovada si diez días antes del vencimiento del plazo inicial o de cualquiera de sus sucesivas renovaciones no se solicita la cancelación por el Titular.** De no producirse su denuncia, se producirá la renovación de la Tarjeta por las renovaciones que, sucesivamente, efectúe el Banco de nuevas Tarjetas, rigiéndose el uso de las mismas por el contrato suscrito entre las partes desde su activación.

En consecuencia, el contrato continuará vigente hasta que no sea cancelado por el Titular, que podrá hacerlo en cualquier momento, comunicándolo oportunamente al Banco. Igualmente, el Banco podrá resolverlo en cualquier momento preavisando por escrito con, al menos, dos meses de antelación, quedando resuelto el contrato y cancelada la Tarjeta, previa liquidación total y anticipada de la deuda pendiente.

El contrato de Tarjeta conservará su eficacia en tanto se halle pendiente de cumplimiento alguna deuda derivada de la utilización de la Tarjeta, a los efectos de su oportuna reclamación. En caso de cancelación de la Tarjeta, el Titular sólo estará obligado a satisfacer al Banco la parte proporcional de las comisiones periódicas establecidas en el contrato hasta la efectividad de dicha cancelación, procediendo el Banco a la devolución de la parte proporcional que corresponda en caso de que se hayan pagado por anticipado.

Los plazos y, en su caso, el orden en que se realizarán los pagos a plazos

Las operaciones de pago realizadas con la Tarjeta se liquidarán, con carácter general, el día 25 o anterior día hábil de cada mes natural, y deberán ser reintegradas al Banco con cargo en la cuenta de domiciliación de pago. El pago se realizará, con carácter general, el día 1 del mes siguiente a la fecha de liquidación o el día hábil inmediatamente posterior, valor el mismo día, y con arreglo a la modalidad de pago elegida por el Titular de entre las que se indican a continuación.

El Titular podrá modificar en cualquier momento durante la vigencia del contrato la modalidad de pago elegida llamando al número 91 1773310 y/o a través de la web y app de Openbank. Las modificaciones realizadas por el Titular después de la fecha de liquidación mencionada anteriormente, serán efectivas en el mes siguiente:

- **Pago total mensual:** el importe íntegro de las operaciones realizadas con la Tarjeta hasta la fecha de liquidación, es decir, la totalidad del crédito dispuesto sin intereses, serán adeudados en la fecha establecida para el pago.
- **Pago aplazado (*revolving*):**
 - **Por una cantidad fija mensual:** permite al Titular el pago aplazado de todas las operaciones realizadas con la Tarjeta, posibilitándole pagar una cuota fija al mes, siendo la cuota mínima permitida la cantidad resultante de aplicar el porcentaje mínimo del 5% sobre el límite de crédito de la Tarjeta, sin que, en ningún caso, la cuota pueda ser inferior a 15 euros mensuales, ni distinta a múltiplos de dicha cantidad. La cuota mensual elegida comprenderá capital e intereses.
 - **Por un porcentaje mensual:** permite al Titular el pago aplazado de todas las operaciones realizadas con la Tarjeta, posibilitándole pagar un porcentaje al mes sobre el crédito dispuesto de la Tarjeta siendo la cuota mensual permitida, la cantidad resultante de aplicar un porcentaje mínimo del 5% sobre el saldo dispuesto, sin que, en ningún caso, la cuota pueda ser inferior a 15 euros mensuales. La cuota mensual elegida será el porcentaje sobre el saldo dispuesto más los intereses aplicados sobre el saldo dispuesto pendiente de pago.

<p>Los plazos y, en su caso, el orden en que se realizarán los pagos a plazos</p>	<p>Las dos modalidades de pago aplazado referidas anteriormente constituyen un crédito “revolving” en las que se establece un límite de crédito y se permite el pago aplazado mediante una cuota, de modo que las cantidades que el Titular de la Tarjeta amortiza con la cuota periódica vuelven a formar parte del crédito disponible del cliente, constituyendo un crédito que se renueva de manera automática a su vencimiento mensual.</p> <p>Existen asimismo otras dos funcionalidades de la Tarjeta sin perjuicio del sistema de pago elegido por el Titular en las que el Banco y el Titular podrán acordar para una operación concreta el sistema de pago aplazado “Aplaza tu compra/Aplaza tu pago”. Dicho Sistema tendrá carácter autónomo para cada operación concreta y la modalidad de pago será la convenida para esa operación permaneciendo invariable hasta la total amortización de su importe.</p> <p>En caso de aplazamiento del pago, el crédito dispuesto genera intereses, que se devengan diariamente y se liquidan cada mes con base en los días efectivamente transcurridos. 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: $i = (c.r.t)/360$ (siendo, c = saldo medio del período, r = tipo de interés nominal anual, t = número de días naturales del período liquidatorio).</p> <p>En este sentido, a la cuota mensual de pago aplazado que el Titular deberá pagar, se le añadirán los intereses que correspondan y las comisiones, en su caso, asociadas a las operaciones realizadas.</p>
<p>Importe total que deberás pagar. Es decir, el importe del capital prestado más los intereses y posibles gastos relacionados con tu crédito.</p>	<p>El importe total a pagar dependerá de la modalidad de pago:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pago total mensual: será la totalidad del crédito dispuesto. • Pago aplazado: <ul style="list-style-type: none"> • Por una cantidad fija mensual: será la totalidad del crédito dispuesto más los intereses que se generen y las comisiones en las que pudieras incurrir. • Por un porcentaje mensual: será la totalidad del crédito dispuesto más los intereses que se generen y las comisiones en las que pudieras incurrir.
<p>Los reembolsos no suponen la inmediata amortización del capital</p>	<p>Las cuotas de los pagos aplazados no producen una amortización correspondiente del importe total del crédito, sino que reconstituyen el capital disponible de acuerdo con el límite establecido.</p>

3. Costes del crédito.

<p>El tipo deudor o, si ha lugar, los diferentes tipos deudores que se aplican al contrato de crédito</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pago total mensual: no se aplicará tipo deudor alguno. • Pago aplazado: <ul style="list-style-type: none"> • Por una cantidad fija mensual: el tipo deudor será el 1,50% fijo nominal mensual (18,00% T.I.N.), 19,56% T.A.E. • Por un porcentaje mensual: el tipo deudor será el 1,50% fijo nominal mensual (18,00% T.I.N.), 19,56% T.A.E.
<p>Tasa anual equivalente (TAE)</p> <p>La T.A.E., es el coste total del crédito expresado en forma de porcentaje anual del importe total del crédito.</p> <p>La TAE sirve para comparar diferentes ofertas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pago total mensual: T.A.E.: 0% • Pago aplazado: <ul style="list-style-type: none"> • Por una cantidad fija mensual: T .A.E.: 19,56% • Por un porcentaje mensual: T .A.E.: 19,56% • Aplaza tu compra y Aplaza tu Pago: T.A.E.: 14,93%* <p>Ejemplo representativo para una disposición de 1.500 euros realizada el día 1 del mes, con forma de pago aplazada (<i>revolving</i>), cuota fija a pagar en 12 meses, bajo la hipótesis de que no se produzcan más disposiciones en dicho plazo, y que no haya un incumplimiento de los términos y condiciones del contrato: T.I.N.: 18,00%; T.A.E.: 19,56%; 11 cuotas de 137,52 euros y una cuota final de 137,51 euros. Importe total del crédito: 1.500 euros. Importe total adeudado: 1.650,23 euros. Coste total del crédito: 150,23 euros. En el cálculo se ha incluido el importe de la comisión de emisión de la tarjeta de 0 euros. Este ejemplo no prevé la existencia de nuevas disposiciones de la línea de crédito en este tiempo, ni incidencias en los pagos. La TAE variará a partir del segundo año como consecuencia de la aplicación de la comisión por renovación de 5 € al año.</p> <p>La TAE y el importe total que deberás pagar están calculados bajo la hipótesis de que el contrato se mantendrá en vigor durante toda su duración y las partes cumplirán sus obligaciones en las condiciones y plazos acordados. Sistema de amortización francés. Por lo tanto, para este ejemplo en concreto, el precio de adquisición al contado sería de 1.500 euros y el precio total a plazos sería de 1.650,23 euros. Debe tenerse en cuenta que la cuota elegida se destina, en primer lugar al pago de los intereses y gastos pactados y, en segundo lugar, a amortizar el capital dispuesto, de modo que la elección de cuotas reducidas podría dar lugar a que se amortizara el crédito solamente en una proporción residual.</p> <p>*El Titular puede fraccionar los pagos o compras con las opciones de “Aplaza tu Compra” o “Aplaza tu Pago” para importes superiores o iguales a 30 euros en varios plazos, entre 2 y 36 meses.</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 TAE</p>	<p>No, el Titular podrá contratar la Tarjeta sin que sea obligatorio contratar una póliza de seguro o cualquier otro servicio accesorio.</p>
<p>Costes relacionados</p>	
<p>Importe de los costes por utilizar un medio de pago específico (ej. tarjeta crédito)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comisión por emisión de la Tarjeta: 0 euros. • Comisión por renovación de la Tarjeta: 0 euros
<p>Demás costes derivados del contrato</p>	<p>Adicionalmente deberá abonar los siguientes importes en función de las transacciones realizadas, que serán exigibles desde que se ocasionen o devenguen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comisiones por retiradas de efectivo en cajeros automáticos: <ul style="list-style-type: none"> • Comisión por retirada de efectivo a crédito en cajeros automáticos: 3,90% Mínimo por operación: 3,90 euros. • En los siguientes supuestos, además de la comisión por retirada en efectivo a crédito antes descrita, se cobrarán las siguientes comisiones por retirada de efectivo en cajeros automáticos: <ul style="list-style-type: none"> • En cajeros de Open Bank, S.A.: 0 euros. • En cajeros de Banco Santander, S.A. y de Euro Automatic Cash (EAC) en España: 0,60 euros. • De otras entidades en España: el Banco repercutirá al Titular de la Tarjeta la comisión cobrada por la entidad titular del cajero, cuyo importe se informará, con carácter previo a la ejecución de la operación, en las pantallas del propio cajero automático, para que el Cliente decida si aceptarlo o no. • De otras entidades fuera de España pero en países UE: el Banco repercutirá al Titular de la Tarjeta la comisión cobrada por la entidad titular del cajero en cada caso. • En cajeros automáticos de otras entidades fuera de España y fuera de países UE: 4,5% del importe de la operación con un mínimo de 3 euros.

<p>Demás costes derivados del contrato</p>	<ul style="list-style-type: none"> Comisión por traspaso de saldo entre cuenta de Tarjeta y cuenta corriente: 3,90%. Mínimo por operación: 3,90 euros. Comisión por operaciones de compra en moneda extranjera distinta de euro: 0% sobre el importe de la compra, con un mínimo de 0 euros por operación. Comisión mensual por Servicio de Alertas (módulo de seguridad por SMS): 0 euros mensuales, que se devengará, liquidará y pagará por meses contados a partir de la fecha de contratación del servicio respecto de cada Tarjeta dada de alta en el mismo. Tipo de cambio: se aplicará el tipo de cambio oficial proporcionado por Visa. El Banco no cobrará ningún recargo por encima del tipo de cambio oficial aplicable (este tipo también aplica durante el fin de semana). El tipo de cambio se utiliza en dos situaciones: <ul style="list-style-type: none"> Autorización de compra: el Titular verá las transacciones en euros en la sección de movimientos provisionales de la cuenta corriente. Liquidación de compra: el Titular verá las transacciones en euros en la sección de movimientos de la cuenta corriente. El tipo de cambio puede cambiar entre el momento de la autorización y la liquidación, ya que, el segundo tendrá lugar unos días después del primero.
<p>Condiciones en que pueden modificarse los gastos antes mencionados relacionados con el contrato de crédito</p>	<p>El Banco se reserva la facultad de modificar las condiciones aplicables al contrato de Tarjeta, debiendo comunicarse previa e individualmente al Titular, con un plazo mínimo de dos (2) meses desde su entrada en vigor, los extremos en que consista dicha modificación, y en particular, las que afecten a comisiones, tipo de interés o gastos repercutibles de la Tarjeta. Se considerará que el Titular acepta las modificaciones si, dentro del indicado plazo, no comunicase por escrito la denuncia del contrato y consiguiente renuncia al uso de la Tarjeta.</p>

Costes en caso de pagos atrasados. La no realización de un pago podrá acarrear graves consecuencias (por ejemplo la venta forzosa) y dificultar la obtención de un crédito.

En caso de que se produzcan pagos atrasados, se deberá pagar, por una sola vez y por cada cuota, vencida, impagada y reclamada:

- **un interés de demora de 0,60% nominal mensual (7,25% T.I.N., 7,50 % T.A.E.);**
- **un coste por los gastos de reclamación de posiciones deudoras por importe de 33 euros que se cobrará, en la Cuenta Corriente asociada a la Tarjeta, una sola vez por cada impago de la liquidación de la Tarjeta superior a 33 euros. El mismo se adeudará en la cuenta 14 días naturales después de producirse el impago.**

En su caso, el Banco informará al Titular de la existencia de una posición irregular como consecuencia de un impago de la liquidación de la Tarjeta, para que el Titular proceda a su regularización. A tal fin, el Banco se pondrá en contacto con el Titular a través de distintos medios de comunicación tales como mensaje de texto, correo electrónico y llamada telefónica. Si tras catorce (14) días desde que se incurrió en la irregularidad ésta persiste, se devengará y liquidará el gasto previsto por este servicio. Este gasto tiene como finalidad, compensar al Banco por los costes incurridos en las comunicaciones y gestiones individualizadas y concretas de recuperación de saldo que éste realiza a favor del Titular, teniendo en cuenta sus circunstancias personales, para evitar situaciones más perjudiciales para el Titular, tales como incurrir en un mayor coste financiero, la posible resolución del contrato así como la inclusión en registros de solvencia que podría dificultar su acceso al crédito, además del perjuicio que el Banco sufre por el tratamiento contable del citado impago. Este coste se devengará, liquidará y deberá ser pagado una sola vez, por cada cantidad vencida y reclamada.

La falta de pago faculta a la Entidad a reclamar los importes impagados con sus intereses, comisiones y gastos. En el supuesto de falta de pago cuando el Titular pierda el derecho de utilización de la Tarjeta, el Titular principal responderá de la totalidad de la deuda, incluidos principal, intereses, comisiones, impuestos, gastos y demás cantidades que le sean debidos al Banco por la utilización de la Tarjeta, perdiendo el beneficio del plazo que se le ha otorgado. Constituirá prueba suficiente de la cantidad reclamada, la certificación expedida por el Banco, en la cual hará constar que dicho saldo deudor certificado coincide con el del contrato de la Tarjeta que aparece en la contabilidad del Banco.

Tal saldo deudor así determinado tendrá la consideración de cantidad líquida y exigible a los efectos del pago, sin que el deudor pueda en modo alguno impugnar o no admitir el contenido de dicha certificación, reconociéndole por anticipado plena eficacia en juicio.

4. Otros aspectos jurídicos importantes

Derecho de desistimiento. Tienes derecho a desistir del contrato de crédito en el plazo de catorce (14) días naturales	Sí
Reembolso anticipado Tienes derecho a reembolsar anticipadamente el crédito total y parcialmente en cualquier momento	Sí
Consulta de una base de datos	En el proceso de análisis de riesgo crediticio se consultan ficheros de solvencia patrimonial y crédito. En caso de que la solicitud sea rechazada por alguno de estos motivos, el Titular será informado con detalle de los resultados de dicha consulta y de la base de datos consultada, salvo que haya una norma de la Unión Europea de aplicación directa que así lo prevea, o sea contrario a objetivos de orden público o de seguridad pública.
Derecho a un proyecto de contrato de crédito	Sí, el Titular 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 Banco no está dispuesto a celebrar con el Titular el contrato de crédito.

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

a. Relativa al prestamista	
Registro	OPEN BANK, S.A., Plaza de Santa Bárbara nº 2, 28004, Madrid. Entidad bancaria inscrita en el registro de Bancos y Banqueros del Banco de España nº 0073 - Registro Mercantil de Madrid, folio 202, tomo 5308, hoja M-87030. N.I.F.: A - 28021079.
La autoridad de supervisión	Entidad supervisada por el Banco de España, C/ Alcalá, 48 (28014) Madrid.

b. Relativa al contrato de crédito

Ejercicio del derecho de desistimiento	<p>El Titular dispondrá de un plazo de catorce (14) días naturales, a contar desde el día de la formalización del contrato, para desistir del mismo sin necesidad de indicar los motivos y sin penalización alguna, para lo cual deberá comunicar su decisión al Banco, dentro del referido plazo, mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> Email a: ayuda@openbank.es; Llamada al: 91 177 33 10; Carta a: OPEN BANK, S.A., Apdo. de Correos, 1086, 28014, Madrid; Carta a: OPEN BANK, S.A., Paseo de la Castellana, 134, 28046, Madrid; o Cualquier otro medio admitido en Derecho que permita dejar constancia de la notificación realizada. <p>Si no se ejercita el derecho de desistimiento, el contrato surtirá plenos efectos conforme a lo pactado. No obstante, podrá resolverse en cualquier momento mediante escrito dirigido al Banco.</p> <p>El Titular deberá pagar al Banco dentro del plazo de treinta (30) días naturales desde el envío de la notificación de desistimiento, el saldo deudor pendiente de la Tarjeta, siendo de aplicación el tipo de interés del contrato calculado desde la fecha de disposición del crédito hasta la fecha efectiva del reembolso.</p> <p>Consecuencias de no ejercerlo: en caso de no ejercer tal derecho según lo indicado, el contrato se entenderá vigente a todos sus efectos y podrá ser cancelado en cualquier momento, previo pago de las comisiones y conceptos respectivos.</p>
Deber de información	<p>Te informamos que necesitamos tratar tus datos personales para la contratación, mantenimiento y seguimiento de la Tarjeta, y cumplir las obligaciones legales a las que estamos sujetos en el Banco, entre las que se podrán encontrar solicitudes de información de diferentes organismos, prevenir, investigar o descubrir actividades fraudulentas o, analizar tu solvencia y riesgo crediticio, para lo cual se podrán consultar fuentes externas siempre que sea necesario. Por interés legítimo, usaremos tus datos para elaborar perfiles, tomar decisiones automatizadas y los anonimizaremos para utilizarlos con fines estadísticos o mejorar nuestros modelos de comportamiento.</p> <p>Podrás oponerte a la adopción de esas decisiones automatizadas y obtener más información sobre tus derechos y protección de datos en nuestra página web: www.openbank.es/politica.</p>

La legislación que el prestamista acepta como base para el establecimiento de relaciones contigo antes de la celebración del contrato de crédito.	Legislación común española, en particular, la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.
Cláusula sobre la legislación aplicable que rige en relación con el contrato de crédito y/o tribunal competente	El presente contrato se regirá por la legislación española. Las cuestiones que se susciten con motivo de la interpretación, aplicación o ejecución del mismo se someten a la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles que resulten competentes de acuerdo con la legislación procesal española.
Régimen lingüístico	La información y los términos contractuales se facilitarán en castellano. Con tu consentimiento, durante la duración del contrato de crédito nos comunicaremos contigo en castellano.
c. Relativa al recurso	
Existencia y acceso a los procedimientos extrajudiciales de reclamación y recurso	<p>En caso de divergencia entre las partes sobre cualquier cuestión relacionada con el Contrato, el Titular podrá realizar reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente Grupo Santander,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por correo postal a: Calle Josefa Valcárcel, 30 - Edificio Merrimack IV, 2ª Planta, 28027 Madrid; o • Por correo electrónico a: santander.reclamaciones@gruposantander.es <p>El Titular, si lo prefiere, en lugar del al Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente de Grupo Santander, podrá dirigirse a la Oficina del Defensor del Cliente del Grupo Santander por correo postal a: Apartado de Correos 14019, 28080, Madrid.</p> <p>Una vez agotada una de las instancias facilitadas, si no hubiera resuelto el caso o el Titular se encontrara disconforme con la decisión final de su reclamación o queja, podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, cuyo domicilio se encuentra en Calle Alcalá, 48, 28014, Madrid, en los términos legalmente establecidos en cada momento.</p>

INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL COMPLEMENTARIA

La información resaltada en **negrita** es especialmente relevante

Limitaciones a las operaciones que se realicen a través de la Tarjeta	En ningún caso se podrán realizar operaciones cuya ejecución suponga exceder del límite máximo del crédito.
Lugar de publicación de la información trimestral sobre comisiones y tipos practicados u ofertados	<p>La 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 correspondientes al último trimestre natural, estará disponible en el Anexo 1 de la Circular 5/2012 que encontrarás en la página web del Banco/ Información legal y reclamaciones/ Tablón (https://www.openbank.es/informacion-legal-reclamaciones).</p>
Medidas de seguridad	<p>El Titular, al contratar la Tarjeta, deberá firmarla en su reverso al recibirla y utilizarla correctamente, procurando no perder los datos de la Tarjeta ni permitir el acceso de terceros a la misma.</p> <p>Para su utilización y empleo se expedirá un número secreto de identificación personal (en adelante, “PIN”) que el Titular puede consultar en la web y/o app del Banco en el Área de Clientes, en consulta “Información de la Tarjeta”, o bien solicitar en el número de teléfono 91 177 3310. En este caso, el Banco enviará al Titular el PIN en un sobre cerrado, que podrá cambiar en cualquier momento siguiendo las indicaciones. El Titular de la Tarjeta puede cambiar tantas veces como quiera el PIN, en los cajeros automáticos del Sistema 4B o el que le sustituya en cada momento (en adelante, el “Sistema”). El PIN deberá mantenerse en secreto, sin informar del mismo a terceros ni anotarlo o conservarlo de manera que se permita a una tercera persona tener acceso a él. Se recomienda encarecidamente cambiar el PIN siempre que el Titular sospeche que pueda llegar a conocimiento de un tercero. Si un tercero conoce su PIN y hace uso de la Tarjeta, los actos que el tercero realice vincularán al Titular, asumiendo éste el coste y riesgo de tales operaciones y disposiciones, sin que el Banco pueda asumir responsabilidad alguna.</p>

Medidas de seguridad

El Titular podrá retirar efectivo de bancos y cajeros automáticos adheridos al Sistema y hacer uso de la funcionalidad *contactless* (en la medida que los cajeros tengan incorporada esta funcionalidad), adquirir bienes o servicios en los establecimientos comerciales que lo admitan, ya sea físicamente o por internet.

Para pagos realizados haciendo uso de la funcionalidad *contactless* menores a 50 euros no será necesario teclear el código PIN. Dependiendo de las circunstancias, dicho importe podrá variar.

Para pagos superiores a 50 euros: será necesario teclear el código PIN si así se requiere, para lo cual el Titular deberá acercar la Tarjeta, el dispositivo telefónico o *smartwatch* disponible con la Tarjeta enrolada en él y firmar las facturas o comprobantes que se extiendan al efecto si así se lo solicitaran.

En determinados casos, el PIN podrá ser sustituido por la firma del Titular de los comprobantes de venta, en prueba e conformidad con la operación de pago y su importe.

El Titular deberá notificar al Banco, sin demora indebida, en cuanto tenga conocimiento del hecho acaecido, el extravío o sustracción de los datos de su Tarjeta o del PIN, o el conocimiento de éste por un tercero. La notificación al Banco se podrá efectuar por cualquier medio. En especial, en los supuestos de extravío, sustracción o utilización no autorizada de la Tarjeta, la notificación se efectuará llamando al número de teléfono gratuito habilitado por el Banco a estos efectos: 900 102 938.

En caso de pérdida, sustracción, deterioro o falsificación de los datos de la Tarjeta, el Titular, deberá informar al Banco inmediatamente de ello, con el fin de que se puedan tomar las medidas necesarias para evitar perjuicios a sus clientes. A partir de este momento, cesará la responsabilidad del Titular por la utilización indebida de la Tarjeta.

Recibida esta comunicación, el Banco adoptará las medidas necesarias para impedir la utilización de la Tarjeta. En los supuestos de sustracción de la Tarjeta y utilización fraudulenta de la misma, el Titular deberá aportar al Banco, previa solicitud de éste, la correspondiente denuncia.

<p>Bloqueo de la Tarjeta</p>	<p>El Banco se reserva el derecho de bloquear la utilización de la Tarjeta por razones objetivamente justificadas relacionadas con su seguridad o con la sospecha de una utilización no autorizada o fraudulenta de la misma.</p> <p>El Banco informará al Titular del bloqueo de la Tarjeta, contactando directamente con él en los números de teléfono que hubiese facilitado al Banco, y enviándole un mensaje de texto SMS al teléfono móvil, siempre que el Banco disponga de este dato. Asimismo, el Titular podrá solicitar el desbloqueo de la Tarjeta cuando dejen de existir las circunstancias que hubieran motivado su bloqueo en el teléfono gratuito 900 102 938.</p>
<p>Responsabilidad en operaciones de pago no autorizadas</p>	<p>Cuando un usuario de servicios de pago niegue haber autorizado una operación de pago ya ejecutada o alegue que ésta se ejecutó de manera incorrecta, corresponderá a su proveedor de servicios de pago demostrar que la operación de pago fue autenticada, registrada con exactitud y contabilizada, y que no se vio afectada por un fallo técnico o cualquier otra deficiencia.</p> <p>En caso de operaciones de pago no autorizadas realizadas con la Tarjeta, el Banco devolverá al Titular el importe de la operación de que se trate. No obstante, en caso de extravío o sustracción de la Tarjeta, la pérdida económica derivada de dichas operaciones será a cargo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Del Titular de la Tarjeta hasta el momento de la notificación al Banco del hecho acaecido y hasta el límite máximo de 50 euros, siendo el resto a cargo del Banco. • Del Banco, después de la oportuna notificación. <p>No obstante, el Titular soportará, en cualquier caso, el total de la pérdida económica resultante de operaciones de pago no autorizadas realizadas con la Tarjeta que sean fruto de su actuación fraudulenta o del incumplimiento, deliberado o por negligencia grave, de una o varias de sus obligaciones respecto a la utilización adecuada de la Tarjeta, la adopción de medidas para proteger sus elementos de seguridad y la notificación del extravío, sustracción o utilización no autorizada de la misma.</p>

<p>Responsabilidad del Banco por la no ejecución o ejecución defectuosa de operaciones de pago realizadas con la Tarjeta.</p>	<p>El Banco será responsable frente al Titular de la correcta ejecución de las operaciones de pago realizadas con la misma hasta que su importe se abone en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario de la operación. Si una operación de pago realizada con la Tarjeta no se ejecuta, o se ejecuta incorrectamente, y el Banco es responsable de acuerdo con lo expuesto anteriormente, devolverá al Titular, sin demora injustificada, el importe correspondiente a la operación, reestableciendo, en su caso, el saldo de la cuenta vinculada a la situación en que hubiera estado si no hubiera tenido lugar la operación de pago defectuosa. En cualquier caso, el Banco tratará de averiguar, sin demora indebida, y previa petición del Titular de la Tarjeta, los datos relativos a la operación de pago y notificará los resultados.</p>
<p>Forma y plazo de notificación por parte del consumidor a la entidad de cualquier operación de pago no autorizada o ejecutada de forma incorrecta. Responsabilidad de la entidad en caso de operaciones no autorizadas.</p>	<p>El Titular notificará al Banco, sin demora injustificada desde el momento en que tenga conocimiento de una operación no autorizada, y siempre dentro del plazo de trece (13) meses desde la fecha de la misma.</p> <p>Una vez efectuada la citada comunicación, el Banco procederá a la rectificación de la operación.</p> <p>En caso de que la comunicación se efectúe fuera de plazo, el Titular no podrá exigir la rectificación de la operación no autorizada o ejecutada incorrectamente.</p>