

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

1. **Aprobación de la solicitud.** La aprobación de su solicitud de préstamo ("**Solicitud**") por TF Bank AB, sociedad debidamente constituida con arreglo a las leyes de Suecia, con domicilio social en Box 947, 501 10 Borås, Suecia, inscrita en el Registro Sueco de Sociedades, Oficina de Boras, bajo el número 5561 58-1 041, con Número de Identificación Español N0241413D y debidamente autorizada como entidad de préstamo por la Autoridad Supervisora Financiera de Suecia (*Finansinspektionen*) ("**TF Bank**") ha estado sujeta al previo estudio de la misma y de la documentación que se proporcionada por Usted ("**Cliente**").

En el momento de aprobación de la Solicitud, ésta tiene carácter contractual y las relaciones entre el Cliente y TF Bank (conjuntamente, las "**Partes**") se rigen de conformidad con lo previsto en las condiciones particulares ("**Condiciones Particulares**") y las presentes condiciones generales de contratación ("**CGC**") (conjuntamente, Condiciones Particulares y CGC, el "**Contrato**").

A este respecto, se hace constar que en el marco de la contratación ha intervenido como intermediario la entidad \_\_\_\_\_, sociedad de nacionalidad española, domiciliada en, \_\_\_\_\_, y CIF \_\_\_\_\_.

2. **Objeto.** TF Bank concede al Cliente un préstamo al consumo con plazo fijo y amortización periódica que se regirá por las presentes CGC.
3. **Declaraciones del Cliente.** mediante la firma del Contrato, el Cliente, el cotitular y, en su caso, el fiador declara:
- i. haber recibido la información precontractual con la debida antelación a su satisfacción en los términos descritos en la Ley 16/2011, de 24 de junio, de Contratos de Préstamo al Consumo, permitiéndole así tomar una decisión informada previamente a asumir obligación alguna con la suscripción del presente Contrato;
  - ii. haber recibido por parte e TF Bank, la explicación sobre el préstamo, sobre sus características esenciales de la oferta propuesta, así como de las consecuencias derivadas del impacto;
  - iii. haber comprendido el producto de préstamo solicitado, sus características y las obligaciones que en virtud del mismo asumen, adecuándose el tipo de producto contratado a sus intereses. Asimismo, se declara que la contratación del préstamo y, en consecuencia, las obligaciones de pago contraídas, no impide atender a sus necesidades financieras;
  - iv. ser mayor de edad y tener plena capacidad legal para celebrar el Contrato;
  - v. ser titular del número de teléfono móvil y de la dirección de correo electrónico recogidos en sus datos identificativos;
  - vi. que los datos y documentación que facilitan para el análisis y decisión de su Solicitud y, en su caso, para su concesión, para su gestión, son veraces y completos, comprometiéndose a informar cualquier modificación de la información proporcionada, en particular, cualquier información sobre su situación familiar, laboral y económico-financiera, para que TF Bank pueda tener información actualizada de su posición;
  - vii. que está conforme con las condiciones del Contrato.
4. **Condiciones del préstamo.** Las siguientes condiciones de préstamo se basan en la información facilitada por el Prestatario:

Importe neto del préstamo: _____EUR	Fecha prevista de desembolso <sup>3</sup> : _____
Duración en meses: _____ (contado a partir de la primera cuota)	Tipo deudor vinculado (tipo de interés fijo): _____ % anual (incrementado al importe neto del préstamo)
Tasa Anual Equivalente (T.A.E.): _____ % p.a.	Importe total: _____EUR (importe neto del préstamo más intereses deudores)

<sup>3</sup> En el momento de establecer las condiciones del préstamo todavía no se había fijado la fecha exacta de desembolso. La fecha indicada se basa en una oferta al Cliente en la fecha de su solicitud. En caso de que TF Bank la acepte, el importe neto del préstamo se desembolsará por regla general dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la recepción de la confirmación de la aceptación de la solicitud al Cliente por TF Bank.

El importe neto del préstamo se desembolsará en la cuenta con IBAN \_\_\_\_\_.

El préstamo se amortizará en un total de \_\_\_\_\_ cuotas.

A excepción de la primera y la última cuota, cada cuota ascenderá a \_\_\_\_\_ EUR y vencerá el día 2 de cada mes.

La primera cuota ascenderá a y la última cuota ascenderá a \_\_\_\_\_ EUR y vencerá el \_\_\_\_\_.

- 5. Importe adeudado y pago.** El Cliente reconoce adeudar a TF Bank la cantidad dispuesta del préstamo concedido, que se pagará por el Cliente en tantos plazos como el número de mensualidades citado y por la cantidad indicada en el importe de la mensualidad.

Todas las cuotas son iguales, excepto la primera y la última que han podido variar de acuerdo con la Cláusula 4 de las presentes Condiciones Generales. Los vencimientos serán mensuales y consecutivos.

Asimismo, la fecha de los vencimientos, el importe total adeudado y la T.A.E podrán variar, manteniéndose constante el número de mensualidades, en función de la fecha de puesta a disposición del préstamo.

Tras la aprobación de su préstamo, se ha entregado al Cliente la tabla de amortización préstamo, en función de la cantidad dispuesta, en la que se detallan todas las mensualidades, calculadas desde la fecha de disposición del préstamo, con sus respectivas fechas de vencimiento. Esta información le ha sido facilitada con una antelación mínima superior a los cinco (5) días naturales anteriores al cargo en cuenta. En caso de mensualidades impagadas, TF Bank se reserva el derecho de no notificar las mismas con antelación.

- 6. Devengo de intereses.** La periodicidad con que se producirá el devengo de intereses será mensual, siendo su fecha de liquidación la misma que los vencimientos mensuales del Contrato. El importe absoluto de los intereses devengados en cada mensualidad se obtiene a partir de la siguiente fórmula:

$$I=CP \times TIN/12$$

Donde: Intereses devengados;

CP=Capital pendiente;

TIN =Tipo de interés nominal.

En caso de préstamos con periodo de carencia en el pago de capital, TF Bank podrá capitalizar mensualmente los intereses devengados durante el periodo de carencia. Dichos intereses se presentarán al cobro dentro de las primeras cuotas mensuales hasta su completa liquidación.

En relación con la primera mensualidad, los intereses devengados se han ajustado, en función del número de días transcurridos entre la fecha de puesta a disposición del préstamo y la fecha del primer vencimiento, por lo que el importe de la primera cuota puede ser superior o inferior a las restantes. Asimismo, pudo ser necesario ajustar la última mensualidad para asegurar que la suma de todas las cuotas coincide con el importe total adeudado del préstamo, el cual será calculado desde la fecha de disposición del mismo.

El importe absoluto de los intereses devengados en dicha primera mensualidad se obtiene a partir de la siguiente fórmula:

Donde  $j$  = número de días transcurridos entre la fecha de disposición del préstamo y la fecha del primer vencimiento:

$$I = CP (1 + TIN/365)^j - CP$$

7. **Cálculo de la T.A.E.** La Tasa Anual Equivalente (“T.A.E.”) se ha obtenido aplicando la fórmula contenida en el Anexo I de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de Contratos de Préstamo al Consumo, teniendo en cuenta los gastos, comisiones e intereses que debe abonar el Cliente, conocidas por TF Bank en el momento de la formalización del Contrato, bajo la hipótesis de que el Contrato se mantendrá en vigor durante su duración y que se cumplirán las condiciones pactadas, no incluyendo penalizaciones e indemnizaciones en caso de impago.

8. **Comisiones, gastos y compensaciones:** el importe del Préstamo podrá devengar las siguientes comisiones, gastos y compensaciones:

i. **Gastos por reclamación de posiciones deudoras:** en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del Contrato, TF Bank podrá repercutir al Cliente los costes que TF Bank efectivamente haya soportado, con la finalidad de ser resarcida de los mismos, derivados de la gestión para la recuperación de las posiciones deudoras. Dichos costes repercutibles son los únicos que podrán devengar, sin perjuicio de la posibilidad de TF Bank de adeudar los intereses de demora previstos contractualmente.

La reclamación de posiciones deudoras podrá tener lugar a través de cualesquiera canales y medios tales como, a modo enunciativo y sin carácter limitativo, llamadas telefónicas, correo electrónico, correo postal, mensajerías instantáneas, empresas externas de gestión de cobro, burofax, requerimientos notariales o cualesquiera otros asistentes en cada momento. La Entidad podrá utilizar, con proporcionalidad y considerando las circunstancias particulares de cada situación, indistintamente dichos medios o cualquier combinación de ellos tendentes a contactar con el deudor para la recuperación de la deuda.

Los gastos repercutibles son los que se indican a continuación

<p><b>Fase 1:</b> Desde que se produce el impago, TF Bank comunicará al deudor su incumplimiento de pago y que se inician las gestiones tendentes a la recuperación de las posiciones deudoras que durante los primeros cinco días del mes en el que se produjo el impago, devengarán los costes asociados para esta fase. Si el pago se produce en dicho plazo, dichos costes se liquidarán junto con la siguiente cuota que se pasará a cobro directamente a su banco.</p>	<p><b>Coste:</b> 10€.</p> <p>Este coste comprende los siguientes gastos en los que efectivamente incurre la entidad para la gestión de cobro de cuotas/ saldos deudores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coste estructural de TF Bank para la gestión de recobro: el coste de las áreas de la entidad que inciden directa o indirectamente en la gestión de cobro de cuotas impagadas.</li> <li>• Gastos vinculados a las acciones de recobro:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Envío de carta informativa SMS</li> <li>○ Llamadas telefónicas</li> <li>○ Subcontratación en agencias externas</li> <li>○ Correo electrónico</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Fase 2:</b> en el caso de que la deuda no se haya pagado en la primera fase, la segunda fase abarcará desde el sexto día de impago hasta el último día del mes en curso, en el cual se procederá al devengo y liquidación de los gastos en los que la entidad ha incurrido en</p>	<p><b>Coste:</b> 15 €.</p> <p>Este coste comprende los siguientes gastos en los que efectivamente incurre la entidad para la gestión de cobro de cuotas/ saldos deudores:</p>

<p>las gestiones tendentes a la recuperación de las posiciones deudoras desde el incumplimiento de pago.</p> <p>Dichos costes se liquidarán junto con la siguiente cuota que se pasará a cobro directamente a su banco.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coste estructural de la entidad para la gestión de recobro: el coste de las áreas de la entidad que inciden directa o indirectamente en la gestión de cobro de cuotas impagadas.</li><li>• Gastos vinculados a las acciones de recobro:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Envío de carta informativa SMS</li><li>○ Llamadas telefónicas</li><li>○ Subcontratación en agencias externas</li><li>○ Correo electrónico</li><li>○ Envío de burofax con certificado de recepción</li></ul></li></ul>
---	--

A efectos aclaratorios, se hace contar que: (i) se liquidarán los costes asociados a la fase que corresponda, sumándose los costes de cada fase; (ii) las cuotas impagadas por importe de hasta 30€ quedarán exentas del pago de los gastos repercutibles; (iii) toda modificación de las comisiones y gastos descritos serán comunicadas con dos (2) meses de antelación, siendo a partir de ese momento aplicable a toda reclamación de posiciones deudoras que se produzcan.

- ii. **Por reembolso anticipado total o parcial de la cantidad adeudada del préstamo:** en estos casos, el Cliente deberá abonar un importe no superior a 1% del importe del capital reembolsado anticipadamente si el periodo restante entre el reembolso anticipado y la terminación del Contrato es superior a un (1) año; en caso de que dicho periodo sea inferior a un año, la compensación no será superior al 0,5% del importe del capital reembolsado anticipadamente.
- iii. **Por formalización del préstamo:** el importe a abonar será el establecido en las condiciones particulares. El Cliente autoriza expresamente a TF Bank a descontar su importe del importe del préstamo.

Las cantidades adeudadas por los conceptos anteriormente mencionados se adeudarán en la cuenta bancaria designada por el Cliente.

9. **Reembolso anticipado.** El Cliente podrá reembolsar anticipadamente el importe del préstamo, de forma total o parcial, en cualquier momento, debiendo comunicarlo por: (i) escrito al Departamento de Atención al Cliente de TF Bank mediante carta dirigida a la siguiente dirección Box 947, 501 10 Borås, Suecia; (ii) por correo electrónico con acuse de recibo a la dirección [clientes@tfbank.es](mailto:clientes@tfbank.es); o bien (iii) llamando al teléfono de atención al cliente 900 968 008. Recibida la comunicación, TF Bank informará al Cliente de la operativa a seguir para realizar el reembolso.

En caso de reembolso anticipado parcial, el Cliente podrá solicitar que se aplique a reducir el plazo de amortización del préstamo o a reducir el importe de la mensualidad, salvo en los casos en los que el reembolso sea inferior a tres mensualidades, en cuyo caso siempre se aplicará a reducir el plazo de amortización del mismo. Asimismo, si el Cliente no optara expresamente por ninguna opción, se aplicará por defecto a reducir el plazo de amortización del préstamo. El Reembolso anticipado total en contratos de duración fija supone la terminación del Contrato.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de reembolso anticipado parcial o total, el Cliente tendrá derecho a una reducción del coste total del préstamo en relación con los intereses y costes aún no vencidos en el momento del pago anticipado de conformidad con la tabla de amortización de su Contrato.

Dicha reducción será calculada de acuerdo con el sistema de amortización previsto en las cláusulas "Importe adeudado y pago y "devengo de intereses" del las presentes CGC. El Cliente autoriza a que el importe resultante de la reducción sea compensado con el importe adeudado a TF Bank en la fecha en que se produzca el reembolso.

TF Bank remitirá al Cliente, gratuitamente una nueva tabla de amortización que recogerá el nuevo saldo deudor y plazo de amortización, quedando inalterable el resto de las condiciones contractuales recogidas en el Contrato. En todo caso, el Cliente tendrá derecho a recibir gratuitamente, una tabla de amortización de su préstamo, previa solicitud y en todo momento a lo largo de toda la duración del Contrato.

El reembolso anticipado dará lugar al pago de la compensación a TF Bank establecida en la cláusula "Comisiones, gastos y compensaciones" del Contrato.

**10. Imputación de las cantidades.** Cualquier cantidad, adeudada y pagada por el Cliente, se imputará siguiendo el siguiente orden: (i) al pago de los intereses de demora; (ii) a los intereses contractuales devengados; (iii) al pago de las comisiones y gastos incurridos; (iv) al reembolso del principal adeudado. El pago de una cuota del préstamo concedido no presupone el de las demás. La deuda que resulte contra el Cliente por razón del Contrato, podrá ser compensada por TF Bank con cualquier otra que el Cliente pudiera tener a su favor, cualquiera que sea la forma y documentos que éste representada, la fecha de su vencimiento, que a este efecto podrá anticipar TF Bank y el título de su derecho.

**11. Impago.** En caso de incumplimiento por el Cliente de cualquiera de sus obligaciones contractuales de pago devengará, una sola vez, por posición deudora vencida, los gastos por reclamación de posiciones deudoras que se incluyen en las presentes CGC. Sin perjuicio de ello, las obligaciones dinerarias vencidas y no pagadas devengarán desde el día siguiente a su vencimiento, un interés de demora correspondiente al tipo anual remuneratorio pactado en el Contrato incrementado en dos puntos, que se devengará día a día, sin necesidad de requerimiento previo.

Los intereses remuneratorios no satisfechos a sus respectivos vencimientos se acumularán mensualmente al capital pendiente y como aumento del mismo, conforme a lo establecido en el artículo 317 del Código de Comercio, devengarán nuevos intereses.

Los intereses de demora diarios se calcularán de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$[C \times (1 + \text{Intereses de demora} / 365) ^ (\text{días transcurridos})] - C$$

El Cliente reconoce que para la reclamación judicial del saldo deudor será prueba suficiente la certificación expedida por TF Bank en la que figure la cantidad adeudada.

En caso de no atender a los pagos, sus datos podrán ser comunicados por TF Bank a los ficheros de solvencia patrimonial y de préstamo.

**12. Vencimiento anticipado.** En caso de falta de pago, total o parcial, a su vencimiento de al menos tres (3) mensualidades durante la vida del préstamo, sean o no consecutivas, o de la última mensualidad del Contrato, TF Bank podrá considerar vencida, en su beneficio, toda la obligación y exigir el pago de toda la deuda, tanto vencida e impagada (comprendiendo capital, intereses, comisiones y gastos ocasionados) como la anticipadamente vencida, y por tanto exigible.

**13. Aplazamiento.** El Cliente, siempre y cuando se encuentre al corriente de pago de todas las mensualidades y haya atendido al menos los seis (6) primeros recibos del presente Contrato, podrá realizar el aplazamiento del pago de hasta dos mensualidades no consecutivas en un periodo máximo de doce (12) meses.

Para ello el titular deberá comunicarlo a TF Bank mediante el envío de un correo electrónico dirigido a [clientes@tfbank.es](mailto:clientes@tfbank.es), llamando por teléfono al 900 968 008 o bien mediante el envío de un escrito con acuse de recibo y certificación de contenido dirigido a Servicio de Atención al Cliente, [clientes@tfbank.es](mailto:clientes@tfbank.es), identificando en todos los casos su nombre, apellidos, documento nacional de identificación (DNI o NIE), así como el Contrato sobre el que desea realizar el aplazamiento.

Llegado el caso, TF Bank efectuará el aplazamiento, de forma que la fecha de vencimiento y consecuentemente de finalización de su préstamo se verá ampliada en un mes por cada aplazamiento que se realice sobre su préstamo.

El aplazamiento tendrá efecto desde la fecha de liquidación inmediatamente posterior a la comunicación, quedando inalterable el resto de las condiciones contractuales recogidas en el Contrato.

La presente cláusula no será de aplicación para aquellos préstamos cuya forma de amortización incluya una o varias cuotas irregulares de acuerdo con lo establecido en las Condiciones Particulares de su Contrato

- 14. Derecho de Desistimiento.** Conforme establecido en la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de préstamo al consumo, el Cliente dispondrá de un plazo de catorce (14) días naturales para desistir del Contrato, desde la fecha de su suscripción o bien, si fuera posterior, desde la recepción de las condiciones contractuales y la información obligatoria que establezca la ley, sin indicación de motivos ni penalización alguna, para lo cual, el Cliente deberá:
- i. Comunicar el desistimiento, al Servicio de Atención al Cliente de TF Bank, mediante escrito dirigido a la dirección Box 947, 501 10 Borás, Suecia por correo certificado con acuse de recibo u otro medio que permita acreditar el envío y recepción.
  - ii. Reembolsar sin ningún retraso indebido mediante transferencia bancaria a la cuenta número ES \_\_\_\_\_, a más tardar a los treinta (30) días naturales de haber enviado la notificación de desistimiento, el importe del Préstamo y el interés diario acumulado sobre dicho importe, calculado al tipo del Contrato aplicable, desde la fecha de disposición del préstamo hasta la fecha efectiva de reembolso del capital. El tipo de interés diario se calculará tomando como referencia el tipo deudor acordado en las Condiciones Particulares dividido entre 365 días. El ejercicio del derecho de desistimiento no dará lugar a ninguna otra compensación a favor de TF Bank.
- 15. Protección de datos personales.** La información sobre el tratamiento de sus datos personales por parte de TF Bank se encuentra detallada en el Anexo a las presentes CGC, así como en la página web [www.tfbank.es](http://www.tfbank.es).
- 16. Grabación de las conversaciones y custodia de la documentación.** El Cliente autoriza a TF Bank, en el marco de los servicios prestados por el Contrato, a grabar y conservar las conversaciones telefónicas mantenidas entre las Partes como medio de prueba de las mismas. TF Bank mantendrá un registro informático de dichas conversaciones que podrá ser utilizado, junto a la propia grabación, como prueba de la comunicación mantenida, ante reclamaciones del Cliente y/o procedimientos judiciales o administrativos entre las Partes. El Cliente autoriza expresamente que el Contrato quede registrado como prueba de la existencia del mismo, así como a conservar las direcciones IP u otros indicadores electrónicos, por el tiempo señalado en la legislación aplicable para los mismos fines indicados, en caso de que las operaciones se formalicen a través de servicios de internet y/o telemáticos.
- 17. Modificaciones del Contrato.** En los supuestos en que TF Bank proceda a la modificación de las condiciones del Contrato, conforme a lo establecido en el artículo 85.3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, se comunicará al Cliente con una antelación mínima de dos (2) meses.
- En caso de que el Cliente no aceptase las nuevas condiciones, deberá notificarlo a TF Bank antes de la entrada en vigor de las nuevas condiciones, procediéndose a la resolución automática del Contrato desde dicha notificación, sin coste adicional alguno para el Cliente, y sin perjuicio de las obligaciones de pago asumidas por el Cliente. Transcurrido dicho plazo las modificaciones o nuevas condiciones introducidas se aplicarán a todos los titulares que no hayan notificado su disconformidad.
- 18. Cesión del Contrato.** El Cliente faculta expresamente a TF Bank a ceder el Contrato a un tercero quien asumirá la posición de acreedor frente al Cliente, de acuerdo con la normativa aplicable en

España, en particular, de conformidad con lo previsto en el artículo 347 y siguientes del Código de Comercio, el Código Civil y, en lo que proceda, respecto de la normativa en vigor de Protección de Datos de Carácter Personal y demás normas que la desarrollen en cuanto a la comunicación de la cesión a los Clientes.

**19. Notificaciones.** En el supuesto de que como consecuencia de la perfección y/o desarrollo del Contrato sea preciso la notificación de cualesquiera circunstancias al Cliente, éste autoriza expresamente a que TF Bank pueda realizarle dichas notificaciones mediante un medio fiable, auditable e independiente de la entidad notificante o de forma certificada a la dirección de correo postal pactada en este Contrato a efecto de notificaciones, mediante la dirección de correo electrónico o número del teléfono móvil que el Cliente haya comunicado a TF Bank en su alta como titular o en cualquier otro momento, salvo en los casos en los que se prevea una forma de comunicación específica según lo establecido en el Contrato.

Si cualquiera de las Partes cambiase de dirección postal o electrónica o de número de teléfono móvil durante la vigencia del presente Contrato, vendrá obligada a comunicar a la otra las nuevas direcciones y/o número de teléfono móvil, asumiendo la Parte que incumpla cualesquiera consecuencias jurídicas derivadas de este incumplimiento.

Si la comunicación estuviese relacionada con contratos de titularidad de más de un cliente, la comunicación efectuada al que conste en primer lugar, o al que específicamente se señale, producirá efecto respecto a los demás.

TF Bank no asume responsabilidad por los perjuicios originados a consecuencia de demoras o deficiencias en los servicios de correos, redes telemáticas u otros medios de comunicación o transmisión de datos, por caso fortuito o fuerza mayor, ni respecto de la correcta recepción de avisos y/o correos electrónicos, ni asegura la hora o fecha de recepción de los mismos en el terminal o buzón de correo electrónico del Cliente, al prestarse el servicio a través de terceros (proveedor de servicios de internet del cliente) y no poder verificar que existen las condiciones necesarias para la correcta recepción de los avisos o correos en el momento de su envío por TF Bank.

Las Partes acuerdan que durante la duración del Contrato TF Bank se comunicará con el Cliente en español. De esta forma, la información y los términos contractuales se facilitarán en español, teniendo el titular derecho a recibir en cualquier momento, cuando así lo solicite a TF Bank, las condiciones por las que se rige el presente Contrato, así como la información exigida por la legislación aplicable en la materia, en papel o en cualquier otro soporte duradero.

**20. Invalidez parcial.** La invalidez, ineficacia o inaplicabilidad de determinadas disposiciones contractuales no afectará a la validez, eficacia o aplicabilidad de las cláusulas restantes del Contrato. Las Partes se comprometen a reemplazar las cláusulas inválidas, ineficaces o inaplicables por otras que se aproximen lo máximo posible a la finalidad económica perseguida.

**21. Autoridad de supervisión.** TF Bank está sujeta a la supervisión de: (i) Banco de España, domiciliada en Calle Alcalá 48, 28014, Madrid, España; (ii) Autoridad Supervisora Financiera de Suecia (*Finansinspektionen*) domiciliada en Finansinspektionen, Box 7821, 103 97, Estocolmo, Suecia.

**22. Quejas y reclamaciones. Legislación y Jurisdicción aplicable.** Para la presentación de quejas y reclamaciones puede dirigirse a TF Bank mediante escrito dirigido mediante un medio que acredite su entrega fehaciente al Servicio de Atención al Cliente a la siguiente dirección Box 947, 501 10 Borås, Suecia, indicando nombre, apellidos y documento de identificación o al correo electrónico con acuse de recibo a la siguiente dirección [clientes@tfbank.es](mailto:clientes@tfbank.es).

En caso de disconformidad con la resolución del Servicio de Atención al Cliente o si no hubiera obtenido respuesta expresa por TF Bank, quien tiene la obligación de atender y resolver su reclamación en el plazo de dos (2) meses desde su recepción, puede dirigirse al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España, ante quien podrá ejercitar los derechos que le corresponden.

El Contrato se regirá por lo dispuesto en la legislación española. Toda referencia normativa prevista en el presente Contrato se entenderá referida a la normativa relacionada en vigor y aquella que en el futuro la sustituya. Para todos los efectos derivados del Contrato, el tribunal competente será el correspondiente a la ciudad del domicilio del Cliente.



## ANEXO A LAS CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

### 1. Responsable del tratamiento de datos personales y contacto con el Delegado de Protección de datos

El responsable del tratamiento de sus datos personales es TF Bank AB, con NIF N0241413D y domicilio en Box 947, 501 10 BORÁS Suecia.

Para cualquier consulta o solicitud en materia de protección de datos podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos de TF Bank AB mediante la dirección física antes señalada o a través del correo electrónico [dpo@tfbank.es](mailto:dpo@tfbank.es).

### 2. ¿Qué datos personales sobre Usted usamos?

Recabamos y usamos sus datos personales, es decir, cualquier información que le identifique o permita su identificación, en la medida en que ello resulte necesario para la prestación de los servicios que le ofrecemos en virtud del presente Contrato.

Podemos recopilar varios tipos de datos personales sobre Usted, entre los que se incluyen los siguientes:

- **información de identificación** (por ejemplo, nombre, números del pasaporte y DNI, nacionalidad, lugar y fecha de nacimiento, sexo, fotografía, dirección IP);
- **información de contacto** (por ejemplo, dirección postal y dirección de correo electrónico, número de teléfono);
- **situación familiar** (por ejemplo, estado civil, número de hijos);
- **situación fiscal** (por ejemplo, número de identificación fiscal, situación fiscal);
- **información relativa a su formación y empleo** (por ejemplo, nivel de estudios, empleo, nombre del empleador, retribución);
- **datos bancarios, financieros y sobre operaciones** (por ejemplo, detalles de la cuenta bancaria, número de tarjetas de préstamo, transferencias de dinero, perfil inversor declarado, historial crediticio, deudas y gastos, incidentes de pago);
- **datos de sus interacciones con nosotros**, nuestras sucursales (informes de contacto), nuestros sitios web de Internet, nuestras aplicaciones, nuestras páginas de redes sociales, datos de seguimiento y conexión (tales como «cookies», conexión a servicios en línea y dirección IP), reuniones, llamadas, chats, correos electrónicos, entrevistas y conversaciones telefónicas;
- **información relacionada con sus hábitos y preferencias:**
  - datos relacionados con el uso por su parte de nuestros productos y servicios en relación con información bancaria, financiera y sobre operaciones;
  - datos procedentes de sus interacciones con nosotros: nuestras sucursales (informes de contacto), nuestros sitios de internet, nuestras aplicaciones, nuestras páginas en redes sociales, reuniones, llamadas, chats, correos electrónicos, entrevistas, conversaciones telefónicas.
- **imágenes de las cámaras de videovigilancia** (incluido CCTV) **y datos de geolocalización** (por ejemplo, que muestran los lugares en que se realizan retiradas de efectivo y pagos, por razones de seguridad, o para identificar la localización de la sucursal o proveedores de servicios más cercanos a usted);
- **datos necesarios para combatir el sobreendeudamiento.**

Asimismo, podremos tratar los siguientes datos sensibles únicamente previa obtención de su consentimiento explícito:

- **datos biométricos:** por ejemplo, huella dactilar, patrón de voz o patrón facial que pueden utilizarse a efectos de identificación y seguridad;

- **datos relativos a la salud:** por ejemplo, para contratación y elaboración de algunos contratos de seguros; el tratamiento de estos datos se llevará a cabo únicamente cuando estos sean necesarios.

TF Bank no solicita información de datos personales relacionados con sus orígenes raciales o étnicos, opiniones políticas, creencias religiosas o filosóficas, afiliación sindical, datos genéticos ni datos relacionados con su orientación o vida sexual, salvo que estemos obligados legalmente a hacerlo.

### 3. ¿Cuál es el origen y la fuente de los datos que tratamos?

Además de los datos que nos facilita, TF Bank podrá obtener sus datos personales de las fuentes internas y/o externas que se detallan a continuación:

- Organismos de la Administración Pública: la Tesorería General de la Seguridad Social, Ministerio de Hacienda y la Agencia Estatal de Administración Tributaria.
- Sistemas de información crediticia:
  - Fichero ASNEF gestionado por ANSEF-EQUIFAX, Servicios de Información sobre Solvencia y Préstamo, S.L. sobre el que podrá encontrar más información en <https://www.equifax.es/ederechos/index>.
  - Fichero BADEXCUG gestionado por Experian Bureau de Préstamo SAU sobre el que podrá encontrar más información en <https://www.experian.es/legal/salir-fichero/tratamiento-datos>.
- Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIRBE).
- Ficheros de prevención del fraude: CONFIRMA gestionado por Confirma Sistemas de Información SL sobre el que podrá encontrar más información en [www.confirmasistemas.es](http://www.confirmasistemas.es)
- Terceras empresas para las que haya otorgado su consentimiento para la cesión de sus datos a TF Bank, de ser el mismo necesario en virtud de la normativa aplicable.

### 4. ¿Cuáles son las finalidades y legitimación para el tratamiento de sus datos?

#### 4.1. Ejecución de medidas precontractuales y contractuales:

Trataremos sus datos para valorar y decidir su solicitud préstamo, para la gestión del contrato y formalización de su alta como cliente y, en caso de que sea necesario, para la elaboración de perfiles relacionado con su solicitud.

Los datos solicitados, así como aquellos otros que TF Bank consulte sobre su historial crediticio en sistemas de información crediticia o de cualquier persona de las reconocidas en derecho que se considere pertinente y en particular a la Central de Información de Riesgos de Banco de España (CIRBE), al Fichero ASNEF gestionado por ASNEF-EQUIFAX y al fichero BADEXCUG gestionado por Experian Bureau de Préstamo, así como en los ficheros de fraude CONFIRMA gestionado por Confirma Sistemas de Información SL, y FraudNe1/ Experian] son necesarios para la valoración del riesgo, la prevención del fraude y gestión del contrato. TF Bank podrá realizar dichas consultas durante toda la relación contractual con la finalidad de llevar a cabo un control del riesgo de préstamo y seguimiento continuo de su capacidad de cumplimiento de sus obligaciones financieras, y evitar, en su caso, que pudiera incurrir en un mayor endeudamiento con TF Bank.

Es obligatorio por su parte facilitar todos los datos personales que le son solicitados debido a que los mismos son necesarios para el estudio de su solicitud de préstamo o la posterior gestión del contrato, sin que la misma se pueda llevar a cabo en caso de negativa por su parte.

#### 4.2. Cumplimiento de las obligaciones legales:

TF Bank debe cumplir la normativa aplicable en la gestión de los productos que solicite su contratación y/o contrate, entre otras:

##### a. **Prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo:**

Para el cumplimiento de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y el Real Decreto que la desarrolla TF Bank podrá realizar los siguientes tratamientos:

- Comunicación de datos a autoridades administrativas, judiciales o a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.
- Utilización de herramientas de análisis de blanqueo de capitales y financiación al terrorismo ("Scoring AML").

Se le informa que TF Bank usa herramientas de análisis automático del riesgo crediticio y del relativo al blanqueo de capitales y financiación al terrorismo ("Scoring AML"), propias o de terceros, así como que puede estar inmerso en decisiones automatizadas sobre su solicitud de préstamo, pudiendo en todo momento oponerse a las mismas siempre que éstas le supongan efectos jurídicos.

Para confeccionar nuestras herramientas de análisis automático del riesgo de blanqueo de capitales y financiación al terrorismo utilizamos los datos personales que nos ha facilitado en la solicitud de préstamo relativos a sus características como cliente: país y área geográfica de residencia y actividad, productos, servicios, operaciones y canales de distribución, y la información que consultemos sobre Usted en listas de sancionados y de Personas Expuestas Políticamente). TF Bank tratará los citados datos con la finalidad de no aceptar aquellos préstamos que no cumplan con la normativa de prevención del blanqueo de capitales y financiación al terrorismo.

Estas decisiones automatizadas son necesarias para la ejecución del contrato de solicitud de préstamo/préstamo en caso de formalización. Tiene derecho a solicitar, en la solicitud o durante la ejecución del contrato, la intervención humana, a expresar su punto de vista y a impugnarla decisión automatizada que en su caso se pueda adoptar.

#### **b. Información a la Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIRBE):**

TF Bank está obligado a proporcionar a CIRBE los datos relativos al riesgo de sus operaciones, incluyendo, en particular, los que afecten al importe y la recuperabilidad de las mismas de conformidad con la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

#### **4.3. Interés legítimo de TF Bank**

TF Bank puede realizar los siguientes tratamientos en base a su interés legítimo, respetando siempre sus derechos y libertades y la normativa aplicable.

Tendrá en todo momento posibilidad de ejercitar su derecho de oposición a los siguientes tratamientos si lo considera conveniente según el proceso previsto en el presente contrato y en la normativa aplicable según el tratamiento de que se trate.

#### **a. Envío de comunicaciones comerciales por medios electrónicos sobre productos similares a los contratados, previo perfilado con fuentes internas**

En base a nuestro interés legítimo y siempre respetando sus derechos y libertades y las garantías previstas en la normativa aplicable, TF Bank podrá tratar sus datos para realizar acciones comerciales por medios electrónicos de productos y servicios de similares a los que tenga contratados con TF Bank.

Así, TF Bank podrá remitirle comunicaciones comerciales por medios electrónicos de los citados productos y servicios de similares características, previo perfilado de la información propia que TF Bank dispone sobre usted con la finalidad de predecir en base a su comportamiento previo (como, por ejemplo, sus operaciones habituales o hábitos de consumo) con TF Bank qué productos se adaptan mejor a su

perfil y necesidades. Con dicho tratamiento de sus datos de fuentes internas, TF Bank pretende remitirle ofertas de productos que se ajusten a sus necesidades y sobre los que consideramos que puede tener una expectativa razonable de recibir información comercial.

En cualquier caso, tendrá usted en todo momento la posibilidad de oponerse a las mismas de conformidad con el procedimiento previsto en el apartado 7 denominado "*Derechos que puede ejercitar de sus datos personales*".

#### **b. Utilización de herramientas de análisis de solvencia y riesgo crediticio (scoring).**

Se le informa que TF Bank usa herramientas de análisis automático del riesgo (scoring), propias o de terceros, así como que puede estar inmerso en decisiones automatizadas sobre su solicitud de préstamo/préstamo o posteriores análisis, pudiendo en todo momento oponerse a las mismas siempre que éstas le supongan efectos jurídicos.

Para confeccionar dichas herramientas de análisis automático del riesgo (scoring) utilizamos los datos personales que nos ha facilitado en la solicitud de préstamo, así como los que dispongamos sobre Usted en nuestras bases de datos por las operaciones que realice con TF Bank y la información que consultemos sobre su historial crediticio en sistemas de información crediticia, y en particular, al Fichero ASNEF gestionado por ASNEF-EOUIFAX y al Fichero BADEXCUG gestionado por Experian Bureau de Préstamo, con la finalidad de llevar a cabo un control del riesgo de préstamo y seguimiento continuo de su capacidad de cumplimiento de sus obligaciones financieras durante la relación contractual. TF Bank tratará los citados datos mediante técnicas y tecnologías con el propósito de encontrar patrones repetitivos que permitan predecir su comportamiento futuro de pago.

Estas decisiones automatizadas son necesarias para la ejecución del contrato de solicitud de préstamo en caso de formalización.

Tiene derecho a solicitar, en la solicitud o durante la ejecución del contrato, a intervención humana, a expresar su punto de vista y a impugnar la decisión automatizada que en su caso se pueda adoptar.

#### **c. Consulta y comunicación de impagos a sistemas de información crediticia**

TF Bank podrá solicitar información sobre su historial crediticio consultada en sistemas de información crediticia, y en particular al Fichero ASNEF gestionado por ASNEF-EOUIFAX y al Fichero BADEXCUG gestionado por Experian Bureau de Préstamo, que son necesarios para la valoración del riesgo y gestión de la solicitud de préstamo, así como durante toda la vigencia del Contrato, en caso de formalización.

TF Bank realizará dichas consultas durante toda la relación contractual con la finalidad de llevar a cabo un control del riesgo de préstamo y seguimiento continuo de su capacidad de cumplimiento de sus obligaciones financieras, y evitar, en su caso, que pudiera incurrir en un mayor endeudamiento con TF Bank.

Además, en caso de que realice algún impago en el transcurso de su relación contractual con TF Bank, éste podrá ser comunicado a los siguientes sistemas de información crediticia en los que participa TF Bank previamente referenciados, es decir, al Fichero ASNEF gestionado por ASNEF-EQUIFAX y al Fichero BADEXCUG gestionado por Experian Bureau de Préstamo, cuyo detalle se relaciona en el apartado 3 Destinatarios de sus datos.

En cualquier caso, cualquier impago que sea comunicado a los citados sistemas de Información crediticia se ajustará a lo previsto por la normativa aplicable y al procedimiento de comunicación del fichero correspondiente, respetando en todo momento sus derechos y libertades.

#### **d. Prevención del fraude**

Los solicitantes quedan informados de la comunicación de los datos de la presente solicitud al Fichero Confirma, cuya finalidad es el cotejo de solicitudes y operaciones registradas en el Fichero por parte de las entidades participantes para detectar posibles fraudes en la contratación. Dicha finalidad supone, entre otros, la valoración de la probabilidad de fraude de la solicitud. La base jurídica del tratamiento de los datos de carácter personal es el interés legítimo de los corresponsables del tratamiento de prevenir el fraude (Considerando 47 RGPD), para evitar posibles consecuencias económicas negativas y eventuales incumplimientos legales por parte de los solicitantes. La consulta al Fichero Confirma

resulta idónea en atención al fin perseguido, y proporcional en relación con el beneficio obtenido por los corresponsables del tratamiento y el impacto en la privacidad de los solicitantes. Asimismo, el tratamiento de datos se enmarca en las expectativas razonables de los interesados al tratarse de una práctica común y producirse en el marco de una solicitud de contratación o durante la relación. Para evitar perjuicios y consecuencias negativas para los solicitantes se han adoptado medidas técnicas y organizativas para reforzar la confidencialidad y seguridad de esta información.

Los corresponsables del tratamiento son las Entidades Adheridas al Reglamento del Fichero Confirma, siendo el encargado del tratamiento Confirma Sistemas de Información, S.L.,

Podrán participar en el Fichero Confirma las entidades que se adhieran a su Reglamento y que en su ámbito de actividad pueda ser objeto de fraude en la contratación.

Para ello, analizaremos internamente los datos que nos haya facilitado directamente y aquellos otros que deduzcamos tales como patrones de comportamiento, localización, así como aquellos que consultemos y/o comuniquemos a entidades especializadas en la prevención del fraude (Fichero CONFIRMA, y Fichero Fraudnet-Experian, cuyo detalle se relaciona en el apartado 5 Destinatarios de sus datos). Los citados tratamientos se realizarán siempre con la finalidad de proteger los intereses de los clientes y respetando los derechos y garantías previstos por la normativa aplicable.

En caso de detectar cualquier intento de fraude, excepto si no es posible por razones de interés público, le informaremos del mismo, previo análisis detallado de toda la información y, de ser necesario, le solicitaremos información adicional para confirmar si se trata de un intento de fraude o no.

#### **e. Encuestas de satisfacción**

TF Bank tratará sus datos para la realización de encuestas sobre la calidad de nuestros productos y la satisfacción con el trato ofrecido en la interacción con TF Bank. La finalidad de dichas encuestas es conocer la percepción de los clientes tanto respecto a los productos ofrecidos y/o contratados, así como el trato que le han dado nuestro personal para mejorar dichos productos en base a sus comentarios y/o sugerencia.

#### **4.4. Consentimiento**

- a. Envío de comunicaciones comerciales de terceras entidades con las que TF BANK mantenga acuerdos comerciales pertenecientes a sectores como telecomunicaciones, ocio, gran consumo, editorial, automoción, formación, electrodomésticos, informática, muebles, cocina, textil deporte, reformas del hogar, energía y agua, por cualquier medio incluidos medios electrónicos como correo electrónico, sms, whatsapp y en general sistemas de mensajería instantánea si así fuera posible, MMS, fax o llamadas automatizadas.
- b. Tratamiento de datos biométricos que pueden utilizarse a efectos de identificación y seguridad.
- c. Tratamiento de datos de salud para contratación y elaboración de algunos contratos de seguros.

### **5. ¿Quiénes son los destinatarios de los datos personales?**

De ser necesario para la prestación del servicio descrito en el Contrato o cuando exista una obligación legal, TF Bank transmitirá sus datos personales a:

- Organismos Públicos, Autoridades de control financieras nacionales e internacionales, entre otros, la Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIRBE).
- Sistemas de información crediticia: Fichero ASNEF gestionado por ASNEF-EQUIFAX y al Fichero BADEXCUG gestionado por Experian Bureau de Préstamo.
- Ficheros de fraude: CONFIRMA gestionado por Confirma Sistemas de Información S.L.
- El propio intermediario de la operación.

Solo si usted ha prestado su consentimiento para fines comerciales, sus datos personales serán también compartidos con terceras entidades con las que TF BANK mantenga acuerdos comerciales.

Al margen de las anteriores, TF Bank cuenta con la colaboración de otros terceros, proveedores de servicios, que también tienen acceso a los datos de los clientes y que tratan los mismos en nombre y por cuenta de la Compañía como consecuencia de su prestación de servicios.

## **6. ¿Por cuánto tiempo se conservan sus datos personales?**

TF Bank conservará sus datos durante la vigencia de la relación contractual y, tras la finalización de la misma, durante los plazos necesarios para atender a los requerimientos de las autoridades judiciales, administrativas o de las Fuerzas de Seguridad del Estado, y debidamente bloqueada según lo previsto en la normativa aplicable, en general sobre la información relativa a contratos de todo tipo y, en particular, relativos a la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Dichos plazos actualmente se encuentran estipulados en diez años desde la terminación de la relación de negocios o la ejecución de la operación ocasional en la normativa aplicable, si bien, podrían variar en caso de modificación de la legislación.

## **7. ¿Qué derechos puede ejercitar en relación con sus datos personales?**

El Titular/es tiene derecho a solicitar a TF Bank el acceso a sus datos personales, su rectificación o supresión, la limitación de su tratamiento o a oponerse al tratamiento, así como el derecho a la portabilidad de los datos dirigiéndose mediante correo postal al Delegado de Protección de Datos de TF Bank en la dirección Box 947, 501 10 BORÁS Suecia o mediante correo electrónico a la dirección [dpo@tfbank.es](mailto:dpo@tfbank.es). El Titular deberá aportar copia de su DNI o documento oficial que le identifique en caso de que su identidad no pudiera verificarse por otros medios. En cualquier caso, usted siempre podrá dirigirse y presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, autoridad de control en la materia ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)).