BBVA Espainiako Kreditu Entitateetako Gordailuen Bermerako Funtsari atxikita dago. Bermatutako gehieneko zenbatekoa 100.000 eurokoa da BBVAn eratutako gordailu guztiengatik, pertsona bakoitzeko.

Zenbaki honek produktuaren arriskua adierazten du: 1/6k arrisku txikiagoa adierazten du eta 6/6k arrisku handiagoa.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., domiciliada en Bilbao, Plaza de San Nicolás número 4, inscrito en el Registro Mercantil de Vizcaya al Tomo 2.083, Folio 1, Hoja BI-17-A, inscripción 1ª. CIF A - 48265169

CUENTA ONLINE AURREKOKONTRATUAREN INFORMAZIOA

Letra lodian eta azpimarratuta nabarmendutako informazioa bereziki garrantzitsua da.

Kontuaren deskribapena:

Likidezia osoko kontua korrontea da, Eurotan, honako ezaugarriak dituzten kontsumitzaileei zuzendua.

Dokumentu honen ondorioetarako, Kontsumitzaile izaera izango du, ordainketa zerbitzuen ondorioetarako, norberaren jarduera profesional, komertzial edo ekonomikotik aparte aritzen den pertsona fisikoak.

Kontuaren funtzionamendua:

Kontu korrontea Bezeroak erakundean dirua sartu ahal izateko erabil dezakezun produktua da, eta eskatzen duen unean diru hori itzultzeko obligazioa du. BBVAk ordainsari bat edo interes tasaren bat eskaini ahal izango dizu han utzitako diruarengatik. Kontua hurrengorako erabili ahal izango duzu, dirua sartu, ordainketak egin, eskudirutan, ordainketak oro har eta bankuko transferentziak jaso, ordainagiriak helbideratu, eskudirua ateratzea, eta Kontuko saldoa erabili ahal izango duzu alderdiek adosten dituzten bitarteko eta dokumentuak erabiliz.

Hiru mila euro baino gehiagoko eskudiruzko erabileretarako, BBVAk bost laneguneko aldez urreko abisua eskatu ahal izango du.

Eskudiruz egiten ez diren entregak bukaera onari baldintzatuta abonatutzat hartuko dira eta ez dira eskura egongo BBVAk dagozkion dokumentuak kobratzen dituen arte.

Arduraz gorde beharko dituzu txekeak, libretak, txartelak eta adostutako gainerako disposizio-dokumentuak. Horietakoren baten galera edo lapurreta kasuan, BBVAtik jakinarazi egin beharko diozu, jakin eta berehala, behar baino denbora gehiago galdu gabe.

Titulartasuna:

Kontua titular baten edo zenbaiten izenera ireki daiteke.

Bat baino gehiago badira, kontratuan mankomunitate erregimena berariaz zehaztu ezean, efektu solidarioa izango dute erabilgarritasunari dagokionez eta, kasu horretan, kontuaren eskubide eratorriak erabili ahal izango dituzte titular guztiek, ezerezte aurreratua, kargu/ordainketa aldaketa edo helbide aldaketa, esaterako.

Titularrek izaera mankomunatua edo solidarioa badute, titular bakoitzak bere gain hartzen ditu kontutik eratortzen diren eta kontzeptu guztiengatiko abonu eta kargu guztiak (ordainagirien eratorriak eta helbideratzeak), eta, gainera, kontuaren ondoriozko obligazio guztiengatik BBVAren aurrean erantzungo dute modu solidarioan.

Baldintza ekonomikoak

LIKIDAZIO-BALDINTZAK

Kalkulu Oinarria: **EGUNEROKO SALDOAK**

Likidazioaren Aldizkakotasuna: **HIRU HILEAN BEHIN**

Baldintzak iraungitzea: **---**

ZORDUNEN ETA KOMISIOEN BALDINTZAK

Kontuaren mantentzea-komisioa

- Zenbatekoa: **0,00 € urtero**

Administrazio-komisioa

- Zenbatekoa: 0,00 € apunteko

Isilbidezko zorpekoaren urteko interes-tasa

- Ehunekoa: **ITN % 7,2500**

Isilbidezko zorpeke komisioa

- Ehunekoa: **% 4,5000 gutxienez 15,00 €**

HARTZEKODUNEN BALDINTZAK

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., domiciliada en Bilbao, Plaza de San Nicolás número 4, inscrito en el Registro Mercantil de Vizcaya al Tomo 2.083, Folio 1, Hoja BI-17-A, inscripción 1ª. CIF A - 48265169

- Interes-Tasa:**FINKOA**
- ITN: **% 0,0000**

UTB.: %0,00.

UTB Informazioari ondoreetarako, dokumentu honetan datorren urteko tasa edo kostu eraginkorra (UTB) Banco de Españaren 5/2012 zirkularrean zehaztutako prozeduraren bitartez kalkulatu dela adierazten da.

- Hartzekodunaren saldoak adierazitako gutxieneko saldoa gainditzen duenean bakarrik likidatuko dira interesak.

- Hauxe izango da likidazio-epe bakoitzean interesak kalkulatzeko formula (egunero edo batezbestekoa, dagokiona) hari dagokion urteko interes nominal tasarekin biderkatuta eta ematen duten egunekin biderkatuta, zati 36.500 edo 36.600, bisurtea denean.

- Interesen eta komisioen likidazioak: lehena kontratuan agertuko den 1. likidazioko egunean eta hurrengoak, daudenean, Likidazio Aldi gisa ezarritako aldi bakoitzeko azken lanegunean.

- BBVAk, bere irizpideen arabera, baimendutako ezkutuko zorpeko muga bat ezar diezaioke zure kontuari, eta kasu horretan, muga horren barruan sortu daitezkeen karguei automatikoki erantzungo die. Ageriko Tazituko Komisioa likidazio-aldiko saldo kontable handienari aplikatuko zaio, hitzartutako gutxieneko zenbatekoarekin. Ageriko Komisioaren eta zordundutako interes-tasaren batura ezingo da izan diruaren lege-interesa halako 2,5 baino gehiago izan.

  BBVak jakinaraziko dizu kontua funtsik gabe geratzen bada, bere App-aren bidez, www.bbva.es webgunearen, mezu elektroniko baten bidez edo zure mugikorrera mezu bat bidaliz, posta tradizionalaren bidezko mezuaz, telefonoz edo gure nahiz kolaboratzaileen bulegoetako kudeaketen bitartez. Saldo positiboa edukitzea beharrezkoa dela gogoraziko dizu Bankuak, kalte ekonomikoa jasan nahi ez bada.

Kontu honek bankuko beste kontratu baten beharrak betetzeko bakarrik erabiltzen bada, kontuaren mantentze-komisioa 160 eurokoa izango da urte bakoitzeko. Kostua ez da aldatuko kontratua indarrean dagoen artean. Beste eragiketa mota batzuetarako erabiltzen bada kontua, lotuta ez dauden kontuetarako ohiko komisio-tarifak aplikatuko ditugu.

Iraupen: Mugagabea

KONTUA EZEREZTATZEA:

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., domiciliada en Bilbao, Plaza de San Nicolás número 4, inscrito en el Registro Mercantil de Vizcaya al Tomo 2.083, Folio 1, Hoja BI-17-A, inscripción 1ª. CIF A - 48265169

Bezeroak kontua edozein unetan baliogabetu ahal izango du, aurrez jakinarazi behar gabe, eta BBVAk baliogabetze hori gauzatu beharko du, 24 orduko gehieneko epean, eskaera egiten denetik, Bezeroaren eskura, hala badagokio, bere aldeko saldoa jarriz. Baliogabetze hori doakoa izango da Bezeroarentzat.

Hala ere, aurreko kontuaren kitapena ez da posible izango BBVArekin kudeatzeko kontua irekita izatea eskatzen duten beste produktu edo zerbitzurik kontratatuta baduzu, edo kontuak BBVAren aldeko saldorik izanez gero, saldo hori ordaintzen duzun arte, baita sortutako interesak, komisioak eta gastuak ere.

Halaber, BBVAk kontua kitatu ahal izango du, bi hilabeteko aurrerapenaz jakinarazita; horiek igarota, saldo zordunik izanez gero ez du zure aldeko interesik sortuko eta zure eskura geratuko dira eta osorik atera beharko dituzu.

Modu berean, eta 2 hile lehenago aurre-ohartarazita, kontua itxi eta kitatutzat hartuko da 24 hilez mugimendurik ez bada egon, saldoa zero izan eta zorra edo hartzekoan batere idazpenik jaso ez badu eta saldoa zero edo BBVAren aldekoa balitz, komisioen karguaren ondorio izango balitz ere.

BBVAren 2 hilabeteko aurre-ohartarazpena ez da beharrezkoa izango honako kasu hauetan:

- Kapitalak zuritzea eta terrorismoa finantzatzea saihesteari buruzko araudian aurreikusitakoetan eta bereziki, BBVAri araudi horrek eskatzen duen dokumentazioa helarazi ez badiozu.
- BBVAri kontua irekitzeko zuzena ez den informazioa ematen diozunean, informazio zuzena eman izanez gero kontua irekitzea ezinezkoa izan balitz.
- Kontua nahita zilegi ez diren helburuetarako erabili duzunean.

GASTUAK:

Titularraren kargura izango dira, hala behar denean, posta edo bestelako komunikabide gastuak, eta Posta eta Telekomunikazioko Zuzendaritza Nagusiak argitaratutako tarifa ofiziala aplikatuko da.

BALDINTZEN ALDAKETA:

BBVAk kontratuan aurreikusitako interes, komisio eta gainerako baldintzak alda ditzake, baita berri batzuk erantsi ere, betiere Titularrari bi hilabete lehenago jakinarazita. Bankuak ulertuko du Bezeroak aldaketa onartzen duela BBVAri hura indarrean jartzeko proposatu data baino lehen desadostasunik jakinarazi ezean . Kasu horretan, Titularrak eskubidea izango du kontratua kosturik gabe ebazteko, aldaketa aplikatzea dagokion dataren aurreko edozein unetan.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., domiciliada en Bilbao, Plaza de San Nicolás número 4, inscrito en el Registro Mercantil de Vizcaya al Tomo 2.083, Folio 1, Hoja BI-17-A, inscripción 1ª. CIF A - 48265169

Ezbairik gabe Titularrraren mesederako diren aldaketa guztiak berehala aplikatuko dira.

GORDAILUEN BERME-FUNTSA:

Gordailuen Berme-funtsaren araudiari jarraiki, estaldura bikoitza dago, bata gordailuetarako eta bestea baloreetarako. Bi kasuotan ere, bermearen zenbatekoa 100.000 eurokoa da gehienez.

Banco Bilbao Vizcaya Argenaria, S.A.-n dauden gordailuek Gordailuen Berme-funtsaren bermea dute (1). Estalduraren muga: 100.000 euro gordailugile eta kreditu-erakunde bakoitzeko (2). Honako izendapen komertziala zure kreditu-erakundearen parte da: BBVA.

Titularrak gordailu gehiago baditu kreditu-erakunde berean, kreditu-erakunde berean dituen gordailu guztiak batu egiten dira eta guztizkoa 100.000 euroko mugari atxikitzen zaio (2). Kontu bat beste pertsonaren batekin partaidetzan izanez gero, 100.000 euroko muga gordailugile bakoitzari aplikatzen zaio, bereizita (3). Itzultzeko epealdia kreditu-erakundearen konkurtsoaren kasuan. 7 egun baliodun (4). Itzulketa egiten den moneta: Euroak. Harremana: José Ortega y Gasset kalea, 22 - 4. solairua, 28006 - Madril, Telefono-zenbakia +34 91 431 66 45, helbide elektronikoa: info@fgd.es . Informazio gehiago: www.fgd.es.

INFORMAZIO GEHIGARRIA:

(1) Gordailu bat ezin bada erabili, kreditu-erakunde bat bere finantza-betebeharrak betetzeko moduan ez egoteagatik, Gordailuen Berme Sistema batek egingo die itzulketa gordailugileei. Itzulketa 100.000 eurokoa izango da gehienez, kreditu-erakunde bakoitzeko. Horrek esan nahi du kreditu-erakunde berean egindako gordailu guztiak batu egingo zaizkizula, estalduraren maila zehazteko. Gordailugile batek aurrezki-kontu bat edukiz gero, 90.000 eurorekin, eta kontu korronte bat, 20.000 eurorekin, adibidez, 100.000 euro besterik ez zaizkiola itzuliko.

(2) Partaidetzan dauden kontuetarako babesaren muga.
Partaidetzan dauden kontuen kasuan, 100.000 euroko muga gordailugile bakoitzari aplikatuko zaio.
Edonola ere, kontu bateko gordailuak gehitu eta gordailugile bakarrak egin izan baditu bezala tratatuko dira bi pertsona edo gehiagok, nortasun juridikorik gabe, sozietate, elkarte edo antzeko talderen bateko bazkide edo kide gisa, horien gaineko eskubideak badituzte, 100.000 euroko muga kalkulatzeko helbururako.

(3) Dirua itzultzea.
Gordailuen berme-sistema arduraduna Gordailuen Berme Funtsa da, José Ortega y Gasset kalea, 22 - 4. solairua, 28006 - Madril, Telefono-zenbakia +34 91 431 66

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., domiciliada en Bilbao, Plaza de San Nicolás número 4, inscrito en el Registro Mercantil de Vizcaya al Tomo 2.083, Folio 1, Hoja BI-17-A, inscripción 1ª. CIF A - 48265169

45, mezu elektronikoa: info@fgd.es Gordailuak honako epeetan itzuliko dizkizu (100.000 eurora arte, gehienez): 15 egun baliodun (2019ko urtarrilaren 1etik 2020ko abenduaren 31ra arte); 10 egun baliodun (2021eko urtarrilaren 1etik 2023ko abenduaren 31ra arte), eta 7 egun baliodun (2023ko abenduaren 31ra arte). 2023ko abenduaren 31ra arte Kreditu Erakundeetako Gordailuen Berme Funtsak ezin badu beharreko zenbatekoa zazpi egun balioduneko epean itzuli, bermatutako gordailuen zenbateko egokia ordainduko die gordailugileei, eskaera egiten denetik bost egun balioduneko gehieneko epean, bere mantentzea estaltzeko. Zenbateko hori itzuli beharreko guztizkoari kenduko zaio. Epe horretan itzuli ez bazaizu, gordailuen berme-sistemarekin harremanetan jarri beharko duzu, itzulketa eskatu ahal izateko denbora mugatua izan daiteke-eta. Informazio gehiago jasotzeko, kontsulta ezazu hemen: www.fgd.es

BESTELAKO INFORMAZIO GARRANTZITSUA:

Oro har, gordailugile txikizkari guztiek eta enpresek gordailuen berme-sistemen estaldura daukate. Zenbait gordailuri aplika dakizkiokeen salbuespenak gordailuen berme-sistema arduradunaren webgunean kontsulta daitezke. Zure kreditu-erakundeak, hala eskatuz gero, hainbat produktuk estaldurarik daukaten ala ez jakinaraziko dizute. Gordailuek estaldurarik badute, kreditu-erakundeak kontuko laburpenetan ere egiaztatuko dizu.
Titularrak Bankuarekin dauzkan zorrak aintzat hartuko dira Gordailuen berme-funtsak bermatutako eta itzuli beharreko zenbatekoa kalkulatzeko unean. Ez dira bermatutako gordailutzat joko beste kreditu-erakundeek beren kontura eta beren izen propioan egindakoak, ezta honako subjektuek eta finantza-erakundeek egindakoak ere: 1. Balore-sozietateek eta agentziek. 2. Erakunde aseguratzaileek. 3. Inbertsio higigarriko sozietateek. 4. Inbertsio kolektiboko erakundeen sozietate kudeatzaileek, baita pentsio-funtsen sozietate kudeatzaileek, titulizazio-funtsetakoek eta arrisku-kapitalekoek eta kudeatzen dituzten erakundeen gordailuek. 5. Karterak kudeatzen dituzten sozietateek eta finantza-aholkularitzako enpresek. 6. Arrisku kapitaleko sozietateek eta dagozkien gestio-sozietateek. 7. 2013ko ekainaren 26ko Europar Parlamentuko eta Kontseiluko 575/2013 zk.-dun Araudiko (EB) 4.1.26. artikuluan definitutako bestelako finantza-erakunde orok. Kreditu-erakundearen funts propioek, kreditu-erakundeak jaulkitako zorraren balore adierazgarriek ere ez dute estaldurarik, ezta zor-agiriek eta efektu negoziagarriek ere. Administrazio Publikoek eratutako gordailuek ere ez dute estaldurarik, salbu eta 500.000 euro edo gutxiagoko urteko aurrekontua duten tokiko erakundeek eraturikoek. Aurreko ordinaletan aipaturiko pertsonak titularrak diren baloreak ez daude bermatuta, ezta Administrazioenak ere.

KONTUEN LEKUALDAKETA:

BBVAra ekarri ditzakezu kontuak 19/2017 Errege Lege Dekretua eta ECE/228/2019 Aginduari jarraiki, eta horretarako bulegoko kanalen edo

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., domiciliada en Bilbao, Plaza de San Nicolás número 4, inscrito en el Registro Mercantil de Vizcaya al Tomo 2.083, Folio 1, Hoja BI-17-A, inscripción 1ª. CIF A - 48265169

Internetekoak erabili ditzakezu, hau da, bbva.es helbidea eta BBVAren mugikorreko App-a (kontu pertsonalen menuko "Nahi dut" aukeraren bidez).

Kontuaren kontratuari uko egitea:

Bezeroak produktua edo zerbitzua kontratatuz gero, 14 egun izango ditu atzera egiteko. Kontratua sinatzen den egunean hasiko da epe hori. Hala ere, kontratuaren baldintzak eta hari buruzko informazio guztia jaso ez balu, hura jasotzen duenean hasiko da epea.

Bbva.es helbidean edo BBVAren mugikorreko App-aren bitartez egin ahal izango du atzera (kasu bietan alderdi pribatutik, kontu pertsonalen "Nahi dut" aukeraren bitartez). Bulegoan bertan idatzi baten bidez edo telefonoz (BBVA Linea) ere jakinarazi ahal izango du atzera egiteko nahia. Epea errespetatu duela ulertuko da jakinarazpena epea amaitu baino lehen bidali bada, eta paperezko dokumentu bidez edo mailegu-emailearen eskura dagoen eta erabil dezakeen edozein euskarri iraunkorrean egin bada.

Atzera gin den unera arte sortutako komisio eta gastuen zati proportzionala ordaindu beharko dio Bankuari. Arestian aipatutako epean zehar, kontratua erabat indarrean jartzea ere eskatu dezake Bezeroak, kasu horretan ezingo du atzera egiteko eskubidea erabili.

LEGEDIA APLIKAGARRIA:

Espainiarra.

HIZKUNTZA BALDINTZAK:

Kontratua eta ondorengo jakinarazpenak gaztelaniaz izango dira.

JUDIZIOKO ERREKLAMAZIO-PROZEDURAKL:

Prozedura Zibilaren Legeak zehazten duena beteko dute alderdiek.

PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIÓN EXTRAJUDICIAL:

Bezeroaren Arretarako Zerbitzu bat dago Bezeroaren eskura, bere kexak eta erreklamazioak kudeatzeko:

- Servicio de Atención al Cliente. Apartado de Correos 1598, 28080 Madrid.
- Emaila: reclamacionesSAC@bbva.com
- Doako telefonoa: 900 812 679

Bezeroaren arreta-zerbitzuak bezeroek euren erreklamazioak eta gainerako

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., domiciliada en Bilbao, Plaza de San Nicolás número 4, inscrito en el Registro Mercantil de Vizcaya al Tomo 2.083, Folio 1, Hoja BI-17-A, inscripción 1ª. CIF A - 48265169

jakinarazpeak bidaltzeko emandako posta elektronikoaren bidez, edo paperean (ez balu posta elektronikorik jakinarazi), aurkeztutako erreklamazioak ebatzi ahal izango dituzte.

Bezeroentzako arreta-zerbitzuaren ebazpenarekin ados ez egonez gero, Bezeroak, bigarren auzialdian, Bezeroaren Defendatzailearengana jo ahal izango du: Apartado de Correos 14460. 28080 Madrid. Helbide elektronikoa: defensordelcliente@bbva.com

Bezeroaren Defendatzailearengana jo aurretik, Bezeroaren Arretarako Zerbitzuari erreklamazioa egin beharko zaio.

BBVAk Bezeroaren Defendatzailearen Araudia du. Hura begiratu nahi izanez gero, BBVAko edozein bulegotan eska dezakezu edo bbva.es webgunean bezeroaren arretarako berariazko estekak sakatuta.

Kexak eta erreklamazioak ebazteko gehienezko epea 15 egun baliodunekoa da. Hilabete batera luzatu daiteke epe hori, Bankuaren esku ez dauden arrazoiak direla, eta Bezeroari jakinaraziko zaio.

Denbora hori igarotakoan, kasua ebatzi ez bada edo Eskatzailea erreklamazioaren edo kexaren azken erabakiarekin ados ez badago, hona zuzen daiteke: Servicio de Reclamaciones del Banco de España. Calle Alcalá nº 48. 28014 Madrid.

Zerbitzu horretara joan baino lehen, araudiak eskatzen du bezeroak aldez aurretik egiaztatu behar duela Bezeroaren arreta-zerbitzura edo Bezeroaren defendatzailearengana joan behar izan duela.

Bezeroa Europar Batasunean bizi den kontsumitzaile bat bada ezingo du Espainiako Bankuaren Erreklamazio-zerbitzura jo, Bezeroaren Arreta-zerbitzuaren edo Bezeroaren defendatzailearen aurrean kexa edo erreklamazioa jarri eta urtebete baino gehiago igaro bada.

BBVA ez dago kontsumoko arbitraje-batzorde bati ere lotuta kontratu honekin erlazionatutako gatazkak konpontzeko.

HARREMANETARAKO DATUAK:

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.- San Nikolas Plaza, 4, 48005 Bilbo. Harremanetan jar zaitezke erakundearekin Línea BBVA bitartez (900 102 801) eta e-posta bidez consultasgenerales@bbva.com

BBVAk 0182 zenbakia du Espainiako Finantza Erakundeetako Erregistro Berezian eta Espainiako Bankuak gainbegiratu eta kontrolatzen du.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., domiciliada en Bilbao, Plaza de San Nicolás número 4, inscrito en el Registro Mercantil de Vizcaya al Tomo 2.083, Folio 1, Hoja BI-17-A, inscripción 1ª. CIF A - 48265169

DOKUMENTUAREN BALIOA:

bost (5) egun natural dokumentu hau eman denetik.
Dokumentu honetan adierazitako KONTUAren inguruko informazioak ez du berez zure eta BBVAren arteko produktua kontratatzeko konpromisorik ekartzen. Kontratuaren aurreko informazio honi esker, antzerako eskaintzak alderatu eta BBVArekin kontratatzearen inguruan erabakitzea ahalbidetzen du.

Aurrez sinatzea eta titulartasunkide-baldintzak.

Dokumentu honek hainbat Titular aipatzen baditu, Titular gisa agertzen den bezeroak aitortzen du, dokumentu honen formalizazioa kudeatzeko helburu bakarraz, BBVAri gainerako titularren identifikazio-datuak eman dizkiola, edo horietakoren batenak; eta adierazten dutenez, dokumentu honekin erlazionatutako produktua kontratatzeko interesa dute.

Sinadura geroratuak dokumentu hau urrutiko kanal baten bidez edo Bankuaren edozein bulegotan sinatzea ahalbidetzen du, gailu elektroniko baten bitartez. Kontratua BBVAk zerbitzu horretarako une bakoitzean eskura jar ditzakeen bideen bitartez eskatu beharko du bezeroak. BBVAk sinadura-egitekoaren berri emango dio, posta elektronikoz, push jakinarazpenez edo baliokide baten bidez, bezeroaren eskuinera jarri diren kanalen bidez (webgunearen eremu pribatua edo aplikazio mugikorrarena, bulegoan tableta edo baliokide den beste gailu elektroniko batean sinadura digitalaren bidez, etab.) sinatzeko, 5 eguneko epean, gehienez ere.

Dokumentuak hainbat titularri erreferentzia egiten badie, azken kideak sinatzen duen data eta orduan ulertuko da denek sinatu dutela. Bankuak, jakinarazitako epearen barruan denek sinatu badute soilik emango die horren berri titular guztiei.

Titularretako batek epe horretan sinatzen ez badu, sinadura-eginkizuna iraungi egingo da eta kontratazioa ez egintzat hartuko da titular guztientzat. Bankuak iraungitze horren berri emango die epean sinatu ez dutenei.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., domiciliada en Bilbao, Plaza de San Nicolás número 4, inscrito en el Registro Mercantil de Vizcaya al Tomo 2.083, Folio 1, Hoja BI-17-A, inscripción 1ª. CIF A - 48265169

Ordainketa zerbitzuei buruzko informazio liburuxka

ORDAINKETA-ZERBITZUEN BALDINTZEN APLIKAZIO-ESPARRUA

Dokumentu honetan kontu korrontearen kontratuari (aurrerantzean kontratua) buruzko Aurreko Informazio Orokorra jasotzen da, Bezeroak ordainketa-eragiketak egiten dituenean BBVArekin, kontsumitzaile edo mikroenpresa gisa, ordainketa-zerbitzuei aplikatzen zaien informazioaren baldintzen gardentasunari buruzko ECE/1263/2019 Ministerio-Aginduan (aurrerantzean Ordainketa-zerbitzuen Agindua) ezarritakoari jarraituz. Ordainketa-zerbitzuaren erabiltzailea ez bada kontsumitzaile edo mikroenpresa bat, ez zaio liburuxka honetako edukia aplikatuko ez eta aipatutako Zerbitzu Agindua ere.

Arlo honetan aplikatzen den araudia ordainketa-zerbitzuei eta premiazko beste finantza-neurri batzuei buruzko azaroaren 23ko 19/2018 Errege Lege Dekretua da.

Dokumentu honen baldintzak honako egoera duten bezeroei aplikatuko zaizkie modu esklusiboan: kontsumitzailea edo mikroenpresa, bestelakorik zehaztu ezean. Honela ulertuko da:

- Kontsumitzailea: ordainketa-zerbitzuak jarduera ekonomiko, komertzial edo profesionalari ez dagokion beste helburu batekin erabiltzen dituen partikularra.
- Mikroenpresa: jarduera profesional edo enpresa-jarduera bat egiten duen pertsona fisikoa edo gutxienez 10 langile dituen pertsona juridikoa eta urteko negozio-bolumena edo urteko balantze orokorra 2 milioi euro baino gutxiagokoa duena.
- Ez-kontsumitzailea: ordainketa-zerbitzuak bere jarduera ekonomiko, komertzial edo profesionalerako erabiltzen dituzten, baina kontsumitzaile edo mikroenpresa ez diren pertsona fisikoak edo juridikoak.

Zure egoeran aldaketa bat eragin dezakeen edozein inguruabar BBVAri jakinarazi behar diozu.

ORDAINKETA-ZERBITZU HORNITZAILEAREN DATUAK

Bezeroaren ORDAINKETA-ZERBITZU HORNITZAILEA **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.** da (merkataritza-izena, BBVA); kreditu-erakundearen IFK A-48265169, merkataritza-egoitza Bilboko San Nikolas Plazako 4. zenbakian duena. Bizkaiko Merkataritza Erregistroan inskribatuta dago, 2083 liburukian, 1 folioan, BI-17 A orrialdean, eta Bankuen Erregistroan (Espainiako Bankuaren konturako administrazio-erregistro berezia) 0182 zenbakian. Erakundearen telefono-zenbakia 900 102 801 da eta bere webgunea www.bbva.es

BBVAren jarduera Espainiako Bankuak gainbegiratu behar du (C/ Alcalá, 48 - 28014 Madrid) eta baita Balioen Merkatuko Komisio Nazionalak ere (C/ Edison, 4 -

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., domiciliada en Bilbao, Plaza de San Nicolás número 4, inscrito en el Registro Mercantil de Vizcaya al Tomo 2.083, Folio 1, Hoja BI-17-A, inscripción 1ª. CIF A - 48265169

28006 Madrid).

ORDAINKETA-ERAGIKETEN TRATAMENDUARI BURUZKO BALDINTZAK

1. Zein ordainketa-eragiketa eskaintzen dira?

Agindu-emaile batek edo beste pertsona batek agindu-emailearen edo onuradunaren kontura hasten duen edozein funts sartzea, transferitzea edo kentzea da ordainketa-eragiketa, agindu-emailearen eta onuradunaren arteko betebeharrak kontuan hartu gabe.

Honako ordainketa-eragiketak egin ditzakezu:

- **Diru-sartzeak eta -ateratzeak** dirua izateko, beste ordainketa batzuk egiteko eta kontuko mugimenduak kudeatzeko (ordainketak, adibidez) aukera ematen dute.

- **Helbideratutako zordunketak:** enpresa eta hornitzaile jakin batzuei ordainketak egiteko baimena ematen die. Onuradunari baimena eman diezaiokezu kobrantza hasteko, behin aldez aurretik haren baimena jaso ondoren. Halaber, Bankuak zordunketak berriro helbideratzeko zerbitzu bat du. Zerbitzu horri esker, Kontuen lekualdaketa egin dezake, bai eta zordunketak atxikitako erakundeekin berriro helbideratu ere.

  BBVAri jarraibide hauek eman diezazkiokezu:

  - Helbideratutako zordunketen ordainketa gehienezko zenbateko batera edo aldizkakotasun batera, edo bietara, mugatzea.
  - Helbideratutako zordunketaren zenbatekoa eta ordainketaren aldizkakotasuna onuradunak ordainketa-aginduan eskatutakoen berdinak direla egiaztatzea, zuk itzultzeko eskubiderik ez baduzu.
  - Helbideratutako zordunketa baten ordainketa blokeatzea.

  Helbideratutako zordunketa baimenduen datuak eta informazioa BBVAren edozein bulegotan, kutxazain automatikotan, BBVA Linean, www.bbva.es webguneko eremu pertsonalean edo BBVA aplikazioan kontsultatu ditzakezu.

- **Transferentzia estandarrak:** Zure kontuan dauden funtsekin onuradun baten kontura dirua bidaltzeko aukera ematen dizu. Gainera, onuradun gisa beste kontu batetik transferentzia bat jasotzeko aukera ematen dizu.
- **Berehalako transferentziak:** transferentzia horren bidez, onuradunak agindu-emaileak dirua bidaltzen duen unean bertan jasotzen du dirua. Transferentzia horiek eurotan egiten dira, SEPA eremuaren barruan, eta banku bereko edo beste banku bateko kontuetara dirua bidaltzeko dira.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., domiciliada en Bilbao, Plaza de San Nicolás número 4, inscrito en el Registro Mercantil de Vizcaya al Tomo 2.083, Folio 1, Hoja BI-17-A, inscripción 1ª. CIF A - 48265169

Xehetasun gehiago nahi izanez gero, ikusi 4. atala, Zein da SEPA transferentzia estandar eta berehalakoei aplikatu beharreko araubidea?

- **Ordainketa-txartelak:** hau egiteko aukera ematen duen ordainketa-bidea da:

  - Ondasunak edo zerbitzuak erostea edozein motatako establezimendutan, fisikoetan zein birtualetan, Visa edo Mastercard onartzen dutenetan, txartel motaren arabera.
  - BBVAren kontu korrontean dagoen diruaren kontura edo txartelari lotutako kreditu-mugaren kontura eskudirua ateratzea. Kutxazain automatikoetan eta BBVAren bulegoetan atera daiteke dirua, baita horretarako aukera ematen duten erakundeetan ere.

  Ordainketa-txartelen motak hauek dira:

  - Zordunketa: kontu korrontean dagoen diruaren kontura eskudirua ordaindu eta ateratzeko aukera ematen du.
  - Kreditua: Txartelaren kreditu-mugan zordunduta ordaintzeko eta eskudirua ateratzeko aukera ematen du, bai kontu korrontean dagoen diruan zordunduta, bai txartelaren kreditu-mugan zordunduta.
  - Aurretik ordaindua: esku-dirua aurrez kargatutako diruaren mugaraino ordaindu eta ateratzeko aukera ematen du.

  BBVAk txartelaren erabilera-mugen berri emango dizu egoera bakoitzaren arabera. Kreditu-txartelaren erabilera ezarritako kreditu-mugaren mende dago.

- **Ordainketa hasteko zerbitzua:** Erosketa bat egiten duzunean edo zerbitzu bat ordaintzen duzunean kontu batean aurrez baimendutako ordainketa-agindu bat hasteko aukera ematen dizu. Internet bidezko ordainketetarako aplikatzen da. Zerbitzu hori erabiltzen baduzu, BBVAk aurretiko informazioa emango dizu zerbitzua kontratatu aurretik.

- **Kontuen informazio-zerbitzua:** ordainketa-zerbitzuen beste hornitzaile batean edo batzuetan daukazun ordainketa-kontu baten edo batzuen informazioa taldekatzeko aukera ematen dizu. Zerbitzua zu titular zaren kontuetan bakarrik erabil daiteke, eta online eskuratu daiteke. Zerbitzu hori erabiltzen baduzu, BBVAk aurretiko informazioa emango dizu zerbitzua kontratatu aurretik.

2. Zein identifikatzaile bakarrari daude lotuta ordainketa-eragiketak?

BBVAn duzun kontu irekiko kontratuan adierazitako IBAN (International Bank Account Number-en inizialak) kodea da kontuekin ordaintzeko eragiketetarako duzun identifikatzaile bakarra.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., domiciliada en Bilbao, Plaza de San Nicolás número 4, inscrito en el Registro Mercantil de Vizcaya al Tomo 2.083, Folio 1, Hoja BI-17-A, inscripción 1ª. CIF A - 48265169

BBVAk behar bezala ordaintzen du eragiketa, Zuk BBVAri ematen diozun IBAN kontuan gauzatzen duenean. BBVAk ez du erantzukizunik izango agindua oker gauzatzen bada edo gauzatzen ez bada, zuk ematen duzun identifikatzaile bakarra okerra delako, eta, gainera, SEPA transferentzien kasuan, Bankuak onuraduna egiaztatzeko zerbitzua behar bezala eman badizu.

BBVA izango da ordainketa-eragiketa bat behar bezala egitearen arduraduna, Ordainketa-zerbitzuen Legeak ezartzen dituen baldintzetan, zure kontsumitzaile edo mikro-enpresa egoeran.

3. Nola funtzionatzen du ordainketa-eragiketa batek?

3.1. Baimena

Edozein ordainketa-eragiketa baimenduta dago zuk kasu bakoitzeko prozedura eta baldintzen arabera gauzatzeko baimena eman duzunean. Onuradunaren edo ordainketak hasteko zerbitzu-hornitzailearen bidez ere eman daiteke baimen hori.

3.2. Ezeztatzeko aukera.

Ordainketa-eragiketa oro ezeztaezina izango da agindu-emailearen ordainketa-zerbitzuen hornitzaileak hura jasotzen duenean, epe hauetan izan ezik:

- Helbideratutako zordunketetarako: Helbideratutako zordunketa bat edo gauzatu gabeko zordunketa helbideratu bat ordaintzeko agindua baliogabetu dezakezu zordunketa horretarako adostutako egunaren aurreko egun baliodunera arte. Epe horretan jakinarazi behar diozu BBVAri. Kasu horretan, egun balioduna eragiketan parte hartzen duen BBVAren bulegoa jendearentzat irekitzen den eguna izango da, modu telematikoan kontratatutako kontuen kasuan izan ezik, horietan Bilboko egutegia aplikatuko baita. Ezeztapena itzultzeko eskubidearekiko independentea da.
- Ordainketak hasteko zerbitzuen hornitzaile batek, onuradunak edo haren bitartez hasitako ordainketa-eragiketetan: Ordainketa-agindua ezeztaezina da ordainketa-hasierako zerbitzu-emaileari ordainketa-eragiketa hasteko edo onuradunari ordainketa-eragiketa gauzatzeko baimena eman diozunean.
- BBVAk eta Zuk data jakin batean jasotzea adostu duzuen ordainketa-agindu espezifikoetarako: Erabakitako egunaren aurreko egun balioduna amaitu ondoren baliogabetu ahal izango duzu agindua.

Aurretik baimendu duzun ordainketa-eragiketa bat baliogabetzen duzunean, BBVAk baimen horrekin erlazionatutako etorkizuneko ordainketa-eragiketak ez daudela baimenduta ulertuko du.

BBVAk ordainketa-eragiketa bat baliogabetzeagatiko gastuak kobratu diezazkizuke, dagokion kontratuak adierazten duenaren arabera.

3.3. Harrera

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., domiciliada en Bilbao, Plaza de San Nicolás número 4, inscrito en el Registro Mercantil de Vizcaya al Tomo 2.083, Folio 1, Hoja BI-17-A, inscripción 1ª. CIF A - 48265169

Ordainketa-agindu bat jasotzat jotzen da BBVAk jasotzen duenean. Transferentzia estandarraren kasuan, harrera BBVArentzat balioduna ez den egun batean egiten bada, hurrengo egun baliodunean jaso dela ulertuko da. Gainera, egun baliodun bateko 16:30etik aurrera jasotako ordainketa-aginduak hurrengo egun baliodunean jasotzen direla ulertuko da. Kasu horietan, egun balioduna eragiketan parte hartzen duen BBVAren bulegoa jendearentzat irekita dagoen eguna izango da, modu telematikoan kontratatutako kontuen kasuan izan ezik, horietan Bilboko egutegia aplikatuko baita.

Berehalako transferentzietarako, ordainketa-agindua jaso bezain laster gauzatzen da.

BBVAk ordainketa-agindu bat gauzatzeari uko egiten badio, berehala jakinaraziko dizu, ahal den neurrian ukapenaren arrazoiak azalduko dizkizu eta, hala badagokio, ukapena eragin duten akatsak zuzentzeko prozedura adieraziko dizu. BBVAk jakinarazpen horren ondoriozko gastuak kobratu diezazkizuke, dagokion kontratuak adierazten duenaren arabera.

BBVAk ezin izango du baimendutako ordainketa-agindu bat gauzatzea ukatu, baldin eta kontratu honetan adierazitako baldintzak betetzen baditu eta Zuk, zure izenean ordainketa-zerbitzuen hasiera-emaile batek, onuradunak edo Zuk onuradunaren bidez hasi baduzue.

3.4 Transferentziari aplikatzen zaizkion zenbateko mugak
Webgunearen, aplikazioaren eta bulegoaren bidez, transferentzia estandar bidez (SEPA edo SEPA ez dena) edo berehalakoaren bidal dezakezun gehieneko zenbatekoa muga dezakezu. Muga hori egunerokoa edo eragiketa bakoitzekoa izan daiteke. Muga hori edozein unetan kontsultatu eta alda dezakezu, gauzatze-kanalaren arabera, Bankuak zehaztutako gehieneko segurtasun-mugaren barruan. Gehieneko zenbatekoa gainditzen duen transferentzia-agindu bat egiten baduzu, Bankuak ez du ordainketa-agindua gauzatuko. Jakinaraziko dizu eta gehieneko zenbatekoa nola aldatu jakiteko informazioa emango dizu.

BBVAk ezartzen dituzun transferentzia-muga altuak ez izatea gomendatzen du, baimenik gabeko edo iruzurrezko transakzioen arriskua arintzeko.

4. Zein da SEPA transferentzia estandarrei eta berehalakoei aplikatu beharreko araubidea?

Bankuari berehalako transferentziak edo transferentzia estandarrak egitea eska diezaiokezu, SEPA eurotan, Bankuak zure eskura jartzen dituen kanal guztien (webgunea, aplikazioa, bulegoa eta kutxazain automatikoak) bidez.

Gainera, une horretan gauzatzeko transferentzia bakarra izan daiteke, edo

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., domiciliada en Bilbao, Plaza de San Nicolás número 4, inscrito en el Registro Mercantil de Vizcaya al Tomo 2.083, Folio 1, Hoja BI-17-A, inscripción 1ª. CIF A - 48265169

gauzatze-data zehatz bat ezar dezakezu, baita berehalako agindu iraunkorrak edo zenbateko bereko agindu estandarrak eman ere. Horiek aldizka gauzatuko dira adierazitako datan.

4.1 Transferentziari aplikatzen zaizkion zenbateko mugak.
SEPA transferentzia estandarrei eta berehalakoei aplikatu beharreko mugak aurreko 3.4 atalean zehaztutako berak dira, edozein transferentzia motari aplikatu beharrekoak.

4.2 SEPA transferentzietarako onuradunen egiaztapen zerbitzua.
Zerbitzu hau doan eskaintzen die Bankuak SEPA transferentzia estandarra edo berehalakoa bidali nahi duten bezeroei.

Bankuak egiaztapen-bermearen zerbitzua emango du Zuk ordainketa-kontuaren identifikatzailea (aurrerantzean, IBAN), onuradunari buruzko informazio egokia (izen-abizenak edo enpresaren izen soziala, aurrerantzean "onuradunaren izena") eman eta berehala, eta transferentzia hori baimendu aurretik. Bankuak egiaztapen-bermearen zerbitzua eskainiko dizu erabiltzen duzun edozein kanalen bidez: webgunea, kutxazain automatikoa eta bulegoa.

Egiaztapen-berme zerbitzua honako arau hauen arabera emango da:

- Onuradunaren izena eta ordainketa-kontuaren identifikatzailea (IBAN) transferentzia gauzatzeko ordainketa-aginduan sartu dituzunean, Bankuak hartzailearen IBAN kodea onuradunaren izenarekin bat datorrela egiaztatzeko zerbitzu bat eskainiko dizu.
Onuradunaren bankuak edo banku hartzaileak egiaztatuko du IBAN zenbakia zuk emandako onuradunaren izenarekin bat datorren ala ez eta emaitzaren berri emango dio BBVAri. Informazio hau BBVAk bidaliko dizu eta 3 egoera posible egon daitezke:

1.- Onuradunaren identifikazioa eta emandako IBAN kodea bat baldin badatoz, Bankuak emaitzaren berri emango dizu, eta transferentzia baimendu ahal izango duzu.
2.- Zuk emandako onuradunaren izena IBANaren titularrarekin ia bat datorrenean, Bankuak emaitzaren berri emango dizu, eta zuk emandako ordainketa-kontuaren identifikatzailea duen onuradunaren izena adieraziko dizu.
3.- Onuradunari buruz emandako datuak IBANaren titularrarekin bat ez badatoz, BBVAk jakinarazi egingo dizu.

Aurreko 2. eta 3. kasuetan, hau da, onuradunaren izena emandako IBANaren titularrarekin bat ez datorrenean edo partzialki bat datorrenean, BBVAk jakinaraziko dizu eragiketa baimentzeak funtsak zuk adierazitako onuraduna titularra ez den ordainketa-kontu batera transferitzea eragin dezakeela. Beraz, kasu horietan, arreta berezia jarri beharko zenuke transferentzia baimentzeko,

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., domiciliada en Bilbao, Plaza de San Nicolás número 4, inscrito en el Registro Mercantil de Vizcaya al Tomo 2.083, Folio 1, Hoja BI-17-A, inscripción 1ª. CIF A - 48265169

transferentzia egin ondoren ezingo baitituzu funtsak berreskuratu.

Bankuak ez du bere gain hartuko onuradunarekin bat ez datorren IBAN bat adierazteagatik nahi gabeko onuradun bati egindako transferentziaren erantzukizuna, baldin eta Bankuak egiaztapen-zerbitzua emateko betebeharrak bete baditu eta emaitzaren berri eman badizu, edo Bankuak ez badu zerbitzua eman bezeroak aldez aurretik jasotzeari uko egin diolako (fitxategiko aginduak bidaltzen dituzten ez kontsumitzaileei eta mikroenpresei bakarrik aplikatzen zaie).

Horregatik, jakinarazten dizugu onuradunarekin bat ez datorren edo partzialki bat datorren IBAN batera transferentzia bat baimentzen baduzu, Bankuak ez dizula baimendutako transferentziaren zenbatekoa itzuliko. Transferentzia bat egiterakoan, egiaztapen-zerbitzuak emandako informazioari erreparatzea gomendatzen dizugu.

Titularren identitatea duten BBVAko kontuen artean egindako ordainketa-eragiketak (agindu-emailearen eta onuradunaren arteko kointzidentzia) intsuldaketatzat hartzen dira, eta ez transferentziatzat; beraz, Bankuak ez dizu titulartasuna egiaztatzeko zerbitzurik emango.

- Bizum bidezko ordainketa bat hasten duzunean, edo ordainketak hasteko zerbitzua denean, IBAN kodea eta onuradunaren izena sartu beharrik gabe, Bankuak Ezizena (onuradunaren izen-abizenak) edo onuradunaren izena jakinaraziko dizu, ordainketa baimendu aurretik hartzailea balioztatu ahal izateko.

- Paperezko ordainketa-aginduen kasuan, Bankuak egiaztapen-bermearen zerbitzua emango du ordainketa-agindua jasotzen den unean, hura jasotzen den unean bertan ez bazaude.

- Transferentziaren agindu-emailea kontsumitzailea edo mikroenpresa ez bada, eta hainbat ordainketa-agindu dituen fitxategi batean transferentziak multzokatuta bidaltzen baditu, Bankuak aukera emango dio egiaztapen-bermearen zerbitzua ez jasotzeko, baina zerbitzu hori noiznahi jasotzeko eskubidea izango du. Bezeroak egiaztapen-zerbitzu hori ez erabiltzea aukeratzen badu, transferentziak zuzenean gauzatuko dira.

Ondorio horietarako, ez kontsumitzailetzat hartuko dira ordainketa-zerbitzuak euren jarduera ekonomiko, komertzial edo profesionalerako erabiltzen dituzten pertsona fisiko eta juridikoak, mikroenpresak barne. Mikroenpresak jarduera profesional edo enpresarial bat egiten duten pertsona fisikoak edo gutxienez 10 langile enplegatzen dituzten eta 2 milioi eurotik beherako urteko negozio-bolumena edo balantzea duten pertsona juridikoak dira.

4.3 Berehalako transferentziei aplikatu beharreko araubide berezia
Berehalako transferentziak eurotan egin ditzakezu, 30 herrialdek, Europar

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., domiciliada en Bilbao, Plaza de San Nicolás número 4, inscrito en el Registro Mercantil de Vizcaya al Tomo 2.083, Folio 1, Hoja BI-17-A, inscripción 1ª. CIF A - 48265169

Batasuneko kideek (27) eta Norvegiak, Islandiak eta Liechtensteinek osatzen duten Europako Esparru Ekonomikoa osatzen duten herrialdeen barruan. Jakina, Espainian egindako ordainketa-eragiketak barne hartzen dira.

Halaber, berehalako transferentziak egin ahal izango dituzu EEEren parte ez diren baina Europako berehalako ordainketen zirkuituari atxikita dauden beste herrialde batzuetara, hala nola Erresuma Batura, Andorrara eta Suitzara, besteak beste. Herrialde horiei dagokienez, kontsultatu baldintza ekonomikoak.

Ordainketa-agindu ugari multzoka bidaltzeko gaitasuna baduzu, horiek ere berehalakoak izan daitezke.

4.3.1. Bankuak berehalako transferentzien gauzatzeari buruzko informazioa emango dizu.
Berehalako transferentzia bat egiten duzuenean, transferitutako funtsak onuradunaren eskura jarri direla jakinaraziko dizu bankuak, banku hartzailearen berrespena jaso bezain laster. Berrespen hori segundo gutxian egiten da, transferentzia egiten ari zaren kanalaren bidez. Banku hartzaileak onuradunak zenbatekoa jaso duela berresten ez badu, berriro sartuko diogu bere kontuan gauzatu ez den transferentziaren zenbatekoa.

Pakete gisa bidalitako ordainketa-agindu anitzetan, pakete berean sartutako ordainketa-agindu guztien gauzatze-egoeraren berri emango dizugu jakinarazpen orokor baten bidez, agindu bakoitzerako banan-banan bidali beharrean.

Agindu-emailea bankuak ordainketa-agindua jaso eta izapidetzen duen unean presente dagoen paperezko transferentzien kasuan, gauzatze-egoerari buruzko informazioa bulegoko kudeatzaileak emango du.

4.3.2 Bankuak berehalako transferentzia-agindua jasotzea
Ordainketa-agindua jasotzat ematen da, webgune, aplikazio edo kutxazainen bidez hasten duzun unean. Argibideak paperean ematen badituzu, une horretan sartuko ditu bankuak bere sistemetan.

Beste dibisa bateko ordainketa-kontu batetik berehalako transferentzia eurotan bidaltzen denean, agindua jasotzeko unea bankuak transferentziaren zenbatekoa eurotara bihurtu duenean izango da. Aplikatuko den truke-tasa gauzatze-uneari dagokiona izango da.

Fitxategietan edo taldekatuta aurkeztutako eskaeren kasuan, jasotzat joko dira bankuak banandu eta ordainketa-eragiketa indibidual bihurtu dituenean.

5.Nola egoten dira funtsak eskuragarri ordainketa-eragiketetan?

5.1. Funtsen balio-data eta erabilgarritasun-data

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., domiciliada en Bilbao, Plaza de San Nicolás número 4, inscrito en el Registro Mercantil de Vizcaya al Tomo 2.083, Folio 1, Hoja BI-17-A, inscripción 1ª. CIF A - 48265169

Europako Esparru Ekonomikoaren (EEE) barruan edo Eurotan Ordaintzeko Eremu Bakarrari (SEPA) atxikita dauden banku-erakundeen artean eurotan ordaintzeko eragiketetan eta eurogunea ez den estatu kide bateko dibisa batean egindako nazio mailako ordainketetan, hauek dira funtsen balio-datarako eta eskuragarritasun-datarako arauak:

- Ordainketaren onuradunaren kontuan egindako ordainketa baten balio-data BBVAk ordainketa jaso zuen egun baliodun bera izango da, eta inoiz ez hurrengo egun bat.
- Ordainketa-agindu-emailearen kontuan egindako zordunketaren balio-data BBVAk kargua jaso zuen egun baliodun bera izango da, inoiz ez lehenagoko egun bat.
- BBVAk onuradunaren ordainketa-zerbitzuen hornitzailearen kontuan ordaindu dela bermatuko du epe hauetan, ordainketa-agindu bat jasotzen duenean:
  - Eurotako aginduak: hurrengo egun baliodunaren amaieran, edo hurrengo bi egun baliodunen amaieran, agindua paperean hasten denean.
  - Euroguneko kide ez den EBko estatu kide baten aginduak beste dibisa batzuetan: hurrengo lau egun baliodunen amaieran.
- Kontsumitzaile edo mikroenpresa batek ordainketa-zerbitzuen hornitzaile batekin ordainketa-kontu batean gordailatutako zenbatekoa gordailua egiten den unetik aurrera kontu horren monetan eskura dezake. Diru-sarreraren balio-data, sarrera egiten den egunekoa izango da.

5.2. Funtsen erabilgarritasunaren adostasuna

BBVAk ordainketa-zerbitzuen hornitzaile bati bere kontuko funtsak erabilgarri daudela baieztatu ahal izateko, ordainketa-zerbitzuen beste hornitzaile batek emandako txartel bidezko ordainketa-agindu bat gauzatzeko, baldintza hauek bete behar ditu:

- Zure kontua linean eskuragarri egon behar da eskaera iristen denean.
- Ordainketa-eragiketarako funtsak eskuragarri daudela berresteko, aldez aurretik berariazko baimena eman behar diozu BBVAri.

Ordainketa baten zerbitzu-hornitzaileak egiaztapen hori eska dezake baldintza hauek betetzen direnean:

- Egiaztapena eskatu duen hornitzaileari berariazko baimena eman diozu.
- Zenbateko jakin bateko eragiketa hasi duzu ordainketa-zerbitzuen hornitzaile batek jaulkitako txartela erabiliz.
- Baieztapen-eskaera bakoitzaren aurretik, zerbitzu-hornitzailea BBVAren aurrean identifikatu da.

Baieztapena “bai” edo “ez” soil bat izango da. Informazio hori adierazitako helburuetarako bakarrik erabiliko da, inoiz ez beste batzuetarako, eta gero ezabatu egingo da. Hori dela eta, BBVAk ezingo ditu funtsak blokeatu baieztapen hori dagoenean.

Ordainketa-eragiketa bat agintzen duzunean, eskubidea duzu BBVAri zure

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., domiciliada en Bilbao, Plaza de San Nicolás número 4, inscrito en el Registro Mercantil de Vizcaya al Tomo 2.083, Folio 1, Hoja BI-17-A, inscripción 1ª. CIF A - 48265169

kontuan funtsen erabilgarritasunari buruzko informazioa eskatu duen ordainketa-zerbitzuen hornitzailearen identifikazioa eta BBVAk emandako erantzuna eskatzeko.

BBVAk zure konturako sarbidea uka diezaioke kontu-informazio hornitzaileari edo ordainketa-hasierako zerbitzu hornitzaileari. Ukatzeko arrazoiek justifikatuta eta dokumentatuta egon behar dute, baimendu gabeko edo iruzurrezko sarbidearekin lotuta eta, bereziki, ordainketa-eragiketa bat baimenik gabe edo iruzurrez hastearekin erlazionatuta. BBVAk sarbidea ukatu duela eta zergatik egin duen jakinaraziko dizu, bai sarbidea ukatu aurretik, ahal bada, bai ukatu eta berehala, beranduenez.

KOMISIOEI, GASTUEI, INTERES-TASEI ETA TRUKEARI BURUZKO BALDINTZAK

1. Zeintzuk dira ordainketa-zerbitzuekin erlazionatutako interesak eta kostuak?

"Kostuak" hitza erabiltzen dugu komisioak eta gastuak batera aipatzeko. Ordainketa-zerbitzuen interesak eta kostuak haren esparru-kontratuan eta une bakoitzean indarrean dagoen BBVAren tarifa-liburuxkan aurreikusitakoak dira. BBVAk ezingo dizu kobratu aldizkako informazio-betebeharrak betetzeagatik. Hala ere, tarifa-liburuxkan adierazitako gastu bat egotz diezakezu, kontratu honetan ezarritakoa ez den informazioa, maiztasun handiagoz edo beste edozein informazio osagarria eskatzen baduzu.
BBVAk kontratua baliogabetzearen gastuak, ordainketa-aginduak atzera botatzearen gastuak eta identifikatzaile bakar okerrarekin egindako ordainketa-eragiketengatik berreskuratu beharreko funtsek sortutako gastuak kobra diezazkizuke.

2. Zeintzuk dira ordainketa-eragiketen agindu-emaileei eta onuradunei aplikatu beharreko kostuak?

Ordainketa baten onuraduna bazara, BBVAk ordaindu aurretik jasotzen duzun zenbatekoaren kostuak kendu diezazkizuke. Onuraduna bazara eta eragiketa hasten baduzu edo onuradun gisa zure bitartez egiten baduzu, BBVAk zenbateko osoa ordainduko dizu, inolako kenketarik gabe. Ordainketa baten agindu-emailea Zu baldin bazara, BBVAk eragiketaren zenbateko osoa ordainduko du, ordaindutako zenbatekoari dagozkion gastuak kendu gabe.

Ordainketa-eragiketa baten onuradunak eta agindu-emaileak ordainketa-zerbitzuen dagozkien hornitzaileei kostuak ordainduko dizkiete ordainketa-eragiketa hauetan:

- Agindu-emailearen eta onuradunaren ordainketa-zerbitzuen hornitzaileak Espainian daudenean.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., domiciliada en Bilbao, Plaza de San Nicolás número 4, inscrito en el Registro Mercantil de Vizcaya al Tomo 2.083, Folio 1, Hoja BI-17-A, inscripción 1ª. CIF A - 48265169

- Ordainketa-hornitzaileetako bat Espainian dagoenean eta bestea edo besteak Europar Batasuneko beste estatu kide batean.
- Espainian dagoen ordainketa-zerbitzuen hornitzaile batek bakarrik esku hartzen duenean.

3. Zeintzuk dira komisioei, gastuei, interes-tasei eta trukeari buruzko baldintzak?

Dibisen trukea barne hartzen duten ordainketa-eragiketetan, BBVAk dagozkion gastuak eta komisioak kobratuko ditu, jasotzen dituen jarraibideen arabera:
- Zuri, ordainketa-eragiketa zuk hasten baduzu.
- Beste aldearen zerbitzu-hornitzaileari, ordainketa-eragiketa hark hasten badu.
- Argibiderik ezean, BBVAk kontratuan edo tarifa-liburuxkan adierazitako baldintzak aplikatuko ditu.

Ordainketa-eragiketen kostuak partekatuak dira Europar Batasuneko dibisen bihurketa dutenean eta beste aldearen ordainketa-zerbitzuen hornitzailea Espainian dagoenean. Moneta-bihurketaren gastuak bihurketa eskatzen duen pertsonak ordainduko ditu, alderdiek bestelakorik adierazten ez badute behintzat. Kasu horretan, ordainketa-zerbitzua eskatzean, BBVAri jakinaraziko diozu, edo beste aldearen ordainketa-zerbitzuen hornitzaileak emango dizu horren berri, hura bada ordainketa egiten hasten dena.

ORDAINKETA-AGINDUEI DAGOKIONEZ BEZEROARI ETA BBVARI APLIKAGARRI ZAIZKIEN BALDINTZAK

1. Zein baldintza aplikatzen zaizkio bezeroari?

1.1. Ordainketa-bideei eta -tresnei buruzko erantzukizuna
Zure betebeharra izango da pertsonalizatutako segurtasun kredentzialak babesteko beharrezko neurriak hartzea: telefono-zenbakia edo zerbitzu telematikoetara sartzeko eta kudeatzeko edozein pasahitz, eta BBVAri jakinarazi bere bulegoetan edo BBVA Linean, beharrezkoa ez den atzerapenik gabe, zure pasahitzen erabilera desegokiaren berri izan bezain laster, edo, hala badagokio, baimenik gabeko transakzioren bat edo Bankuak jakinarazitako adierazpenetan ikusitako akats edo desadostasunen bat izan dela jakin bezain laster.
1.2. Baimenik gabeko ordainketa-eragiketei edo gauzatze okerrei buruzko erantzukizuna
1.2.1. Txartelei eta ordainketa-tresnei dagokienez, kontsumitzailea edo mikroenpresa bazara, txartelaren iruzurrezko edo baimenik gabeko erabileraren kasuetan:
- Gehienez 50 euro ordaindu beharko dituzu txartela galtzen edo lapurtzen badizute eta hirugarren batek baimenik gabeko ordainketa-eragiketak egiten baditu. Zenbateko hori ez duzu ordaindu beharko galera edo lapurreta horretaz ohartzeko aukerarik ez bazenuen izan edo horiek BBVAri egotzi ahal bazaizkie.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., domiciliada en Bilbao, Plaza de San Nicolás número 4, inscrito en el Registro Mercantil de Vizcaya al Tomo 2.083, Folio 1, Hoja BI-17-A, inscripción 1ª. CIF A - 48265169

- Ez duzu zenbatekorik ordaindu beharko galdutako edo lapurtutako txartelarekin egindako ordainketa-eragiketa online egin bazen eta txartelean agertzen diren ordainketa-datuak baino erabili ez baziren.
- Zu izango zara erantzule, diru-kopuru mugarik gabe, baldin eta:
  - Baimendu gabeko eragiketak gakoak babesteko betebeharra ez betetzeagatik egin badira.
  - Ez badiozu baimendu gabeko eragiketa BBVAri jakinarazi ahalik eta lasterren.

Zalantzarik baldin badaukazu edo iruzur egoera baten aurrean bazaude, BBVArekin jarri behar zara harremanetan BBVA Lineara deituz.

1.2.2 Galdu duzun edo lapurtu dizuten ordainketa-bitarteko batekin loturarik ez duten eta zure kontuan baimenduta ez dauden eragiketei dagokienez, BBVAk zenbatekoa itzuliko dizu eta kontua eragiketa horren aurreko egoerara itzuliko du.

1.2.3. Jakinarazpenerako epeei dagokienez, Baimenik gabeko edo gaizki gauzatutako ordainketa-eragiketa baten berri izaten baduzu, berehala jakinarazi behar diozu BBVAri. Gehienez 13 hilabeteko epean jakinarazi beharko da, kargua edo ordainketa egiten den egunetik kontatzen hasita, baldin eta BBVAk ez badizu eragiketa horri buruzko informaziorik eman.

1.3. Zordunketak eta helbideratutako ordainagiriak itzultzeari buruzko erantzukizuna

Zu kontsumitzailea bazara BBVAri eska diezaiokezu baimendutako eta gauzatutako ordainketa-eragiketa baten zenbatekoa itzultzeko. Gehienez 8 asteko epea duzu zenbatekoa zure kontuan zorduntzen den egunetik aurrera, baina baldintzak hauek dira:

- Zorduntzeko baimenean ez duzu zehaztu eragiketaren zenbateko zehatza.
- Zordundutako zenbatekoa zuk espero zenezakeena baino handiagoa da, BBVAren bidez azken 12 hilabeteetan egindako ordainketen zenbatekoa kontuan hartuta, bai zordunketaren onuradun berarekin, bai beste batekin.

BBVAk ordainketa-eragiketaren zenbatekoa itzuliko dizu edo itzulketa ukatzeko arrazoiak emango dizkizu zure eskaera jaso eta 10 laneguneko epean.

Atal hau ez da aplikatzen Zu mikroenpresa edo ez-kontsumitzaile zarenean.

2. Zein baldintza aplikatzen zaizkio BBVAri?

2.1. Ordainketa-tresnen blokeoari buruz

BBVAk blokeatu egin ditzake txartela edo beste ordainketa-tresna bat, ordainketa-eragiketak, eta webgunerako sarbidea, aplikazioa edo beste kanal telematiko bat:

- Segurtasun-arrazoiak direla-eta.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., domiciliada en Bilbao, Plaza de San Nicolás número 4, inscrito en el Registro Mercantil de Vizcaya al Tomo 2.083, Folio 1, Hoja BI-17-A, inscripción 1ª. CIF A - 48265169

- Norbait baimenik gabe erabiltzen ari dela susmatzen badu.
- Iruzur arrazoiak direla-eta.
- Ez ordaintzeko arriskuarengatik, ordainketa-tresna kreditu-lerro bati elkartuta dagoenean.

BBVAk blokeoa eta horren arrazoiak jakinaraziko dizkizu blokeoa gauzatu aurretik, eta ezinezkoa baldin bada, blokeoa gauzatu eta berehala. BBVAk ez dizu blokeoa jakinaraziko legeak hala eragozten badio edo segurtasun arrazoiak direla-eta.

2.2. Iruzurrezko eragiketa susmagarrien blokeoari buruz
BBVAk transakzio susmagarriak edo iruzurrezkoak detektatzeko sistemak ditu. Gure sistemek iruzurrezko eragiketa susmagarriren bat edo segurtasuna mehatxatzen duen eragiketaren bat hautematen dutenean, zurekin harremanetan jarriko gara telefonoaren, www.bbva.es webgunearen, aplikazioaren edo beste bitarteko telematiko baten bidez, eragiketa horren egiazkotasuna edo adostasuna baieztatzeko.
Gainera, BBVAk informazio-jakinarazpenak bidal diezazkizuke haien zenbatekoarengatik edo ohiko operatiboaren mugak gainditzen dituztelako garrantzi berezia duten eragiketengatik.

2.3. Ordainketa-aginduen ez-gauzatzeari edo gauzatze akastunari edo ordainketa-agindu baten gauzatze atzeratuari buruz
Ordainketa-agindu bat agindu-emaile gisa hasten duzunean, Bankua izango da Zuk agindutako ordainketa-eragiketak behar bezala egitearen erantzule, baldin eta frogatzen ez bada onuradunaren ordainketa-zerbitzuen hornitzaileak ordainketaren zenbatekoa jaso zuela; kasu horretan, Bankua izango da onuradunaren aurrean erantzulea.

Aurretik adierazitakoari jarraiki, Bankua bada erantzule, eragiketari dagokion zenbatekoa itzuliko dizu, beharrezkoa ez den atzerapenik gabe, eta, beharrezko bada, ordainketa-eragiketa okerra gertatu ez bada, kontuak izango lukeen egoerara itzuliko da ordainketa-kontua. Zure kontuan sartzeko balio-data ezin da zenbatekoa zordundu zen data baino geroagokoa izan.

Onuradun gisa jarduten baduzu, Bankuak berehala jarriko du zenbatekoa zure eskura ordainketa-eragiketari dagokiona eta, hala badagokio, dagokion zenbatekoa zure kontuan sartuko du. Titularraren ordainketa-kontuan egindako abonuaren baliozko data ezingo da zenbatekoaren zordunketa baino geroagokoa izan.

Ordainketa-eragiketa bat atzeratzen denean, agindu-emailearen ordainketa-zerbitzu hornitzaileari eskaera egin ondoren, onuradunaren ordainketa-zerbitzu hornitzaileak bermatu beharko du onuradunari bere ordainketa-kontura egingo dion abonuaren baliozko data ez dela izango hasiera batean izan beharko lukeena baino geroagokoa izan.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., domiciliada en Bilbao, Plaza de San Nicolás número 4, inscrito en el Registro Mercantil de Vizcaya al Tomo 2.083, Folio 1, Hoja BI-17-A, inscripción 1ª. CIF A - 48265169

Ordainketa-eragiketaren agindu-emaile gisa jarduten duzunean, Bankua, eskaera egin ondoren eta erabakitzen den ardura kontuan hartu gabe, berehala saiatuko da ordainketa-eragiketari jarraipena egiten eta emaitzak jakinaraziko dizkio agindu-emaileari. Bankuak ez dio agindu-emaileari inolako gasturik kobratuko horregatik.

Onuradun gisa ordainketa-agindu bat hasten duzunean, Bankua izango da agindu-emailearen ordainketa-zerbitzu hornitzaileari ondo transmititzearen arduraduna eta berehala itzuli beharko dio ordainketa-agindua agindu-emailearen ordainketa-zerbitzu hornitzaileari. Ordainketa-aginduaren transmisioa atzerapenez egiten bada, Bezeroaren ordainketa-kontuan zenbatekoa abonatzen den baliozko eguna ezingo da eragiketa ondo burutu izan balitz izango lukeen eguna baino geroagokoa izan.

Bankua saiatuko da zenbatekoa onuradunaren eskura izaten ordainketa-eragiketaren zenbatekoa kontuan abonatu eta berehala. Onuradunaren ordainketa-kontuan zenbatekoa abonatzen den baliozko eguna ezingo da eragiketa ondo burutu izan balitz izango lukeen eguna baino geroagokoa izan.

Burutu ez den edo Bankuaren erruz gaizki burutu den ordainketa-eragiketa baten agindu-emailea bazara, Bankuak, dagokion bezala eta behar ez den atzerapenik gabe, burutu ez den edo gaizki burutu den ordainketa-agindu horren zenbatekoa itzuliko du eta akastun ordainketa-eragiketa burutu ez balitz kontuak izango lukeen egoerara itzuliko da ordainketa-kontua. Bezeroaren ordainketa-kontuan egindako abonuaren baliozko data ezingo da zenbatekoaren zordunketa baino geroagokoa izan.

Ordainketa-eragiketaren zenbatekoa jaso dela frogatzen bada edo atzerapen txikiren batekin egin bada ere, Bankua izango da arduraduna. Kasu horretan baliozko data ezingo da eragiketa ondo burutu izan balitz izango lukeen eguna baino geroagokoa izan.

Nolanahi ere, Bankuak, Zu onuraduna zaren ordainketa-zerbitzuak ematen dituenez, zuk aldez aurretik eskatuta, berehala saiatuko da ordainketaren arrastoari jarraitzen eta emaitzak jakinarazten. Bankuak ez du komisiorik kobratuko horregatik.

Bankuak erantzungo du Bezeroaren aurrean sortutako gastuengatik, bai eta ordainketa-eragiketa akastunaren edo atzerapenaren ondorioz Bezeroari aplikatutako interesengatik ere.

ORDAINKETA-ZERBITZUEI BURUZKO BALDINTZA OROKORRAK

1. Zenbat irauten du kontratuak?

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., domiciliada en Bilbao, Plaza de San Nicolás número 4, inscrito en el Registro Mercantil de Vizcaya al Tomo 2.083, Folio 1, Hoja BI-17-A, inscripción 1ª. CIF A - 48265169

Kontuaren eta/edo txartelaren kontratuak iraupen mugagabea du.
Kontratua zure edo BBVAren erabakiz amaitu daiteke.
Kontu korronteko kreditu-kontratuak bertan adierazitako datara mugatutako iraupena du.

2. Zeintzuk dira zure eskubideak?

2.1.Kontratuan atzera egitekoa

Produktua edo zerbitzua urruneko kanalen bidez kontratatzen baduzu, 14 egun naturaleko epea izango duzu Kontratuan atzera egiteko, arrazoirik eman beharrik gabe. 14 egun naturaleko epea hasiko da:

- Kontratuan adierazitako sinadura datan edo
- Kontratuaren baldintzak eta dagokion aurrekontratuko informazioa jasotzen dituzun egunean, sinatu baino lehen jaso ez dituzunean.

Paperean edo beste euskarri iraunkor batean idatziz jakinarazi behar diozu BBVAri atzera egin nahi duzula, BBVAren edozein bulegotan, BBVA Linearen edo bankuare Interneteko gunean, zehaztutako epean eskuragarri egon dadin.

Eskubide hori bbva.es webgunearen eta mugikorretarako BBVA aplikazioaren bitartez erabil dezakezu (bi kasuetan gune pribatutik, kontu pertsonalen menuko "Nahi dut" aukeraren bidez). Era berean, bulegoaren, idatziz eta telefono bidez (BBVA Linea) jakinaraz dezakezu atzera egin nahi duzula. Epea errespetatu dela joko da jakinarazpena epea amaitu baino lehen bidali bada, dela paperean dela BBVAk bere edozein bulegotan eskuragarri duen beste euskarri iraunkor batean.

Atzera egin den unera arte sortutako gastu eta komisioen zati proportzionala ordaindu beharko diozu Bankuari. Aurrez adierazi den epean, Kontratua osorik gauzatzea eskatu ahal izango dio Bezeroak BBVAri; eta kasu horretan, ez zaizu aplikatuko zehaztutako atzera egiteko eskubidea.

Kontratua baldintza hauetan amaitzen duzunean, BBVAk Kontratua baliogabetuko du eta kontua itxiko du. Hala ere, aurreko kontuaren likidazioa ez da posible izango kudeatzeko kontua BBVArekin irekita izatea eskatzen duten beste produktu edo zerbitzurik kontratatuta baduzu, edo kontuak BBVAren aldeko saldorik izanez gero, saldo hori ordaintzen duzun arte, baita sortutako interesak, komisioak eta gastuak ere.

2.2. Zerbitzu hau kontratatzekoa, beste osagarririk kontratatu beharrik gabe

Kontu bat kontratatzeko ez duzu beste zerbitzu osagarririk kontratatu behar. Hala ere, bankuan kontu korronte bat irekita izan beharko duzu ordainketak helbideratzeko.

2.3. Erreklamazioak aurkeztekoa

Kontratu honekin erlazionatutako kexa edo erreklamazioa aurkeztu dezakezu idatziz Bezeroaren arreta-zerbitzuan:

Servicio de Atención al Cliente

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., domiciliada en Bilbao, Plaza de San Nicolás número 4, inscrito en el Registro Mercantil de Vizcaya al Tomo 2.083, Folio 1, Hoja BI-17-A, inscripción 1ª. CIF A - 48265169

Apartado de Correos 1598. 28080 Madrid
helb. el.: reclamacionesSAC@bbva.com
Doako telefono-zenbakia: 900812679

Bezeroaren Arreta Zerbitzuak posta elektroniko bidez erantzun ahal dizu, edo posta arrunt bidez, helbide elektronikorik ez baduzu.

Bezeroarentzako arreta-zerbitzuak zure kexa edo erreklamazioari emandako ebazpenarekin ados ez bazaude, Bezeroaren Defendatzailearengana jo dezakezu bigarren instantzian:

Defensor del Cliente
Apartado de Correos 14460.
28080 Madrid
helb. el.: defensordelcliente@bbva.com

Kexa eta erreklamazioen ebazpen-epeak hauek dira:

- 15 egun baliodun.
- Salbuespenez eta BBVAren esku ez dauden arrazoiengatik: 1 hilabete, eta horren berri emango dizugu.

BBVAk Bezeroa Defendatzeko Erregelamendu bat dauka. Erregelamendu horretan sar zaitezke www.bbva.es web-orriaren bidez edo BBVAren edozein bulegotan eska dezakezu.

Adierazitako epe horiek amaitu eta gero, gatazka konpondu ez bada edo erreklamazioaren edo kexaren azken erabakiarekin ados ez bazaude, Espainiako Bankuaren Erreklamazioen Zerbitzura zuzen zaitezke:

Banco de España
Servicio de Reclamaciones
Calle Alcalá, 48
28014 Madrid

Zerbitzu horretara jo baino lehen, araudiak eskatzen du aurretik Bezeroaren Arreta Zerbitzura edo Bezeroaren Defendatzailearengana jo duzula justifikatu behar duzula.

Europar Batasunean bizi den kontsumitzailea bazara, ezin izango zara Espainiako Bankuaren Erreklamazio Zerbitzura joan kexa edo erreklamazioa Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuan edo Bezeroaren Defendatzailean jarri eta urtebete baino gehiago igaro ondoren.

BBVA ez dago kontsumoko arbitraje-batzorde bati ere lotuta gatazkak konpontzeko. Kontratuaren ondorioz sortuko diren gatazkak Epaitegietan ebatziko dira.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., domiciliada en Bilbao, Plaza de San Nicolás número 4, inscrito en el Registro Mercantil de Vizcaya al Tomo 2.083, Folio 1, Hoja BI-17-A, inscripción 1ª. CIF A - 48265169

2.4. Kontratua baliogabetzekoa

Kontratua noiznahi baliogabetzeko eskubidea daukazu, aurrez abisatu gabe. BBVAk baliogabetzea gauzatu behar du Zuk jakinarazi eta 24 orduko gehienezko epean.

Kontratua baliogabetzean, kontuan izan behar duzu:

- BBVAk kontuan dagoen dirua entregatzeko eskubidea duzula, baldin badago.
- Kontuarekin lotutako txartel guztiak itzuli behar dituzula.
- Lehenik eta behin dagozkion interesak, komisioak eta gastuak ordaindu behar dituzula, baliogabetze-datara arteko proportzionalak.
- Lehenik eta behin, zure kontuan duzun saldo negatiboa ordaindu behar duzula.

Ezingo duzu kontua baliogabetu, BBVArekin beste produktu edo zerbitzuren bat kontratatuta baduzu eta produktu edo zerbitzu hori kudeatzeak kontua irekita izatera behartzen badu.

3. Zeintzuk dira BBVAren eskubideak?

3.1. Kontratuan aldatzekoa

BBVAk kontratu honetan aurreikusitako interesak, komisioak, gastuak eta bestelako baldintzak aldatu ditzake, eta baita berriak sartu ere.
BBVAk kontratuan aldaketaren bat egiten badu, bi hilabete lehenago jakinaraziko dizu.
Kasu horietan honela jokatuko da:

- Aipatutako epea amaitu baino lehen kontratu-aldaketei buruzko desadostasuna edo ukapena BBVAri jakinarazten ez badiozu, BBVAk onartzen dituzula ulertuko du.
- Aldaketekin ados ez zaudela eta errefusatzen dituzula jakinarazten baduzu, kontratua baliogabetzeko eskubidea daukazu kostu gehigarririk gabe. Kontratuaren aldaketak aplikatu aurreko edozein unetatik aurrera indargabetuko da kontratua.

BBVAk berehala ezarriko ditu zuretzako onuragarriagoak diren aldaketak, aldez aurretik jakinarazi gabe.

3.2. Kontratua baliogabetzekoa

BBVAk kontratua bertan behera utzi dezake, eta gutxienez 2 hilabete lehenago jakinarazi beharko dizu. Epe hori igaro ondoren, kontuan dagoen diruak ez du interesik sortuko eta ateratzeko moduan egongo da.

4. Zeintzuk dira BBVA eta Zure arteko komunikazio moduak?

4.1. Komunikazio formak

BBVAk kontratuari dagozkion jakinarazpenak bidaliko dizkizu www.bbva.es webguneko Internet bidezko banku-zerbitzuaren bidez edo beste edozein bitarteko telematiko edo elektronikoren bidez. Komunikazio horiek posta arruntez,

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., domiciliada en Bilbao, Plaza de San Nicolás número 4, inscrito en el Registro Mercantil de Vizcaya al Tomo 2.083, Folio 1, Hoja BI-17-A, inscripción 1ª. CIF A - 48265169

www.bbva.es bidez eta BBVA bulegoetan jasotzea eska dezakezu.

BBVAk kontratuaren gauzatzearekin edo egindako eragiketekin erlazionatuta Zuretzat interesgarria izan daitezkeen oharrak, alertak edo edozein informazio bidali ahalko dizu beste edozein bitarteko elektroniko bidez, hala nola push edo SMS mezuak.

BBVAk hilero eta adostutako moduan emango dizu zure kontuarekin, txartelarekin edo biekin egindako mugimenduei eta eragiketei buruzko informazioa.

Kontratuaren eta baldintzen kopia bat eska diezaiokezu BBVAri une oro.

4.2. Kontratuaren eta komunikazioen hizkuntza

Kontratua idatzita dagoen hizkuntzan sinatuko da. BBVArekin komunikatzeko hizkuntza aukeratu dezakezu, indarrean dagoen araudiak eskubide hori ematen dizunean. BBVA Bankuaren komunikazioetarako aukeratu duzun hizkuntzan zuzenduko da zuregana, baldin eta legediak eskubide hori aitortzen badu.

5. Zer araudi aplika dakioke kontratu honi?

Kontratu honi aplikatzen zaion araudia Espainiako araudia hau da:

- Ordainketa-zerbitzuei eta finantza gaietako premiazko beste neurri batzuei buruzko 19/2018 Lege Errege Dekretua.
- Ordainketa-zerbitzuei aplikatzeko informazioaren baldintzen eta eskakizunen gardentasunari buruzko ECE/1263/2019 Agindua.
- Banku-zerbitzuen gardentasunari eta maileguen erantzukizunari buruzko Espainiako Bankuaren 5/2012 Zirkularra.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., domiciliada en Bilbao, Plaza de San Nicolás número 4, inscrito en el Registro Mercantil de Vizcaya al Tomo 2.083, Folio 1, Hoja BI-17-A, inscripción 1ª. CIF A - 48265169

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. Plaza San Nicolás, 4 48005 BILBAO Reg. Mer. Bizkaia Tomo 2.083, Folio 1, hoja BI-17 A, Inscripción 1.035 C.I.F.: A-48265169

GASTUAK ZATIKATZEKO ZERBITZUAREN KONTRATUA

KONTSUMORAKO KREDITUARI BURUZKO INFORMAZIO NORMALIZATUA:

Letra "lodiz" nabarmendutako informazioak bereziki garrantzitsuak dira, Espainiako Bankuaren ekainaren 27ko 5/2012 Zirkularrean aurreikusitakoaren arabera.

1. Mailegu-emailearen nortasuna eta harremanerako xehetasunak

Mailegu-emailea	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. (Bankua)
Helbidea	San Nikolas plazatxoa, 4 - 48005 BILBO

2. Kreditu-produktuaren ezaugarri nagusien deskribapena

o Kreditu mota	**GASTUAK ZATIKATZEKO ZERBITZUA**
o Kredituaren zenbateko osoa Hau da, gehienezko zenbatekoa edo kontsumitzailearen esku jarritako kopuru guztien batura, kontratuaren testuinguruan.	**Konprometitu gabeko gehieneko zenbatekoa: 1.500 euro**
o Funtsen xedapena arautzen duten baldintzak. Hau da, kontsumitzaileak noiz eta nola lortuko duen dirua	**Gastuak zatikatzeko zerbitzuaren bidez, Bankuak zure kontu korrontean egindako kargu jakin batzuk zatikatzeko aukera eskaini ahalko dizu, hark hala aukeratuta**. Ordainketa zatikatzea eskatzen duzun bakoitzean, zatikatzea eskatzen duzun zenbatekoa aurretik kargatu den kontu korrontean abonatuko da, eta zerbitzua kudeatzeagatiko komisioarekin batera hitzartutako epeetan itzuliko da. **Konturako karguak honako kontzeptu hauetakoren batengatik bakarrik zatikatu daitezke:** **- Zure txartelarekin zordunketan egindako erosketak;** **- Zergak;** **- Transferentziak;** **- Helbideratutako zordunketak;** Erosketak eta 50 eurotik gorako zergak zatikatu ahal izango dituzu zure zordunketa txartelarekin. Zordunketen eta transferentzien kasuan, 300 eurotik gorakoak badira, betiere. Aldi berean 5 gastu zatitu ahal izango dituzu, une bakoitzean eman zaizun mugaren barruan. Bankuak bere nahierara erabaki ahal izango du bezeroari gastuak zatikatzeko zerbitzuaren bidez onartutako kontuan kargu jakin bat zatikatzeko aukera emango dion ala ez.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. Plaza San Nicolás, 4 48005 BILBAO Reg. Mer. Bizkaia Tomo 2.083, Folio 1, hoja BI-17 A, Inscripción 1.035 C.I.F.: A-48265169

o Kreditu-kontratuaren iraupena. Epeak eta, hala dagokionean, epekako ordainketak egingo diren hurrenkera.	**Kontratuak iraupen mugagabea izango du.** Titularrak honako ordainketa-modu hauetakoren bat aukeratu ahal izango du gastuak zatikatzeko zerbitzuan eskatutako zatikatze bakoitzaren zenbateko osoa itzultzeko: **"ORDAINKETA GERORATUA: HIRU, SEI, HAMAR ETA HAMABI HILABETE" geroratzeagatiko komisioarekin.** Ordaintzeko modu horien arabera, zatikapen bakoitzaren zenbatekoa hiru, sei, hamar edo hamabi hilabetetan itzultzen da.
o Ordaindu beharko duzun zenbateko osoa Hau da, xedatutako kapitalaren zenbatekoa gehi interesak eta zure kredituarekin erlazionatutako gastu posibleak.	**Ordaindu beharreko zenbateko osoa eta zerbitzuak gastuak zatikatzeko sortutako komisioak kontratatutako zatikapenen zenbatekoaren eta bakoitzaren errenboltso-epearen araberakoak izango dira, hau da, zuk aukeratutako kuota edo hileroko kopuruaren araberakoak**. Kontsultatu adibide adierazgarria UTBaren atalean, non adierazten baita itzuli beharreko guztizko zenbatekoa, zuk 1.500 €-ko zenbatekoa duen ordainketa baten eragiketa zatikatzea eskatzearen kasuan. Kuota bakoitzaren zenbatekoa zatikatutako zenbatekoa itzultzeko erabiliko den zatia eta gerorapena kudeatzeko zerbitzuagatiko komisioaren ordainketa proportzionala izango dira. Ordainketa-zatikatze bat baino gehiago baduzu indarrean edo erabiltzen, bakoitzari dagozkion aldizkako kuotak batu eta zordunduko dira, aldi berean, kontuan egindako kargu bakar baten bidez. Ordaindutako kuota bakoitzeko laburpen bat jasoko duzu, erabilitako zatikatze bakoitza eta kuota osoaren zenbatekoa banan-banan zehaztuta.
o Itzulketek, halakorik bada, ez dakarte kapitalaren berehalako amortizaziorik	Geroratutako ordainketa-modalitateko itzulketek ez dakarte kapitalaren berehalako amortizaziorik.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. Plaza San Nicolás, 4 48005 BILBAO Reg. Mer. Bizkaia Tomo 2.083, Folio 1, hoja BI-17 A, Inscripción 1.035 C.I.F.: A-48265169

3. Kredituaren kostuak.

o Tasa zorduna **o Urteko tasa baliokidea (UTB)** UTBa kredituaren kostu osoa da, kredituaren zenbateko osoaren urteko ehunekoan adierazita. Eskaintza desberdinak konparatzeko erabiltzen da UTBa.	**Gastuak zatikatzeko zerbitzuaren %0,00 nominala da urtean** Jakinarazten da ezen ondoren zehazten diren kasuetan agertzen den urteko tasa edo kostu efektiboa (UTB) ekainaren 24ko 16/2011 Legean eta Espainiako Bankuaren ekainaren 27ko 5/2012 Zirkularrean ezarritakoaren arabera kalkulatu dela. **a) ORDAINKETA HIRU HILABETEZ GERORATUA: 1.500,00 euroko zenbatekoa duen ordainketa zatikatu baterako,** ordainketa bat **hiru hilabetetan zatikatzeko zerbitzua** kontratatzen den egun berean xedatua, 509,00 euroko hileko 2 kuota gehi 509,00 euroko azken kuota baten bidez itzuliko duzu. Zenbateko hori kredituaren zati proportzionalaren eta geroratze-kudeaketagatiko komisioaren batura da. **Hiru hilabetean 1.527,00 euro itzuli beharko dira guztira;** horietatik 1.500,00 euro erabilitako kredituari dagozkio, eta 27 euro geroratze-kudeaketagatiko komisioari. **Ondoriozko UTBa %11,54 izango da.** **b) ORDAINKETA SEI HILABETEZ GERORATUA**: 1.500,00 euroko zenbatekoa duen ordainketa zatikatu baterako, ordainketa bat **sei hilabetetan zatikatzeko zerbitzua** kontratatzen den egun berean xedatua, 259,50 euroko hileko 5 kuota gehi 259,50 euroko azken kuota baten bidez itzuliko duzu. Zenbateko hori kredituaren zati proportzionalaren eta **geroratze-kudeaketagatiko komisioaren batura da. Sei hilabetean 1.557 euro itzuli beharko dira guztira**; horietatik 1.500,00 euro erabilitako kredituari dagozkio, eta 57,00 euro geroratze-kudeaketagatiko komisioari. **Ondoriozko UTBa %13,84ko**a izango da.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. Plaza San Nicolás, 4 48005 BILBAO Reg. Mer. Bizkaia Tomo 2.083, Folio 1, hoja BI-17 A, Inscripción 1.035 C.I.F.: A-48265169

	c) ORDAINKETA HAMAR HILABETEZ GERORATUA: 1.500,00 euroko zenbatekoa duen ordainketa zatikatu baterako, ordainketa bat hamar hilabetetan **zatikatzeko zerbitzua kontratatzen den egun berean xedatua,** 159,45 euroko hileko 9 kuota gehi 159,45 euroko azken kuota baten bidez itzuliko duzu. Zenbateko hori kredituaren zati proportzionalaren eta geroratze-kudeaketagatiko komisioaren batura da. **Hamar hilabetean 1.594,50 euro itzuli beharko dira guztira;** horietatik 1.500,00 euro erabilitako kredituari dagozkio, eta 94,50 euro geroratze-kudeaketagatiko komisioari. **Ondoriozko UTBa %14,48koa izango da.** **d) ORDAINKETA HAMABI HILABETEZ GERORATUA: 1.500,00 euroko zenbatekoa duen ordainketa zatikatu baterako,** ordainketa bat **hamabi hilabetetan zatikatzeko zerbitzua** kontratatzen den egun berean xedatua, 134,37 euroko hileko 11 kuota gehi 134,37 euroko azken kuota baten bidez itzuliko duzu. Zenbateko hori kredituaren zati proportzionalaren eta geroratze-kudeaketagatiko komisioaren batura da. **Hamabi hilabetean 1.612,50 euro itzuli beharko dira guztira;** horietatik 1.500,00 euro erabilitako kredituari dagozkio, eta 112,50 euro geroratze-kudeaketagatiko komisioari. **Ondoriozko UTBa %14,51koa izango da.**
o Beharrezkoa al da kreditua lortzeko (eskainitako baldintzetan)? **- kreditua bermatuko duen aseguru-poliza bat kontratatzea,** **- edo beste zerbitzu osagarri bat?**	**EZ** Gastuak zatikatzeko zerbitzua kontratatzeko, bezero izan behar da eta banku-zerbitzu nagusiak emateko aukera ematen duen kontu bat izan behar da aldez aurretik Bankuan. Kontu hori ez da xedatutako zatikatzeetatik eratorritako ordainketen helbideratzerako bakarrik izango. Kontratu espezifikoan agertzen da haren kostua.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. Plaza San Nicolás, 4 48005 BILBAO Reg. Mer. Bizkaia Tomo 2.083, Folio 1, hoja BI-17 A, Inscripción 1.035 C.I.F.: A-48265169

o Lotutako kostuak Ordainbide jakin baten erabilerarengatik (adibidez, kreditu-txartela) o Aurretik aipatutako eta kreditu kontratuarekin lotutako gastuak aldatu ahal izateko baldintzak.	BBVAk komisio bat kobratzen du gastuak zatikatzeko zerbitzuaren kudeaketagatik. Komisio hori finantzatutako zenbatekoaren gainean kalkulatzen den ehunekoa da: **%1,80 HIRU HILABETEKO gerorapenerako.** **%3,80 SEI HILABETEKO gerorapenerako.** **%6,30 HAMAR HILABETEKO gerorapenerako.** **%7,50 HAMABI HILABETEKO gerorapenerako.** Komisio horiek aldatu egin daitezke eskatzaileari indarrean sartu aurreko data baino hilabete bateko aurrerapenarekin jakinarazita, betiere eskatzaileek ez badute onartzen ez dutenik adierazten data hori baino lehen; bestela, zerbitzua ezeztatzeko eskubidea izango dute.
o Notariotzako nahitaezko ordainsariak.	EZ
o Atzeratutako ordainketak izatearen kostuak. Ordainketa bat ez egiteak ondorio larriak ekar ditzake (adibidez, erabili dagoen zenbateko osoa aldez aurretik iraungitzea) eta kreditu baten lorpena zailtzea.	**Berandutze-interesa ase gabeko epez kanpoko kuoten gain: %2,00ko urteko nominala.** **Bankuak 35,00 eurorainoko zenbateko finko bakarra jasoko du mugaeguneratutako posizio zordunak erreklamatzeko gastu gisa, erreklamatutako kuota ordaindu gabe bakoitzeko.** BBVAk mailegu-emaileari jakinaraziko dio kuotaren bat ez badu ordaindu, honako bitarteko hauen bidez: BBVAren app-a, www.bbva.es webgunea, posta elektronikoa, telefono mugikorrera igorritako mezua, posta arrunteko edozein jakinarazpen, telefono bidez, gure bulegoek edo BBVAko kolaboratzaileek egindako gestioen bidez. Ordaintzeko dauden kuotak ordaindu beharra gogoraraziko dizu bankuak, zuri kalte ekonomikoa saihesteko. Ondoz ondoko hiru kuota ordaindu gabe uzten badituzu, BBVAk kontratua bertan behera utz dezake eta erabilitako eta itzuli gabeko zatiketen zenbateko guztiak ordaintzea eska dezake, komisioak eta gastuak barne direla.

4.Beste alderdi juridiko garrantzitsu batzuk

o Uko egiteko eskubidea Gastuak zatikatzeko zerbitzuari edo xedatutako zatikatze bakoitzari uko egiteko eskubidea duzu 14 egun naturaleko epean.	**BAI**
o Aurrez itzultzea Kontratatutako zatikatzeengatik ordaintzeke dauden zenbatekoak edozein unetan aldez aurretik itzultzeko eskubidea duzu. **o Bankuak konpentsazioa jasotzeko eskubidea du aurretiazko itzulketaren kasuan.**	**BAI** Itzulketaren data eta dagokion hileko likidazioa hurbil daudela kontuan hartuta, izapidetze-prozesuaren ondorioz, amortizazioak baliteke ondoriorik ez izatea uneko likidazioan, ondorioak hurrengo hileko lehen egunetan izatea. **EZ**
Datu-base baten kontsulta. Bankuak datu-base baten kontsultaren emaitza berehala eta kargurik gabe jakinarazi behar dizu, kreditu eskaerari uko egiten bazaio, mota honetako kontsulta baten oinarria kontuan hartuta. Hau ez da aplikatuko, lege batek edo Europar Batasuneko Zuzenbideak debekatzen badu informazio hori zabaltzea edo orden publikoko edo segurtasun publikoaren xedeen aurkakoa bada.	BAI. Bezeroari gastu jakin batzuk zatikatzeko zerbitzua eskaintzeko bideragarritasun ekonomikoa aztertzeko, kaudimen ekonomikoari eta kreditu-arriskuei buruzko fitxategiak kontsultatzen dira, eta eskaera baztertu egiten bada, Bankuak kontsulta horren berri emango dizu
o Kreditu-kontratuko ereduaren proiekturako eskubidea. Aurretik eskatuta, kreditu kontratuaren proiektuko kopia bat doan lortzeko eskubidea duzu. Xedapen hau ez da aplikatuko eskaera egiten denean mailegu-emailea ez badago kreditu kontratua zurekin gauzatzeko prest.	**BAI**

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. Plaza San Nicolás, 4 48005 BILBAO Reg. Mer. Bizkaia Tomo 2.083, Folio 1, hoja BI-17 A, Inscripción 1.035 C.I.F.: A-48265169

5. Informazio gehigarria finantza-zerbitzuak urrutitik merkaturatzearen kasurako

a) Mailegu-emaileari buruzkoa · Helbidea · Erregistroa · Ikuskatze-agintaritza:	San Nikolas plazatxoa, 4 - 48005 BILBO 900 10 28 01 www.bbva.es Bizkaiko Merkataritza Erregistroa, 2.083 tomoa, 1. folioa, BI-17-A orria, 1. inskripzioa. Espainiako Bankua eta Balore Merkatuaren Batzorde Nazionala.
b) Kreditu-kontratuari buruzkoa · Atzera egiteko eskubidea erabiltzea	Eskatzaileak 14 egun naturaleko epean uko egin diezaioke, horren arrazoia adierazi beharrik gabe. Epea kontratua formalizatzen den egunean hasten da. Hala ere, egun hori baino lehen ez balira jasoko kontratuaren baldintzak eta informazioa, aipatu informazio hori jasotzen den egunean hasiko da kontatzen eskubide hori baliatzeko epea. Eskatzaileak mailegu-emaileari jasota utzi behar dio jakinarazpena zuzenbidez onartutako edozein modutan. Ulertzen da epea errespetatu dela epearen amaieraren aurretik bidali bada jakinarazpena, paperean edo beste edozein euskarri iraunkorrean, mailegu-emailearen eskura eta berarentzat eskuragai. BBVA Linearen edo BBVAren webgunearen bidez edo BBVAren edozein bulegotan uko egin diezaiokezu. Eskatzaileak uko egin ahal izango dio zatikapen-zerbitzu osoari edo soilik hitzartutako epeetan kontratatutako zatiketaren bati. Eskatzaileak bankuari ordaindu behar dizkio itzultzeko dauden zenbateko zatikatuak, gehi, hala badagokio, emandako finantza-zerbitzuagatiko geroratze-komisioaren zati proportzionala, gehienez ere 30 egun naturaleko epean, atzera egitearen jakinarazpena bidaltzen denetik zenbatzen hasita.
o Mailegu-emaileak harremanak ezartzeko oinarri gisa onartzen duen legeria kreditu-kontratua egin aurretik.	Kontratua gauzatu aurreko harremanetarako, Espainiako legeria aplikatuko da.
o Kreditu kontratuari eta auzitegi eskudunari dagokienez oinarritzat hartu beharreko legeria aplikagarriaren inguruko klausula. auzitegi eskuduna.	Espainiako legeria aplikatuko zaie kontratuari eta hartatik eratorritako erlazioei

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. Plaza San Nicolás, 4 48005 BILBAO Reg. Mer. Bizkaia Tomo 2.083, Folio 1, hoja BI-17 A, Inscripción 1.035 C.I.F.: A-48265169

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. Plaza San Nicolás, 4 48005 BILBAO Reg. Mer. Bizkaia Tomo 2.083, Folio 1, hoja BI-17 A, Inscripción 1.035 C.I.F.: A-48265169

o Hizkuntza araubidea	**Dokumentu hau idatzita dagoen hizkuntzan emango dira kontratuaren informazioa eta baldintzak. Zure baimenarekin, kreditu-kontratuaren iraupenean zehar, kontratua idatzita dagoen hizkuntzan komunikatuko gara zurekin.**
c) Errekurtsoari buruz o Prozedurak eta erabilgarritasuna	Eskatzailearen eskura dago Bezeroarentzako Arreta Zerbitzu bat bere kexa eta erreklamazioak kudeatzeko. Hau da bere helbidea: Servicio de Atención al Cliente. Apartado de Correos 1598. 28080 Madrid. Helbide elektronikoa: reclamacionesSAC@bbva.com Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren ebazpenarekin ados ez egonez gero, Eskatzaileak Bezeroaren Defendatzailearengana jo dezake bigarren instantzian: Apartado de Correos 14460. 28080 Madrid. Helbide elektronikoa: defensordelcliente@bbva.com Bezeroaren Defendatzailearengana zuzendu aurretik erreklamazioa Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuan aurkeztu beharko da. BBVAk bezeroaren defentsarako araudi bat du, eta bertara sar daiteke BBVAren edozein bulegotan eskatuz edo bbva.es webgunearen bitartez, bezeroaren arretarako berariazko esteketan. Kexa eta erreklamazioak ebazteko gehieneko epea bi hilabete da. Denbora hori igaro ostean eta BBVAk eskaintzen dituen instantzia guztiak agortuta kasua ez balitz argituko edo Eskatzailea ez balego ados bere erreklamazio edo kexari buruzko azken erabakiarekin, helbide honetara zuzendu ahal izango da: Servicio de Reclamaciones del Banco de España Calle Alcalá nº 48. 28014 Madrid. **BBVA ez dago atxikita kontratuarekin lotutako gatazkak ebazteko kontsumoko arbitraje-batzorde inori.**

Dokumentu horren hasieran adierazitako finantza-produktuari buruzko informazio honek ez dakar bankuaren ematea, ezta horren objektuari dagokion eskaintza loteslerik.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. Plaza San Nicolás, 4 48005 BILBAO Reg. Mer. Bizkaia Tomo 2.083, Folio 1, hoja BI-17 A, Inscripción 1.035 C.I.F.: A-48265169

OSO GARRANTZITSUA.

NAHITAEZKOA DA EDOZEIN GAI EDO AZALPEN BBVA BULEGOAREKIN KONTSULTATZEA ETA, ZALANTZARIK BADUZU, PRODUKTUAREN EDO ZERBITZUAREN KONTRATURIK EZ SINATZEA.

Bankuak, eskatzailearen/eskatzaileengandik jasotako behar eta egoera finantzarioari buruzko adierazpena jarraituz, kontratu horren aurretiazko izaerarekin eman egin du nahikoa informazio eskainitako produktu desberdinei buruz ulertu ahal izan ditzazun horien ezaugarriak eta erabaki ahal izan
dezazun zure interesentzat egokiena den kontratazioaren inguruan.
Halaber, bankuak jakinarazten dizu haren edozein bulegotan eta webgunean (www.bbva.es) eta Espainiako Bankuarenean (www.bde.es) kontsulta dezakezula BBVAren eta haren bezero diren pertsona fisikoen artean azken hiruhilekoan ohikoenak izan diren komisio eta interes tasei buruzko informazioa.

Produktu/zerbitzu horren kontratazio-prozesuan, bankuak ez dizu eman banku-gaietan aholkularitza zerbitzurik, eta ondorioz, ez du jaulki pertsonalizatutako gomendiorik zure ondasun egoeran oinarrituz eta kontratu honek erreferentzia egiten dion produktu/zerbitzuari dagokionez, eta ez dizu hori aurkeztu zure profilerako egoki gisa, eta hori aitortu eta onartu egiten du/te eskatzaileak/ek.