BBVA Platinum Txartela

KONTSUMORAKO KREDITUARI BURUZKO EUROPAKO INFORMAZIO NORMALIZATUA

Dokumentu honek BBVA Platinum Txartelaren kontratuaren kontsumorako kredituari buruzko Europako informazio normalizatua biltzen du, kontsumorako kredituen kontratuei buruzko 16/2011 Legeak ezarritakoari jarraituz.

Letra "lodiz" nabarmendutako informazioa bereziki garrantzitsua da, banku-zerbitzuen gardentasunari eta maileguak ematean izan beharreko erantzukizunari buruzko Espainiako Bankuaren 5/2012 Zirkularrean aurreikusitakoari jarraituz.

1. MAILEGU-EMAILEAREN NORTASUNA ETA HAREKIN HARREMANETAN JARTZEKO XEHETASUNAK

Bankua: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. Helbidea: San Nikolas plazatxoa, 4 - 48005 BILBO.
Telefono zenbakia: 900 102 801. Web-orriaren helbidea: www.bbva.ess

2. KREDITU-PRODUKTUAREN EZAUGARRI NAGUSIEN DESKRIBAPENA

■ **Kreditu mota.**	**KREDITU TXARTELA.** **Txartela bezeroak aukeratutako itzulketa sistemarekin ematen da.**
■ **Kredituaren zenbatekoa, guztira.** - Hau da, gehienezko zenbatekoa edo kontsumitzailearen esku jarritako kopuru guztien batura, kontratuaren testuinguruan.	**Kredituaren muga: 1.000 eta 9.000 € bitartean.**
■ **Funtsen erabilera arautzen duten baldintzak.** - Hau da, kontsumitzaileak noiz eta nola lortuko duen dirua.	Txartelak funtzio hauetarako guztietarako edo batzuetarako erabili ahal izango dira: a) **Ondasun eta zerbitzuen ordainketa** kreditu-mugaren aurka, txartelak parte diren eta horietan agertzen den txartelen sistemaren (Visa/MasterCard) kide diren establezimenduetan. b) **Eskudirua ateratzea kredituan eta zordunketan txartel bidez kutxazain automatikoetan, bankuaren bulegoetan eta uzten duten beste erakundeetan.**

PLAT 01-25 EDIZIOA

■ **Kreditu kontratuaren iraupena.**	**Mugagabea**
- Epeak eta, hala dagokionean, epekako ordainketak egingo diren hurrenkera.	Txartel bakoitza baliozkoa izango da bertan inprimatuta agertzen den hilabetearen azken egunera arte, ezingo delarik hori aipatutako dataren ostean erabili, eta suntsitu egin beharko da Bankuak aurrekoaren ordezko berria bidaltzen duen unean. Kreditu txartelaren titularrak hurrengo sistemetako bat edo gehiago hautatu ahala izango ditu txartelaren mugaren aukera xedatutako kapitalaren itzultzerako: a) **Guztizko ordainketa: hilero, zordundu egingo da "Ordainketen helbideratze-kontuan" kreditu-txartelaren kontuaren hileko laburpenak islatzen duen xedatutako saldoaren guztizkoa.** Kreditu txartelaren kontuaren aurkako eskudiru xedapenen kasuan edota Kreditu txartelen kontutik Ordainketen helbideratze-kontura egindako eskudiru intsuldaketen kasuan, Bankuaren alde urteko %15ko interes-tasa nominala sortuko da, xedapen unetik likidazio egunera arte. b) **Geroratutako "revolving" ordainketa:** **Hileko kopuru finkoarengatik: Horrek kapitala, interesak eta komisioak barne hartzen dituen hileko kopuru finko baten itzulketa dakar. Hileko kopuru finko horren gutxieneko zenbatekoa 12 € izango da, eta hortik gorako beste edozein kopuru aukera daiteke.** Hileroko diru-itzultze minimoa saldoaren %3ren bidez zehaztuko da, Kreditu Txartelaren Kontuko laburpenari jarraiki. Kantitatea dagokion likidezia aldian sortutako interesen eta komisioen gehi likidezia baino lehenagokoa izango da. c) **Pertsonalizatutako ordainketa: Txartelen bidez egindako eragiketa baten kapitala (erosketak, eskudirua ateratakoak edo kreditu-kontutik ordainketak helbideratzeko kontura egindako intsuldaketak) edo likidazioaren ondoren erabilitako hileko saldo osoa, betiere 50 €-koa edo hortik gorakoa bada, hileko kuota finko jakin batzuk (kapitala eta interesak barne hartzen dituztenak) ordainduta itzultzeko aukeran datza sistema.Kuoten zenbatekoa aldatu egingo da titularrek aukeratutako epearen arabera, eta gehienez 36 kuota eta gutxienez 7 izango dira. Halaber, interesik gabeko 3, 4, 5 edo 6 kuotatan ordaintzeko aukera duzu, geroratze-kudeaketagatiko komisioarekin: % 3,5, % 4,30, % 5,20 eta % 6, hurrenez hurren, geroratutako zenbatekoaren gainean. Sistema hori eskatu den likidazio zehatz bakoitzari aplikatzen zaio, berariaz.**

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. - San Nikolas plaza, 4 - 48005 BILBO.
Bizkaiko Merkataritza Erregistroa - 3858. liburukia, 1. folioa, BI-17 BIS-A orria, 1035. inskripzioa IFK: A48265169

	Ordainketa pertsonalizatuetan, hileko kuota, lehenik, interesen, komisioen eta hitzartutako gastuen ordainketara bideratzen da, eta bigarrenik, kapitala amortizatzera. Hilerokoa izango da modalitate guztietan ordainketen maiztasuna.
■ **Ordaindu beharko duzun zenbateko totala.** - Hau da, xedatutako kapitalaren zenbatekoa gehi interesak eta zure kredituarekin erlazionatutako gastu posibleak.	**Ordaindu beharreko guztizko zenbatekoa kredituaren xedapenen, eta zuk aukeratzen duzun ordainketa-modalitatearen ondorioz sortutako interes eta komisioen araberakoa izango da.** Kontsultatu UTBaren atalean, adibide adierazgarria, non adierazten den itzuli beharreko guztizko zenbatekoa, zuk kredituaren guztizkoa duzun kasuan.
Itzulketek, halakorik bada, ez dakarte kapitalaren berehalako amortizaziorik	Geroratutako ordainketa eta ordainketa pertsonalizatua modalitateetako itzulketek ez dakarte kapitalaren berehalako amortizaziorik.

3.- KREDITUAREN KOSTUAK

■ **Tasa zorduna.**	**Guztizko ordainketa eskudiru xedapenetarako edota Kreditu txarteleko kontutik Ordainketak helbideratzeko kontura egindako intsuldaketetarako, urteko nominala %15 izanik.** **Txartelaren/Ordainketa Geroratuaren kontutik, urteko nominala %15 izanik. Ordainketa pertsonalizatua, urteko % 21,60ko interes nominalarekin.** **Ordainketa pertsonalizatua komisioarekin: ez da inolako interesik aplikatuko.**
■ **Urteko tasa baliokidea (UTB).** - UTBa kredituaren kostu osoa da, kredituaren zenbateko osoaren urteko ehunekoan adierazita. Eskaintza desberdinak konparatzeko erabiltzen da UTBa.	Aukeratutako ordainketa-modalitatearen araberakoa izango da: a) **Guztizko ordainketa: Hilean 1.500 €-ko kreditu-muga erabiltzen bada osotasunean** establezimenduetan egindako erosketen bidez, hileko likidazio-aldi batean (adibidez, azaroaren 12an), hilero ordaindu beharreko zenbateko osoa 1.500 € izango litzateke**, eta 12 hilabetetan zehar 18.090 €,** lehen hilabetean kobratutako kreditu-txartel bat jaulki eta mantentzeagatiko 90 €-ko urteko komisioa barne**. Ondoriozko UTBa %6,48ekoa izango da.**

PLAT 01-25 EDIZIOA

b) **Ordainketa geroratua "revolving":**

Hileko kopuru finkoarengatik: 1.500 €-ko kreditu-muga osorik erabiltzen bada txartela kontratatzen den egun berean establezimendu batean erosketa bakarrean (adibidez, azaroaren 12an), urteko %15eko interes-tasa nominalean eta hilean 135 €-ko kuotarekin (kapitala eta interesak dituena), hil bakoitzaren 5ean ordaindu beharrekoa. **12 hilabetetan itzuli beharreko guztizkoa 1.617,28 € izango litzateke**, 135 €-ko 11 kuotaren bitartez, gehi 132,28 €-ko azken kuota batekin; ordaindu beharreko guztizko zenbatekoaren eta aurreko hileko itzultzeen baturaren arteko diferentziatik eratorritako zenbatekoa da hori. **Ondoriozko UTBa %15,75ekoa izango da.**

c) **Ordainketa pertsonalizatua, interesik gabe: Osotasunean 1.500 euroko kreditu-muga txartelaren** kontratazioa egiten den egun berean (adibidez, azaroaren 12an) erosketa bakarra eginez gero, urteko % 21,60ko interes-tasa nominalean, **12 hilabetetan itzuli beharreko zenbatekoa 1.682,81 eurokoa izango litzateke**. Lehenengo kuota 15,98 eurokoa izango litzateke, interesak eta 151,53 euroko 11 kuota barne hartuta. **Ondoriozko UTBa % 23,87ekoa izango da.**

d) **Ordainketa pertsonalizatua komisioarekin:**
Kreditu-muga 1.500 eurokoa bada, bere osotasunean erabilia establezimendu batean erosita, txartela kontratatzen den egun berean (adibidez, zaroaren 12an); lehenengo kuota 90 eurokoa izango da, geroratze-komisioarena soilik, eta gainerako sei kuotak 250 eurokoak izango dira, kapitalari dagozkionak soilik. **Itzuli beharreko zenbatekoa, guztira, 1.590 €-koa izango da**, 90 €-ko geroratze-komisioa barne. **Ondoriozko UTBa % 19,80ekoa izango da.**

Kreditu-muga 1.500 eurokoa bada, bere osotasunean erabili ahal izango da txartela kontratatzen den egun berean saltoki batean erosketa eginez (adibidez, zaroaren 12an), **5 hilabetetan ordaindu beharrekoa**. Lehenengo kuota 78 eurokoa izango da, geroratze-komisioarena soilik, eta gainerako bost kuotak 300 eurokoak izango dira, kapitalari dagozkionak soilik. **Itzuli beharreko zenbatekoa, guztira, 1.578 €-koa izango da**, 78 €-ko geroratze-komisioa barne. **Ondoriozko UTBa % 19,41ekoa izango da.**

	Kreditu-muga 1.500 €-koa bada, bere osotasunean erabili ahal izango da txartela kontratatzen den egun berean saltoki batean erosketa eginez (adibidez, zaroaren 12an)**, eta 4 hilabetetan ordaindu beharko da.** Lehenengo kuota 64,50 €-koa izango da, gerorapena kudeatzeko komisioarena soilik, eta gainerako lau kuotak 375 €-koak izango dira, kapitalari dagozkionak soilik. **Itzuli beharreko zenbatekoa, guztira, 1.564,50 €-koa izango da**, geroratzeko kudeaketa-komisioa barne: 64,50 €. **Ondoriozko UTBa % 18,43ekoa izango da.** **Kreditu-muga 1.500 eurokoa bada, oso-osorik erabilgarri** izango da txartela kontratatzen den egun berean establezimendu batean erosketa eginez (adibidez, zaroaren 12an), **eta 3 hilabetetan ordaindu beharko da**. Lehenengo kuota 52,50 eurokoa izango da, kudeaketa- eta geroratze-komisioarena soilik, eta gainerako hiru kuotak 500 eurokoak izango dira, kapitalari dagozkionak soilik. **Itzuli beharreko zenbatekoa, guztira, 1.552,50 eurokoa izango da,** geroratzeko kudeaketa-komisioa barne: 52,50 €. **Ondoriozko UTBa % 17,72ekoa izango da.**

■ **Beharrezkoa al da kreditua lortzeko (eskainitako baldintzetan)** - **kreditua bermatuko duen aseguruen poliza bat** - **edo beste zerbitzu osagarri bat kontratatzea?**	**EZ** Txartela kontratatzeko, aurretik kontu bat izan behar da Bankuan. Kontu horren helburu esklusiboa ez da izango txartelaren ordainketen helbideratzea. Kontratu espezifikoan agertzen da haren kostua.

PLAT 01-25 EDIZIOA

■ **Lotutako kostuak.**

- **Ordainbide jakinaren (adibidez, kreditu txartela) erabilerarengatik.**

Hona hemen txartela erabiltzeagatiko komisio aplikagarriak:

a) **Kreditu txartelaren jaulkitze eta mantentzeagatiko urteko komisioa:**

Jaulkitako lehen txartela: 90 €
Jaulkitako gainerako txartelak: 90 € BBVAk ez du urteko komisio hori kobratuko titularrak itzulketa geroratuaren "revolving" sistema aukeratzen badu urtean gutxienez hileko ordainagiri bat ordaintzeko.

BBVA-k ere ez du komisio hau kobratuko, baldin eta Titularrak, gutxienez urtean behin, erosketaren bat ordaintzea, eskudirua kredituan ateratzea edo ordainketa pertsonalizatuen modalitatean ordaindu beharreko hileko ordainagiria finantzatzen badu.

b) **Kopiak jaulkitzeagatiko komisioa: 6,00 €.**

c) **Eurogunetik kanpo txartela erabiltzeagatiko komisioa: euro: Eurotan duen kontrabalioaren %3.**

d) **Kutxazain automatikoetan txartelaren bidez eskudirua zordunketan edo kredituan ateratzeagatiko komisioa. Kutxazain automatikoetan txartel bitartez eskudirua ateratzeagatiko komisioak:**

Kutxazain automatikoetan txartel bitartez eskudirua ateratzeagatiko komisioak	Zordunketan		Kredituan	
	%	€ gutxienez	%	€ gutxienez
BBVA Taldearen Espainiako kutxazainak	-	-	**%3,50**	**3,00 €**
BBVA Taldearenak ez diren Espainiako kutxazainak	1. oharra	1. oharra	2. oharra	2. oharra
Espainiatik kanpoko kutxazainak	**%4,50**	**3,00 €**	**%5,00**	**2,40 €**

(1) Zordunketa txartelaz BBVA Taldekoa ez den beste erakunde baten kutxazain automatikoetan Espainian eta eurotan eskudirutan ateratzeagatik, kutxazain automatikoaren erakunde titularrak BBVAri kobratzen dion komisio bera kargatu zaio bezeroari. Zenbateko hori kutxazainaren erakunde titularrak jakinaraziko du eskudirua atera baino lehen.

(2) BBVA Taldekoa ez den erakunde batenak diren kutxazain automatikoetan eta Espainian eurotan txartelaren bitartez kredituan ateratako eskudiruarengatik, kutxazainaren erakunde titularrak BBVAri kobratutako zenbateko bera kobratuko du BBVAk. Zenbateko hori kutxazainaren erakunde titularrak jakinaraziko du eskudirua atera baino lehen.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. - San Nikolas plaza, 4 - 48005 BILBO.
Bizkaiko Merkataritza Erregistroa - 3858. liburukia, 1. folioa, BI-17 BIS-A orria, 1035. inskripzioa IFK: A48265169

Halaber, BBVAk komisioa kobratuko dizu Espainian BBVA Taldeko adierazitako kutxazainetan kredituan eskudirua ateratzeagatik. BBVAk jasanarazitakoaren osagarria da komisio hori.

Bulegoetan txartelaren bitartez eskudirua ateratzeagatiko komisioak	Zordunketan		Kredituan	
	%	€ gutxienez	%	€ gutxienez
BBVA Taldearen Espainiako bulegoak	-	-	%3,00	2,50 €
Espainiako eta EBko beste erakunde batzuen bulegoak (eurotan)	%5,00	3,00 €	%5,00	3,00 €
BBVA Taldearen bulegoak (€ ez) eta Espainiatik kanpoko beste erakunde batzuk (€ ez)	%5,00	3,00 €	%5,00	3,00 €

e) **Kreditu-mugaren kargura funtsen intsuldaketak egiteagatiko komisioak.**

- BBVAren kontu pertsonalera: %4.

f) **Kutxazainetan kontsultak egiteagatiko komisioa:**

- BBVA Espainian: 0 €.

- BBVA ez eta EBn: 0,60 €.

g) **Kreditu-mugan gainditutakoaren gaineko irekitze-komisioa: Gainditutako handienaren gaineko %4, eta gutxienez 9 €.**

h) **Gerorapenaren kudeaketagatiko komisioa pertsonalizatutako ordainketaren itzultze sisteman:** interesik gabeko hileko kuotetan atzeratzen diren ordainketen eragiketa bakoitzagatik jasoko da, Bankuak baimendutako aukeren arabera.

- 3 hilabeteko gerorapena: Geroratutako zenbatekoaren % 3,50.

- 4 hilabeteko gerorapena: % 4,30 eroratutako zenbatekoaren gainean.

- 5 hilabeteko gerorapena: % 5,20 eroratutako zenbatekoaren gainean.

- 6 hilabeteko gerorapena: % 6 eroratutako zenbatekoaren gainean.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. - San Nikolas plaza, 4 - 48005 BILBO.
Bizkaiko Merkataritza Erregistroa - 3858. liburukia, 1. folioa, BI-17 BIS-A orria, 1035. inskripzioa IFK: A48265169

	Aurretik aipatutako eta kreditu kontratuarekin lotutako gastuak aldatu ahal izateko baldintzak. Aurreko komisioak aldatu egin daitezke eskatzaileari aurrez, indarrean jarri baino bi hilabete lehenago jakinarazita, baldin eta eskatzaileak ez badu bere onarpen eza adierazten aipatutako data hori baino lehenago.
■ **Kostuak atzeratutako ordainketak izanez gero.** - Ordainketa bat ez egiteak ondorio larriak ekar ditzake (adibidez, erabili dagoen zenbateko osoa aldez aurretik iraungitzea) eta kreditu baten lorpena zailtzea.	**Posizio zordunak erreklamatzeagatiko gastua, gehienez ere 35 € arte. BBVA-k gastu hori behin bakarrik kobratuko du erreklamatutako ordaindu gabeko kuota bakoitzeko** BBVA-k jakinaraziko dizu, kuotaren bat ordaindu ez badu, mezuak bidaliz BBVA-ren aplikazioaren bidez, www.bbva.es, posta elektronikoaren bidez, telefono mugikorrerako mezuaren bidez, posta tradizionaleko edozein jakinarazpenen bidez, telefonoz, gure bulegoen edo BBVA-ren kolaboratzaileen gestioen bidez. Ordaintzeko dauden kuotak ordaindu beharra gogoraraziko dizu bankuak, zuri kalte ekonomikoa saihesteko. **Asebete gabeko amaitutako kuoten gaineko berandutze-interesak;Txartelaren kontuaren urteko interes-tasa nominalaren berdina gehi ehuneko bi puntu gehiago.**

4.- BESTE ALDERDI JURIDIKO GARRANTZITSU BATZUK

■ **Uko egiteko eskubidea.** Kreditu-kontratuari uko egiteko eskubidea duzu 14 egun naturaleko epean.	**BAI**
■ **Aurreratutako itzultzea.** Kreditua erabat edo partzialki eta edozein unetan aldez aurretik itzultzeko eskubidea duzu.	**BAI**
■ **Bankuak eskubidea du konpentsazioa jasotzeko aurreratutako itzultzearen kasuan.**	**EZ**
■ **Kreditu kontratuko ereduaren proiekturako eskubidea.** - Aurretik eskatuta, kreditu kontratuaren proiektuko kopia bat doan lortzeko eskubidea duzu. Xedapen hau ez da aplikatuko eskaera egiten denean, bankua ez badago kreditu kontratua zurekin gauzatzeko prest.	**BAI**
■ **Epealdi horretan bankua lotuta dago kontratu aurreko informazioagatik.**	**Informazio hori baliozkoa izango da 14 egun naturaletan, eskatzaileek jasotzen duten egunetik zenbatzen hasita.**

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. - San Nikolas plaza, 4 - 48005 BILBO.
Bizkaiko Merkataritza Erregistroa - 3858. liburukia, 1. folioa, BI-17 BIS-A orria, 1035. inskripzioa IFK: A48265169

■ 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. - Hori ez da aplikatzen informazio hori zabaltzea lege batek edo Europar Batasuneko Zuzenbideak debekatzen badu edo ordena publikoko edo segurtasun publikoko helburuen aurkakoa bada.	Kreditu-arriskua aztertzeko prozesuan kaudimen ekonomikoari eta kreditu-arriskuei buruzko fitxategiak kontsultatzen badira eta eskaera baztertzen bada, Bankuak kontsulta horren berri emango dizu.

5.- INFORMAZIO GEHIGARRIA, FINANTZA ZERBITZUAK URRUTITIK MERKATURATUZ GERO

a) Mailegu-emaileari buruzkoa.	• Helbidea: San Nikolas plazatxoa, 4 - 48005 BILBO 900 102 801 www.bbva.es • Erregistroa: Bizkaiko Merkataritza Erregistroa, 2.083 tomoa, 1. folioa, BI-17-A orria, 1. inskripzioa. • Ikuskatze-agintaritza: Espainiako Bankua eta Balore Merkatuaren Batzorde Nazionala.
b) Kreditu-kontratuari buruz.	
• Uko egiteko eskubidearen erabilpena.	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 bankuari 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, bankuaren eskura eta berarentzat eskuragai. Eskatzaileak kontratuan atzera egin ahal izango du BBVAren edozein bulegotan, aplikaziotan eta BBVAren webgunetan edo BBVAren Bezeroarentzako Arreta Linean. Eskatzaileak kapitala eta kapital horren gainean metatutako interesa ordaindu behar dizkio bankuari, kreditua erabiltzeko datatik kapitala itzultzeko datara bitartean, gehienez ere 30 egun naturaleko epean, atzera egiteko bankuari jakinarazten zaionetik zenbatzen hasita. Adostutako interes tasa zordunaren oinarriaren gain kalkulatuko dira zordundutako interesak.
• Mailegu-emaileak, kreditu kontratua gauzatu baino lehen, zuekin harremanak ezartzeko oinarri gisa onartzen dituen legeak.	Kontratua gauzatu aurreko harremanetarako, Espainiako legeria aplikatuko da.

PLAT 01-25 EDIZIOA

• Mailegu-emaileak, kreditu kontratua gauzatu baino lehen, zuekin harremanak ezartzeko oinarri gisa onartzen dituen legeak.	Kontratua gauzatu aurreko harremanetarako, Espainiako legeria aplikatuko da.
• Kreditu kontratuari eta auzitegi eskudunari dagokienez oinarritzat hartu beharreko lege aplikagarrien inguruko klausula.	Legeria espainiarra aplikatuko zaio kontratuari eta horretatik eratorritako erlazioei. Espainiako epaile eta auzitegiak izango dira eskudunak.
• **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	Titularrak eskura dauka Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua bere kexa eta erreklamazioen kudeaketarako: Servicio de Atención al Cliente. Apartado de Correos 1598 28080 Madrid e-posta: reclamacionesSAC@bbva.com Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren ebazpenarekin ez egonez gero ados, Titularra Bezeroaren Defendatzailearengana zuzen daiteke 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 15 egun baliodun dira. Epe hori hilabeteraino luzatu ahalko da, Bankuarekin zerikusirik ez duten arrazoiengatik, eta Titularrari horren berri emango zaio. Denbora hori igaro ostean eta BBVAk eskaintzen dituen instantzia guztiak agortuta ez balitz kasua 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 Txartelaren kontratuarekin lotutako gatazkak ebazteko kontsumoko arbitraje-batzorde inori.**

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. - San Nikolas plaza, 4 - 48005 BILBO.
Bizkaiko Merkataritza Erregistroa - 3858. liburukia, 1. folioa, BI-17 BIS-A orria, 1035. inskripzioa IFK: A48265169

BBVA Platinum Txartela

KREDITU IRAULTZAILEA ARAUTZEARI BURUZKO INFORMAZIO GEHIGARRIA ("REVOLVING")

Dokumentu honetan kreditu iraultzaileari buruzko informazioa jasotzen da, banku-zerbitzuen gardentasunari eta bezeroaren babesari buruzko urriaren 28ko EHA/2899/2011 Aginduan eta banku-zerbitzuen gardentasunari eta maileguak emateko erantzukizunari buruzko Espainiako Bankuaren ekainaren 27ko 5/2012 Zirkularrean arautua.

Letra "**Iodiz**" nabarmendutako informazioa bereziki garrantzitsua da, 5/2012 Zirkularraren 3. Eranskinean aurreikusitakoaren arabera.

A. Revolving ordainketa geroratua modalitatearen eta horren ezaugarri nagusien xehetasuna

Ordainketaren modalitatea Kreditu-kontratuak ordainketa-modalitate hauek aurreikusten ditu:	**a) Guztizko ordainketa:** Likidazio-datan xedatutako kredituaren zenbateko osoa hilabete bakoitzaren 5ean ordainduko duzu. Xedapena eskudirua kredituan ateraz lortzen baduzu, sortzen diren komisioen eta, hala badagokio, interesen zenbatekoa ere ordainduko duzu data horretan, kapitalarekin batera. **b) Ordainketa geroratua "revolving":** **Kuota finkoa duen "revolving" ordainketa geroratua:** Aukeratutako kuotaren zenbatekoa hilabete bakoitzaren 5ean ordainduko duzu. Kuota horretan kapitala, interesak eta komisioak sartzen dira. Ordaindu beharreko hileko gutxieneko kuota ez da 12 €-tik beherakoa izango. Gainera, kontuan izan beharko duzu, aukeratutako kuota edozein dela ere, hileko gutxieneko itzulketa likidazioaren aurretik ezarritako saldoaren % 3 izango dela, gehi hileko likidazio-aldiko interesak eta komisioak. **c) Ordainketa Pertsonalizatua:** Itzultzeko sistema honek ez du zerikusirik ordainketa osoaren edo "revolving" ordainketa geroratuaren itzultzeko sistemekin. Erosketak egitea, eskudirua ateratzea edo ordainketa pertsonalizatuen bidez ordaindu beharreko ordainagiria finantzatzea eska dezakezu, betiere 50 €-tik gorakoa bada. Ordainketa pertsonalizatuek, halaber, hiru modalitate ahalbidetzen dituzte: **I. Ordainketa pertsonalizatua interesarekin:** muga erabiliaren kapitala itzultzeko aukera izango duzu, gutxienez 7 eta gehienez 36 kuota hilean. Ordainketa pertsonalizatua eskatu eta hurrengo hilabetean interesak bakarrik ordainduko dituzu. Gainerako kuotetan kapitala eta interesak sartzen dira. **II. Ordainketa pertsonalizatua komisioarekin:** hileko 3, 4,5 edo 6 kuotaren artean erabilitako mugaren kapitala itzultzea aukeratu ahal izango duzu. Lehen kuota ordainketa pertsonalizatua eskatu ondorengo hilabetean ordainduko duzu. Lehen kuota horretan, geroratzeagatiko kudeaketa-komisioa baino ez da sartuko. Gainerako kuotetan kapitala bakarrik sartuko da. Ordainketa pertsonalizatuaren kuotak hilabete bakoitzaren 5ean ordaintzen dira. **Txartela zeuk aukeratutako ordainketa-modalitatearekin ematen da.**
Kreditu-kontratuak zenbateko mugaegunera tu, galdagarri eta ordaindu gabeen kapitalizazioa aurreikusten du.	**Bai.** **Zor dituzun zenbatekoak ez badituzu ordaintzen aukeratutako itzulketa-sistemaren arabera adierazitako ordainketa-datan, BBVAk kapitalizatu egingo ditu epemugatutako, galdatzeko moduko eta ordaindu gabeko zenbatekoak.**

PLAT 01-25 EDIZIOA

Bezeroak ezarrita den ordainketa-modalitatea aldatzeko ahalmena du kontratua indarrean dagoen bitartean.	**Bai.** **Aukeratutako itzulketa-sistema edozein unetan aldatu ahalko duzu, zure BBVA bulegoan, BBVA linean (900 10 28 01) edo BBVAren app-ean eta webgunean.**
Erakundeak ezarrita den ordainketa-modalitatea alde bakarrez aldatzeko ahalmena du.	**Bai.** **BBVAk dirua itzultzeko sistemak aldatu ahal izango ditu, gutxienez bi hilabete lehenago jakinarazita.**

B. Adibide adierazgarriak

Jarraian agertzen diren adibideak kontratuak ahalbidetzen duen gutxieneko amortizazio-kuota kontuan hartuta egin dira.

Ordainketaren modalitatea	**Kuota finkoa duen "revolving" ordainketa geroratua**
Xedatutako kreditu-muga	1.500 €
Zordundutako zenbatekoa, guztira	2.055,11 €
Zor-tasa eta urteko tasa baliokidea	% 15 y % 15,98
Amortizazio epea	83 hilabete
Ordaindu beharreko kuota	12 € (kapitala eta interesak barne). Haatik, aukeratutako kuota edozein dela ere, hileko gutxieneko diru-itzulketa, gutxienez, ezarritako kreditu-mugaren eta sortutako interes eta komisioen % 3 izango da.

Ordainketaren modalitatea	**Ordainketa pertsonalizatua interesekin**
Xedatutako kreditu-muga	1.500 €
Zordundutako zenbatekoa, guztira	2.067,26 €
Zor-tasa eta urteko tasa baliokidea	% 21,60 y % 23,85
Amortizazio epea	37 hilabete
Ordaindu beharreko kuota	Lehen likidazioa: 15,98 € (interesak barne) 56,98 € ordaindu beharreko hileko kuota (kapitala eta interesak barne)

Ordainketaren modalitatea	**Ordainketa pertsonalizatua komisioarekin**
Xedatutako kreditu-muga	1.500 €
Zordundutako zenbatekoa, guztira	1.590 €
Geroratze-komisioa eta urteko tasa baliokidea	% 6 y % 19,80
Amortizazio epea	6 meses
Ordaindu beharreko kuota	Lehen likidazioa: 90 € (geroratze-komisioa bakarrik barne) Gainerako kuotak: 250 € (kapitala bakarrik)

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. - San Nikolas plaza, 4 - 48005 BILBO.
Bizkaiko Merkataritza Erregistroa - 3858. liburukia, 1. folioa, BI-17 BIS-A orria, 1035. inskripzioa IFK: A48265169

Adibideak emateko, kontuan hartu da txartela kontratatzen duzun egunean emandako kreditu osoa erabili duzula, adibidez, 2023ko azaroaren 12an, eta ez duzula xedapen gehiagorik egin erabat amortizatu arte.

Kontuan izan behar duzu erakusten dizkizugun adibideak idazteko kontuan hartu dela funtsen xedapena erosketetako ordainketen bidez egin dela. **Funtsak eskudirua ateraz edo kreditua zure kontura intsuldatuz gero, UTBa handiagoa izan daiteke, komisio gehigarriak ordaintzea ekar baitezake, balitekeelako komisio gehigarri batzuk ordaindu behar izatea.**

PLAT 01-25 EDIZIOA

BBVA Platinum Txartela

INFORMAZIO GEHIGARRIA: ORDAINKETA-ZERBITZUEN KONTRATUAREN AURRETIAZKO INFORMAZIO OROKORRAREN LIBURUXKA

Jarraian, BBVA Platinum Txartelaren kontratuaren aurretiko gainerako informazio orokorra zehazten da, kontsumorako kredituari buruzko Europako informazio normalizatuan jasota ez dagoena, ordainketa-zerbitzuei aplikatu beharreko informazio-baldintzen gardentasunari buruzko ECE/1263/2019 Ministro-aginduan eta banku-zerbitzuen gardentasunari eta maileguak emateko erantzukizunari buruzko Espainiako Bankuaren 5/2012 Zirkularrean adierazitakoari jarraituz.

Letra "lodiz" nabarmendutako informazioak bereziki garrantzitsuak dira, banku-zerbitzuen gardentasunari eta maileguak ematean izan beharreko erantzukizunari buruzko Espainiako Bankuaren 5/2012 Zirkularrean aurreikusitakoari jarraituz.

1. ORDAINKETA-ZERBITZUEN HORNITZAILEARI BURUZ

1.1. Datuak eta inskripzioa

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.
Bizkaiko Merkataritza Erregistroan inskribatuta: 2083 tomoa, 1. folioa, BI-17-A orria, 1. inskripzioa

1.2. Agintari ikuskatzaileak:

Espainiako Bankua (0182 erregistroa)
Balore Merkatuaren Batzorde Nazionala

2. ORDAINKETA-ZERBITZUAREN ERABILERARI BURUZ

2.1. **Ezaugarri nagusiak: KREDITU TXARTELA**

2.2. **Eragiketak burutzea**

Titularrak txartela euskarri fisikoan edo birtualean jaulkitzea erabaki dezake.

Dirua ateratzeko edo Txartelarekin establezimendu fisikoetan ordaintzeko, Txartela aurkeztu eta zeure identifikazio pertsonaleko zenbakia (PINa) markatu behar duzu.

Txartelaren contactless teknologiari esker, Txartelarekin dirua atera edo ordaindu dezakezu PINa sartu beharrik gabe 50 €-tik beherako eragiketetan.

Online saltokietako erosketetan, Bankuak adierazten dizun moduan identifikatu behar zara, eta segurtasun-gakoa sartu eta Bankuak uneoro adierazten dizun prozedurari jarraitu behar diozu.

Txartelarekin online ordainketak egiteko, Titularrak BBVAren webgunean edo mugikorretarako aplikazioan kontsultatu beharko ditu txartel zenbakiari, iraungitze-datari eta CVVri buruzko datuak.

2.3. Gauzatzeko epea

Eragiketak aurrez Txartelean kargatutako saldoaren kontura kargatuko dira, eta gauzatu izan ziren datan.

2.4. Eragiketentzako mugak.

Bai kredituan bai zordunketan esku-dirua ateratzeko eguneroko muga 2.000 € izango da. Erosketak egiteko muga Txartelaren kreditu-mugak ezartzen duena izango da. Aldeek aldatu ahalko dituzte hasieran aurreikusitako mugak.

2.5. Txartela kontratatzeko, aurretik kontu bat izan behar da kontratatuta Bankuan ordainketak helbideratzeko.

PLAT 01-25 EDIZIOA

3. KOMUNIKAZIOARI BURUZ

- Saltoki birtualetan (online) ordainketak egiteko, Titularra identifikatu egin beharko da Bankuak adierazten dion moduan, eta segurtasun-gakoak sartu eta Bankuak uneoro azaltzen dion prozedurari jarraitu beharko dio.

- Komunikazio-kanalak: Bankuak kontratutik eratorritako edozein komunikazio egin ahal izango dio Titularrari, edozein bitarteko telematiko edo elektroniko erabilitza, edo posta arruntez.

- Bankuaren abisuak eta alertak: Bankuak abisuak, alertak eta kontratua gauzatzeari edo eragiketei buruzko edozein informazio mota igorri ahalko ditu SMS bidez edo beste edozein bitarteko telematiko edo elektronikoz.

- Horrez gain, Txartelarekin burututako eragiketei buruzko informazioa emango du Bankuak hilero eta adostutako eran Titularrak Txartelaren kontratua eta Liburuxka hau eskatu ahalko ditu, kontratu-harremanaren edozein unetan, BBVAren edozein bulegotan.

4. ITZULKETARAKO BEHARREZKOAK DIREN ERANTZUKIZUNEI ETA BETEKIZUNEI BURUZ

4.1. Titularraren neurriak Txartelaren segurtasuna zaintzeko.

Txartelaren kontratuaren babespean jaulkitako txartelen Titularrak eta gainerako erabiltzaileek honako neurri hauek hartu beharko dituzte txartelen segurtasuna zaintzeko:

a) **Entregatzen den Txartela zaindu eta egoera onean izan.**

b) **Segurtasun-egiaztagiri pertsonalizatuak babesteko komeni diren neurriak hartzea: identifikazio pertsonaleko zenbakia (PIN), ordainketa eragiketak sinatzeko, hain zuzen, Bankuak jakinarazitako zerbitzu telematikoen sarbide eta kudeaketarako edozein pasahitz.**

c) **Txartelaren PINa eta/edo pasahitzik ez idaztea horrekin batera doan inongo agirietan, eta PINa eta/edo pasahitz gisa ez erabiltzea ohiko erabilerako dokumentuetan ageri den datu edo datarik.**

d) **Bankuari jakinaraztea txartelen galera, lapurreta, kopia edo PINaren edo pasahitzen behar ez den ezagutza, horri buruzko ezagutza duzunean, behar ez den atzerapenik gabe bankuaren edozein bulegotan, publikoarentzako arreta orduetan edo txarteletan adierazitako telefono-zenbakien bitartez.**

4.2. Baimendu gabeko eragiketen edo zuzen burutu gabeko ordainketa-eragiketen jakinarazpena.

Titularrak Bankuari jakinarazi beharko dio Txartelaren ordainketak helbideratzeko kontuan baimendu gabeko edozein transakzio erregistratu izana, horren berri izan orduko eta bidegabeko atzerapenik gabe, Bankuaren edozein bulegotan, jendaurreko arreta orduetan edo txarteletan adierazitako telefono zenbakien bidez eta, betiere, zordunketa egunetik kontatzen hasi eta gehienez ere hamahiru hilabeteko epean.

4.3. Ordainketa-zerbitzuen hornitzailearen erantzukizuna baimendu gabeko ordainketa-eragiketen kasuan.

Baimendu gabeko ordainketa-eragiketaren bat burutzen bada, Bankuak itzuli egingo du baimendu gabeko eragiketaren zenbatekoa.

4.4. Agindu-emailearen erantzukizuna baimendu gabeko eragiketen kasuan.

Titularrak 50 € ordainduko du, gehienez, Txartelaren bidez egindako baimendu gabeko ordainketa-eragiketen ondoriozko galerengatik.

Titularraren ardura da, mugarik gabe, iruzur edo zabarkeria larri kasuan, zaintza eta segurtasun-kredentzialen betebeharrak betetzea eta egoera jakinarazi badu berehala.

4.5. Txartela blokeatzea.

Bankuak beretzat gordetzen du txartelak objektiboki justifikatutako arrazoiengatik blokeatzeko eskubidea, baldin eta txartelen funtzionamendu egokirako hartutako segurtasunarekin lotuta bada, susmoa bada baimendu gabeko edo horien iruzurrezko erabilera egiten dela edota horien erabilerak nabarmen areagotu badezake agindu-emailea ezgai izateko arriskua ordainketa betebeharrari aurre egiteko. Halakoetan, Bankuak aldez aurretik jakinaraziko dio Titularrari, eta, hori ezinezkoa bada, blokeatu eta berehala jakinaraziko dio, salbu eta informazio hori jakinaraziz arriskuan jartzen bada objektiboki justifikatutako segurtasun-arrazoiengatik edo beste edozein arau-xedapenen aurkakoa bada.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. - San Nikolas plaza, 4 - 48005 BILBO.
Bizkaiko Merkataritza Erregistroa - 3858. liburukia, 1. folioa, BI-17 BIS-A orria, 1035. inskripzioa IFK: A48265169

5. ESPARRU-KONTRATUAREN ALDAKETARI ETA SUNTSIARAZPENARI BURUZ

Titularrak edozein unetan eska dezake kontratua ezeztatzea, eta Bankuak 24 orduko gehieneko epean ezeztatuko du.

Bankuak kontratua ezeztatu ahal izango du bi hilabete lehenago jakinaraziz. Bankuak kontratuaren baldintzak aldatu ahal izango ditu, merkatuaren inguruabarrak, baldintza ekonomikoak, arau-aldaketa, zerga-erregulazioaren aldaketa edo baliozko beste edozein arrazoirengatik, Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorraren testu bategina onartzen duen azaroaren 16ko 1/2007 Legegintzako Errege Dekretuaren 85,3 artikuluan edo hura ordezten duen arauan ezarritakoaren arabera.

Ezbairik gabe Titularraren mesederako diren aldaketa guztiak berehala jarriko dira indarrean.

6. LEGE APLIKAGARRIARI BURUZ

6.1. Kontratua Espainiako legediari jarraituz arautuko da, zehazki finantzen alorreko ordainketa-zerbitzuei eta premiazko beste neurri batzuei buruzko 19/2018 Errege Lege Dekretuan, ordainketa-zerbitzuei aplikagarri zaizkien informazio-baldintzen gardentasunari buruzko ECE/1263/2019 Aginduan, kontsumorako kreditu-kontratuen 16/2011 Legean eta banku-zerbitzuen gardentasunari eta maileguak emateko erantzukizunari buruzko Espainiako Bankuaren 5/2012 Zirkularrean ezarritakoari jarraituz.

6.2. Titularra pertsona fisikoa bada eta txartela bere lanbide edo merkataritza jardueraren esparruan erabiltzen badu, ez zaio aplikatuko banku-zerbitzuen bezeroaren gardentasunari eta babesari buruzko EHA/2899/2011 Agindua, III. Tituluaren II. Kapituluan xedatutakoa izan ezik. Kasu horretan, ez zaio ere aplikatuko kontsumo-kredituaren kontratuei buruzko 16/2011 Legea, ezta ere banku-zerbitzuen gardentasunari eta maileguak emateko erantzukizunari buruzko Espainiako Bankuaren 5/2012 Zirkularra.

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

OSO GARRANTZITSUA.

NAHITAEZKOA DA BBVAREN BULEGOAREKIN KONTSULTATZEA EDOZEIN GAI EDO ARGIBIDE, ETA, ZALANTZARIK IZANEZ GERO, PRODUKTUAREN EDO ZERBITZUAREN KONTRATURIK EZ SINATZEA.

Bankuak, Eskatzaile(ar)engandik jasotako beharrizanei eta finantza-egoerari buruzko adierazpenarekin bat, kontratu honen aurretik nahikoa informazio eman dizu eskaintzen diren produktuei buruz, produktu horien ezaugarriak ulertu eta bere interesentzat egokiena iruditzen zaiona kontratatzea erabaki ahal izateko.

Halaber, Bankuak jakinarazi egin dizu bere edozein bulegotan eta web-orrian kontsulta dezakezula (www.bbva.es), eta baita Espainiako Bankuarenean ere (www.bde.es) BBVA eta bere bezero diren pertsona fisikoen artean azken hiru hilekoan ohikoenak izan diren komisio eta interes-tasei buruzko informazioa.

Produktu/zerbitzu horren kontratazio-prozesuan, Bankuak ez dizu eman aholkularitza zerbitzurik banku gaietan, eta, ondorioz, ez du helarazi pertsonalizatutako gomendiorik zure ondasun egoeran oinarrituta kontratu honek erreferentzia egiten dion produktuari/zerbitzuari dagokionez, eta ez dizu ere hori aurkeztu zure profilerako egokia balitz bezala. Eskatzaileak/Eskatzaileek arestian azaldutakoa aitortu eta onartzen du(te).

PLAT 01-25 EDIZIOA