

Banco Cetelem, S.A.U. es una entidad de crédito con domicilio social en Paseo de los Melancólicos, 14 A, 28005, Madrid. Insc. en el Reg. Merc. de Madrid, H. M-66979, T. 4018, F. 109. C.I.F. A-78650348. Insc. Reg. Entidades Banco de España N° 0225 - Asociado en ASNEF, N° 510. E-mail: servicio-web.clientes@cetelem.es

1/6

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

Banco Cetelem, S.A.U. se encuentra adherido al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito previsto en el Real Decreto 16/2011, de 14 de octubre. Para depósitos en dinero, el importe máximo garantizado es de 100.000 € euros por depositante en cada entidad de crédito.

Información Precontractual sobre la Cuenta Ahorro de Banco Cetelem, S.A.U.

La información resaltada en **negrita y subrayada** es especialmente relevante. Por favor, **lea la siguiente información detenidamente**:

1. Nombre y dirección del banco.

Banco Cetelem, S.A.U. ("**Banco Cetelem**" o el "**Banco**")

Domicilio Social: Paseo de los Melancólicos, 14 A
28005 Madrid, Spain

Dirección de la Página web: [https://www.cetelem.es/](https://www.cetelem.es)

Teléfono: +34 900 505 969

E-Mail: servicio-web.clientes@cetelem.es

BIC: BNPAESM2

CIF: A-78650348

Datos de Banco Cetelem: Banco Cetelem, S.A.U. es una entidad sometida a la autorización y supervisión del Banco de España (C/ Alcalá 48, 28014 Madrid, España, www.bde.es), en cuyos registros se encuentra inscrito bajo el número 0225.- Asociado en ASNEF n.º 510.

2. Datos de registro mercantil y número de autorización de Banco Cetelem, S.A.U.

El Banco es una entidad de crédito y está inscrito en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 4018, Folio 109, Hoja M-66979, CIFA-78650348 y en el registro de entidades de crédito del Banco de España con el número 0225.

3. Características generales de la Cuenta de Ahorro de Banco Cetelem.

El CLIENTE desea contratar una Cuenta de Ahorro con Banco Cetelem, S.A.U. (la “**Cuenta de Ahorro**”), a través de la Plataforma Raisin www.raisin.es, cuyas características generales se detallan a continuación:

- **Duración de la cuenta:** Indefinida.
- **Moneda:** euro.
- **Plataforma Raisin:** La Plataforma Raisin será el canal a través del cual el CLIENTE pueda realizar toda la operativa propia de su Cuenta de Ahorro.

La Plataforma Raisin es operada por Raisin GmbH (“**Raisin**”).

Raisin GmbH no es una entidad de crédito, ni un proveedor de servicios financieros según la Ley bancaria alemana y la normativa bancaria española y la Ley del Mercado de Valores, respectivamente, ni un proveedor de servicios de pago ni un servicio de pago según la Ley alemana de supervisión de servicios de pago y el Real Decreto-ley de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

En este contexto, Raisin no está sujeto a la supervisión de la Autoridad de Supervisión alemana ni del Banco de España ni de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). Raisin no acepta depósitos y no es miembro del sistema de garantía de depósitos legales, ni de ningún otro sistema de seguro de depósitos.

A su vez, Raisin coopera con Raisin Bank AG (“**Raisin Bank**”), un banco alemán con licencia completa e inscrito en el Registro Mercantil del tribunal local de Frankfurt am Main con el número HRB 13305, que proporciona al CLIENTE una cuenta transaccional gratuita (“**Cuenta Raisin**” o “**Cuenta Transaccional**”) y presta todos los servicios en virtud de una licencia de servicios bancarios o de pago en la Plataforma Raisin. La Cuenta Raisin es abierta por el CLIENTE directamente con Raisin Bank sin intervención alguna de Banco Cetelem.

- **Importe mínimo/máximo en la Cuenta:** El importe mínimo y máximo de disposición de la Cuenta de Ahorro es de 1.000 € y 100.000 €, respectivamente.
- **Requisitos del titular de la Cuenta:** El titular de la Cuenta de Ahorro deberá (i) ser mayor de edad; (ii) tener su residencia permanente en España; (iii) no tener la condición de persona estadounidense según la definición de la FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act); (iv) no tener más de una residencia fiscal; y (v) actuar únicamente como persona física consumidora, excluyendo su uso en el ámbito de su actividad comercial o profesional. El CLIENTE será el único titular tanto de la cuenta corriente en Raisin Bank como de la Cuenta de Ahorro en Banco Cetelem.

Asimismo, **para contratar la Cuenta de Ahorro de Banco Cetelem a través de la Plataforma Raisin, el CLIENTE deberá tener previamente una Cuenta Raisin activa en Raisin Bank.**

La Cuenta Raisin es necesaria para que los fondos aportados por el CLIENTE se abonen en la Cuenta y se constituya la Cuenta de Ahorro.

La Cuenta Raisin será abierta por el CLIENTE directamente con Raisin Bank sin intervención de Banco Cetelem.

- **Naturaleza y operativa de la Cuenta de Ahorro.**

La Cuenta de Ahorro de Banco Cetelem es una cuenta a la vista con el saldo permanente disponible.

La Cuenta no se considera una Cuenta de Pago en los términos establecidos en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas financieras urgentes y normativa de desarrollo, al no realizarse ni recibir pagos de terceros en dicha cuenta.

No se pueden realizar ni recibir pagos de terceros en dicha cuenta. Esta cuenta permite exclusivamente efectuar cargos y abonos a través de la Cuenta Raisin.

Cualquier provisión de fondos se realizará por el CLIENTE desde la cuenta corriente de Raisin Bank vinculada a la Cuenta de Ahorro;

No podrán realizarse domiciliaciones de recibos en la Cuenta de Ahorro.

No podrán vincularse tarjetas de débito o crédito o cualquier otro medio de pago a la Cuenta de Ahorro.

No podrá retirarse el saldo de la Cuenta de Ahorro en efectivo, sino únicamente mediante transferencias a la Cuenta Raisin. La cuenta no permita la utilización de aplicaciones de envío de dinero instantáneos.

La Cuenta no puede utilizarse como cuenta fiduciaria, es decir, el CLIENTE debe ser el beneficiario efectivo de los fondos.

El CLIENTE y Banco Cetelem, acuerdan que, con independencia de la fecha en la que el CLIENTE ordene transferencias desde la cuenta de Banco Cetelem a la Cuenta Transaccional el momento de recepción de los fondos en dicha Cuenta Transaccional será en el plazo máximo de 4 días laborables desde la recepción de las correspondientes órdenes. Si la recepción tiene lugar en un día inhábil a efectos bancarios, la orden de pago se considerará recibida el siguiente día hábil. A efectos aclaratorios, desde la orden de transferencia hasta la recepción de los fondos en la cuenta de Raisin Bank se generarán únicamente intereses al CLIENTE hasta el día hábil siguiente de la recepción de la orden de transferencia.

El CLIENTE reconoce que es su responsabilidad proporcionar a Banco Cetelem órdenes de transferencia completas, correctas, inequívocas y precisas a través de la plataforma Raisin.

Banco Cetelem podrá rechazar las órdenes de transferencia en el supuesto de que existan indicios de fraude o blanqueo de capitales, así como en los casos en que las mismas no cumplan las condiciones requeridas, no contengan información suficiente, sean erróneas o no exista saldo

suficiente para ejecutarlas. En dicho caso, y siempre que por normativa aplicable sea posible, Banco Cetelem notificará inmediatamente al CLIENTE de esta circunstancia, los motivos de la negativa y, en su caso, el procedimiento a seguir a fin de rectificar los errores que le hayan causado. En todo caso, dicha notificación, que podrá realizarse a través de la Plataforma Raisin, se realizará, en su caso como máximo, al final del día hábil posterior al momento del rechazo y antes del plazo de ejecución.

En caso de que se ejecute una operación de pago no autorizada desde la Cuenta de ahorro contratada con Banco Cetelem, éste devolverá al CLIENTE el importe de la operación no autorizada de inmediato y, en cualquier caso, a más tardar al final del día hábil siguiente a aquel en el que haya observado o se le haya notificado la operación, salvo cuando Banco Cetelem tenga motivos razonables para sospechar la existencia de fraude y comunique dichos motivos por escrito al Banco de España.

Si una operación se ejecuta incorrectamente y Banco Cetelem es responsable, devolverá al ordenante, sin demora indebida, el importe correspondiente a la operación no ejecutada o ejecutada de forma defectuosa, reestableciendo, en su caso, el saldo de la cuenta a la situación en que hubiera estado si no hubiera tenido lugar la operación defectuosa, o pondrá inmediatamente a disposición del beneficiario la cantidad correspondiente, abonándola, cuando proceda en la cuenta. La fecha de valor del abono en la cuenta del CLIENTE no será posterior a la fecha en la que se haya efectuado el adeudo del importe.

Por su parte, la fecha de valor del abono en la Cuenta de Ahorro desde la Cuenta Transaccional no podrá ser posterior al día valor en el que el importe haya sido recibido en Banco Cetelem.

- **Disponibilidad de los fondos. Posibilidad de retirar dinero de la Cuenta de Ahorro.**

El CLIENTE puede transferir en cualquier momento cualquier cantidad de la Cuenta Raisin a la Cuenta de Ahorro hasta el importe máximo de disposición.

El CLIENTE podrá disponer de los fondos libremente en cualquier momento mediante órdenes de transferencia a la cuenta corriente Raisin Bank en la que sea titular y esté vinculada a la Cuenta de Ahorro. La recepción de los fondos en la Cuenta Transaccional será en el plazo máximos de 4 días laborales desde la/s correspondiente/s órdenes.

- **Tipo de interés y cálculo de intereses.**

El tipo de interés acreedor a favor del CLIENTE es el indicado en la siguiente tabla:

<u>Tipo de producto</u>	<u>Tipo de interés nominal (TIN)</u>	<u>Tasa anual efectiva (TAE)</u>
<u>Cuenta de Ahorro</u>	<u>2,47%</u>	<u>2,50%</u>

Los intereses se devengarán sobre el saldo medio de la Cuenta de Ahorro, cuya liquidación y abono se harán con periodicidad mensual, coincidiendo con los sucesivos meses naturales del calendario, salvo el primer periodo de liquidación que será comprendido entre la fecha de activación de la

cuenta y el último día del mes natural. El resultado de la liquidación se reflejará en los movimientos de la propia Cuenta de Ahorro.

Los intereses a su favor se calcularán mediante la fórmula del interés simple ($i = c \cdot r \cdot t : 36500$) [36.600 en los años bisiestos], calculándose sobre saldos medios mantenidos; siendo "i" los intereses devengados, "c" los saldos mantenidos, "r" el tipo de interés nominal y "t" los días de permanencia.

Cualquier cambio del tipo de interés será comunicado al CLIENTE de manera individualizada y con una antelación no inferior a UN (1) mes respecto de la fecha en que entre en vigor la modificación propuesta. El CLIENTE durante ese plazo tendrá derecho a resolver el Contrato sin coste alguno.

Para el cálculo de la TAE (Tasa Anual Equivalente) se aplica el sistema establecido en el Anejo 7 de la Circular 5/2012 del Banco de España, de 27 de junio, publicada en el Boletín Oficial del Estado de 6 de julio de 2012.

Comisiones y costes adicionales.

Banco Cetelem no cobrará comisiones por los servicios prestados en virtud de estas condiciones o en relación con ellas, ni por la administración de la Cuenta.

Banco Cetelem no cobrará al CLIENTE por el suministro de información relacionada con las operaciones que se presten a este último, así como la relacionada con la resolución y modificación del Contrato.

- **Información de Operaciones. Envío de comunicaciones.**

Habida cuenta de que la Cuenta de Ahorro se contrata con Banco Cetelem por vía telemática, a través de la plataforma Raisin seleccionada por el CLIENTE, este último autoriza expresamente a Banco Cetelem a que le facilite la información establecida por la normativa vigente y cualquier otra comunicación en el marco de la relación contractual existente entre las partes, mediante un soporte duradero que no sea papel. A estos efectos, el CLIENTE autoriza que la entrega de dicha información por Banco Cetelem al CLIENTE pueda ser facilitada a través de la Plataforma Raisin seleccionada o por otros medios telemáticos implementados por Banco Cetelem en cada momento.

Asimismo, el CLIENTE autoriza a Banco Cetelem a que en relación con la Cuenta de Ahorro pueda poner a su disposición por medios telemáticos la información exigida por la normativa aplicable a los productos bancarios o cualquier otra comunicación en el marco de la relación contractual existente entre las partes, bien por correo electrónico, mensajes remitidos al número de teléfono móvil, puesta a disposición online de la información en el área de cliente en las plataformas o aplicaciones seleccionadas por el Cliente (como es la Plataforma Raisin) o propias de Banco Cetelem a disposición del CLIENTE o mediante cualesquiera otros medios.

Se considera apropiada la provisión de información relacionada con la Cuenta de Ahorro mediante los citados medios (no papel). El CLIENTE aceptará expresamente la provisión de servicios por vía telemática y de la información pertinente mediante dichos medios. La utilización por el CLIENTE de sus códigos de identificación para el acceso a los canales a distancia, así como la comunicación por el CLIENTE de una dirección de correo electrónico se considerarán medios válidos y suficientes a los

efectos de la provisión de información por Banco Cetelem al CLIENTE. Es obligación del CLIENTE acceder periódicamente a revisar la información disponible sobre sus extractos de cuentas, detalle de los asientos de cargo y abono, y en el caso de encontrar discrepancias notificarlo inmediatamente y en todo caso dentro del plazo establecido, para que se proceda a analizar el detalle de los saldos y operativa reflejados en dicha información a fin de verificar que es correcta o subsanar, si procede, anotaciones erróneas.

Si el CLIENTE no está conforme con dicha información, dispone de un plazo de QUINCE (15) días desde la remisión para reclamar. Si no lo hace en el citado plazo, Banco Cetelem considerará la información contenida plenamente aceptada por el CLIENTE.

El CLIENTE deberá asegurarse de tener a su disposición los equipos y conexiones necesarios para la contratación de productos de forma telemática y el acceso regular a la información que Banco Cetelem le facilite de forma telemática, a través de la Plataforma Raisin. Los servicios de Banca a Distancia son condición esencial del Contrato, por lo que el CLIENTE asume la obligación de revisar la información que se le facilite por cualquiera de los canales de Banca a Distancia disponibles, así como acceder regularmente a dichos canales para poder visualizar y descargar, si así lo desea, dicha información.

4. Modificaciones de las condiciones contractuales.

Banco Cetelem podrá modificar, en cualquier momento, las condiciones contractuales del Contrato y, en particular, las que afecten a las comisiones, tipos de interés y gastos repercutibles, comunicándolo al CLIENTE de manera individualizada y con una antelación no inferior a un mes respecto de la fecha en que entre en vigor la modificación propuesta. No obstante, se podrán aplicar de manera inmediata todas aquellas modificaciones que, inequívocamente, resulten más favorables para el CLIENTE.

El CLIENTE durante ese plazo tendrá derecho a resolver el Contrato sin coste alguno, liquidando previamente las deudas que pudieran quedar pendientes de pago notificándolo a Banco Cetelem. Dicha notificación se realizará por el CLIENTE, a través de la Plataforma Raisin.

Se considerará que el CLIENTE ha aceptado las modificaciones si no notifica a Banco Cetelem su no aceptación con anterioridad a la fecha en que los cambios entren en vigor.

5. Notificación de cambios.

Para una correcta tramitación del negocio es necesario que el Cliente notifique a Banco Cetelem sin demora cualquier cambio de nombre y dirección del CLIENTE. Para ello, el CLIENTE debe utilizar cualquiera de los canales puestos a su disposición por Banco Cetelem. Para ello, tiene a su disposición el Servicio de Atención al Cliente de Cetelem a través del teléfono gratuito 900 505 969.

Asimismo, el CLIENTE deberá de notificar dichos cambios a Raisin en la plataforma Raisin o en el número de teléfono 91 038 15 62 para que pueda disponer de sus datos correctamente actualizados.

6. Apertura de la Cuenta de Ahorro en Banco Cetelem.

El CLIENTE iniciará el proceso de contratación de la Cuenta de Ahorro en la Plataforma Raisin.

El CLIENTE, tras iniciar el proceso de contratación en la Plataforma Raisin y tras revisar y mostrar su conformidad con la Información Precontractual, y declarar su intención de iniciar el proceso de firma de la solicitud de apertura de Cuenta de Ahorro, revisará los términos y condiciones del Contrato, y, tras su lectura, si así lo desea, procederá a la aceptación de los mismos mediante la firma electrónica con PIN. Para ello, se remitirá un SMS al número de teléfono móvil del CLIENTE. A la recepción del SMS, el CLIENTE procederá a introducir dicho código, generando de esta forma una prueba electrónica de su aceptación al Contrato.

El CLIENTE tendrá a su disposición en cualquier momento la documentación que haya firmado en su espacio cliente de la Plataforma Raisin, para que pueda consultarla cuando así lo requiera, pudiendo asimismo descargarla, guardarla e imprimirla.

La aprobación de la solicitud del CLIENTE de apertura de Cuenta de Ahorro por BANCO CETELEM, S.A.U., está sujeta al previo estudio de la misma y de la documentación que se acompaña. En caso de aprobación, se le comunicará al CLIENTE, por correo electrónico. Los documentos contractuales estarán a disposición del CLIENTE en su espacio de la Plataforma Raisin. En dicho momento, el CLIENTE solicita expresamente que se proceda a la ejecución inmediata del Contrato sin esperar a que transcurra el período de desistimiento establecido en el Contrato. A partir de ese momento la presente solicitud tendrá carácter contractual y regirá las relaciones entre las partes conforme a lo establecido en el Contrato.

En caso de denegación de la solicitud, se informará por correo electrónico al CLIENTE de la denegación de la misma, la cual no dará derecho a ningún tipo de compensación y/o indemnización a favor de éste.

Banco Cetelem podrá, a su discreción, devolver el importe recibido del CLIENTE en el plazo de 3 días laborables, con la consecuencia de que no se ha celebrado ningún contrato de depósito.

7. Coste total de los servicios financieros.

BANCO CETELEM no cobrará comisiones por los servicios prestados.

8. Información fiscal.

El CLIENTE tendrá que pagar impuestos sobre los intereses pagados por Banco Cetelem por la Cuenta de Ahorro. Los ingresos por intereses de los residentes fiscales españoles están sujetos a impuestos en España. El CLIENTE es responsable de la declaración de los ingresos por intereses en el país donde esté obligado a declarar sus respectivos impuestos. En caso de duda, el CLIENTE debe dirigirse a las autoridades fiscales competentes o a un asesor fiscal.

9. Derecho de desistimiento.

De conformidad con lo establecido en la Ley 22/2007, de 11 de Julio, sobre Comercialización a Distancia de Servicios Financieros destinados a los Consumidores, el CLIENTE dispondrá de un plazo de catorce (14) días naturales para desistir del Contrato, desde la fecha de contratación, sin indicación de motivos ni penalización alguna, para lo cual, el CLIENTE deberá:

Comunicar el desistimiento a Banco Cetelem, S.A.U., a través de la plataforma Raisin.

En caso de que el CLIENTE ejerza su derecho de desistimiento de la Cuenta de Ahorro ello conllevará el desistimiento de todos los productos y servicios detallados en el presente Contrato.

10. Resolución del Contrato.

Con independencia del derecho de desistimiento, el producto y servicios aquí contratados podrán ser cancelados por el CLIENTE de forma gratuita, en cualquier momento, sin preaviso y sin necesidad de alegar motivo alguno, debiendo cumplir Banco Cetelem con dicha orden de cancelación. El CLIENTE deberá notificar dicha orden a Banco Cetelem, a través de la Plataforma Raisin.

Igualmente, Banco Cetelem podrá cancelar la Cuenta de Ahorro comunicándoselo al CLIENTE, con DOS (2) meses de antelación a la fecha de efecto, salvo que se haya producido alguna causa de incumplimiento, en cuyo caso Banco Cetelem se reserva la facultad de resolver automáticamente el Contrato sin necesidad de preaviso.

Si la Cuenta presentase saldo a favor de Banco Cetelem, para proceder a la cancelación, el CLIENTE deberá liquidar con carácter previo los saldos deudores, comisiones y gastos que pudieran quedar pendientes de pago.

Si en el momento de la cancelación existieran saldos acreedores, el CLIENTE y Banco Cetelem acuerdan que éste último procederá a la correspondiente liquidación, enviando el saldo resultante a favor del CLIENTE a la Cuenta Transaccional abierta en RAISIN BANK en el plazo máximo de 4 días laborales desde la recepción de la solicitud de cancelación.

Una vez cancelada la Cuenta de Ahorro, BANCO CETELEM no estará obligado a atender el pago u otras disposiciones de cualquier índole.

Del mismo modo, la Cuenta se podrá considerar cancelada cuando presente saldo cero y no haya recibido ningún apunte al debe o al haber, en ambos casos, en un periodo igual o superior a DOCE (12) meses o cuando, estando registrada como cuenta inactiva, presente saldo cero o saldo a favor de BANCO CETELEM, aunque sea como consecuencia del cargo de comisiones.

Sin perjuicio de lo establecido anteriormente, Banco Cetelem podrá resolver el presente Contrato sin necesidad de preaviso, pudiendo exigir al CLIENTE el reembolso inmediato de cuantas cantidades le fueran en ese momento debidas, por principal, intereses, comisiones o cualquier otro concepto en los siguientes casos:

- a) La cancelación del contrato de cuenta corriente que el CLIENTE tiene contratada con RAISIN BANK.
- b) El incumplimiento de las obligaciones previstas en este Contrato especialmente las obligaciones de carácter dinerario o de compromisos de carácter esencial o la diligencia en la custodia de los elementos y claves o contraseñas de identificación en Banca a Distancia.
- c) En caso de que el CLIENTE use la Cuenta en el ámbito de su actividad económica, comercial o profesional, y no en su ámbito privado.
- d) En caso de que el CLIENTE se niegue a entregar información exigida por la normativa de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, suministrar datos o documentos falsos o manipulados.
- e) La realización de operaciones que impliquen indicios de blanqueo de capitales, financiación del terrorismo o fraude, tanto por parte del CLIENTE como de su representante legal, en su caso.
- f) En el supuesto de que el CLIENTE traslade su domicilio a un país que, a juicio de Banco Cetelem, se halla entre los países que ha calificado de sensibles a efectos de operaciones, Banco Cetelem se reserva el derecho de resolver el Contrato y los productos y servicios contratados con efecto inmediato. Banco Cetelem se reserva la facultad de resolver el C anticipadamente en los supuestos en que el CLIENTE tenga residencia en Estados Unidos (E.E.U.U.) o los distintos territorios norteamericanos bajo supervisión de la U.S. Securities and Exchange Commission —SEC— así como en aquellos supuestos en los que existan indicios de que el CLIENTE es residente o tenga obligaciones fiscales en E.E.U.U. o en otros países o territorios distintos de España en los términos previstos en la cláusula “Obligaciones Fiscales y Retenciones, Embargos”.

11. Servicio de Atención al Cliente.

El CLIENTE contrata la Cuenta de Ahorro con Cetelem y, por tanto, podrá contactar con esta entidad siempre que lo necesite. Para ello tiene a su disposición el Servicio de Atención al Cliente de Banco Cetelem a través del teléfono gratuito 900 505 969.

Las consultas que el CLIENTE desee dirigir al operador de la Plataforma Raisin a través de su servicio propio de Atención al Cliente para cualquier gestión relacionada con la Plataforma serán atendidas en castellano. A estos efectos se facilita un número de teléfono con coste nacional y un email de contacto al que el Cliente escribirá en castellano. Durante el horario comercial habitual, Lu-Vi 08:00-16:30, el CLIENTE puede ponerse en contacto:

E-Mail: servicio@raisin.es

Teléfono: +34 91 038 15 62

El CLIENTE encontrará más información sobre el procedimiento para gestionar sus reclamaciones en la cláusula “Procedimiento extrajudicial de reclamaciones” de este documento.

12. Procedimiento extrajudicial de reclamaciones.

Para la presentación de quejas y reclamaciones relacionadas a la Cuenta de Ahorro EL CLIENTE puede dirigirse a Banco Cetelem, S.A.U. mediante escrito remitido al Servicio de Atención al Cliente – Quejas y Reclamaciones, Paseo de los Melancólicos, 14 A 28005 - MADRID o a la dirección de correo electrónico SAC-quejasyreclamaciones@cetelem.es, de acuerdo con lo previsto en el procedimiento de presentación y tramitación de quejas y reclamaciones establecido en el Reglamento para la defensa del usuario de servicios financieros de Banco Cetelem que se encuentra a su disposición en la página web www.cetelem.es. Los clientes domiciliados en Cataluña podrán dirigir su reclamación a ASESORES JURÍDICOS ALEMANY & ASOCIADOS S.L.P., Av. Diagonal, nº 484, 3º 2ª, Barcelona 08006, en dicha dirección no se tramitará la reclamación, ya que la misma será remitida Banco Cetelem, S.A.U.

En caso de disconformidad con la resolución del Servicio de Atención al Cliente o si el CLIENTE no hubiera obtenido respuesta expresa de Banco Cetelem, quien tiene la obligación de atender y resolver su reclamación en el plazo de UN (1) mes desde su recepción puede dirigirse al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, ante quien podrá ejercitarlos derechos que le corresponden.

En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el indicado plazo, por razones ajenas a Banco Cetelem, se le enviará una respuesta provisional indicándole los motivos del retraso y especificando el plazo en el cual recibirá la respuesta definitiva, que no excederá, en cualquier caso, de un mes.

Banco Cetelem está sometida a la supervisión del BANCO DE ESPAÑA, C/ Alcalá 48- 28014 Madrid. El CLIENTE podrá además acudir para la resolución de incidencias y controversias:

- (i) las relacionadas con la contratación online y no resueltas previamente por el Servicio de Atención al Cliente a “Confianza on line” <https://www.confianzaonline.es/consumidores>,
- (ii) las relacionadas con los servicios prestados en línea a la plataforma de litigios de la Unión Europea <http://ec.europa.eu/odr>, y
- (iii) las relacionadas a la publicidad al sistema de resolución extrajudicial del jurado de la publicidad de AUTOCONTROL (www.autocontrol.es).

13. Lengua, Ley aplicable y Jurisdicción.

Se establece expresamente que la lengua en que las presentes condiciones contractuales, la información previa y posterior y, en general, cualesquiera otros documentos e informaciones que las Partes deban intercambiarse al amparo del presente Contrato sea el castellano, sin perjuicio de lo estipulado en la normativa específica en relación con la utilización de las lenguas oficiales en territorio español.

El presente Contrato se registrará e interpretará de acuerdo con la legislación común española.

Las Partes acuerdan expresamente que, cuantas diferencias puedan surgir en la aplicación, interpretación, ejecución y/o resolución de este Contrato serán sometidas a la jurisdicción de los

tribunales correspondientes al último domicilio del CLIENTE comunicado a Banco Cetelem, o cualquier otro fuero que por Ley pudiera corresponderle, sin perjuicio del sometimiento a los mecanismos previstos en la legislación vigente sobre protección de clientes de servicios financieros.

14. Lengua, Ley aplicable y Jurisdicción.

Se establece expresamente que la lengua en que las presentes condiciones contractuales, la información previa y posterior y, en general, cualesquiera otros documentos e informaciones que las Partes deban intercambiarse al amparo del presente Contrato sea el castellano, sin perjuicio de lo estipulado en la normativa específica en relación con la utilización de las lenguas oficiales en territorio español.

El presente Contrato se registrará e interpretará de acuerdo con la legislación común española.

Las Partes acuerdan expresamente que, cuantas diferencias puedan surgir en la aplicación, interpretación, ejecución y/o resolución de este Contrato serán sometidas a la jurisdicción de los tribunales correspondientes al último domicilio del CLIENTE comunicado a Banco Cetelem, o cualquier otro fuero que por Ley pudiera corresponderle, sin perjuicio del sometimiento a los mecanismos previstos en la legislación vigente sobre protección de clientes de servicios financieros.

15. Fondo de Garantía de Depósitos.

La Cuenta de Ahorro está cubierta por el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito. El Fondo de Garantía de Depósitos asegura que el titular de la Cuenta -en caso de insolvencia del Banco o de que la Autoridad supervisora de España adopte una decisión sobre la situación de un evento de garantía de depósitos- tenga derecho a una compensación por todos sus saldos en las cuentas con el Banco, que están cubiertos por la protección de depósitos. El importe máximo de indemnización en virtud de la protección de depósitos es de 100.000 EUR. Los detalles se especifican a continuación.

Fondo de Garantía de Depósitos

Información básica sobre la cobertura de los depósitos

Los depósitos mantenidos en Banco Cetelem, S.A.U. están garantizados por:	El Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito ⁽¹⁾
Límite de la cobertura:	100.000 EUR por depositante y por entidad de crédito. ⁽²⁾
Si tienes más depósitos en la misma entidad de crédito:	Todos tus depósitos en la misma entidad de crédito se suman y el total está sujeto al límite de 100.000 EUR. ⁽²⁾
Periodo de reembolso en caso de concurso de la entidad de crédito:	7 días hábiles (3)
Moneda en que se realiza el reembolso	Euros
Contacto del Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito:	Calle José Ortega y Gasset 22 5ª planta, Madrid, C.P. 28006, Teléfono: +34 91 431 66 45 Fax: 91575 57 28 Dirección internet: www.fgd.es Correo electrónico: fogade@fgd.es
Para más información:	www.fgd.es

⁽¹⁾ Sistema responsable de la cobertura de tu depósito.

Su entidad de crédito forma parte de un Sistema Institucional de Protección reconocido oficialmente como Sistema de Garantía de Depósitos. Esto significa que todas las entidades que son miembros de este sistema se respaldan mutuamente con el fin de evitar la insolvencia. En caso de insolvencia de Banco Cetelem, S.A.U., su depósito se le reembolsará hasta 100.000 EUR.

⁽²⁾ Límite general de la protección.

Si no pudiera disponerse de un depósito debido a que una entidad de crédito no esté en condiciones de cumplir sus obligaciones financieras, un Sistema de Garantía de Depósitos reembolsará a los depositantes. El reembolso asciende como máximo a 100.000 € por entidad de crédito.

Esto significa que se suman todos sus depósitos efectuados en la misma entidad de crédito para determinar el nivel de cobertura. Si, por ejemplo, un depositante posee una Cuenta de Ahorro con 90.000 euros en una cuenta corriente con 20.000 euros, sólo se le reembolsarán 100.000 euros.

⁽³⁾ **Reembolso.**

El Sistema de Garantía de Depósitos responsable es el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito. le reembolsará sus depósitos (hasta un máximo de 100.000 €) en un plazo de 7 días hábiles. Si en este plazo no se le ha reembolsado, debe ponerse en contacto con el Sistema de garantía de depósitos, ya que el tiempo durante el cual puede reclamarse el reembolso puede estar limitado. Para más información, por favor, consulte en www.fgd.es.

Información Adicional: En general, todos los depositantes minoristas y empresas están cubiertos por Sistemas de garantía de Depósitos. Las excepciones para determinados depósitos

aplicables a ciertos depósitos pueden consultarse en el sitio web del Sistema de Garantía de Depósitos responsable. Banco Cetelem, S.A.U. también le informará, si lo solicita, de si determinados productos están cubiertos o no. Si los depósitos están cubiertos, Banco Cetelem, S.A.U. se lo confirmará en los extractos de cuenta.

Las deudas que mantenga con Banco Cetelem, S.A.U. se tendrán en cuenta para calcular el importe garantizado y reembolsable por el Fondo de Garantía de Depósitos.

El presente documento ha sido redactado conforme al Real Decreto 1012/2015, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 11/2015, de 18 de junio, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión, y por el que se modifica el Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre, sobre fondos de garantía de depósitos de entidades de crédito. Puede ejercitar los derechos amparados en el mismo.