Información precontractual y folleto de información previa al contrato de servicios de pago

TARJETA ANTES BBVA

Este documento contiene la Información Precontractual y la Información General Previa del contrato de la Tarjeta Antes BBVA (en adelante la Tarjeta) conforme a lo establecido en la Orden Ministerial ECE/1263/2019 sobre transparencia de las condiciones de información aplicables a los servicios de pago y a la Circular 5/2012 de Banco de España sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

Las informaciones resaltadas en **"negrilla"** son especialmente relevantes, de acuerdo con lo previsto en la Circular 5/2012

1. SOBRE EL PROVEEDOR DE SERVICIOS DE PAGO

1.1 Datos e inscripción

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.
Dirección: Plaza San Nicolás, 4 - 48005 BILBAO.
Número de teléfono: 900 102 801
Dirección de página web: www.bbva.es
Inscrito en el Registro Mercantil de Bizkaia Tomo 2083, Folio 1, Hoja BI-17-A, Inscripción 1ª

1.2 Autoridades de Supervisión:

Banco de España (Registro 0182)
Comisión Nacional del Mercado de Valores

2. SOBRE LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO DE PAGO

2.1 Principales características: TARJETA DE PREPAGO.

Condiciones que rigen la disposición de fondos: es decir, cuándo y cómo el titular obtendrá el dinero:

a) **La Tarjeta, contra un saldo previamente cargado en la misma, se podrá utilizar para adquirir bienes u obtener la prestación de servicios en cualquiera de los establecimientos físicos o virtuales afiliados a los sistemas de tarjeta que pertenezca la Tarjeta y que figuren en la misma.**

b) **Retirar efectivo contra el saldo previamente cargado en cajeros automáticos y en oficinas del Banco y de aquellas entidades que lo permitan.**

Las operaciones realizadas con la Tarjeta reducirán el saldo disponible.

En ningún caso se podrán realizar operaciones de importe superior al saldo cargado y no utilizado existente en cada momento (saldo disponible).

2.2 Realización de operaciones. Consentimiento.

Para retirar dinero o pagar con la Tarjeta en establecimientos físicos deberá presentar la Tarjeta y marcar su número de identificación personal (PIN).

La tecnología contactless de la Tarjeta permite pagar o retirar efectivo con la Tarjeta sin necesidad de introducir el PIN en operaciones inferiores a 50 euros.

Para compras en comercios online deberá identificarse de la forma que le indique el Banco e introducir las claves de seguridad y seguir el procedimiento que le señale el Banco en cada momento.

2.3 Plazo de ejecución

Las operaciones se cargarán en la Cuenta de Domiciliación en la fecha en la que fueron ejecutadas.

2.4 Límites a las operaciones.

El límite para compras vendrá establecido por el saldo cargado en la Tarjeta y con un máximo de 1000 euros diarios. El Titular y el Banco podrán modificar los límites inicialmente previstos. El límite mensual para cobro de premios de apuestas y del juego es de diez mil euros.

EDICIÓN ANTES 01-01

2.5 Para contratar la tarjeta no es necesario contratar ningún otro servicio accesorio.

3. SOBRE LOS GASTOS Y TIPOS DE INTERÉS Y DE CAMBIO

LLímite de carga mensual: 6 mínimo 1000 máximo

Las comisiones aplicables por uso de la Tarjeta podrán ser:

a) **Comisión por emisión y mantenimiento de una Tarjeta prepago: 5 euros.**

b) **Comisión por emisión de duplicados: 4 euros.**

c) **Comisión por utilización de la Tarjeta fuera de la zona euro: 3% sobre contravalor en Euros.**

d) **Comisiones por retirada de efectivo contra el saldo de la tarjeta en cajeros automáticos: A satisfacer por cada operación de este tipo en función de cómo y dónde se efectúe la misma.**

Comisiones por retirada de efectivo a débito mediante tarjeta en cajeros automáticos	%	Mínimo €
Cajeros del Grupo BBVA en España	0	0€
Cajeros de entidades distintas del Grupo BBVA en España	Nota 1	Nota 1
Cajeros fuera de España	4,50%	3,00€

(1) Por las retiradas de efectivo contra el saldo de la tarjeta en cajeros automáticos pertenecientes a una entidad distinta del Grupo BBVA en España en euros, BBVA repercutirá el mismo importe de la comisión cobrada por la entidad titular del cajero a BBVA. Dicho importe será informado por la entidad titular del cajero antes de la retirada de efectivo.

Comisiones por retirada de efectivo a débito mediante tarjeta en oficinas	%	Mínimo €
Oficinas del Grupo BBVA en España	0	0€
Oficinas de otras entidades en España y U.E. (en Euros)	3,00%	2,40€
Oficinas del Grupo BBVA (no euros) y de otras entidades fuera de España (no euros)	4,00%	2,40€

e) Comisión por consulta en cajeros:

- **BBVA en España: 0 euros.**
- **No BBVA y UE: 0,60 euros.**

4. SOBRE LA COMUNICACIÓN

- Para poder realizar pagos en comercios virtuales (online) el Titular deberá identificarse de la forma que le indique el Banco e introducir las claves de seguridad y seguir el procedimiento que le señale el Banco en cada momento.
- Canales de Comunicación: El Banco podrá realizar cualquier comunicación que derive del contrato a su titular por el medio que tenga pactado con el Banco (telemático o electrónico, o bien por correo postal).
- Avisos y alertas del Banco: el Banco podrá remitir por SMS u otro medio telemático o electrónico, avisos, alertas y cualquier tipo de información relativa a la ejecución del contrato o a las operaciones.

  Además, el Banco mensualmente y en la forma acordada le facilitará la información sobre las operaciones realizadas con la Tarjeta.
- En cualquier momento de la relación contractual el Titular podrá solicitar en cualquier oficina de BBVA el contrato de Tarjeta y este Folleto.

Régimen lingüístico: La información y los términos contractuales se facilitarán en la lengua en la que está redactada este documento.

Durante la duración del contrato nos comunicaremos con usted en la lengua en la que firme el contrato.

5. SOBRE LAS RESPONSABILIDADES Y REQUISITOS NECESARIOS PARA LA DEVOLUCIÓN

5.1 Medidas del Titular para preservar la seguridad de la Tarjetas.

El Titular y demás usuarios de tarjetas emitidas al amparo del contrato de Tarjeta deberán adoptar las siguientes medidas para preservar la seguridad de las tarjetas:

a) **Custodiar la Tarjeta que se les entrega, firmándola de su puño y letra en el momento de recibirla y conservarla en buen estado.**

b) **Tomar las medidas razonables a fin de proteger las credenciales de seguridad personalizadas: número de identificación personal (PIN), cualquier contraseña de acceso y gestión de los servicios telemáticos y claves comunicadas por el Banco para la firma de operaciones de pago.**

EDICIÓN ANTES 01-01

c) **No anotar el PIN y/o contraseñas de la Tarjeta, ni en ningún documento que acompañe a la misma y no utilizar como PIN y/o contraseñas, datos o fechas obrantes en documentos de su uso habitual.**

d) **Notificar al Banco la pérdida, sustracción, copia de la Tarjeta o conocimiento indebido del PIN y/o contraseñas sin demora indebida en cuanto tenga conocimiento de ello en cualquiera de las oficinas del Banco, en horas de atención al público o a través de los números de teléfono indicados en la Tarjeta.**

5.2 Notificación de operaciones no autorizadas o de operaciones de pago ejecutadas incorrectamente.

El Titular deberá notificar al Banco el registro en la Cuenta de Domiciliación de la Tarjeta cualquier transacción no autorizada sin demora indebida en cuanto tengan conocimiento en cualquiera de las oficinas del Banco, en horas de atención al público, en la app o web de BBVA o a través de los números de teléfonos indicados en las tarjetas, y en todo caso en el plazo máximo de trece meses desde la fecha del adeudo.

5.3 Responsabilidad del Banco en caso de operaciones de pago no autorizadas.

En el caso de que se ejecute una operación de pago no autorizada, el Banco devolverá del importe de la operación no autorizada.

5.4 Responsabilidad del Titular en caso de operaciones no autorizadas.

El Titular responderá hasta un máximo de 50 euros por las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas realizadas con la Tarjeta.

El Titular será responsable sin limitación en caso de fraude o negligencia grave por su parte en el cumplimiento de sus obligaciones de custodia y credenciales de seguridad y no haya notificado esta circunstancia sin demora.

5.5 Bloqueo de la Tarjeta.

El Banco se reserva el derecho de bloquear la Tarjeta por razones objetivamente justificadas relacionadas con la seguridad de la tarjeta adoptada para el correcto funcionamiento de las tarjetas, la sospecha de una utilización no autorizada o fraudulenta de la misma y/o si su uso pudiera suponer un aumento significativo del riesgo de que el ordenante pueda ser incapaz de hacer frente a su obligación de pago. En estos supuestos el Banco se lo comunicará al Titular previamente y de no ser posible inmediatamente después del mismo, a menos que la comunicación de tal información resulte comprometida por razones de seguridad objetivamente justificadas o fuese contraria a cualquier otra disposición normativa.

6. SOBRE LA DURACIÓN, LAS MODIFICACIONES Y LA RESOLUCIÓN DEL CONTRATO MARCO

El contrato es de duración indefinida. El Titular podrá solicitar la cancelación del contrato en cualquier momento y el Banco lo cancelará en un plazo máximo de 24 horas.

El Banco podrá cancelar el contrato comunicándolo con dos meses de antelación. El Banco podrá modificar los intereses, comisiones, gastos y demás condiciones previstas en el Contrato, así como incluir otras nuevas, previa comunicación al Titular con dos meses de antelación.

El Banco entenderá que el Titular acepta la modificación si no comunica al Banco su no aceptación con anterioridad a la fecha propuesta de entrada en vigor. En este supuesto, el Titular tendrá derecho a resolver el contrato sin coste alguno y con efecto a partir de cualquier momento anterior a la fecha en que se habría aplicado la modificación.

Se aplicarán de manera inmediata todas aquellas modificaciones que inequívocamente resulten más favorables para el Titular.

7. SOBRE LA LEY APLICABLE, COMPETENCIA JURISDICCIONAL Y LOS PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIÓN

7.1 El contrato se rige por la Ley española y en concreto por el Real Decreto ley 19/2018 de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, por la Orden ECE/1263/2019 sobre transparencia de las condiciones de información aplicables a los servicios de pago y por la Circular 5/2012 de Banco de España sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

En el caso de que el Titular no sea ni un consumidor ni una microempresa, no le será de aplicación la Orden ECE/1263/2019 sobre transparencia de las condiciones de información aplicables a los servicios de pago ni la Circular 5/2012 de Banco de España sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

7.2 Serán competentes para el conocimiento de cualquier controversia derivada del contrato los jueces y tribunales españoles.

7.3 Relativa al recurso: Existencia y acceso a los procedimientos

Existe a disposición del Titular un Servicio de Atención al Cliente para la gestión de sus quejas y reclamaciones:

Servicio de Atención al Cliente.
Apartado de Correos 1598
28080 Madrid
servicioatencioncliente@grupobbva.com

En caso de disconformidad con la resolución del Servicio de Atención al Cliente, el Titular puede dirigirse en segunda

EDICIÓN ANTES 01-01

instancia al Defensor del Cliente:

Apartado de Correos 14460. 28080 Madrid.
defensordelcliente@grupobbva.com

Antes de dirigirse al Defensor del Cliente deberá formularse reclamación al Servicio de Atención al Cliente.

BBVA dispone de un Reglamento para la Defensa del Cliente, al que se puede acceder, solicitándolo en cualquiera de las oficinas de BBVA, o a través de la web bbva.es en los enlaces específicos de atención al cliente.

El plazo máximo para la resolución de quejas y reclamaciones es de 15 días hábiles. Este plazo podrá ampliarse hasta un mes, por causas ajenas al Banco, en cuyo caso se informará al Titular.

Si después de este tiempo y una vez agotadas las distintas instancias que BBVA facilita, no se hubiera resuelto el caso o el Solicitante se encontrara disconforme con la decisión final de su reclamación o queja, podrán dirigirse a:

Servicio de Reclamaciones del Banco de España.
Calle Alcalá nº 48.
28014 Madrid.

8. OTROS ASPECTOS JURÍDICOS IMPORTANTES

- **Derecho de desistimiento: No,** salvo que la contratación se realice a través de la app, web o línea BBVA. El plazo para ejercer el derecho de desistimiento es de 14 días. El plazo se inicia se inicia el día de la celebración del contrato. No obstante, si no hubieran recibido las condiciones contractuales y la información contractual correspondiente antes de dicho día el plazo para ejercer este derecho comenzará a contar el día en que reciba la citada información.

  El Titular debe dejar constancia al Banco de la notificación por cualquier modo admitido en derecho. Se considera que se ha respetado el plazo si la notificación se ha enviado antes de la expiración del plazo y en papel o cualquier otro soporte duradero a disposición del banco y accesible para él en cualquier oficina BBVA.

  La presente información sobre el producto indicado en el inicio de este documento no implica su concesión por el

MUY IMPORTANTE.

Es imprescindible que consulte cualquier cuestión o aclaración con la oficina BBVA y que no firme el Contrato del producto o servicio si tiene alguna duda.

El Banco de acuerdo con la manifestación sobre las necesidades y situación financiera recibida del solicitante/s le ha facilitado con carácter previo a este contrato información suficiente sobre distintos productos ofertados para que pueda comprender las características de los mismos y decidir sobre la contratación del que considera más adecuado a sus intereses.

Asimismo, el Banco le ha informado que puede consultar en cualquiera de sus oficinas, en su página web (www.bbva.es) así como en la del Banco de España (www.bde.es) la información de las comisiones y tipos de interés más habituales para operaciones más frecuentes celebrados entre BBVA y sus clientes personas físicas en el último trimestre.

En el proceso de contratación de este producto/servicio el Banco no le ha prestado un servicio de asesoramiento en materia bancaria y, por consiguiente, no ha emitido ninguna recomendación personalizada en base al conjunto de su situación patrimonial con respecto al producto/servicio al que se refiere el presente contrato ni se lo ha presentado como idóneo para su perfil, lo que el solicitante/s reconoce y acepta.

EDICIÓN ANTES 01-01

Banco ni oferta vinculante relativa al mismo.

EDICIÓN ANTES 01-01