

Ficha de información Precontractual de Depósitos a la vista y ahorro

Este documento tiene solo fines informativos.

La información resaltada con un fondo gris es especialmente importante.

Datos identificativos de la entidad de crédito

Datos identificativos: Bankinter, S.A.

Paseo de la Castellana, nº 29, 28046, Madrid

Datos de contacto: Se puede contactar con la entidad a través del número de teléfono **91 657 88 00**, o a través del teléfono del servicio de atención telefónica para empresas **91 050 01 08**.

Igualmente se puede contactar con la entidad a través de la siguiente dirección de correo electrónico: buzon@bankinter.es

Características principales del depósito a la vista.

□ Indicadores de riesgo y alertas de liquidez.

De conformidad con la Orden ECC/2316/2015, de 4 de noviembre, relativa a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros, a continuación, le mostramos la/s alerta/s aplicables a este producto.

Esta norma obliga a las entidades financieras a darte información clara y visual sobre los productos que ofrecen, incluyendo:

- Un indicador de riesgo, que te ayuda a entender el nivel de riesgo del producto.
- Advertencias sobre la liquidez, si el producto puede tener limitaciones para recuperar tu dinero fácilmente.
- Advertencias sobre la complejidad, si el producto es difícil de entender o tiene condiciones especiales.

Estas alertas están pensadas para que puedas tomar decisiones informadas y comparar productos de forma sencilla.

Indicador de riesgo: 1/6: Este número es indicativo del riesgo del producto, siendo 1/6 indicativo de menor riesgo y 6/6 de mayor riesgo.

□ Divisa.

La moneda del depósito es el euro (€).

Esto significa que tanto el dinero que depositas como los intereses que puedas recibir estarán en euros. No tendrás que preocuparte por cambios de divisa ni comisiones por conversión.

□ Disponibilidad del saldo.

Puedes usar el dinero que tengas en la cuenta de varias formas:

- Cheques: Si lo pides, el banco te dará un talonario para que puedas emitir cheques con cargo a tu cuenta.
- Domiciliaciones de pago: Puedes autorizar pagos automáticos, como recibos de servicios o suscripciones.
- Órdenes de disposición y transferencias: Puedes dar instrucciones al banco para mover tu dinero, ya sea a otras cuentas tuyas o de otras personas.
- Otros medios: También puedes usar cualquier otro sistema que el banco acepte como válido para retirar o mover tu dinero.

□ Forma de realización de ingresos.

Puedes ingresar dinero en tu cuenta de varias formas:

- En efectivo, directamente en la oficina del banco.
- Por transferencia, desde otra cuenta bancaria.
- Mediante cheques u otros documentos, que entregues al banco y que este acepte.

Importante:

Si haces un ingreso que no sea en efectivo (por ejemplo, con un cheque), el dinero no estará disponible de inmediato. Solo podrás usarlo cuando el banco confirme que el cheque u otro documento ha sido cobrado correctamente. Hasta entonces, ese dinero estará en tu cuenta, pero no podrás disponer de él.

□ Otras operaciones de pago.

Con tu cuenta puedes hacer muchas operaciones relacionadas con el dinero. Estas son algunas de las más comunes:

- Ingresar y retirar efectivo: Puedes meter o sacar dinero en ventanilla o en cajeros automáticos.
- Transferencias: Puedes enviar y recibir dinero, tanto de forma puntual como con órdenes permanentes (por ejemplo, para pagar el alquiler cada mes).
- Domiciliaciones: Puedes autorizar que se cobren automáticamente recibos, como los de la luz, el agua o el gimnasio. Estos pueden ser pagos regulares o puntuales.
- Tarjetas: Puedes pedir tarjetas (de débito o crédito) para pagar o sacar dinero.
- Pagos con tarjeta o dispositivos similares: Puedes pagar con tu tarjeta o con otros dispositivos (como por ejemplo el móvil)
- Hal Cash: Puedes enviar o recibir dinero usando este servicio, que permite retirar efectivo en cajeros sin necesidad de tarjeta.

□ Órdenes de pago: cuándo se reciben y cuánto tardan en ejecutarse.

¿Cuándo se recibe una orden de pago?

El Banco considera recibida una orden de pago en el momento en que le llega, ya seas tú el que la envíes directamente, sea el beneficiario o un proveedor autorizado. **No se cargará nada en tu cuenta hasta que el Banco reciba la orden.**

- Si la orden llega en un **día no hábil** (por ejemplo, fin de semana o festivo), se considera recibida el **siguiente día hábil**.
- Si la envías **después de las 21:00**, también se considerará recibida el día hábil siguiente.
- Puedes acordar con el Banco que la operación se realice en una **fecha concreta**; en ese caso, la orden se considera recibida en ese día (o al siguiente hábil si fuera festivo).

Plazos de ejecución y fecha valor.

Los plazos máximos de ejecución y las reglas de fecha valor establecidos en la normativa europea sobre servicios de pago (Real Decreto ley 19/2018 –PSD2–) se aplicarán en los siguientes casos:

- a) Transferencias o pagos realizados en euros entre bancos situados en cualquiera de los países de la Unión Europea.
- b) Pagos realizados dentro de un país de la Unión Europea, aunque dicho país utilice una moneda distinta del euro.

En estos casos, el Banco ejecutará la operación como máximo al final del siguiente día hábil desde que reciba la orden (o dos días hábiles si la orden se ha dado en papel). El Banco no aplicará fechas valor que retrasen el abono o el cargo y pondrá los fondos a disposición del cliente de forma inmediata en cuanto los reciba.

En las operaciones que no entren en el ámbito anterior –incluidas las realizadas fuera de la Unión Europea, en monedas que no sean de la Unión Europea, las operaciones sometidas a una

condición suspensiva, donde estas normas solo aplican cuando el abono sea firme (es decir, cuando el pago no pueda revertirse), y los cheques – los plazos de ejecución podrán ser superiores. No obstante, el Banco siempre aplicará las reglas legales de fecha valor y pondrá los fondos a disposición del cliente en cuanto el abono sea firme.

Antes de ejecutar cualquier operación fuera del ámbito de aplicación de la normativa europea, el Banco informará al cliente de:

- los plazos estimados,
- las posibles comisiones, y
- cualquier diferencia relevante respecto al régimen de pagos dentro de la Unión Europea.

Si tú eres quien hace el pago (ordenante):

- El dinero llegará a la cuenta del destinatario **como máximo al final del siguiente día hábil** después de que el Banco reciba la orden.
- Si la orden la haces en papel (no por medios digitales), se añade un día más.
- El banco no puede poner una fecha anterior al día en que te cargue realmente el dinero. El cargo contará desde el mismo momento en que se haga efectivo.

Si tú eres el destinatario del pago (beneficiario):

- El dinero estará en tu cuenta **el mismo día hábil** en que el Banco reciba los fondos.
- Ese mismo día podrás disponer de él.

Si haces un ingreso de dinero en efectivo en una cuenta en el Banco, en **la misma moneda que la cuenta**, podrás **usar ese dinero en el momento**, con **fecha valor del mismo día**.

Si no eres consumidor, podrás usar el dinero al día hábil siguiente, pero también con fecha valor de ese día.

¿Puede el Banco rechazar una orden de pago?

Sí. El Banco puede **rechazar una orden de pago**, por ejemplo, si hay errores o si hay riesgos relacionados con la seguridad. Si lo hace:

- Te informará de ello y, si es posible, de los motivos y cómo corregirlos.
- Esta notificación se hará dentro del plazo de ejecución y usando el medio más rápido y eficaz disponible.

También podrá **rechazar una orden de pago** si se dirige a un país o entidad que pudiera implicar sanciones o riesgos legales para el Banco.

¿Qué pasa con las cantidades y las comisiones?

- Si tú envías dinero, el Banco no **descontará comisiones del dinero que se envía**.
- Pero si tú recibes dinero, el Banco **sí puede restar comisiones o gastos** antes de abonarlo en tu cuenta.

En este caso, el Banco debe darte **toda la información detallada**, indicando el dinero total y los gastos aplicados.

□ **Servicios asociados (tarjetas de débito, talonarios de cheques...): condiciones de uso, conservación y coste**

Con tu cuenta puedes acceder a algunos servicios adicionales, como:

- Tarjeta de débito: Te permite pagar en tiendas o sacar dinero directamente de tu cuenta.
- Tarjeta de crédito: Puedes hacer pagos, aunque no tengas saldo en ese momento, y devolver el dinero más adelante, según las condiciones acordadas.
- Cheques: Puedes pedir un talonario para emitir cheques con cargo a tu cuenta.

Condiciones de uso y comisiones:

Las normas para usar estos servicios, así como los costes o comisiones que puedan aplicarse, estarán detalladas en:

- Las condiciones particulares del contrato que firmes para cada servicio.
- La información precontractual que recibirás con tiempo suficiente antes de contratar cualquiera de estos productos.

▣ Duración.

El contrato no tiene una fecha de finalización.

Seguirá en vigor mientras mantengas activo algún producto o servicio contratado con el banco. Esto significa que no necesitas renovarlo cada cierto tiempo.

▣ Comisiones o gastos (Cuándo se aplican, en qué condiciones y con qué frecuencia)

Comisión de mantenimiento de la cuenta: cada año, el Banco cobrará una comisión de 0,00 euros por mantener la cuenta que se cobrará cada seis meses. Se pagará al mismo tiempo que el Banco te pague los intereses generados por la cuenta.

Si **dejas de cumplir los requisitos** para que tu cuenta sea una CUENTA JOVEN, la comisión de mantenimiento pasará a ser de **45,00 euros al año**.

Comisión de gestión de apuntes: 0,00 euros por cada vez que se carga un pago en la cuenta.

Si el pago es por un servicio que el cliente ha contratado previamente, los tres primeros cargos no se cobran, excepto si están relacionados con cheques.

Se pagará al mismo tiempo que el Banco te pague los intereses generados por la cuenta

Descubierto tácito: si no tienes suficiente dinero en la cuenta para hacer un pago y la cuenta se queda en números rojos, **el Banco puede adelantar ese dinero, pero te cobrará una TAE del 6,50%** por el dinero que falta. Este interés de devenga cada día y se paga cada mes. Es

decir, la obligación de pagar este interés nace cada día y se van acumulando, pero tú los pagas cada mes.

Si la cuenta es de un consumidor, se paga cada tres meses.

Si tu cuenta deja de ser una **CUENTA JOVEN 5%** porque no cumples los requisitos indicados en las condiciones generales de este contrato, la TAE que se aplicará a los descubiertos será del **8,12% TAE**.

Además, el Banco cobrará una comisión del **4,50 % sobre el mayor saldo negativo que hayas tenido en ese tiempo, con un mínimo de 15 euros** que se devenga cuando se produce el descubierto y se pagará cada mes. Si la cuenta es de un consumidor, se paga cada tres meses. Esta comisión no se aplica si el saldo negativo se debe solo a diferencias de valoración contable. **En cuentas de consumidores, el total de intereses y comisiones no puede ser mayor a una tasa anual equivalente del 2,5 veces el interés legal del dinero.**

Gastos por reclamación de descubiertos: Si no pagas a tiempo lo que debes según el contrato, el Banco puede cobrarte los gastos por hacer gestiones para recuperar ese dinero. Estas gestiones pueden incluir el envío de correos electrónicos, mensajes SMS, cartas, burofaxes o llamadas. También se incluyen los costes que tiene el Banco o sus colaboradores al hacer estas gestiones.

Los gastos que pueden cobrarte dependen del dinero que debes:

Importe de descubierto	Gasto repercutido
Si debes hasta 15 euros	No te cobran nada
Si debes entre 15,01 euros y 50 euros	Te cobran 15 euros
Si debes entre 50,01 euros y 200 euros	Te cobran 40 euros
Si debes más de 200 euros	Te cobran 45 euros

Estos gastos solo se cobrarán si realmente se hacen esas gestiones. Además, no se puede cobrar más de una vez por el mismo impago.

Este cobro es independiente de los intereses que también pueden aplicarse por no pagar a tiempo.

Comisión por atención manual de pagos: Si no hay suficiente dinero en tu cuenta y el Banco no puede hacer el pago automáticamente, se puede hacer el cargo de forma manual. En ese caso, el Banco podrá cobrarte 3 euros por cada uno de esos cargos manuales. Esta comisión se cobra en el momento en que se hace el pago.

Comisiones y gastos por servicios de Caja: si realizas ciertos servicios relacionados con tu cuenta, como cobrar cheques, hacer giros, transferencias u órdenes de pago, el Banco puede cobrar comisiones por ello. Del precio de estas comisiones se informa antes de prestar el servicio y se cobra en el momento en que se hace el servicio.

Comisión por contar monedas: si tienes una actividad profesional, empresarial o similar (no uso personal) y pides al Banco que cuente, empaquete o cambie monedas pequeñas, se cobrará una comisión de 10 euros por cada 500 monedas. Esta comisión se cobra después de hacer el conteo.

□ **Retribución (Cuándo se paga, en qué condiciones, si puede cambiar, cada cuánto y cómo se abona). Índices de referencia.**

Tipo de interés nominal: 0,00%. Este depósito no genera intereses. Es decir, el banco no te pagará ninguna cantidad por el dinero que tengas en la cuenta.

Aquí te explico los detalles:

- Periodicidad de la liquidación: Semestral (cada seis meses)
- Tipo de interés nominal: 0,00%
- Saldo medio mínimo para generar intereses: 0,00 euros
- Saldo máximo remunerado: 0,00 euros

- Franquicia (cantidad mínima para empezar a generar intereses): 0,00 euros

Como no se pagan intereses, estos valores indican que no recibirás ninguna retribución económica por tener dinero en esta cuenta, sin importar el saldo que mantengas.

El tipo de interés que se indica en esta ficha (actualmente 0,00%) podría cambiar en el momento en que contrates la cuenta de forma efectiva. Esto significa que el banco puede ofrecerte un tipo diferente justo antes de firmar el contrato. Por eso, es importante que revises bien las condiciones finales antes de aceptar.

❑ Servicios accesorios que condicionen la contratación (naturaleza, características y coste).

Activación y mantenimiento de tu Cuenta Joven.

Para abrir una Cuenta Joven, tienes que cumplir los siguientes requisitos desde el inicio y mientras la cuenta esté activa:

- a) Debes tener entre 18 y 24 años. Si hay más de un titular, al menos uno debe estar dentro de ese rango de edad.
- b) Solo puedes ser titular de una única Cuenta Joven.
- c) No puedes tener deudas pendientes con Bankinter ni con otras entidades, salvo el descubierto que Bankinter pueda autorizar en esta cuenta.

Pérdida de la condición de Cuenta Joven.

Si no cumples los requisitos b) o c) al principio o durante el tiempo que tengas la cuenta, dejarás de tener una Cuenta Joven. Esto significa que:

1. Perderás las condiciones especiales que ofrece la Cuenta Joven.
2. Se anulará cualquier descubierto que Bankinter te haya autorizado.

También perderás las condiciones de la Cuenta Joven cuando todos los titulares cumplan 25 años. En ese momento, la cuenta pasará a ser una cuenta corriente estándar, con las condiciones que Bankinter tenga para ese tipo de cuenta.

❑ TAE / Tipo acreedor.

T.A.E.: 0,00% (*)

(*) La TAE se ha calculado para un supuesto en el que mantienes un saldo diario de 6.000,00 euros durante un año.

¿Cómo se calcula?

Se usa esta fórmula:

$\text{Capital} \times \text{Rédito} \times \text{Tiempo} / 36.500$ (o 36.600 si el año es bisiesto)

La TAE que aparece en este documento se calcula según lo establecido en el Anejo 7 de la Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España (publicado en el B.O.E de 6 de julio de 2012).

Si el tipo de interés es variable: En ese caso, se hablará de TAE Variable, y se ha calculado bajo la hipótesis de que los índices de referencia no varían; por tanto, esta TAE Variable variará con las revisiones del tipo de interés. Pero en la práctica, puede variar cuando se revisen los tipos de interés.

❑ **Retribución en especie**

No aplica.

Es decir, no recibirás obsequios, productos ni servicios como compensación por tener dinero en esta cuenta.

❑ **Resolución del contrato**

La resolución del contrato será gratuita para el cliente a no ser que el contrato haya estado en vigor durante menos de seis meses. En caso de que la resolución del contrato solicitada por el cliente tenga lugar antes del transcurso de los seis (6) primeros meses de duración del contrato, el Banco podrá repercutir al cliente los gastos derivados de la resolución.

Si tú decides cancelar la cuenta:

- Puedes cerrar tu cuenta corriente o cancelar el depósito a la vista en cualquier momento, sin necesidad de avisar con antelación.
- Cuando lo hagas, se cancelarán también los productos o servicios que estén asociados a esa cuenta, salvo que tengas contratado otro producto con el banco que necesite esa cuenta para funcionar o que exista alguna norma legal que impida el cierre inmediato.
- No tendrás que pagar nada por cancelar el contrato, si ha estado en vigor más de seis meses.
- Si decides cancelarlo antes de que pasen seis meses, el banco podrá cobrarte los gastos que haya tenido por la cancelación.

Cancelación del contrato por parte del banco

El banco puede cancelar el contrato en cualquier momento y sin necesidad de justificar la causa, siempre que:

- Te avise con al menos 2 meses de antelación, si eres consumidor.
- Te avise con al menos 10 días naturales, si no eres consumidor.

Excepciones por causa justificada.

El banco podrá suspender el uso de tu cuenta total o parcialmente antes de cancelarla si detecta alguna de estas situaciones:

- Indicios de fraude o irregularidades graves que den lugar a un posible incumplimiento de obligaciones legales que deben cumplir las entidades financieras, especialmente si están relacionadas con medidas para el blanqueo de capitales o fraude fiscal.
- Riesgo de descubierto (es decir, que la cuenta se quede en números rojos). Si el banco detecta que puede producirse un descubierto en tu cuenta (es decir, que podrías quedarte en números rojos), podrá suspender el uso de la cuenta, total o parcialmente, hasta que se cierre el contrato.

Las comisiones y los gastos que se cobren periódicamente por los servicios de pago, el cliente solamente abonará la parte proporcional adeudada hasta la resolución del contrato. Cuando dichas comisiones y gastos se hayan pagado por anticipado, se reembolsarán de manera proporcional a la duración del plazo que cubra la comisión o gasto de que se trate.

Comisiones y gastos al cancelar el contrato.

Si decides cancelar el contrato, solo pagarás la parte proporcional de las comisiones o gastos periódicos por los servicios de pago, correspondiente al tiempo en que hayas tenido activa la cuenta.

Además:

Si ya habías pagado alguna comisión o gasto por adelantado, el banco te devolverá la parte proporcional correspondiente al tiempo que no hayas usado.

Esto garantiza que no pagues de más por servicios que ya no vas a utilizar.

Si el banco quiere cambiar alguna condición de tu contrato de cuenta corriente, sobre todo si se trata de tarifas o comisiones, debe avisarte con al menos:

- **2 meses de antelación, si eres consumidor.**
- **15 días naturales de antelación, si no eres consumidor.**

Estas modificaciones podrán afectar tanto a las condiciones de los servicios de pago como a la remuneración asociada a la cuenta corriente, incluyendo subidas en las comisiones y gastos acordados. Si no estás de acuerdo, puedes cancelar el contrato sin coste antes de esa fecha. En ese caso, tendrás derecho a que se te devuelva la parte proporcional de los comisiones y gastos que hayas pagado por adelantado. Las modificaciones del contrato que claramente te beneficien podrán aplicarse sin previo aviso.

El Banco te informará, de forma individual, sobre las condiciones del contrato que se van a modificar. Si eres consumidor también se te informará de la razón de los cambios. Estas razones pueden incluir:

- cambios en la normativa o jurisprudencia;
- aumento de los costes de los servicios;
- variación de las circunstancias del mercado;
- actualizaciones técnicas necesarias para garantizar la continuidad, seguridad o funcionalidad de los servicios.

La comunicación de la modificación se hará conforme a lo indicado en las condiciones generales del contrato y cumpliendo con la normativa vigente.

¿Qué pasa si no estás de acuerdo con el cambio?

- Si no aceptas la modificación, puedes cancelar el contrato de la cuenta corriente antes de que el cambio entre en vigor sin ningún coste.
- Si no comunicas al banco tu desacuerdo antes de la fecha prevista para el cambio, se entiende que aceptas la modificación.

□ Adhesión o no a los "Principios comunes para el traslado de cuentas bancarias"

Sí. Este banco sí está adherido a los "Principios comunes para el traslado de cuentas bancarias". Esto significa que puedes pedir que se traslade tu cuenta a otro banco de forma sencilla, siguiendo unas normas comunes que protegen tus derechos como consumidor.

- ❑ Adhesión al Real Decreto-Ley 16/2011, de 14 de octubre: Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito.

El producto se encuentra cubierto por el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito creado por el Real Decreto Ley 16/2011, de 14 de octubre al que este Banco se encuentra adherido.

Tu dinero está protegido por el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito, creado por el Real Decreto-Ley 16/2011, de 14 de octubre.

La cantidad máxima que está garantizada por tus depósitos en Bankinter es de 100.000 euros por persona y entidad. Esto incluye todos los depósitos que tengas en Bankinter.

❑ **Desistimiento del Contrato de Cuenta.**

Tienes derecho a desistir del contrato de cuenta sin dar explicaciones y sin costes adicionales, dentro de los 14 días naturales siguientes a la firma.

Puedes comunicar tu decisión:

- En cualquier oficina de Bankinter
- Por teléfono, a través los Servicios de Banca Telefónica: 91 657 88 00
- Por carta: Bankinter S.A., Paseo de la Castellana 29, 28046 Madrid
- Por cualquier otro medio aceptado.

Si usas este derecho, tendrás que:

- Tendrás que Pagar los gastos y comisiones generados por los servicios prestados hasta ese momento.
- Devolver cualquier cantidad que te hubiese entregado el Banco.

Para abonar esas cantidades, tendrás un plazo de 30 días naturales, desde el envío de la comunicación del desistimiento.

Bankinter te devolverá, lo antes posible y en un plazo máximo de 30 días naturales desde la comunicación del desistimiento, las cantidades que haya recibido de ti bajo el contrato, excepto los costes por los servicios ya prestados hasta la fecha de la comunicación.

Si no ejerces tu derecho de desistimiento dentro del plazo indicado, el contrato entrará en vigor y solo podrás cancelarlo según lo establecido en la cláusula "Objeto y duración" del contrato.

Durante el plazo de 14 días naturales, puedes pedir a Bankinter que el contrato entre en vigor por completo. Si lo haces, ya no podrás usar el derecho de desistimiento.

□ Responsabilidad en operaciones de pago no autorizadas.

Si se realiza un pago desde tu cuenta que tú no has autorizado, el banco (como proveedor de servicios de pago) debe devolverte el importe de ese pago de forma inmediata, y como muy tarde, al final del siguiente día hábil desde que se detecte o se te comunique la operación. En algunos casos, podrías tener que asumir hasta un máximo de 50 euros si el pago no autorizado se ha hecho con una tarjeta o instrumento de pago que:

Se ha perdido, robado o usado indebidamente por otra persona.

Pero no tendrás que pagar nada si:

- a) No era posible que detectaras la pérdida, robo o el uso indebido por otra persona antes del pago (salvo que hayas actuado de forma fraudulenta).
- b) La pérdida fue culpa de empleados, agentes, sucursales o empresas de un proveedor de servicios de pago que trabajan para el banco.

Si se hace un pago desde tu cuenta que tú no has autorizado, y ese pago ocurre porque has actuado de forma fraudulenta, o no has cumplido con tus obligaciones (por ejemplo, no has usado bien tu tarjeta, no has adoptado las medidas de seguridad necesarias o no has avisado al banco si la pierdes), entonces:

- Tendrás que asumir todas las pérdidas que se generen por ese pago no autorizado.
- En estos casos, no se aplicará el límite de 50 euros que normalmente protege al cliente.

Esto incluye situaciones en las que:

- Has actuado con intención de engañar (fraude).
- Has sido muy descuidado o has incumplido tus deberes como usuario del servicio de pago.

En algunos casos, no tendrás que asumir ninguna pérdida si alguien usa tu tarjeta o medio de pago sin tu permiso.

Esto se aplica cuando:

- La tarjeta ha sido robada, perdida o usada por otra persona sin autorización.
- Las operaciones se han hecho por internet o de forma no presencial, usando solo los datos impresos en la tarjeta (como el número, la fecha de caducidad o el código de seguridad).
- No has cometido fraude ni has sido gravemente negligente (por ejemplo, si has cuidado bien tu tarjeta y tus claves).
- Has avisado al banco sin demora en cuanto te has dado cuenta del problema.

En estos casos, el banco no te cobrará nada por las operaciones no autorizadas.

El banco tiene sistemas de control y seguridad para detectar posibles riesgos o fraudes en las operaciones de pago.

Si estos sistemas detectan una operación que parezca sospechosa o que pueda ser fraudulenta, el banco se pondrá en contacto contigo por teléfono, usando el número que hayas facilitado. Además, el Banco podrá enviarte avisos sobre operaciones que sean de importe especialmente alto o que se salgan de lo habitual en tu cuenta.

¿Qué hará el banco?

- Te llamará para confirmar si realmente has autorizado esa operación.
- Te informará sobre las medidas que puedes tomar para reducir los posibles efectos negativos si se trata de un fraude.

Para asegurarnos de que las transferencias SEPA (Zona Única de Pagos en Europa) en euros lleguen al beneficiario correcto, Bankinter te ofrece el **Servicio de Verificación del Beneficiario** ("Servicio VoP") **antes de que autorices la transferencia.**

Con este servicio, Bankinter te informará si:

- El nombre del beneficiario **coincide exactamente** con el número de cuenta que has indicado.
- **No hay coincidencia** entre el nombre y el número de cuenta.
- Hay una **coincidencia parcial o aproximada**.
- **No se puede hacer la verificación o no se acepta el código de identificación (como el CIF o el LEI).**

Esta información te ayudará a decidir si quieres seguir adelante con la transferencia. Puede consultar los países que forman parte de la Zona SEPA en el siguiente enlace:

www.sepaes.es/sepa/es/secciones/enlaces.

□ Idiomas del contrato.

El contrato y todas las comunicaciones relacionadas contigo se harán en castellano.

□ Forma en que se facilita o se pone a disposición la Información y condiciones relativas al contrato marco de Servicios de Pago (Acceso a la información del contrato).

Tienes derecho a recibir el Contrato Marco de Servicios de Pago en papel o en otro formato duradero (como PDF o documento digital), siempre que lo solicites.

Este derecho se mantiene durante toda la duración del contrato, y el banco debe entregarte el contrato con toda la información que exige el artículo 14 de la Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre, sobre transparencia en los servicios de pago.

□ **Cómo y cuándo puedes comunicar un pago no autorizado o un pago que no se ha realizado correctamente:**

Rectificación de operaciones de pago no autorizadas o incorrecta.

Si ves que se ha hecho un pago que tú no has autorizado o que se ha realizado con algún error, puedes pedir a Bankinter que lo corrija. Para ello, debes avisar al banco sin demora injustificada, es decir, tan pronto como te des cuenta del problema. Además, tienes un plazo máximo de 13 meses desde la fecha en que se hizo el cargo en tu cuenta para presentar la reclamación.

Si el sistema del Servicio VoP te ha avisado de que los datos del beneficiario no coinciden con los de la cuenta de destino, y tú decides autorizar la transferencia de forma expresa, esa operación se considerará válidamente autorizada.

En ese caso, Bankinter no será responsable de los efectos que puedan derivarse de haber hecho la transferencia.

□ **Sistemas de resolución judicial y extrajudicial de conflictos:**

Procedimientos de reclamación judicial:

Las partes se someten a lo establecido en la Ley de Enjuiciamiento Civil para la tramitación de reclamaciones judiciales.

Procedimientos de reclamación extrajudicial:

El cliente dispone de los siguientes medios para la gestión de sus quejas y reclamaciones:

■ **Servicio de Atención al Cliente.**

Dirección: c/ Pico San Pedro, 1.

28760, Tres Cantos (Madrid).

Correo electrónico: incidencias_sac.bankinter@bankinter.es

Número de teléfono gratuito: 900 80 20 81.

- **A través de la página web:** www.bankinter.com
- **En cualquier oficina Bankinter**

Plazo para resolver quejas y reclamaciones.

Tienes derecho a presentar quejas o reclamaciones si no estás de acuerdo con algo relacionado con tus derechos u obligaciones. Bankinter tiene un plazo máximo de 15 días hábiles para darte una respuesta.

En algunos casos excepcionales, por motivos que no dependen de Bankinter, este plazo puede ampliarse hasta un mes.

Si no estás conforme con la respuesta final que te dé el banco, y ya has utilizado todos los canales que Bankinter pone a tu disposición, puedes acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, que está en la calle Alcalá 48, 28014 Madrid.

Además, también puedes dirigirte a las entidades de resolución alternativa de conflictos que existen en España, según lo establecido en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Esta ley permite que los consumidores puedan resolver sus conflictos con empresas sin necesidad de ir a juicio, a través de organismos especializados.

□ Autoridad de supervisión:

Bankinter está inscrita en el Registro Especial de Instituciones Financieras del Banco de España con el número 0128, sujeta a la supervisión y control del Banco de España.

□ Legislación aplicable:

Española.

□ Traslado de Cuentas:

El cliente podrá realizar el traslado de su cuenta de conformidad con el Real Decreto Ley 19/2017 y Orden ECE/228/2019.

Condiciones según el tipo de titular:

Algunas condiciones de la cuenta pueden cambiar dependiendo de:

Quién es el titular (la persona que abre la cuenta).

Para qué se usa la cuenta (si es para cosas personales o para un negocio).

▪ Cuenta de consumidor

- El titular es una persona física (no una empresa).
- La cuenta se usa solo para gastos domésticos.
- En este caso, se aplican normas especiales de protección al consumidor.

▪ Cuenta de no consumidor

- Puede ser una persona física o una empresa.
- La cuenta se usa para actividades profesionales o de empresa.
- No se aplican las mismas normas de protección que en las cuentas de consumidor.