

## CONTRATO DE PRÉSTAMO PERSONAL SUJETO A LA LCCI

### CONDICIONES GENERALES

#### **PRIMERA. - INTEGRACIÓN DE LAS CONDICIONES PARTICULARES.**

La relación de las Condiciones Particulares descritas anteriormente se integra como parte de este contrato, debiéndose interpretar y aplicar conjuntamente.

#### **SEGUNDA. - FINALIDAD DEL PRÉSTAMO.**

El préstamo tiene la finalidad determinada en el **apartado A** de las Condiciones Particulares, la parte prestataria deberá destinar la cantidad prestada a la finalidad expresada en el mencionado apartado.

La parte prestataria queda obligada a justificar adecuadamente a COLONYA, si ésta así lo solicitara, la realización de la inversión o la aplicación dada al préstamo y, además, faculta expresamente a COLONYA para efectuar, en cualquier tiempo, las comprobaciones necesarias a tal efecto de conformidad con la normativa vigente.

#### **TERCERA. - ENTREGA DEL IMPORTE DEL PRÉSTAMO.**

La entrega del importe del préstamo se realiza en las condiciones establecidas en el **apartado C** de las Condiciones Particulares, dicha entrega se acredita mediante justificante de pago que la parte recibe en este acto. En caso de que, conforme a lo dispuesto en el citado apartado de las Condiciones Particulares, se realicen entregas parciales, en el momento de realizarse la entrega la parte prestataria recibirá el correspondiente justificante de abono. Para que las entregas parciales se hagan efectivas es preciso que se dé cumplimiento a la obligación detallada en el **apartado C.2** de las Condiciones Particulares, en caso de que en el momento del pago de la primera partida de amortización no se hubiere dado cumplimiento a dicha obligación, a juicio de COLONYA, podrá ésta optar bien por la resolución del presente contrato ejecutando la hipoteca por el capital entregado, o bien por reducir el capital del préstamo limitándolo al capital ya entregado.

#### **CUARTA. - AMORTIZACIÓN. IMPUTACIÓN DE PAGOS. COMPENSACIÓN.**

El presente préstamo y los intereses que el mismo devengue serán reintegrados a COLONYA de acuerdo con lo dispuesto en el **apartado D** de las Condiciones Particulares.

Si alguna de las fechas de amortización fuera inhábil, el vencimiento de la cuota correspondiente se producirá el día hábil siguiente.

El pago de las cuotas de amortización se realizará por la prestataria o sus avalistas mediante el correspondiente cargo en la cuenta vinculada designada en el **apartado C.3** de las Condiciones Particulares, sin necesidad de previo requerimiento de pago. La parte prestataria no podrá cancelar la cuenta vinculada hasta tanto no proceda a abrir otra de la misma naturaleza en la misma entidad, en cuyo caso, y a partir de este momento, los pagos a que se refiere la presente estipulación se realizarán mediante cargo en esta última.

Las cantidades percibidas por COLONYA en concepto de pago serán imputadas en primer término al reintegro de gastos, impuestos y comisiones, en segundo lugar, a

intereses moratorios, en tercero, a los intereses remuneratorios y en cuanto exceda, al principal pendiente de pago.

Para el supuesto de no tener la cuenta vinculada, saldo acreedor bastante para atender las obligaciones dimanantes de este contrato COLONYA podrá aplicar, total o parcialmente, a la amortización de este préstamo, de sus intereses, comisiones y gastos a los que se refiere este contrato, los saldos y depósitos, en metálico o valores, que a su favor tuviere constituidos la parte prestataria o la parte fiadora en COLONYA, autorizando expresamente a COLONYA a suscribir cuantos documentos sean necesarios a tales fines y, en su caso, a proceder a su venta.

En garantía de las obligaciones contraídas por el presente contrato la parte prestataria y/o la parte fiadora responderán del buen fin de la operación con todos sus bienes presentes y futuros, y a tal efecto COLONYA queda expresamente facultada para poder compensar las cantidades adeudadas (bien sean constitutivas de principal, intereses, comisiones y gastos a los que se refiere esta escritura) en cada momento con cualquier otro saldo que la parte prestataria o la parte fiadora pueda tener a su favor, cualquiera que sea la forma y documentos en que esté representado, la fecha de su vencimiento y el título de su derecho, aun cuando la titularidad de los depósitos sea indistinta o mancomunada con otros titulares.

A los efectos de lo pactado en el **apartado D.6** de las Condiciones Particulares, debe entenderse por período de carencia aquel período de tiempo durante el cual no se producirá ningún reintegro de capital y tan sólo se pagará intereses.

A los efectos de lo pactado en el **apartado D.4** de las Condiciones Particulares deberá entenderse:

- Si la modalidad pactada es la de amortización mediante cuotas fijas de capital más los intereses que en su caso sean aplicables, la cantidad correspondiente a la parte de capital amortizado será fija e igual para cada vencimiento y se sumará a dicha cuota de capital el importe de los intereses que se vayan devengando.
- Si la modalidad pactada es la de amortización mediante cuotas fijas de capital e intereses, la cuota estará integrada por capital e intereses calculándose de tal forma que, aun siendo variable la cantidad de capital amortizada en cada caso, la cuota global será idéntica y fija en cada vencimiento. Dichas cuotas se calcularán con arreglo a la siguiente fórmula:

$$X = \frac{C + I(1+I)^n}{(1+I)^n - 1}$$

Siendo C = Capital; n = número de liquidaciones/amortizaciones; I = Tanto por ciento por período de liquidación; y X = Cuota Constante.

Si el tipo de interés pactado en este contrato es variable, en el supuesto de que el reintegro del préstamo deba llevarse a cabo mediante el pago por los prestatarios de cuotas comprensivas de capital e intereses, el importe de dichas cuotas variará en la misma medida que varíe el tipo de interés pactado.

## QUINTA. - TIPO DE INTERÉS.

El préstamo devengará a favor de COLONYA el tipo de interés anual determinado en el **apartado E.1** de las Condiciones Particulares. El interés se calculará por la fórmula del interés simple, según se indica a continuación:

$$i = \frac{c \cdot r \cdot t}{36.000},$$

siendo  $i$ = intereses devengados;  $c$ = capital pendiente de devolución,  $r$ = tipo de interés nominal y  $t$ = días de permanencia.

Si las partes han regulado el préstamo según la modalidad de interés fijo, el tipo de interés nominal anual inicial designado en el **apartado E.1.2.1** de las condiciones particulares no será susceptible de revisión futura y será aplicable por todo el tiempo de vigencia del préstamo.

Si las partes han regulado el préstamo según la modalidad de interés mixto (fijo/variable), el interés inicial pactado en el **apartado E.1.2.3** de las condiciones particulares se mantendrá hasta que sea de aplicación el interés variable convenido en el mismo apartado, que se revisará con la periodicidad pactada en el mismo apartado aplicando el índice base y el diferencial recogidos en dicho apartado de las Condiciones Particulares.

Si las partes han regulado el préstamo según la modalidad de interés variable, el interés se revisará con la periodicidad pactada en el **apartado E.1.2.2** aplicando el índice base y el diferencial recogidos en el mismo apartado de las condiciones particulares.

COLONYA informará a la parte prestataria, en cada revisión de tipo de interés que proceda efectuar con arreglo a lo dispuesto en el contrato, del nuevo tipo de interés con una antelación mínima de quince días antes de que esta modificación se aplique. El nuevo tipo de interés entrará en vigor en la fecha de revisión prevista en el contrato.

Si la parte prestataria no aceptara el nuevo tipo de interés aplicable a la operación y fuese de su interés resolver el contrato de préstamo, deberá comunicarlo por escrito a COLONYA en un plazo de diez días naturales desde la fecha de notificación, debiendo amortizar la totalidad del préstamo en el plazo máximo de un mes a contar desde su negativa, liquidándose también este período al tipo de interés que se le venía aplicando.

Se pacta expresamente que, si por cualquier razón, la parte prestataria no comunicare, o COLONYA no recibiere, en el tiempo y forma indicados, su decisión al respecto se entenderá que acepta el tipo de interés comunicado por COLONYA, continuando en vigor el presente préstamo con aplicación del nuevo tipo.

A los efectos de lo convenido en la presente Condición, se entenderá por:

- a) indicador EURIBOR la media aritmética simple mensual de los valores diarios del índice de referencia euríbor® que figura en el Anexo del Reglamento de ejecución (UE) 2016/1368 de la Comisión de 11 de agosto de 2016, por el que se establece una lista de los índices de referencia cruciales utilizados en los mercados financieros, de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/1011 del Parlamento Europeo y del Consejo. El índice se refiere al euríbor® al plazo de doce meses.

Se tomará como índice de referencia el EURIBOR publicado como tal por el Banco de España correspondiente al segundo mes anterior a aquél en que deba entrar en vigor el nuevo tipo nominal de interés. Si en tal fecha no se publicara el mencionado indicador, la revisión se practicará, en su caso, tomando por base el último índice que se hubiera publicado.

El tipo de interés resultante de la referida revisión nunca podrá ser negativo.

Si dejare de publicarse el índice EURIBOR, dicho tipo básico de referencia será sustituido por el IRPH conjunto entidades.

En perjuicio de terceros y a efectos hipotecarios, el tipo de interés **ordinario** que resulte por aplicación de lo previsto en la presente condición no podrá ser superior a un 6 %, cualquiera que fuere lo que resultare de la aplicación del mecanismo de revisión anteriormente previsto.

- b) Se entiende por indicador IRPH la media simple de los tipos de interés medios ponderados por los principales de las operaciones de préstamo con garantía hipotecaria de plazo igual o superior a tres años para adquisición de vivienda libre, que hayan sido iniciadas o renovadas en el mes a que se refiere el índice por los bancos, las cajas de ahorro y las sociedades de crédito hipotecario.

Dichos tipos de interés medios ponderados serán los tipos anuales equivalentes declarados al Banco de España para esos plazos por el colectivo de bancos, cajas de ahorro y sociedades de crédito hipotecario, de acuerdo con la norma segunda.

La fórmula de cálculo de dicho tipo será:

$$I(c) = (i(b) + i(ca) + i(sch)) / (n(b) + n(ca) + n(sch))$$

Siendo:

$I(c)$  = La media de los tipos de interés del conjunto de entidades.

$i(b)$ ,  $i(ca)$  e  $i(sch)$  = Los tipos de interés medios ponderados de cada banco, caja de ahorros y sociedades de crédito hipotecario, respectivamente.

$N(b)$ ,  $n(ca)$  y  $n(nch)$  = El número de bancos, cajas de ahorro y sociedades de crédito hipotecario declarantes.

Se tomará como índice de referencia el IRPH publicado como tal por el Banco de España correspondiente al segundo mes anterior a aquél en que deba entrar en vigor el nuevo tipo nominal de interés. Si en tal fecha no se publicara el mencionado indicador, la revisión se practicará, en su caso, tomando por base el último índice que se hubiera publicado.

El tipo de interés resultante de la referida revisión nunca podrá ser negativo.

Si dejare de publicarse el índice IRPH, dicho tipo básico de referencia será sustituido por el EURIBOR+3 puntos porcentuales.

En perjuicio de terceros y a efectos hipotecarios, el tipo de interés **ordinario** que resulte por aplicación de lo previsto en la presente cláusula no podrá ser superior a un 6 % cualquiera que fuere lo que resultare de la aplicación del mecanismo de revisión anteriormente previsto.

### **SEXTA. - TASA ANUAL EQUIVALENTE.**

La Tasa Anual Equivalente que figura en las condiciones particulares del contrato de préstamo, ha sido calculada de conformidad con lo previsto en el Anexo II de la Ley 5/2019, de 15 de marzo reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.

En caso de que el préstamo sea a tipo de interés variable, para el cálculo de la TAE Variable se parte del supuesto de que el tipo de interés y las comisiones y gastos fijados se computan según lo fijado en el momento de la firma del contrato. La TAE Variable se modificará con las revisiones del tipo de interés.

### **SÉPTIMA. - INTERÉS DE DEMORA.**

COLONYA y la parte prestataria convienen que las obligaciones de pago nacidas del presente contrato y que vencidas no hayan sido satisfechas, tanto si se refieren al capital como a los intereses remuneratorios e incluso a los gastos anticipados por COLONYA, devengarán un interés de demora equivalente al interés remuneratorio pactado vigente en el momento de producirse la demora más TRES puntos porcentuales.

El interés de demora se devengará diariamente y su liquidación se practicará en el momento del pago de la/s cuota/s vencida/s.

Dichos intereses de demora no podrán ser capitalizados en ningún caso, salvo en el supuesto previsto en el artículo 579.2.a) de la Ley de Enjuiciamiento civil.

Este mismo interés de demora será el que se aplicará en caso de que, vencido el préstamo por cualquier causa de las previstas en este contrato, el/los prestatario/s no reintegrese/n a COLONYA la totalidad de las cantidades que adeuden en concepto de capital y de intereses.

### **OCTAVA. - COMISIONES.**

El presente préstamo devenga las comisiones determinadas en el **apartado F** de las condiciones particulares.

La comisión de apertura se devengará una sola vez y englobará la totalidad de los gastos de estudio, tramitación o concesión del préstamo u otros similares inherentes a la actividad del prestamista, ocasionada por la concesión del préstamo.

### **NOVENA. - VENCIMIENTO ANTICIPADO DEL CONTRATO**

COLONYA podrá resolver el contrato, declarando vencida totalmente la operación, y exigir el pago de la cantidad total adeudada en dicho momento por todos los conceptos en los siguientes casos:

**9.1** Cuando la parte prestataria incurra en cualquiera de los dos siguientes supuestos de impago:

- a) **Durante la primera mitad de vigencia del contrato de préstamo:** impago del **tres (3) por ciento** de la cuantía del capital concedido, si dicho incumplimiento se produce dentro de la **primera mitad** de duración del préstamo. Se considerará cumplido este requisito cuando las cuotas vencidas y no satisfechas equivalgan al impago de **doce (12)**

**plazos mensuales** o a un número de cuotas tal que suponga que la parte prestataria ha incumplido su obligación por un plazo al menos equivalente a doce meses.

- b) **Durante la segunda mitad de vigencia del contrato de préstamo:** impago del **siete (7) por ciento** de la cuantía del capital concedido, si dicho incumplimiento se produce dentro de la **segunda mitad** de duración del préstamo. Se considerará cumplido este requisito cuando las cuotas vencidas y no satisfechas equivalgan al impago de **quince (15) plazos mensuales** o a un número de cuotas tal que suponga que la parte prestataria ha incumplido su obligación por un plazo al menos equivalente a quince meses.

En el caso de producirse uno de los supuestos de incumplimiento previstos en el presente apartado, la parte prestataria dispondrá del plazo de un mes, desde que COLONYA le reclame el importe debido, para ponerse al día en los pagos.

**9.2** Cuando el importe del préstamo no se haya destinado exclusivamente a las finalidades para las que fue concedido.

**9.3** Cuando concurra cualquiera de las causas de vencimiento anticipado de las obligaciones previstas en Derecho.

#### **DÉCIMA. - PÉRDIDA FINANCIERA**

En el supuesto de que, con arreglo a lo previsto en el contrato de préstamo, se deba proceder al cálculo de la pérdida financiera, se considerarán índices o tipo de interés de referencia, los tipos INTEREST RATE SWAP (IRS) a los plazos de 2, 3, 4, 5, 7, 10, 15, 20 y 30 años que publicará el Banco de España y a los que se añadirá un diferencial.

Este diferencial se fijará como la diferencia existente, en el momento de contratación de la operación, entre el tipo de interés de la operación y el IRS al plazo que más se aproximase en ese momento, hasta la vigente fecha de revisión del tipo de interés o hasta la fecha de su vencimiento.

Se aplicará el tipo de interés de referencia de los anteriores que más se aproxime al plazo del préstamo que reste desde la cancelación anticipada hasta la próxima fecha de revisión del tipo de interés o hasta la fecha de su vencimiento.

#### **DECIMOPRIMERA. - REEMBOLSO ANTICIPADO.**

COLONYA tendrá derecho al cobro de la comisión convenida en el **apartado F.5** de las condiciones particulares en caso de amortización total o parcial del préstamo durante los 5 primeros años de vigencia del contrato, cuando el préstamo sea a interés variable o a interés mixto (en este caso, en el tramo variable). Dicha comisión no podrá exceder del importe de la pérdida financiera que pudiera sufrir COLONYA de conformidad con la forma de cálculo prevista en la condición general anterior con el límite del 0,15% del capital reembolsado anticipadamente.

En caso de que el préstamo sea a tipo de interés fijo o a interés mixto (en el tramo fijo), COLONYA tendrá derecho al cobro de la comisión convenida en el **apartado F.4** de las condiciones particulares en caso de amortización total o parcial del préstamo durante los 10 primeros años de vigencia del contrato. Dicha comisión no podrá exceder del importe de la pérdida financiera que pudiera sufrir COLONYA de conformidad con la forma de cálculo prevista en la condición general anterior con el límite del 2% del capital reembolsado

anticipadamente. Si la amortización o reembolso total o parcial se efectúa entre el final del anterior período de 10 años y la fecha de finalización del préstamo, COLONYA tendrá derecho al cobro de la comisión convenida en el **apartado F.4** de las condiciones particulares, la cual no podrá exceder del importe de la pérdida financiera que pudiera sufrir COLONYA de conformidad con la forma de cálculo prevista en la condición general anterior con el límite del 1,5 % del capital reembolsado anticipadamente.

En caso de novación del tipo de interés aplicable o de subrogación de un tercero en los derechos del acreedor, siempre que en ambos casos suponga la aplicación durante el resto de vigencia del contrato de un tipo de interés fijo en sustitución de otro variable, COLONYA tendrá derecho al cobro de la compensación o comisión por reembolso o amortización anticipada convenida en el **apartado F.6** de las condiciones particulares, que no podrá superar la pérdida financiera que pudiera sufrir COLONYA, con el límite del 0,15 por ciento del capital reembolsado anticipadamente durante los 3 primeros años de vigencia del préstamo. Transcurridos los 3 primeros años de vigencia del contrato de préstamo COLONYA no podrá exigir compensación o comisión alguna en caso de novación del tipo de interés aplicable o subrogación de acreedor en los que se pacte la aplicación, en adelante, y para el resto de la vida del préstamo de un tipo de interés fijo.

#### **DÉCIMOSEGUNDA. - GASTOS E IMPUESTOS.**

##### **Serán asumidos por la parte prestataria:**

los aranceles notariales, que deriven de la expedición, a solicitud de la parte prestataria, de copias, actas o testimonios de la póliza,

##### **Serán asumidos por COLONYA:**

los aranceles notariales relativos a la intervención de la póliza.

#### **DÉCIMOTERCERA. - OTRAS OBLIGACIONES DE LA PARTE PRESTATARIA.**

Además de las obligaciones relativas al pago del préstamo recogidas en las condiciones anteriores, la parte prestataria y fiadora se obliga personalmente a:

- a) Comunicar a COLONYA tan pronto como se produzcan, sus cambios de domicilio, nacionalidad y régimen matrimonial.
- b) Enviar a COLONYA en un plazo de 15 días a partir de la solicitud toda la información financiera o patrimonial que razonablemente tenga relación con el cumplimiento del presente contrato o con la situación patrimonial de los prestatarios y/o de los fiadores.
- c) Notificar por escrito a COLONYA la existencia de cualquier situación que pudiera a tenor de la misma, ser considerada como deteriorante de la solvencia patrimonial de los prestatarios o fiadores.
- d) No prestar avales o garantías a terceros, sin el consentimiento de COLONYA, ni realizar cualquier acto que, de modo directo o indirecto, comprometa su solvencia, así como no gravar o enajenar bienes de su propiedad

#### **DÉCIMOCUARTA. - SOLIDARIDAD.**

Todos los prestatarios, de ser varios, asumen solidariamente frente a COLONYA el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones dimanantes de la presente operación de préstamo.

#### **DÉCIMOQUINTA. - INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS, RIESGOS Y ADVERTENCIAS**

Los prestatarios, garantes y fiadores han quedado advertidos y se dan por enterados de que:

- a) En caso de impago o incumplimiento de las obligaciones previstas en esta póliza, COLONYA podrá resolver anticipadamente y reclamar en la vía judicial el cumplimiento de dichas obligaciones. Podrá acarrear a los intervinientes graves consecuencias como, por ejemplo, el embargo o la venta forzosa de todos sus bienes presentes o futuros, la inscripción en ficheros de solvencia patrimonial y crédito, la dificultad para la obtención de un crédito, así como el devengo de los gastos y costas, intereses y comisiones derivados del impago o incumplimiento.
- b) Los ingresos de los prestatarios pueden variar. Éstos deben asegurarse de que si dichos ingresos disminuyen aún seguirán pudiendo hacer frente a los pagos previstos en esta póliza.
- c) Los prestatarios y fiadores responden ante COLONYA del pago del préstamo, con todos sus bienes presentes y futuros.
- d) En caso de que su préstamo sea a tipo de interés variable, dicho tipo de interés no permanece fijo durante todo su período de vigencia.

#### **DÉCIMOSEXTA. - COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES**

Todas las comunicaciones (entre ellas la de cambio de domicilio) que deban realizarse las partes entre sí, para las que pudiera resultar necesario acreditar la fecha de su envío, el contenido de la comunicación e identificación del remitente y destinatario, se harán preferentemente mediante correo certificado, o por cualquier otro medio fehaciente válido en Derecho o, en caso de urgencia, mediante cualquier medio que permita tener constancia escrita del mismo.

Para cualesquiera otras comunicaciones que las partes deban realizarse entre sí, será válido el uso del correo ordinario o de cualesquiera otros medios que las partes hubieran determinado a lo largo del Contrato, en cualquier otro documento, o que las partes expresamente autoricen. La elección del medio de comunicación que se empleará en cada caso (de entre los autorizados por las partes a efectos de este Contrato), a falta de indicación expresa en contrario, corresponderá a COLONYA, que adecuará su elección al tipo de comunicación de que se trate.

A los efectos de la validez del presente contrato, las partes señalan como domicilio válido para las notificaciones, requerimientos y diligencias que resulten pertinentes, los respectivos que figuran en las condiciones particulares de este contrato.



## **DECIMOSÉPTIMA. - GARANTES O FIADORES**

Salvo que en las condiciones particulares se pactase otra cosa distinta, y con independencia de la garantía solidaria, personal patrimonial e ilimitada de la parte prestataria y de la garantía real que se constituya en la escritura de préstamo, y con independencia de otras garantías reales o personales que puedan existir, los fiadores, garantizan solidariamente entre sí, y con la parte prestataria, el cumplimiento de las obligaciones que del presente contrato de préstamo se deriven para ésta, renunciando además expresamente a los beneficios de orden, división y excusión de bienes.

A efectos explicativos:

- a) Cuando son varios los titulares o existen fiadores, la solidaridad entre titulares o el/los fiador/es es la obligación impuesta a cada uno de ellos, de pagar solo por todos, la cosa que deben en común.
- b) El beneficio de orden es un derecho que la ley otorga al fiador por el que, en caso de incumplimiento, deberá guardarse una prelación (orden) y primero reclamar al deudor principal y después al fiador.
- c) El beneficio de excusión es también un derecho por el que al fiador no se le puede reclamar nada hasta que no se hayan ejecutado todos los bienes del deudor principal. El beneficio de la división consiste en que si hay varios fiadores se dividirá la deuda entre ellos.

El/los fiador/es, garantiza/n el cumplimiento del presente contrato en todos sus términos con renuncia expresa a los beneficios de orden, excusión y división.

Si los fiadores vinieren al estado de insolvencia, el acreedor podrá pedir otros con capacidad para obligarse y bienes suficientes para responder de la obligación.

De conformidad con el artículo 135.2 de la Ley Concursal las partes convienen expresamente que, en el supuesto de declaración de concurso de cualquiera de los obligados solidarios, fiadores o avalistas, si el acreedor vota a favor del Convenio, no quedará vinculado por éste en cuanto a la subsistencia plena de sus derechos frente a los obligados solidariamente con el concursado y frente a sus fiadores o avalistas, quienes no podrán invocar ni la aprobación ni los efectos del Convenio en perjuicio del acreedor.

Del mismo modo, tampoco será oponible frente a COLONYA por los obligados solidariamente con el deudor, ni por los fiadores o avalistas de éste, la aprobación de un acuerdo de refinanciación, ni los efectos de su homologación, si COLONYA no hubiera suscrito dicho acuerdo, o hubiera mostrado su disconformidad al acuerdo y, aun así, éste resultara aprobado.

## **DECIMOCTAVA. - SERVICIO O DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.**

### **18.1.- Entidad.**

COLONYA dispone de un servicio o departamento de atención al cliente, que tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes. Puede por

lo tanto la parte prestataria dirigir las quejas o reclamaciones que tenga contra COLONYA al citado Departamento cuyos datos de identificación son:

Servei d'Atenció al Client de Colonya, Caixa Pollença, SSCC.

Plaça Major, 7.

Pollença. 07460, Illes Balear

Correo electrónico : [sac@colonya.es](mailto:sac@colonya.es)

## **18.2.- Banco de España.**

En caso de desacuerdo con el departamento de atención al cliente de COLONYA o transcurridos el plazo de un mes (para consumidores), dos meses (para no consumidores) y quince días hábiles en el caso de reclamaciones por servicios de pago (sea persona física o microempresa), desde la fecha de presentación en el Servicio de Atención al Cliente sin respuesta del mismo, la parte prestataria puede dirigir una reclamación al *Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones* del Banco de España, cuyos datos de identificación son:

Departamento: Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones.

Entidad: Banco de España

Domicilio: c/ Alcalá, 48; 28014 Madrid.

Teléfonos: 900 54 54 54; 91 338 8830.

Páginas web: <https://www.bde.es> / <https://clientebancario.bde.es>

En caso de ser la parte prestataria residente en otro estado miembro de la Unión Europea o en Islandia, Liechtenstein o Noruega, podrá dirigirse también a la red FIN-NET ([http://ec.europa.eu/internal\\_market/fin-net/](http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/)).

## **DECIMONOVENA. - TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.**

La presente cláusula resume nuestra política de protección de datos. Por favor, lea detenidamente la información adicional correspondiente que está a su disposición en la web de COLONYA.

### **Responsable:**

Colonya, Caixa d'Estalvis de Pollença, con NIF G-07000045 y domicilio en Plaça Major, 7, Pollença, 07460. Puede contactar con nosotros ante el Delegado de Protección de Datos (en adelante, DPD) de COLONYA a través de la dirección de correo electrónico [dpo\\_caixa@colonya.es](mailto:dpo_caixa@colonya.es)

### **Legitimación:**

La base jurídica del tratamiento es el contrato suscrito entre las partes, así como el cumplimiento de la normativa aplicable a COLONYA, y el interés legítimo de COLONYA cuando el tratamiento sea necesario para la satisfacción de necesidades del responsable siempre que no prevalezca su privacidad y salvo que se oponga. Adicionalmente podremos tratar sus datos basándonos en su consentimiento que siempre puede revocar sin perjuicio alguno.

En caso de que actúe por cuenta de una persona jurídica, o de un tercero, sus datos de contacto se tratarán igualmente para mantener la relación jurídica.

**Finalidades:**

Los datos se tratarán para la formalización, mantenimiento y gestión de la relación contractual. También se tratarán los datos para cumplir con la normativa, y en especial con las obligaciones legales aplicables a las Entidades Financieras. Consulte la información adicional disponible en la web de COLONYA.

**Destinatarios:**

Solo el responsable, salvo que nos haya dado su consentimiento para su cesión, o esta venga impuesta por una norma. Así, sus datos serán cedidos a las autoridades para cumplir las normas, entre otras a la Agencia Estatal de Administración Tributaria, y al Banco de España, especialmente a la CIRBE (Central de Información de Riesgos del Banco de España), donde se incluirá la información de su identificación asociada a los productos que puedan implicar un riesgo por impago. Si en algún momento comprueba algún error en CIRBE, por favor permítanos actuar ágilmente para subsanarlo, para lo que le rogamos contacte con nuestro DPD con la referencia “ERROR EN CIRBE”.

En caso de impago, la deuda y sus datos identificativos se incluirán en el siguiente fichero de información crediticia: BADEXCUG, gestionado por Experian Bureau de Crédito S.A. Una relación actualizada de los proveedores de ficheros de morosidad puede encontrarse en la información adicional disponible en la web de COLONYA. Del mismo modo, estos datos se comunicarán a las empresas y profesionales contratados para su reclamación extrajudicial y judicial. Si en algún momento comprueba algún error en estos ficheros, le rogamos contacte con nuestro DPD con la referencia “ERROR EN FICHEROS SOLVENCIA”.

En particular, para llevar a cabo la formalización de la hipoteca, será preciso contar con un tasador homologado, con un Notario, Registro de la Propiedad, Gestoría, etc. Además, si contrata uno de los seguros que comercializamos, los datos se comunicarán a la aseguradora correspondiente, normalmente COLONYA INTERMEDIACIÓ, O.B.S.V., S.A. y a las compañías que figuren en cada momento en la información adicional.

**Procedencia y obligaciones a la hora de comunicar sus datos:**

Los datos tratados proceden de Vd. mismo, o de terceros a los que ha dado su autorización, como serían los autorizados, menores o incapaces para los que contrate algún producto.

En caso de que suministre datos de terceras personas, deberá contar con el consentimiento de los mismos y trasladar las presentes cláusulas que se entienden aceptadas por aquellos.

El interesado, o quien actúe por su cuenta, deberá notificar al responsable las variaciones que se produzcan en los datos facilitados. Esto es especialmente importante en los casos en que, por ejemplo, cambie de dirección o número de teléfono móvil.

**Plazos de conservación de sus datos:**

Mantendremos sus datos mientras sea cliente de COLONYA. A partir de ese momento, solo se conservarán bloqueados (es decir a disposición de las autoridades correspondientes y para la defensa de COLONYA) aquellos datos mínimos necesarios relativos a las operaciones y transacciones realizadas para poder atender cualquier reclamación mientras no hayan prescrito las responsabilidades derivadas de la relación

contractual. Transcurridos los plazos de prescripción se procederá a la cancelación final de los mismos.

**Derechos:**

Podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, cancelación, oposición, limitación, y portabilidad de sus datos ante el DPD de COLONYA enviando un correo electrónico a la dirección indicada anteriormente. Puede solicitar intervención humana en decisiones automatizadas. Recuerde que siempre puede revocar el consentimiento otorgado sin ningún perjuicio para Vd. Además, tiene Vd. Derecho a presentar cualquier reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) [www.agpd.es](http://www.agpd.es).

**VIGÉSIMA. - CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN**

Se advierte expresamente por COLONYA que la cláusulas de este contrato han sido redactadas previamente por la misma, por lo que aquellas que no recojan pactos de carácter financiero o que no vengan reguladas por una disposición de carácter general o específico que las haga de aplicación obligatoria para los comparecientes o que no hayan sido objeto de una negociación específica, se considerarán condiciones generales de la contratación las cuales han sido debidamente depositadas en el Registro de Condiciones Generales de conformidad con lo previsto en la Ley 7/1998 de 13 de Abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación y de conformidad con el artículo 7 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, Reguladora de los Contratos de Crédito Inmobiliario.