

## Contrato Multicanal

### 1. Objeto

El presente contrato (en adelante, el **“Contrato”**) regula el funcionamiento del Servicio Multicanal, las obligaciones y derechos de las partes intervinientes, así como la eficacia jurídica de las transacciones efectuadas a través de este servicio que WiZink Bank S.A.U. (en adelante **“WiZink”** o el **“Banco”**) pone a disposición de sus Clientes, ya actúen estos como Titulares Principales, Cotitulares o como Titulares Adicionales (en adelante el **“Cliente/s”** o el **“Titular/es”**) respecto de todos y cada uno de los productos o servicios que el Banco pueda ofrecer, en cada momento, a sus Clientes, con objeto de acceder al Banco, cómodamente y sin desplazamientos, desde cualquier lugar en que exista un medio, a través del cual, puedan contactar con WiZink.

Asimismo, el Contrato regula las condiciones en las que el Cliente puede dar instrucciones, consultar sus productos y, en general, comunicarse con WiZink por teléfono e Internet, a través del sistema de identificación y seguridad establecido por el Banco.

El Servicio Multicanal enmarca la Banca por internet, la Banca por móvil, así como la Banca telefónica, así como aquellos otros canales que, en cada momento, puedan estar a disposición de los Clientes para operar y obtener información relevante sobre los productos y servicios contratados con el Banco. Se trata de un sistema y un medio de comunicación electrónica, en el caso de la Banca por internet y de la Banca por móvil, que proporciona a los Clientes de WiZink acceso a servicios bancarios e información ofrecida por el Banco, permitiendo al Cliente, en su caso, realizar transacciones y cursar instrucciones de forma electrónica a través de internet, usando su ordenador personal, dispositivo de telefonía móvil o cualesquiera otros que puedan estar disponibles en cada momento. En el caso de la Banca telefónica, WiZink proporciona acceso a servicios bancarios e información a través de un teléfono fijo o móvil.

En aquello no previsto en el presente Contrato, será de aplicación la legislación española, con sujeción del Contrato al Código de Comercio, al Código Civil, a la legislación vigente en materia de servicios de pagos, en lo que sea de aplicación, en su caso y a las demás disposiciones legales vigentes.

### 2. Contenido del servicio

El Servicio Multicanal puede comprender, entre otras prestaciones y a título enunciativo, la obtención de información sobre posiciones y movimientos, solicitud de extractos, cambios de domicilio, contratación de productos, realización de transferencias

y traspasos, así como aquellas otras prestaciones que WiZink, oportunamente, ponga a disposición de sus Clientes.

No obstante, el Banco podrá variar en cualquier momento las prestaciones o productos ofertados a través de este Servicio, añadirles nuevas condiciones de consulta u operativas, o modificar los términos y condiciones de los productos y prestaciones ofertadas, incluso suspender su oferta, total o parcialmente, por razones de seguridad y control, todo lo cual será puesto oportunamente en conocimiento del Cliente.

Con el fin de incrementar la seguridad de la operativa y de las transacciones, WiZink podrá rechazar la ejecución de las órdenes e instrucciones recibidas por medios no habilitados por el Banco para la operativa habitual (como, por ejemplo, el fax o el correo electrónico) o aquellas que no contengan firma autógrafa original o no hayan sido validadas con los elementos de seguridad correspondientes. Dicho rechazo no supondrá en ningún caso la asunción de responsabilidad alguna para el Banco.

Asimismo, el Cliente reconoce y acepta que el Banco podrá en cualquier momento comercializar otros productos o servicios, cuyas disposiciones específicas se recogerán en los correspondientes términos y condiciones, que el Cliente firmará con carácter previo. A dichos productos o servicios le resultarán aplicables estas condiciones contractuales, así como lo establecido en el presente Contrato para todo lo que le sea de aplicación.

### 3. Cláusulas específicas Banca por Internet y Banca por Móvil

#### 3.1. Normas de acceso al servicio

Para poder obtener el Servicio de Banca por internet o Banca por móvil, es necesario que el Cliente tenga:

- (a) acceso a internet,
- (b) todo el equipo necesario para la conexión de internet.

El Servicio prestado por WiZink es compatible con la versión actual y las principales versiones anteriores de Chrome, Safari y, en la medida de lo posible, del resto de navegadores web instalados en los dispositivos del Cliente, siempre y cuando éstos cumplan con las condiciones de seguridad requeridas. En cualquier caso, sea cual sea el navegador utilizado, debe consultar la política de cookies para activar o desactivar según su deseo con la advertencia de que alguna funcionalidad pudiera verse afectada en el caso de desactivación. Si el navegador es compatible con JavaScript, deberá ser habilitado.

El acceso al servicio se realizará a través de un nombre de usuario y contraseña (en conjunto las **“Claves Personales de Identificación”**) que el Cliente elegirá y establecerá de manera individual y confidencial o en el caso de que el acceso se realice a través del dispositivo móvil, y este lo permita, la identificación podrá ser por huella digital o biométrica. Asimismo, el Banco podrá hacer uso de un método adicional de confirmación de identidad en el caso de operaciones consideradas por el Banco como sensibles, como es la utilización de un código de 6 u 8 dígitos de verificación específico (“OTP” o “One Time Password”), que será recibido por el Titular en su teléfono móvil y debe ser introducido por el Cliente para validar la operación.

Dicha autenticación (las Claves Personales de Identificación y el código de verificación específico) vendrán a sustituir a la firma manuscrita del Cliente, de manera que una vez suministrada la orden emitida se considerará como válida entre las partes y el Banco se verá obligado a su ejecución. En consecuencia, las partes aceptan expresa e irrevocablemente equiparar jurídicamente la firma del Cliente autógrafa y la realizada mediante cualquier tipo de claves, códigos o elementos de seguridad identificativos.

Para la autorización de operaciones de pago utilizando el servicio de Banca por internet o Banca móvil resultará adicionalmente de aplicación lo previsto en el contrato de cuenta de ahorro y en el reglamento de la tarjeta de crédito, según corresponda, que prevalecerán en caso de discrepancia con lo previsto en el presente Contrato.

Para poder llevar a cabo operaciones de compra por internet con tarjeta de crédito a través del servicio de Banca Móvil, es preciso que el Cliente descargue en su dispositivo móvil (Teléfono o Tablet) la aplicación de WiZink (App). De esta forma el Cliente contará con el elemento de posesión, que junto con las **“Claves Personales de Identificación”** elegidas por el Cliente (factor de conocimiento), o en su caso su identificación biométrica a través de su dispositivo móvil (factor de inherencia), constituirán al menos dos de los tres elementos de autenticación reforzada conforme a lo establecido en el Real Decreto-ley 19/18, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera (en adelante “RDL de servicios de pago”).

Alternativamente, para aquellos Clientes que no se hubiesen dado de alta en el servicio de Banca Móvil, se podrá acudir a la autenticación reforzada conforme al Real Decreto Ley indicado en el párrafo anterior mediante el envío por el Banco de un SMS OTP a su teléfono móvil, debiendo el Cliente introducir la clave siguiendo las instrucciones que el Banco le indique. De esta forma la operación de compra por internet llevada a cabo por el Cliente contará con los elementos de conocimiento y posesión requeridos por el RDL de servicios de pago.

El Banco, por motivos de seguridad, podrá proceder a bloquear el acceso o a desactivar cualquier **Clave Personal de Identificación**, comprometiéndose a notificar dicho extremo al Cliente en la

forma prevista en la cláusula 3.4 posterior. Asimismo, en caso de producirse cinco errores consecutivos en la introducción de las citadas claves, el Banco podrá proceder a su bloqueo de forma automática, hasta cerciorarse de la identidad del Cliente y el motivo que dio lugar al error.

En caso de que, conforme a la normativa aplicable, el Titular pudiese contratar servicios de pago prestados por entidades terceras que requieran el acceso por parte de éstas a información del Banco sobre el Titular, sus cuentas o tarjetas, el Banco compartirá la información correspondiente con dichas entidades en los términos previstos exigidos legalmente.

### 3.2. Extracto electrónico

Por ser Cliente de WiZink, una vez firmado el contrato, por defecto, recibirá sus extractos bancarios u otros documentos (documento de liquidación de operaciones, justificante de transferencias, justificante de recibos, etc.) en formato electrónico. El Banco para estos efectos pacta con el Cliente que dicha entrega electrónica se realice por medio de la visualización en su dispositivo de la información requerida, a través del área privada del Cliente, y/o envío de un correo electrónico. En la fecha en que el extracto haya sido emitido, el Cliente recibirá un aviso, que le informará que el mismo está disponible de forma electrónica a través del Servicio de Banca por internet o Banca por móvil.

El Cliente está obligado a indicar al Banco su dirección de correo electrónico en la cual éste desea recibir la notificación sobre la disponibilidad de la documentación referida, y en caso de que el Cliente cambie su correo electrónico, deberá notificar inmediatamente al Banco dicha modificación.

El Cliente tendrá la opción de solicitar a través del Servicio de Banca por internet o Banca por móvil, en cualquier momento, el poder recibir la información en soporte papel. Dicha opción podrá no estar disponible en determinados casos de bloqueo del producto.

### 3.3. Servicios de geolocalización

En aquellos casos en los que el Cliente tenga acceso al Servicio de Banca por internet mediante la descarga de la aplicación de Banca por móvil y de la versión web, éste puede tener acceso a determinados servicios adicionales ofrecidos por WiZink, tales como localización de los cajeros, ubicación de los establecimientos más cercanos con ofertas o descuentos por la utilización de sus tarjetas de crédito/débito, así como otras funcionalidades similares que el Banco pueda ofrecer y lanzar en el futuro. Para ello será preciso que WiZink pueda tener acceso mediante el sistema GPS (Global Positioning system) o cualquier otro sistema de localización de su dispositivo móvil u ordenador, a los datos de localización del Cliente, siempre y cuando

éste tenga esta funcionalidad activada en su dispositivo. Ello supone un tratamiento de los datos de localización del Cliente por parte del Banco, incluyendo la localización geográfica en tiempo real del

dispositivo móvil u ordenador del Cliente, por lo que éste, con la finalidad de que WiZink, en su calidad del responsable del tratamiento, pueda prestarle los servicios antes mencionados, solicitará su consentimiento de forma expresa e informada al citado tratamiento. El Banco solicitará igualmente, de forma específica, esta autorización en el momento en que el Cliente proceda a activar el mencionado servicio de localización en el Servicio de Banca por móvil u ordenador.

El Cliente puede, en cualquier momento revocar este consentimiento, así como cualquier otro que haya otorgado, dejando de usar las funcionalidades y servicios ofrecidos, así como deshabilitando las citadas funcionalidades desde su dispositivo móvil u ordenador; todo ello sin perjuicio de los derechos que le asisten en virtud de lo establecido en el Reglamento 2016/679 de Protección de Datos de las personas físicas y en la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal y garantía de los derechos digitales y demás normativa de desarrollo, que le han sido comunicados en el presente contrato. La revocación del consentimiento no afectará a la licitud del tratamiento basada en el consentimiento previo a dicha revocación.

### 3.4. Domicilio y comunicaciones

A efectos de comunicaciones y notificaciones entre Cliente y Banco, a que dé lugar el presente Contrato, se entenderá como suficiente la dirección de correo electrónico que el Cliente proporcione para comunicarse con el Banco o, en su defecto, y en cualquier caso, el último domicilio del Cliente que figure en los registros del Banco y que haya sido consignado por éste en la contratación de los productos y/o servicios financieros, con independencia de que el Titular sea o no pluralidad de personas.

Si existiera cualquier cambio de dirección de correo electrónico o de domicilio habitual, el Cliente se verá obligado a notificarlo de forma fehaciente con objeto de que el Banco pueda hacerle llegar las comunicaciones y notificaciones que se vea obligado a remitirle, según la normativa legal aplicable, en el marco de la presente relación contractual. Independientemente del Régimen de Protección de Datos contenido en el presente contrato suscrito por el Cliente. Sin perjuicio de lo establecido en los párrafos anteriores para comunicaciones contractuales, y en cumplimiento de lo prevenido en la Ley 34/2002, de 11 de Julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, en caso de que el Cliente autorice el envío de comunicaciones comerciales y/o ofertas promocionales por vía electrónica, dichas comunicaciones comerciales se podrán enviar a la dirección de correo electrónico proporcionada a WiZink.

### 3.5. Servicios de pago por móvil.

En aquellos casos en los que el Cliente tenga contratada una tarjeta de crédito y lo desee, previa descarga de las aplicaciones que el banco ponga a su disposición, y siempre que su dispositivo móvil cuente con la tecnología necesaria, será posible el pago con el teléfono móvil, dando de alta la tarjeta en cada uno de los wallets

a que pueda tener acceso según la tecnología de su dispositivo en particular, en cuyo caso tendrá los mismos efectos que el que pudiera ser realizado con el tradicional plástico de la tarjeta de crédito contactless, requiriéndose las mismas claves personales y condiciones.

El Cliente, podrá habilitar e inhabilitar esta funcionalidad de pagos a través del dispositivo móvil siempre que así lo desee.

El Cliente deberá de tener en cuenta que, el bloqueo, por cualquier causa, de la tarjeta de crédito, implicará la inhabilitación automática del servicio de pago por móvil.

Si el Cliente pierde su dispositivo móvil, podrá él mismo desactivar este servicio automáticamente bien en la versión web, en la aplicación de pago descargada, o poniéndose en contacto de forma inmediata con el servicio de atención al Cliente de WiZink, cuyo detalle se encuentra en la web del Banco [www.wizink.es](http://www.wizink.es), para inhabilitar el servicio de pagos por el móvil.

### 3.6. Datos de uso y navegación de Banca Móvil

Por motivos de seguridad, el Banco podrá acceder al número ID del dispositivo del Cliente y almacenarlo mientras dure la relación contractual de Banca Móvil.

La información asociada al ID del Cliente relacionada con su navegación a través de la plataforma de Banca Móvil será tratada por WiZink, exclusivamente por motivos de seguridad, para cumplir con las obligaciones de reporte al Regulador y para detectar fallos técnicos en la misma que deban de ser corregidos para el correcto mantenimiento de los servicios.

WiZink no instalará ninguna tecnología en el dispositivo del Cliente sin su consentimiento.

## 4. Cláusulas específicas Banca telefónica

### 4.1. Normas de acceso al servicio

Para operar en el Servicio de Banca Telefónica, será necesario autenticar al Cliente conforme a las instrucciones y procedimientos que el Banco comunique al Cliente en cada momento.

Dicha autenticación vendrá a sustituir a la firma manuscrita del Cliente, de manera que una vez suministrada la orden emitida se considerará como válida entre las partes y el Banco se verá obligado a su ejecución.

El Banco podrá ofertar al Cliente la formalización de contratos y/o servicios, que el Cliente podrá aceptar, mediante el contacto telefónico con el Banco. La aceptación de la oferta a través del teléfono equivaldrá a la firma manuscrita del Cliente y supondrá que ha recibido las condiciones particulares del mismo y que las acepta en su totalidad. Sin perjuicio de lo anterior en los casos que el producto lo requiera, podrá ser remitido a su domicilio a efectos de

notificaciones la documentación pertinente que deberá ser firmada y devuelta al Banco.

El Cliente queda informado y autoriza expresamente a que WiZink pueda grabar todas las conversaciones telefónicas, con la finalidad de realizar seguimiento de las gestiones que el cliente realice en cada momento. La base legal de este tratamiento es el interés legítimo, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio (por ejemplo, agilizando las respuestas a tus consultas) y garantizar la seguridad y conservar evidencia de las gestiones que hayas realizado.

## 5. Protección de datos

Los tratamientos de datos de carácter personal que el Banco realiza del Cliente están recogidos en la cláusula de protección de datos incluida en el contrato ya formalizado entre el Cliente y el Banco y que también está ampliada en la Política de Protección de Datos disponible en la web del Banco (<https://www.wizink.es/proteccion-datos>).

En el caso de que el Cliente sea un titular adicional, el Banco le informa que: a) El Responsable del tratamiento de tus datos personales será WiZink Bank, S.A.U. (en adelante, WiZink o el Banco), con domicilio en Calle Ulises, 16-18, 28043 Madrid y CIF A81831067, cuyo teléfono de atención al cliente está disponible en la web <http://www.wizink.es> [www.wizink.es](http://www.wizink.es). WiZink dispone de un Delegado de Protección de Datos al que podrá contactar a través del correo electrónico “<mailto:mb.esp.protecciondedatos@wizink.es>” [mb.esp.protecciondedatos@wizink.es](mailto:mb.esp.protecciondedatos@wizink.es). b) Los datos serán tratados no solo con la finalidad de gestionar y mantener la tarjeta adicional del Banco que le ha sido otorgado por el titular principal de la tarjeta, sino también para las finalidades establecidas en el presente contrato multicanal y para cumplir con las obligaciones legales del Banco. Los datos personales serán conservados mientras sea titular adicional, para poder gestionar y prestarle los servicios derivados de dicha condición, así como del presente contrato multicanal. Cuando deje de ser titular adicional, el Banco conservará sus datos, debidamente bloqueados, durante el periodo de prescripción de sus obligaciones legales. Una vez terminados dichos plazos, el Banco procederá al borrado definitivo de la información personal en los sistemas.

Los Proveedores de confianza del Banco podrán tratar los datos personales del Titular Adicional, en su calidad de encargados del tratamiento, para prestar los servicios que el Banco tiene contratados con ellos. El listado de categorías de encargados de tratamiento está accesible en la Política de Protección de Datos de WiZink disponible en <https://www.wizink.es/proteccion-datos>.

El Cliente podrá ejercitar los derechos de protección de datos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad, mediante escrito firmado por el Cliente acreditando debidamente su identidad a Calle Ulises 16-18, 28043 Madrid o a través de los formularios disponibles en la web <https://www.wizink.es/proteccion-datos>. Asimismo, el cliente podrá oponerse a la realización de aquellos tratamientos basados en el interés legítimo de WiZink, como por ejemplo la recepción de las llamadas de verificación técnica, a través

del buzón del DPO incluido en el área privada de cliente, o remitiendo escrito al buzón del DPO publicado en la política de protección de datos de WiZink ([mb.esp.protecciondedatos@wizink.es](mailto:mb.esp.protecciondedatos@wizink.es)) o mediante escrito firmado por el cliente a WiZink Bank, S.A.U. en la calle Ulises 16-18, 28043 Madrid acreditando debidamente su identidad.

## 6. Archivo informático de órdenes

El Banco mantendrá un registro informático, magnetofónico, electrónico o por cualquier otro medio, de todas las órdenes y operaciones que se ejecuten electrónicamente, conforme a lo previsto en este Contrato, exceptuando de esta obligación a aquellas operaciones que tengan un mero carácter consultivo. Los registros que resulten de las citadas grabaciones constituyen el soporte documental de la relación contractual entre el Cliente y el Banco.

El Cliente autoriza de forma irrevocable al Banco para que, si éste lo considera necesario, pueda utilizar los archivos y registros antes mencionados como medio de prueba en cualquier procedimiento administrativo, arbitral o judicial. El Cliente podrá solicitar, y WiZink estará obligado a proporcionar, una copia de aquellas órdenes y operaciones, ejecutadas en su nombre, que se mantenga en los archivos o registros del Banco, sea cual sea el soporte o, en caso de ser factible, mediante impresión en papel, con arreglo a lo previsto en cada uno de los contratos que el Cliente tenga firmado con WiZink.

## 7. Responsabilidad de las partes

El Cliente será responsable del correcto cumplimiento del Servicio Multicanal regulado en el presente Contrato, y deberá adoptar todas las medidas necesarias para salvaguardar y mantener la confidencialidad de sus Claves Personales de Identificación, así como de cualesquiera otras medidas de seguridad e identificación proporcionadas o puestas a disposición por el Banco al amparo del presente Contrato. En caso de incumplir con esta obligación, el Cliente será responsable de la utilización indebida. Igualmente, el Cliente será responsable de los archivos y de su contenido que voluntariamente adjunte en las distintas funcionalidades de online banking que requieran.

El Titular deberá comunicar sin demoras indebidas al Banco la pérdida, robo, falsificación o posible uso fraudulento o no autorizado de sus Claves Personales de Identificación que hacen posible su utilización, al objeto de que el Banco pueda proceder al bloqueo y cancelación de las mismas. La comunicación deberá efectuarse llamando al teléfono que tenga el Banco establecido conforme a cada uno de los productos o servicios contratados con el Cliente, al que le notifique el Banco en caso de modificación o, en su caso, en WiZink Online. A partir de la citada comunicación, el Titular quedará exento de cualquier responsabilidad, siempre que no haya actuado con negligencia o mala fe.

Adicionalmente, resultará aplicable el régimen de responsabilidad de las partes que se regula en cada uno de los contratos que el Cliente haya firmado con el Banco.

El Banco no será responsable de los daños y perjuicios que pudieran ocasionarse al Cliente o a un tercero, como consecuencia de interferencias, omisiones, interrupciones o desconexiones en el funcionamiento y acceso a las redes, o por cualquier avería en la misma, o en los sistemas informáticos utilizados. Tampoco generarán responsabilidad alguna para el Banco los retrasos derivados de ineficiencias, caídas o sobrecargas de la red que afecten, impidan, o retrasen la ejecución de las consultas, órdenes u operaciones, ni los daños y perjuicios que el Cliente pudiera sufrir como consecuencia de errores en la información procedente de proveedores distintos del Banco, aunque dicha información haya sido recibida a través del Servicio Multicanal, o como parte del mismo, siempre que ello sea debidamente advertido y, bajo ningún concepto, por errores que pudieran causarse por intromisiones de terceros no autorizados, ajenos a WiZink.

## 8. Modificación de condiciones

El presente Contrato puede ser modificado por el Banco, quien procederá a comunicar con carácter previo al Cliente cualquier modificación contractual, con la antelación legalmente aplicable a la fecha en que los cambios tengan efecto, debiendo el Titular aceptar las modificaciones introducidas en el Contrato con carácter previo a su aplicación.

El Titular podrá oponerse a la aplicación de las citadas condiciones, en cuyo caso éste tendrá derecho a resolver el Contrato sin coste alguno, entendiéndose que la no aceptación de las nuevas condiciones por su parte equivale a la resolución del Contrato. La resolución del Contrato por parte del Cliente llevará aparejadas las consecuencias previstas en la cláusula novena del mismo.

## 9. Duración y resolución del contrato

El presente contrato tendrá una duración indefinida y se mantendrá vigente, siempre y cuando subsista cualquier operación, producto o servicio contratados con el Banco. No obstante, dado su carácter indefinido, cualquiera de las partes podrá resolver el mismo de forma unilateral con un preaviso mínimo de dos meses en el caso de resolución por el Banco y de un mes en el caso del Titular del contrato. En caso de resolución de contrato es preciso que se abonen por la parte correspondiente, cualquier gasto, comisión, deuda o intereses que se hayan podido generar hasta el momento de la resolución del contrato. En caso de resolución del presente Contrato, el Cliente reconoce que ciertos servicios relacionados con los productos o servicios que tenga contratados con el Banco y que se hallan amparados en este Contrato pueden dejar de ser recibidos, eximiéndose el Banco de cualquier responsabilidad como consecuencia de dicha actuación, cuando la decisión haya sido adoptada por el Titular en el ejercicio de sus derechos conforme a la presente cláusula.

El preaviso no será aplicable, pudiendo en consecuencia resolverse el Contrato de forma inmediata, en supuestos de aplicación normativa que así lo disponga o por incumplimiento de alguna de las obligaciones por parte del Cliente.

## 10. Variación de datos

El Titular y los demás otorgantes manifiestan que sus datos personales (identificación, domicilio, dirección de correo electrónico, NIF, teléfono, etc.) facilitados al Banco se ajustan a la realidad existente a fecha de hoy, obligándose a comunicar a WiZink cualquier variación que pudieran experimentar. Dicha comunicación deberá realizarse tan pronto como se produzca la variación de datos. Asimismo, el Banco podrá requerir con carácter previo a la ejecución de determinadas órdenes u operaciones y, en aplicación de la normativa vigente en materia de blanqueo de capitales, que el Titular y los demás otorgantes acrediten documentalmente su origen, destino, posesión o cualquier otro dato que las identifique. El incumplimiento por el Titular y por los demás otorgantes de cualquiera de las obligaciones anteriores facultará al Banco a abstenerse de realizar las operaciones solicitadas, y constituirá asimismo causa bastante para que el Banco proceda a la resolución anticipada del presente contrato sin necesidad de preaviso alguno.

## 11. Seguridad en Internet

WiZink establece su página Web [www.wizink.es](http://www.wizink.es) como el canal seguro para la notificación de medidas de seguridad a considerar, respecto a las operaciones realizadas a través de Internet. Las medidas de seguridad vigentes en cada momento y los procedimientos de actuación se hallan siempre a disposición de los Titulares en [www.wizink.es/seguridad-internet](http://www.wizink.es/seguridad-internet).

Respecto a los pagos por internet, se informa que todas las tarjetas de crédito emitidas por WiZink se encuentran habilitadas para ser empleadas en Comercio Electrónico Seguro (CES). Si no desea realizar pagos a través de Internet, se puede solicitar en el Servicio de Atención Telefónica que se deshabilite la opción de pago en comercios online. Dicha opción podrá ser habilitada nuevamente si el Cliente así lo requiere a través del mismo canal.

## 12. Legislación y jurisdicción aplicable

El presente Contrato, se regirá por la legislación española. Las partes acuerdan la sumisión expresa a la competencia de los Juzgados y Tribunales de la capital de la provincia correspondiente al domicilio del Cliente, con renuncia expresa a su propio fuero, si lo tuvieren, para cuantas acciones o reclamaciones puedan derivarse de la prestación del servicio regulado por el presente Contrato. En el supuesto de que hubiere más de un Cliente serán competentes los Juzgados y Tribunales del domicilio de cualquiera de ellos, a elección del Banco.

## 13. Medios de reclamación

En el caso de que el Cliente quiera presentar una queja o reclamación, deberá rellenar el formulario que encontrará en la ruta: [www.wizink.es/public/informacion-legal](http://www.wizink.es/public/informacion-legal) reclamaciones > atención de quejas y reclamaciones, y enviarlo por correo electrónico con la documentación necesaria a [reclamaciones@wizink.es](mailto:reclamaciones@wizink.es), poniendo como asunto el

motivo de la reclamación/ queja, o deberá imprimirlo adjuntando la documentación necesaria por correo postal a la atención del Servicio de Atención al Cliente - Reclamaciones a la dirección calle Ulises 16-18, 28043, Madrid. La reclamación o queja será atendida y resuelta dentro del plazo máximo establecido por la normativa aplicable en cada momento y forma independiente. Existe además un Servicio de Reclamaciones en el Banco de España, entidad supervisora de WiZink y cuyo domicilio se encuentra en la calle Alcalá, 48, 28014 Madrid, ante el cual los clientes pueden plantear cuantas quejas o reclamaciones tengan. Para acceder a este servicio, el Cliente deberá haber presentado previamente su reclamación al Servicio de Atención al Cliente - Reclamaciones - de WiZink.

#### 14. Programa de detección de fallos o incidentes técnicos

En caso de que WiZink tenga conocimiento o sospeche de la existencia de un fallo o incidente técnico que afecte a las funcionalidades de sus plataformas y/o a la prestación de los

servicios solicitados, podrá contactar con los clientes que hubieran podido verse afectados (a través de cualquiera de los datos de contacto facilitados) con la finalidad de verificar y conocer el alcance del mismo y resolver cualquier desviación en los niveles de servicio acordados. La base de legitimación de los tratamientos relacionados con el Programa será el interés legítimo de WiZink en salvaguardar los niveles de servicio acordados con el Cliente, así como la mejora constante de la seguridad y funcionalidades de sus plataformas.

En caso de que NO desee participar en el programa, como se indica en la cláusula 5 podrá oponerse escribiendo al buzón del DPO incluido en el área privada de cliente, o remitiendo escrito al buzón del DPO publicado en la política de protección de datos de WiZink ([mb.esp.protecciondedatos@wizink.es](mailto:mb.esp.protecciondedatos@wizink.es)) o mediante escrito firmado por el cliente a WiZink Bank, S.A.U. en la calle Ulises 16-18, 28043 Madrid acreditando debidamente su identidad.