

Información precontractual según la normativa de transparencia bancaria

Gracias por mostrar interés en la tarjeta de débito Sabadell

En cumplimiento de la Circular 5/2012 de 27 de junio, del Banco de España, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos (en adelante, “Circular 5/2012”), te damos esta información para que, como solicitante, entiendas bien qué estás contratando si decides contratar una tarjeta de débito. Aquí tienes las condiciones y características del producto:

Las informaciones resaltadas en **negrita** son especialmente importantes para ti.

1. Identidad y detalles de contacto del Banco

Identidad	Banco de Sabadell, S.A. (en adelante, el “Banco”)
Dirección	Plaça de Sant Roc, nº 20 08201 Sabadell

2. Descripción de las principales características de la tarjeta

Tipo de tarjeta	Tarjeta BS CARD MASTERCARD (en adelante, “Tarjeta”)
Se podrá disponer del saldo de la cuenta de pago con los siguientes límites máximos de disposición.	Límite diario de cajero: 600 euros Límite diario de terminal punto de venta: 2.000 euros Límite mensual de terminal punto de venta: 2.000 euros
Condiciones de uso y medidas de seguridad para el uso de la	Puedes utilizar tu tarjeta a tu voluntad y dentro de los límites antes indicados durante el período de validez de la tarjeta.

Tarjeta.

La Tarjeta es personal y solo tú puedes usarla para comprar en comercios (físicos u online) que acepten Visa o Mastercard, y para sacar dinero a débito en cajeros automáticos del Banco o de otras entidades. También puedes hacer otras operaciones que el Banco autorice en cada momento.

Cuando recibas la Tarjeta debes activarla y guardar tu PIN en secreto. Nadie que no seas tú puede conocer tu PIN. Si la Tarjeta permite el pago sin contacto (tecnología *Contactless*), no tendrás que introducir el PIN ni ningún otro sistema para aprobar el pago en operaciones inferiores al límite establecido (actualmente en España el límite es de 50 euros).

Debes proteger tu Tarjeta y avisar al Banco inmediatamente si la pierdes o te la roban. Tienes la obligación de guardar y mantener en secreto todas tus claves y contraseñas del Banco. No elijas un PIN que se pueda adivinar fácilmente y, por supuesto, no lo escribas ni en la Tarjeta ni en un papel al lado de la Tarjeta. Tampoco utilices la Tarjeta en dispositivos que puedan parecer manipulados o falsos. Haz caso siempre de todas las recomendaciones de seguridad que te hagamos desde el Banco. Si usas la tecnología sin contacto, toma precauciones extras para proteger tu seguridad.

Si pierdes tu Tarjeta, te la roban o alguien la usa sin tu permiso, avisa inmediatamente al Banco en cualquier oficina o llama al número de teléfono de atención al cliente que está en tu Contrato y en el documento que te enviamos todos los meses con las operaciones de tu Tarjeta.

El Banco puede bloquear o cancelar tu Tarjeta por motivos de seguridad; por la sospecha de una utilización no autorizada o fraudulenta; si como consecuencia de tu uso se produce un aumento significativo del riesgo de impago; por incumplimiento de tus obligaciones de pago; en caso de reclamación administrativa o judicial en tu contra; si apareces en un fichero de morosidad; si sufres un embargo de tus bienes o has sido declarado en concurso del bloqueo o de la cancelación de tu Tarjeta y de por qué ha sido.

Responsabilidad del Titular en caso de operaciones de pago no autorizadas

Si tu Tarjeta se pierde, te la roban o se apropia de ella alguien, solo serás responsable de un máximo de 50 euros si informas inmediatamente al Banco en cuanto te des cuenta de ello. No serás si no has podido detectar la pérdida, el robo o la apropiación indebida de la Tarjeta, o la pérdida se debe a la

actuación de empleados del Banco o terceros que trabajen para éste. Si has actuado con engaños o incumples, intencionadamente o por un descuido grave, las obligaciones de cuidado de la Tarjeta y de tus claves de seguridad, o no comunicas inmediatamente al Banco la pérdida o el robo de la Tarjeta, tendrás que hacerte cargo de todo el dinero que pierdas.

Cómo y cuándo debes informar al Banco de cualquier operación hecha con tu Tarjeta que no reconozcas: tienes que hacerlo cuanto antes, tan pronto como te des cuenta y, como máximo, en los 13 meses siguientes a la operación en cuestión. Una vez que lo comunicas al Banco, no tienes que asumir ningún cargo en tu Cuenta por las operaciones no autorizadas que pudieran producirse a partir de ese momento. El Banco te devolverá el importe de las operaciones que considere como no autorizadas al final del siguiente día laboral al que hagas la comunicación, salvo que el Banco considere que son cargos ocasionados por una actuación engañosa del Titular de la Tarjeta o por una desatención grave de sus obligaciones, especialmente de la conservación y utilización adecuada de la Tarjeta y de la protección de sus claves de seguridad.

Duración del contrato de débito	Indefinida. Este Contrato no tiene fecha de fin.
Importe total que deberás pagar Es el importe de las cantidades dispuestas más las comisiones aplicables.	Deberás pagar al Banco lo siguiente: • El importe de las cantidades que hayas gastado dentro de los límites indicados más: • Comisión por retirar dinero en oficinas y cajeros de la propia entidad: 0,00 euros /operación . • Por consulta de saldo o movimientos: 0,00 euros/operación. • Comisión por retirar dinero en oficinas y cajeros de entidades internacionales: 4,50 % /operación, con una comisión mínima de 4,00 euros por operación. Por consulta de saldo o movimientos: 0,90 euros/operación. • Comisión por retirar dinero en oficinas y cajeros de otras entidades españolas: El importe de la comisión que el Banco tiene que pagar por usar cajeros de otras entidades. Serás informado de esta cantidad en el cajero correspondiente antes de sacar el dinero.

Por consulta de saldo o movimientos: 0,90 euros/operación.

- **Comisión por conversión de divisa. Se calcula del siguiente modo:**

- 1) Operaciones realizadas en un estado miembro de la Unión Europea: sobre el importe en divisa de la operación efectuada se aplica el último tipo de cambio publicado por el Banco Central Europeo en el momento en que recibimos información sobre la realización de la misma. Al importe resultante en euros se le aplica un 3,50 % en concepto de comisión por conversión de divisa. Puede consultar el referido tipo de cambio en el siguiente enlace:
<https://www.bde.es/webbe/es/estadisticas/temas/tipos-cambio.html>.

Cuando realices una compra de este tipo con tu Tarjeta, si el titular tiene la condición de consumidor, se le comunicará mediante mensaje electrónico la información relativa al cálculo de la comisión. En caso de que el titular no tenga condición de consumidor, las partes acuerdan que no será necesario realizar este envío de conformidad con lo establecido en la normativa, pudiendo encontrar la información en la web del Banco, apartado información a clientes.

- 2) Operaciones realizadas en el resto de estados no miembros de la Unión Europea: sobre el importe en divisa de la operación efectuada se aplica el último tipo de cambio publicado por la marca de la tarjeta (Visa o Mastercard) en el momento en que recibimos información sobre la realización de la misma. Al importe resultante en euros se le aplica un 3,50 % en concepto de comisión por conversión de divisa. Puede consultar el referido tipo de cambio en las siguientes direcciones/en el siguiente enlace:

Visa: <https://www.visaeurope.com/making-payments/exchange-rates>

Mastercard: <https://www.mastercard.es/es-es/consumidores/conoce-las-caracteristicas-y-ventajas/convert-currency.html>

- **Comisión por hacer un duplicado de la Tarjeta:** 3,00 euros.
 - **Comisión por estampación de la fotografía:** 3,00 euros.
 - **Comisión por emisión de la Tarjeta:** 30,00 euros.
-

-
- **Comisión por mantenimiento de la Tarjeta (a partir del segundo año):** 30,00 euros al año.

El cargo de la operación se realizará cuando el Banco reciba la orden de pago.

3. Otros aspectos jurídicos importantes

Derecho de desistimiento.	Si eres consumidor y has contratado a distancia la Tarjeta, y en los casos previstos en la normativa aplicable, tienes un plazo de catorce (14) días naturales desde el día que actives la Tarjeta para decidir si quieres cancelar este Contrato sin tener que dar explicaciones ni pagar ninguna penalización.
Período durante el cual estarás vinculado por la información precontractual	Las condiciones que se incluyen en este documento serán válidas durante (cinco) 5 días naturales desde la fecha de este documento , a menos que ocurran circunstancias extraordinarias o que no sean responsabilidad del Banco.

4. Información en caso de comercialización a distancia de servicios financieros

A) Relativa al Banco

Representante del Banco	Francisco Javier Gaztelu González-Camino Sena, 12, P.I. Can Sant Joan
Domicilio	08174 Sant Cugat del Vallès
Registro	Registro Mercantil de Barcelona, tomo/I.R.U.S. 1000152932861, folio 873, hoja B-1561. Registro del Banco de España nº 0081.
Autoridad de supervisión	El Banco está supervisado por el Banco de España

B) Sobre el contrato de débito

Ejercicio del derecho de desistimiento	Si cambias de idea, tienes un plazo de catorce (14) días naturales desde el día que actives la Tarjeta para poder cancelar el Contrato sin tener que dar explicaciones y sin pagar ninguna penalización. Si por cualquier motivo recibieses las condiciones contractuales y la información obligatoria después de activar tu Tarjeta, el plazo de 14 días empezará a contar el día en que recibas tu Contrato. ¿Qué tienes que hacer si quieres cancelar tu Contrato? Tienes que escribir al Banco. Puedes hacerlo enviando una carta al domicilio social o cualesquiera de sus centros corporativos u oficinas. Si no ejerces el derecho de desistimiento dentro del plazo indicado, se entenderá que aceptas todas las condiciones del contrato y desplegará todos sus efectos.
Legislación que aplicará al contrato y a tu relación con el Banco	Legislación española.
Cláusula sobre la legislación aplicable que rige en relación con el contrato y tribunal competente en caso de controversia	En caso de controversia o de disputa por la interpretación, aplicación o cumplimiento del Contrato, será resuelta por los jueces y tribunales españoles y, en concreto, por los de tu lugar de residencia.
Idioma del contrato y de la relación con el Banco	Te daremos la información y el Contrato de tu Tarjeta en el idioma que tú elijas de entre los siguientes: castellano, catalán, inglés, francés, alemán o euskera, y este será el idioma en el que nos comunicaremos contigo durante todo el Contrato.

C) Relativa a procedimientos de reclamación

Existencia y acceso a los procedimientos extrajudiciales de reclamación y recurso	Si tienes alguna queja o reclamación, puedes dirigirte al Servicio de Atención al Cliente del Banco a través de sus oficinas o su dirección de correo electrónico: sac@bancsabadell.com. Si no estuvieras de acuerdo con la respuesta que te demos
--	---

o si ha pasado un mes desde que presentase la queja o reclamación y no has sabido nada de nosotros, podrás dirigirte al Servicio de Reclamaciones del Banco de España siguiendo las instrucciones establecidas en su página web.

El Banco **no está adherido a la Junta Arbitral de Consumo**, institución pública que resuelve los desacuerdos de tipo económico o similares que se produzcan entre consumidores y empresarios, comercios o profesionales.

Folleto con la información y condiciones relativas al contrato marco de servicios de pago

Según lo establecido en los artículos 13 y 14 de la Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, a continuación, te indicamos la información general previa y las condiciones aplicables a los usuarios de los servicios de pago y a las operaciones de pago sujetas a la tarjeta de débito.

Este folleto de Servicios de Pago (en adelante, “Folleto”) es para los clientes que sean consumidores o microempresas, según las definiciones del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, sobre servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera (en adelante, “RDL 19/2018”).

Este documento se completa con la Información Precontractual a la contratación que te entregamos al mismo tiempo.

1. Sobre el proveedor de servicios de pago

A los efectos del RDL 19/2018, el proveedor de servicios de pago es Banco de Sabadell, S.A., (en adelante, el “**Banco**” o “**Banco Sabadell**”).

El Banco tiene su domicilio social en Sabadell, Plaça de Sant Roc, nº20, NIF A08000143, y está registrado en el Registro Mercantil de Barcelona, tomo/I.R.U.S.1000152932861, folio 873, hoja B-1561.

El Banco está supervisado por el Banco de España y está registrado en su Registro con el número 0081. La sede del Banco de España está en Madrid, en la calle Alcalá, 48, 28014, y su página web es: www.bde.es.

La dirección de correo electrónico del Banco es infoBS@bancosabadell.com y su página web es www.grupbancsabadell.com.

2. Sobre la utilización del servicio de pago

Descripción del servicio

El Banco te entregará una tarjeta personal y exclusiva que podrás utilizar para disponer del dinero depositado en la cuenta de pago asociada hasta el límite disponible de la Tarjeta (en

adelante, “**Tarjeta**”). Puedes usar la Tarjeta para las siguientes operaciones según la disponibilidad de fondos que tengas:

- Hacer compras en comercios (físicos u online) que la acepten.
- Sacar dinero en cajeros automáticos o en oficinas.
- Operar en terminales de autoservicio, peajes de autopistas y demás terminales o dispositivos de uso similares admitidos por el Banco, así como también en servicios de banca electrónica, telefónica o cualquier otro canal o medio que los sistemas o el Banco permitan en cada momento, con los límites establecidos.

Tu tarjeta incluye el Servicio Sabadell Cashback. Este servicio gratuito permite obtener compensaciones por parte de determinados comercios en forma de cashback (compensación) por compras realizadas con tarjetas en los mismos. Podrán acceder al mismo las personas físicas titulares de las tarjetas de modalidad particular del Banco y asociadas a una cuenta con finalidad particular. Puedes solicitar la baja del servicio al contratar y activar la tarjeta o con posterioridad, telefónicamente a través del número 900 700 010, o por los canales habilitados por el Banco.

El Banco tratará tus datos personales para gestionar el servicio de Sabadell Cashback, incluyendo el registro de transacciones con los movimientos de los últimos 12 meses de las tarjetas emitidas bajo el contrato de tarjeta, para la realización de un análisis y segmentación de acuerdo con tu perfil de consumo y características sociodemográficas.

En el apartado 2 de la información precontractual, que te entregamos junto a este Folleto, tienes detalladas las características y condiciones más importantes de la Tarjeta.

Identificador único

Cuando firmes el Contrato, el Banco te dará el “Identificador único” de tu Tarjeta. En el caso de las tarjetas, este identificador es el número de tarjeta o PAN (*Personal Account Number*), que tiene dieciséis (16) números y está impreso en la tarjeta. En el caso de una Cuenta, el identificador único es el número de cuenta o IBAN.

Cuando quieras hacer un pago, debes pedir a quien se la quieras enviar (conocido como, el “**beneficiario**”) su Identificador Único, es decir, su número de cuenta o IBAN.

Antes de hacer cualquier operación, es muy importante que compruebes que el Identificador Único del beneficiario es el correcto.

Cuando hagas un pago poniendo el Identificador Único, se considerará que el Banco ha hecho el pago correctamente.

Si al hacer un pago el número de Identificador Único es incorrecto y no se corresponde con el de la persona a la que querías hacerle el pago, el Banco no será responsable del error si hace el pago al Identificador Único que tú hayas introducido, aunque hará todo lo posible por ayudarte a recuperar el dinero, pero podrá cobrarte los gastos que se produzcan por ayudarte a recuperarlo.

El banco beneficiario del pago también colaborará para que puedas recuperar tu dinero, proporcionando al Banco toda la información relevante para ayudarle a recuperarlo.

¿Cómo puedes dar tu consentimiento para autorizar operaciones con la Tarjeta y cómo puedes retirarlo?

El Titular de la Tarjeta deberá autorizar cada operación que haga antes de que el Banco la procese.

Para autorizar una operación, el Titular puede, enviar una comunicación por escrito al Banco, introducir su número PIN, utilizar la tecnología de pagos sin contacto “*contactless*”, o hacerlo mediante los métodos de aceptación de operaciones a distancia que el Banco admita en cada momento.

En las operaciones realizadas con tarjeta en entornos no presenciales/comercios online y siempre que sea requerido por la legislación vigente se pedirá a los Titulares que apliquen los métodos de autenticación reforzada que consisten en la utilización de dos o más elementos categorizados como conocimiento (algo que solo conoce el Titular), posesión (algo que solo posee el Titular) e inherencia (algo que es el Titular), y que se utilizan para confirmar la identidad del titular y prevenir el fraude.

El Titular de la Tarjeta también podrá autorizar operaciones con su Tarjeta iniciadas por el beneficiario de la operación (pago puntual o periódico) como pasa, por ejemplo, , en el caso de pagos periódicos de suscripciones o a través de una entidad que presta el servicio de iniciación de pagos.

El Titular de la Tarjeta no puede cambiar de opción y dejar de autorizar una operación y anular su consentimiento después de ser recibida por el Banco.

Cuando autorices una serie de operaciones de pago, si cancelas tu consentimiento, implicará que todas las operaciones posteriores que estuvieran cubiertas por esa autorización se considerarán no autorizadas, por ejemplo, los pagos de suscripciones con cargo en la tarjeta antes mencionados.

¿Cuándo se da por recibida una orden de pago y cuál es el plazo máximo que el Banco tiene para ejecutarla, es decir, para realizarla?

Por “momento de recepción” entendemos el momento en que el Banco recibe una orden de pago, sin importar si fue enviada directamente por ti, si fue enviada por otra persona en tu nombre, si fue transmitida por un proveedor de servicios de iniciación de pagos o si se inició a través del beneficiario.

Cuando el Banco abone una orden de pago a otro proveedor de servicios de pago, es importante tener en cuenta que, si recibimos las órdenes de pago en un día no laborable o fuera del horario establecido, las consideraremos recibidas el siguiente día laborable. Esto significa que el “plazo máximo” para realizar el ingreso en la cuenta del proveedor de servicios de pago destinatario comenzará a contar a partir de ese último día, que es el laborable.

El Banco, una vez recibida la orden de pago, garantizará que el importe de la operación de pago es abonado en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario, como máximo al final del día hábil siguiente.

¿Las operaciones que hagas con la tarjeta tienen algún límite?

Sí. Puedes consultar los límites específicos de tu Tarjeta en el documento de Información Precontractual a la contratación de la Tarjeta, que te hemos entregado junto a este Folleto, y en el correspondiente Contrato. También podrás solicitar la modificación de los límites asociados a tu Tarjeta, dentro de los límites mínimo y máximo establecidos en cada momento por el Banco a través del servicio de banca a distancia así como consultar el límite vigente en cada momento.

3. Comisiones, Gastos y tipo cambio de la tarjeta

Comisiones y gastos

Las comisiones que el Banco puede cobrarte por usar la Tarjeta son las siguientes:

- **Comisión por retirar dinero en oficinas y cajeros del Banco:** 0,00 euros por operación
- **Por consulta de saldo o movimientos en oficinas y cajeros de la propia entidad:** 0,00 euros/operación.
- **Comisión por retirar dinero en oficinas y cajeros de entidades internacionales:** 4,50% de la cantidad que saques, con una comisión mínima de 4,00 euros por operación.
- **Por consulta de saldo o movimientos en cajeros de entidades internacionales:** 0,90 euros/operación.
- **Comisión por retirar dinero en cajeros de otras entidades en España:** Se te cobrará, como máximo, la comisión que el Banco tiene que pagar por usar cajeros de otros bancos. Serás informado de esta cantidad en el cajero correspondiente antes de sacar el dinero.
- **Por consulta de saldo o movimientos en cajeros de otras entidades nacionales:** 0,90 euros/operación.
- **Comisión por conversión de divisa.** Se calcula del siguiente modo:
 - 1) Operaciones realizadas en un estado miembro de la Unión Europea: sobre el importe en divisa de la operación efectuada se aplica el último tipo de cambio publicado por el Banco Central Europeo en el momento en que recibimos información sobre la realización de la misma. Al importe resultante en euros se le aplica un 3,50% en concepto de comisión por conversión de divisa. Puede consultar el referido tipo de cambio en el siguiente enlace:
<https://www.bde.es/webbe/es/estadisticas/temas/tipos-cambio.html>.

Cuando realice una compra de este tipo con su tarjeta, si el titular tiene la condición de consumidor, se le comunicará mediante mensaje electrónico la información relativa al cálculo de la comisión. En caso de que el titular no tenga condición de consumidor, las partes acuerdan que no será necesario realizar este envío de conformidad con lo establecido en la normativa, pudiendo encontrar la información en la web del Banco, apartado información a clientes.

- 2) Operaciones realizadas en el resto de estados no miembros de la Unión Europea: sobre el importe en divisa de la operación efectuada se aplica el último tipo de cambio publicado por la marca de la tarjeta (Visa o Mastercard) en el momento en que recibimos información sobre la realización de la misma. Al importe resultante en euros se le aplica un 3,50% en concepto de comisión por conversión de divisa. Puede consultar el referido tipo de cambio en las siguientes direcciones/en el siguiente enlace:

Visa: <https://www.visaeurope.com/making-payments/exchange-rates>

Mastercard: <https://www.mastercard.es/es-es/consumidores/conoce-las-caracteristicas-y-ventajas/convert-currency.html>

- **Comisión por hacer un duplicado de la tarjeta:** 3,00 euros.
- **Comisión por poner una fotografía:** 3,00 euros.
- **Comisión por emisión de la tarjeta:** 30,00 euros.
- **Comisión por mantenimiento de la tarjeta (a partir del segundo año):** 30,00 euros al año, a partir del segundo año.

Tipos de cambio

Los tipos de cambio aplicables en el cambio de euros a una moneda extranjera, y al revés, las comisiones y los gastos serán los que establezca cada centro compensador de los sistemas o marcas a los que pertenezca la Tarjeta. Su pago te corresponderá a ti como Titular de la Tarjeta.

4. Comunicaciones

El Banco enviará las comunicaciones relacionadas con el Contrato de tarjeta en la forma prevista en el contrato de la Cuenta a la que está asociada la tarjeta a través del canal acordado.

Si la cuenta a la que está asociada la Tarjeta está abierta en otro banco, las comunicaciones se enviarán al domicilio indicado en las condiciones particulares del Contrato de Tarjeta o al indicado por el Titular en el momento de la activación de la Tarjeta.

Los Titulares podrán firmar el Contrato y comunicarse con el Banco en cualquiera de los idiomas oficiales de la comunidad autónoma donde esté la oficina en la que está abierta la cuenta asociada a la Tarjeta o, si lo piden, en otro idioma no oficial siempre que el Banco lo tenga disponible.

En cualquier momento el Titular tiene derecho a pedir una copia del Contrato o del Folleto en papel. Sin embargo, el Banco podrá cobrar una comisión al Titular por entregar copias adicionales en papel. Se informará al Titular del importe de esta comisión cuando pida la copia.

En cualquier momento el Titular podrá consultar una copia del Folleto en papel en cualquiera de las oficinas del Banco.

5. Sobre las responsabilidades y requisitos necesarios para la devolución

En el documento de Información Previa a la contratación de la Tarjeta, que se entrega junto a este Folleto, se explica lo siguiente:

- Medidas que debes tomar para mantener la seguridad de la Tarjeta y qué tienes que hacer si pierdes la Tarjeta, te la roban, te la quitan o alguien la usa sin tu permiso.
- Cuándo puede el Banco bloquear tu tarjeta.
- Tu responsabilidad en el caso de operaciones con la Tarjeta no autorizadas. Se Incluye cómo y cuándo debes informar al Banco si ves que con tu tarjeta se ha hecho alguna operación que tú no has autorizado o está mal hecha y qué responsabilidad tiene el Banco en estos casos.

Cómo y cuándo debe informar al Banco el Titular de la Tarjeta si ve alguna operación que él no ha autorizado o está mal hecha y qué responsabilidad tiene el Banco en estos casos

Si pierdes tu Tarjeta, te la roban o alguien la usa sin tu permiso, avisa inmediatamente al Banco en cualquier oficina o llamando al número de teléfono de atención al cliente que está en tu Contrato y en el documento que te enviamos todos los meses con las operaciones de tu Tarjeta.

El Banco puede bloquear o cancelar tu Tarjeta por motivos de seguridad si aumenta mucho tu riesgo de impago; si tienes problemas con el pago de tus cuotas; si hay alguna demanda en tu contra; si apareces en un fichero de morosos o si entras en quiebra. Si esto pasa, el Banco te informará del bloqueo o de la cancelación de tu Tarjeta y por qué ha sido.

Si tu Tarjeta se extravía, es sustraída o se la apropia un tercero, solo serás responsable de un máximo de 50 euros si informas rápidamente al Banco en cuanto te des cuenta de ello. No lo

serás si no has podido detectar la pérdida, sustracción o apropiación indebida de la tarjeta, o la pérdida se debe a la actuación de empleados del Banco o a terceros que trabajen para éste. Si has actuado con engaño o incumples intencionadamente o por descuido grave las obligaciones de custodia de la tarjeta y las credenciales de seguridad o de comunicación sin retraso al Banco de la pérdida o robo, tendrás que hacerte cargo de todo el dinero que pierdas.

Cómo y cuándo debes informar al Banco de cualquier operación hecha con tu Tarjeta que no reconozcas: tienes que hacerlo cuanto antes, tan pronto como te des cuenta y, como máximo, en los trece (13) meses siguientes a la operación en cuestión.

Una vez que lo comunicas al Banco, no tienes que asumir ningún cargo en tu cuenta por las operaciones no autorizadas que pudieran producirse a partir de ese momento. El Banco te devolverá el dinero de las operaciones que considere como no autorizadas al final del siguiente día laborable al que hagas la comunicación, salvo que el Banco considere que son cargos ocasionados por una actuación engañosa del titular de la Tarjeta o por una desatención grave de sus obligaciones, especialmente de la conservación y utilización adecuada de la Tarjeta y de la protección de sus claves de seguridad.

El Titular tiene la obligación de entregar al Banco toda la información y documentación necesaria sobre estas operaciones para que el Banco pueda devolverle el dinero.

Si el banco sospecha que se ha producido un engaño, si el engaño se ha producido de verdad o la seguridad de tu Tarjeta ha sido amenazada, el Banco contactará con el Titular de la tarjeta teniendo en cuenta sus datos que aparecen en el contrato y podrá pedirle algún elemento de identificación adicional como medida de seguridad.

Responsabilidad del Banco si no ejecuta una orden de pago, o la ejecuta incorrectamente o la ejecuta tarde

El Banco es responsable frente a los Titulares de la correcta ejecución de las órdenes de pago que ellos ordenan.

Como excepción, el Banco no será responsable si demuestra que el proveedor de servicios de pago del beneficiario recibió el importe de la operación de pago como máximo:

Al final del día laborable siguiente al día en que recibió la orden.

Al final del segundo día laborable siguiente al día en que recibió la orden para operaciones iniciadas en papel.

En estos casos, el responsable es el proveedor de servicios de pago del beneficiario.

Si, de acuerdo con lo anterior, una operación de pago no se realiza o se realiza incorrectamente y el Banco es responsable, devolverá al Titular el importe correspondiente lo más pronto posible, y volverá a dejar el saldo de la Cuenta como si la operación de pago defectuosa no hubiera existido. La fecha valor del abono de la operación en la cuenta del Titular no podrá ser posterior a la fecha en la que se haya hecho el cobro incorrecto.

Cuando la operación de pago se lleve a cabo con retraso, el banco beneficiario se asegurará de que, previa solicitud del Banco, la fecha valor correspondiente al abono de la cantidad en la

cuenta del beneficiario no será posterior a la fecha valor que se habría atribuido si la operación se hubiese llevado a cabo correctamente. Entendemos por fecha valor aquella en la que la operación tiene plena eficacia. En estos casos, el Banco no cobrará ningún gasto por ello.

En cualquier caso, cuando el Titular sea quien ordena la operación de pago, con independencia de quién se determine que es el responsable, el Banco intentará rastrear la operación inmediatamente e informará al Titular de los resultados. El Banco no cobrará ningún gasto por esto.

El Banco no será responsable de los daños que puedan producirse si el Titular ejecuta una orden de pago a través de un operador o proveedor de servicios de pago, ajeno al Banco, que no aplica los métodos de autenticación reforzada establecidos por la ley, es decir, emplear más de un método para comprobar tu identidad.

Requisitos para la devolución de operaciones de pago

El Titular tendrán derecho a pedir la devolución de las operaciones de pago autorizadas y llevadas a cabo, iniciadas por un beneficiario o a través de él, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- a) En el momento en que concedió la autorización, no se especificaba el importe exacto de la operación.
- b) Que la cantidad sea más de lo que el pagador podía esperar de manera razonable, considerando las pautas de gasto anteriores, las condiciones del Contrato y las circunstancias del caso concreto.

6. Sobre las modificaciones y la resolución del contrato

Duración

El Contrato no tiene una fecha de finalización, es decir, es de duración indefinida. Sin embargo, tanto el Titular como el Banco tienen el derecho a terminar el Contrato en cualquier momento.

Cambios en el Contrato

El Banco puede cambiar las condiciones del Contrato y debe informarte previamente de los cambios propuestos mediante una comunicación individualizada, en papel u otro formato duradero, al menos dos (2) meses antes de que los cambios comiencen a aplicarse.

El Banco, de acuerdo con el procedimiento indicado podrá cambiar cualquier condición (particular, general o adicional) del contrato de Tarjeta, por los motivos o casos de razón válida siguientes:

- Un cambio en la regulación, jurisprudencia o criterios administrativos o del supervisor. El cambio basado en esta causa podrá entrar en vigor sin esperar a la antelación de dos meses, si la nueva regulación o criterio debe aplicarse en un plazo inferior.
- Un aumento en los costes derivados de la prestación del servicio, en general, o que afecten al aspecto del servicio que se modifica;
- Un cambio en la situación económica o de mercado (por ejemplo, un incremento de tipos, inflación, o supuestos similares) que implique mayores costes o menor rentabilidad para el Banco.
- Cualquier circunstancia objetiva o sobrevenida que lo justifique.
- Si el Banco decide incorporar al servicio nuevas mejoras técnicas, funcionalidades o prestaciones, que podrás libremente no aceptar.

No obstante, el Banco podrá aplicar de inmediato y sin previo aviso los siguientes cambios, informando de ello lo antes posible:

- Los cambios que impliquen inequívocamente un beneficio o mejora para los titulares.
- Las modificaciones que afecten al tipo de interés o de cambio o al importe de otros gastos relacionados con el servicio cuando según el modo de variación previsto en el contrato:
 - se encuentren adaptados a un índice de referencia, o bien
 - se fundamenten en alguno de los motivos o casos de razón válida arriba indicados.

El Titular podrá cancelar el Contrato sin ningún coste. La cancelación se hará efectiva antes de que se apliquen los cambios. No obstante, el Titular no podrá cancelar el Contrato si tiene contratado con el Banco otro producto o servicio financiero para cuya gestión es necesario tener abierta una Cuenta en el Banco.

Importante:

Tú, como Titular, **estás de acuerdo en que, si cuando el Banco te comunique los cambios del Contrato, no le informas de que no estás de acuerdo con ellos o que no los aceptas antes de la fecha propuesta en que empiezan a aplicarse, se considerará que los cambios te parecen bien y los aceptas.**

Derecho a cancelar el Contrato

Tanto el Titular como el Banco pueden cancelar el Contrato en cualquier momento, siempre y cuando se lo comuniquen a la otra parte. No es necesario un aviso previo si el Titular devuelve la tarjeta al Banco. Si es el Banco quien cancela el Contrato, debe avisar al Titular dos (2) meses antes de que la cancelación sea efectiva.

Si el Titular informa al Banco de que quiere cancelar el Contrato, el Banco ejecutará la orden de cancelación antes de que hayan pasado 24h desde que recibió la orden de cancelación del Titular.

La cancelación de un Contrato que tuviese una duración indefinida o superior a 6 meses será gratuita para los Titulares, siempre y cuando se efectúe una vez transcurridos 6 meses desde su firma.

Del mismo modo, el Banco podrá suspender temporalmente el uso de la Tarjeta mediante el bloqueo informático de sus funciones y/o bloquear definitivamente el uso de la Tarjeta y cancelar el Contrato en cualquier momento durante su periodo de validez con la pérdida para el Titular de todos los derechos relativos a la misma en los siguientes casos:

- Cuando el Solicitante y/o cualquiera de los Titulares, previo requerimiento, no entreguen al Banco la documentación necesaria para evaluar su capacidad económica y su situación legal, después de haber sido solicitada.
- Por motivos justificados relacionados con la seguridad de la tarjeta. Por la sospecha de su utilización no autorizada o engañosa.
- Si al usar la Tarjeta hay un mayor riesgo de que el Solicitante y, en su caso, el Titular no puedan pagar lo que deben.
- Si el Titular o Solicitante no paga lo que debe al Banco o a otras personas.
- En caso de reclamación administrativa o judicial contra el Titular o el Solicitante.
- Si el Titular o el Solicitante aparece en un fichero de morosos.
- Asimismo, el Titular no podrá seguir usando la Tarjeta de débito:
 - a) Si una vez caducada, el Banco decide no renovarla.
 - b) Si no se cumple el Contrato.

El Banco informará al Solicitante o Titular del bloqueo de la Tarjeta, suspensión o cancelación del servicio, y de los motivos existentes para ello mediante comunicación que se le enviará en la forma establecida en las condiciones particulares del Contrato para el envío de comunicaciones. A ser posible, se hará antes de bloquear la Tarjeta o nada más bloquearla, a menos que la comunicación de tal información resulte comprometida por razones de seguridad objetivamente justificadas o esté prohibida por alguna norma.

En todos los casos anteriores en los que el Titular ya no tiene derecho a usar la Tarjeta, está obligado a devolverla al Banco, quien podrá utilizar cualquier medio técnico o manual para recuperarla, incluida la retirada por parte de los establecimientos en los que se puede utilizar.

Si se cancela el Contrato, de las comisiones y los gastos que se cobren periódicamente, el Titular solo pagará la parte proporcional que corresponda hasta su cancelación. Si estas comisiones y gastos se han pagado por anticipado, el Banco devolverá al Titular la cantidad proporcional a la duración del plazo cubierto por la comisión o gasto correspondiente al plazo que aún no ha transcurrido.

Si una Tarjeta se ofrece como parte de un paquete junto con otro producto o servicio que no está asociado a la Tarjeta, el Banco debe informar al Titular de si es posible obtener la tarjeta sola sin contratar ese otro producto o servicio que forma parte del paquete. Si es posible contratar solo la tarjeta, el Banco debe darle al Titular información separada de los costes y las

comisiones correspondientes a cada producto que forma parte del paquete y que se pueden contratar por separado.

7. Sobre la ley aplicable, la competencia jurisdiccional y los procedimientos de reclamación

Ley aplicable y competencia jurisdiccional

Al Contrato y a los trámites previos al contrato se les aplicará la ley española.

En caso de polémica o de disputa por la interpretación, aplicación o cumplimiento del Contrato, será resuelta por los jueces y tribunales españoles y, en concreto, por los de tu domicilio si eres un consumidor.

Cómo hacer una reclamación y resolver conflictos

Si necesitas contactar con el Banco para cualquier duda o problema, puedes hacerlo a través de los canales de contacto que se informan en la página web del Banco. Actualmente, puedes hacerlo si llamas desde España llamando al teléfono 963 085 000 o llamando al +34 935 202 910 si llamas desde el extranjero, y a través de la dirección de correo electrónico infoBS@bancsabadell.com.

Además, los consumidores disponen del teléfono gratuito 900 700 010 para resolver cualquier cuestión relacionada con su contrato.

Si quieres presentar una queja o reclamación, puedes contactar con el Servicio de Atención al Cliente (“**SAC**”) del Banco, a través de sus oficinas o a través de su dirección de correo electrónico (SAC@bancsabadell.com).

La utilización de este medio electrónico se deberá hacer cumpliendo con la normativa de firma electrónica, por lo que deberás presentar tu reclamación de acuerdo con lo previsto en el Reglamento del SAC, que puedes consultar en cualquier oficina y en la dirección de Internet www.bancosabadell.com.

Los clientes también pueden presentar reclamaciones al Defensor del Cliente del Banco, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento del SAC.

Las quejas y reclamaciones resueltas expresamente por el SAC o por el Defensor, así como las que se entiendan desestimadas (que no finalicen mediante resolución expresa, salvo allanamiento, esto es, si estas conforme con la reclamación, desistimiento, transacción o caducidad), podrán plantearse de nuevo en los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y/o la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, dependiendo del producto del que se traten.

El Banco tiene un plazo máximo de 15 días hábiles para resolver tus quejas y reclamaciones que tengan que ver con servicios de pago. En casos excepcionales, por circunstancias ajenas al Banco, este plazo puede ampliarse hasta un mes. En ese caso te informaremos sobre la situación. Si no eres un consumidor, sino que eres un autónomo o una empresa, el plazo de resolución será de 2 meses.

La resolución de disputas de consumo en el sector financiero se realizará a través de la entidad de resolución alternativa de litigios para el ámbito de dicha actividad, cuya creación se regula en la disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora a la normativa española la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Hasta que no se produzca la creación de la entidad prevista en la Ley 7/2017, los servicios de reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección de Seguros y Fondos de Pensiones actuarán como organismos equivalentes a la entidad de resolución alternativa de litigios en el sector financiero.

El Banco no está adherido a la Junta arbitral de consumo, institución pública que resuelve los desacuerdos de tipo económico o similares que se produzcan entre consumidores y empresarios, comercios o profesionales.

Glosario de términos

Aquí te explicamos varios conceptos que se mencionan en la Información precontractual de la tarjeta de débito. Si tienes cualquier duda, pregúntanos.

Término	Definición
Autenticación con doble factor	Es un proceso que hace que sea más seguro hacer operaciones <i>online</i>. Por lo general, implica que tengas que facilitar información adicional para confirmar que eres realmente tú quien está haciendo la operación. Esto puede incluir, por ejemplo, introducir un código enviado a tu teléfono móvil o usar tu huella digital para verificar tu identidad. Según la normativa española de servicios de pago, implica que tengas que usar al menos dos de los tres elementos siguientes: 1. Algo que solo tú conoces, como una contraseña o un PIN. 2. Algo que solo tú tienes, como tu teléfono móvil donde se envía un código de verificación. 3. Algo que solo tú eres, como tu huella digital o el reconocimiento facial.
Beneficiario	El beneficiario en una operación de pago es la persona o empresa que recibe el dinero.
Bloqueo de la operativa internacional (Compras en el extranjero)	Si activas esta opción, no podrás realizar compras mediante la lectura de banda magnética de tu tarjeta en determinados países del extranjero. Solo se permitirán las compras presenciales con lectura de CHIP de la tarjeta en el extranjero y mediante <i>contactless</i> (tarjeta o móvil).
Bloqueo de la operativa no presencial (Compras en internet)	Si activas esta opción, no podrás usar tu tarjeta por canales no presenciales en los que no se te pida la autorización con doble factor de autenticación.
Cashback	Sistema mediante el cual una entidad financiera, comercio o plataforma devuelve al cliente un porcentaje del importe gastado en una compra pagada con la tarjeta. Ejemplo: Si compras por 100 € y tu tarjeta ofrece un 5% de cashback, recibirás un abono de 5 €.
Consumidor	Es cualquier persona que compra cosas o utiliza servicios para su uso personal o de su familia.

Cuenta de pago	Es una cuenta desde la que puedes enviar y recibir pagos, domiciliar recibos y hacer pagos con tarjeta.
Límite diario de cajero	Es el importe máximo que puedes sacar del cajero en un día.
Límite diario del terminal punto de venta	Es el importe máximo en compras que puedes pagar con tu tarjeta en un día.
Límite mensual del terminal punto de venta	Es el importe máximo en compras que puedes pagar con tu tarjeta en un mes.
Operación de pago	Es cuando haces algo para enviar dinero desde tu cuenta bancaria a otra persona o entidad. Puede ser cuando pagas en una tienda, transfieres dinero a un amigo, domicilias un recibo en tu cuenta, o haces una compra por internet. Es el concepto general que hace referencia a todas estas cosas.
Proveedor de servicios de pago	Entidad financiera autorizada y supervisada por el Banco de España para prestar servicios de pago, como procesar operaciones de pago entre comerciantes y clientes, emitir tarjetas de crédito o débito, etc.
Servicio de iniciación de pagos	Es un servicio ofrecido por empresas que, autorizadas y supervisadas por el Banco de España, te permite autorizar pagos directamente desde tu cuenta bancaria sin tener que usar la página web del banco. Estas empresas actúan como intermediarios entre un comercio y tú, y te facilitan la realización de pagos por internet de manera más rápida y segura sin necesidad de introducir tus datos bancarios en la página web del comercio.
Tarjeta de débito	Tarjeta con la que dispones del saldo de tu cuenta. Puedes utilizarla para hacer pagos en comercios y para sacar dinero en oficinas y cajeros automáticos, así como para consultar saldos y movimientos de la cuenta. En este tipo de tarjetas la operación se registra instantáneamente en la cuenta, así que, para poder pagar con ella, deberás tener dinero suficiente en la cuenta. Esta es la principal diferencia entre las tarjetas de débito y crédito.
Usuario de servicios de pago	Todo aquel que use una cuenta bancaria o una tarjeta y opere con ellas (ingrese dinero, saque dinero del cajero, domicilie un recibo, pague con la tarjeta, haga una transferencia, etc.).