

Condiciones generales del contrato de Préstamo

1. DEFINICIONES

- 1.1 "Préstamo" es el préstamo que el Prestamista concede al Prestatario mediante el Servicio Remoto, de acuerdo con estas Condiciones Generales.
- 1.2 "Prestamista" o "Banco" se refiere a Novum Bank Limited, un banco registrado en Malta, inscrito en el registro mercantil con el número C46997, número de identificación fiscal N0461360J y VAT MT 22000114, y con domicilio en: The Emporium, C De Brocktorff Street, Msida, MSD 1421, Malta
- 1.3 Novum Bank Limited está autorizado y regulado como entidad de crédito por la autoridad de servicios financieros de Malta (Malta Financial Services Authority, MFSA), Notabile Road, Attard, Malta. Novum Bank Limited se dedica a la actividad bancaria y es la entidad otorgante de los préstamos que se ofrecen.
- 1.4 El Prestamista realiza su actividad en España en libre prestación de servicios, de conformidad con lo previsto en el artículo 12 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito. En tal concepto se halla inscrito en el Registro de Entidades del Banco de España.
- 1.5 El Prestamista emplea los servicios de un «servicer» en España, cuyos detalles están disponibles en la página web <https://www.fidinda.es>, así como en el anexo a estas Condiciones Generales. El citado «servicer» no actúa en nombre del Banco, sino que se limita a prestar una serie de servicios.
- 1.6 Los "Servicios Remotos" son servicios de mensajería instantánea (short message service, SMS), normalmente denominados mensajes de texto, y otras comunicaciones electrónicas realizadas través de dispositivos electrónicos y portales web proporcionados por el Prestamista que permitan al Prestatario llevar a cabo una Solicitud de Préstamo y una Decisión de Préstamo. Las Solicitudes de Préstamo realizadas a través de mensajes de texto, deben ser enviadas de acuerdo con lo establecido en la cláusula 3.1.
- 1.7 "Decisión de Préstamo" es la aceptación del Préstamo por el Solicitante del Préstamo/Prestatario de acuerdo con estas Condiciones Generales.
- 1.8 "Días Hábiles" son de lunes a viernes (ambos incluidos), excluyendo días no laborables y festivos en Malta.
- 1.9 "Hora Límite de Pago" es la hora máxima de un Día Hábil para que el Prestamista reciba un pago emitido por el Prestatario, a partir de la cual se el pago correspondiente se entenderá recibido al Día Hábil siguiente. La Hora Límite de Pago serán las 16.00h.

- 1.10 "Solicitante del Préstamo" o "Prestatario" es una persona física que, en el momento de solicitar el Préstamo es mayor de edad, tiene plena capacidad de obrar, tiene residencia permanente en España y cumple estas Condiciones Generales. El Solicitante del Préstamo no solicitará un préstamo para o en representación de una tercera parte o de terceras partes.
- 1.11 La "Solicitud de Préstamo" es una declaración de intenciones del Prestatario mediante el Servicio Remoto para solicitar un Préstamo de acuerdo con estas Condiciones Generales.
- 1.12 "Parte" es el Prestamista o el Solicitante del Préstamo/Prestatario, individualmente, y las "Partes" son en conjunto el Prestamista y el Solicitante del Préstamo/Prestatario, cuando se haga referencia a los mismos de forma conjunta.
- 1.13 "Portal Web" significa www.fidinda.es
- 1.14 "Condiciones Generales" son las condiciones generales del Préstamo contenidas en el mismo.
- 1.15 "Día Hábil" se refiere a los días en que las entidades de crédito en España y Malta desarrollen su actividad.
- 1.16 "Refinanciación" es el derecho existente a favor del Prestatario de solicitar un cambio en las fechas de pago de los plazos del Préstamo pendientes.
- 1.17 Tasa anual equivalente (TAE) –. La tasa anual equivalente es el coste total del Préstamo para el Prestatario, expresado como porcentaje anual del importe total del Préstamo concedido. El Prestatario tiene derecho a que el Prestamista le entregue esta información de forma clara y gratuita.
- 1.18 "Personas con Responsabilidad Pública" (PRP) significa lo siguiente:
- a) Aquellas que desempeñen o hayan desempeñado funciones públicas importantes por elección, nombramiento o investidura en otros Estados miembros de la Unión Europea o terceros países, tales como los jefes de Estado, jefes de Gobierno, ministros u otros miembros de Gobierno, secretarios de Estado o subsecretarios; los parlamentarios; los magistrados de tribunales supremos, tribunales constitucionales u otras altas instancias judiciales cuyas decisiones no admitan normalmente recurso, salvo en circunstancias excepcionales, con inclusión de los miembros equivalentes del Ministerio Fiscal; los miembros de tribunales de cuentas o de consejos de bancos centrales; los embajadores y encargados de negocios; el alto personal militar de las Fuerzas Armadas; los miembros de los órganos de administración, de gestión o de supervisión de empresas de titularidad pública.
 - b) Aquellas que desempeñen o hayan desempeñado funciones públicas importantes en el Estado español, tales como los altos cargos de acuerdo con lo dispuesto en la normativa en materia de conflictos de intereses de la Administración General del Estado; los parlamentarios nacionales y del Parlamento Europeo; los magistrados del Tribunal Supremo y Tribunal

Constitucional, con inclusión de los miembros equivalentes del Ministerio Fiscal; los consejeros del Tribunal de Cuentas y del Banco de España; los embajadores y encargados de negocios; el alto personal militar de las Fuerzas Armadas; y los directores, directores adjuntos y miembros del consejo de administración, o función equivalente, de una organización internacional, con inclusión de la Unión Europea.

- c) Asimismo, tendrán la consideración de personas con responsabilidad pública aquellas que desempeñen o hayan desempeñado funciones públicas importantes en el ámbito autonómico español, como los Presidentes y los Consejeros y demás miembros de los Consejos de Gobierno, así como los altos cargos y los diputados autonómicos y, en el ámbito local español, los alcaldes, concejales y demás altos cargos de los municipios capitales de provincia o de capital de Comunidad Autónoma de las Entidades Locales de más de 50.000 habitantes, o cargos de alta dirección en organizaciones sindicales o empresariales o partidos políticos españoles.

Ninguna de estas categorías incluirá empleados públicos de niveles intermedios o inferiores.

2. OBJETO E INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL

- 2.1 El objeto de las Condiciones Generales es regular las condiciones del Préstamo, conjuntamente con las 'Condiciones Particulares' que le han sido entregadas previamente al Prestatario.
- 2.2 El Prestatario mediante el presente documento confirma que se le han proporcionado las Condiciones Generales previamente a la firma de cualquier contrato y con tiempo suficiente para leer y entender su contenido, de acuerdo con lo establecido en la normativa sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a consumidores y sobre contratos de crédito al consumo (y, en particular, a título enunciativo, que no limitativo, de conformidad con lo previsto en la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores). Concretamente, el Prestatario declara que ha sido informado de su derecho de desistimiento, así como de las fechas de pago, de las formas y demás instrucciones precisas para su ejercicio.
- 2.3 El Prestatario declara y garantiza que toda la información le ha sido proporcionada antes de aceptar los términos contractuales relativos al Préstamo y que dicha información y términos contractuales le han sido facilitados de forma escrita en soporte de papel o en otro soporte duradero disponible y accesible (conforme al estándar de la información normalizada europea sobre el crédito al consumo). El Prestatario se reserva el derecho a solicitar una copia de las Condiciones Generales que el Prestamista le hará llegar por medio de correo electrónico u ordinario.

- 2.4 El Prestatario reconoce, confirma y garantiza que no es una Persona con Responsabilidad Pública (PRP), tal como dicho término se define en estas Condiciones Generales.
- 2.5 El Prestamista se obliga a evaluar individualmente si el citado Préstamo es adecuado a las necesidades y a la situación financiera del Solicitante del Préstamo y a informarle del resultado de dicha evaluación de forma escrita en soporte de papel o en otro soporte duradero y accesible al Solicitante del Préstamo.

3. SOLICITUD DE PRÉSTAMO

- 3.1 El Solicitante del Préstamo cursará una Solicitud de Préstamo al Prestamista a través del sitio web fidinda.es

Mediante la remisión y cumplimentación de la Solicitud de Préstamo, el Prestatario del Préstamo manifiesta y garantiza:

- a) Que la situación financiera del Prestatario le permite el repago del Préstamo, de tal modo que no existen pagos pendientes o deudas con terceras partes que puedan impedir el pago del Préstamo.
 - b) Que no se encuentra incurso en procedimientos legales o judiciales que puedan afectar a su solvencia.
- 3.2 El Prestamista informará al Prestatario mediante el Servicio Remoto elegido por este último (mensaje de texto o e-mail) de que la Solicitud de Préstamo se ha recibido correctamente y que puede acceder a las Condiciones Generales del Préstamo en la página web (sin perjuicio de que las haya recibido con anterioridad, dentro de la información precontractual). Esta primera comunicación del Prestamista será seguida de otra, por el mismo Servicio Remoto utilizado por el Prestamista para su primera comunicación, que informará al Prestatario sobre si su Solicitud de Préstamo ha sido aceptada. Si el Prestamista rechaza la Solicitud de Préstamo, el Prestamista debe proporcionar al Prestatario toda la información que sea posible relativa a los motivos del rechazo.
 - 3.3 Antes de concluir una Solicitud de Préstamo y, de conformidad con las leyes aplicables en España, así como en los reglamentos internos de Novum Bank Limited, el Prestamista evaluará la solvencia del Prestatario basándose en la información obtenida, si procede, del Prestatario y, cuando sea necesario, en base a una consulta de bases de datos relevantes. En el supuesto de que el Prestamista rechazara una Solicitud de Préstamo sobre la base de la información recibida de bases de datos de terceros, el Prestamista informará al Prestatario inmediatamente y sin cargo del resultado de esta consulta y de los detalles de la base de datos consultada.

4. VALIDACIÓN DEL PRÉSTAMO

- 4.1 Una vez que el Prestamista acepta la Solicitud de Préstamo e informa al Prestatario de la respuesta positiva, el Prestatario tendrá que responder al Prestamista a través del Servicio Remoto mediante el que solicitó el Préstamo, incluyendo la palabra "Acepto". El Prestamista deberá realizar una oferta vinculante que expirará en catorce (14) días, de tal manera que se entenderá rechazada por el Prestatario en caso de no aceptarla en ese periodo de tiempo.
- 4.2 Una vez que el Prestamista acepta la Solicitud de Préstamo debe facilitar al Prestatario la información acerca de la Tasa anual equivalente (TAE), de forma gratuita, con carácter adicional a la contenida en estas Condiciones Generales y en la Solicitud del Préstamo.
- 4.3 Adicionalmente a la información precontractual proporcionada electrónicamente, el Prestatario tendrá derecho a solicitar del Prestamista un documento en el que se especifiquen las características concretas del Préstamo que incluya, sin carácter limitativo, la información relativa al importe del Préstamo solicitado y la fecha límite para su devolución. Este documento tiene carácter vinculante y será válido durante un periodo de 14 días, a contar desde su emisión. Durante este periodo el Banco puede revocar la oferta vinculante del Préstamo en caso de recibir información adicional acerca del Solicitante del Préstamo que hubiera provocado que el Banco rechazara la Solicitud de Préstamo o si la información proporcionada por el Solicitante del Préstamo resultara falsa, incorrecta o incompleta.
- 4.4 En caso de que la comunicación a través del Servicio Remoto mencionada en el párrafo 4.1 no se envíe de acuerdo con las Condiciones Generales, se envíe una vez transcurrido el plazo establecido en el párrafo 4.1, o se produzca un rechazo previo por parte del Solicitante del Préstamo, se considerará que no se ha producido ninguna Decisión de Préstamo y por lo tanto el Préstamo no se considerará validado. En cualquier caso, el Préstamo se considera validado en el momento que el Prestamista recibe la Decisión de Préstamo, de acuerdo con los párrafos 4.1 y 4.2 antes mencionados.
- 4.5 El mensaje enviado por el Prestatario confirmando su aceptación y mediante el que toma la Decisión de Préstamo, supone la declaración expresa de que:
- (i) ha revisado las Condiciones Generales publicadas en el Portal Web del Prestamista, (ii) está de acuerdo y acepta el contenido íntegro de las Condiciones Generales, y (iii) quiere que el Préstamo sea ingresado inmediatamente en una cuenta bancaria abierta en una entidad de crédito con licencia o autorizada en España, cuyo titular sea el Prestatario.

5. DISPONIBILIDAD Y CONDICIONES DEL PRÉSTAMO

- 5.1 Una vez recibida la Decisión de Préstamo, el Prestamista realizará una transferencia bancaria por el importe acordado a la cuenta bancaria del Prestatario indicada por el Prestatario en la Solicitud de Préstamo.

- 5.2 El Prestamista, de forma discrecional, concederá el Préstamo de acuerdo con los importes y las condiciones establecidas a las condiciones particulares del préstamo
- (a) El Prestamista solo concederá un (1) único Préstamo por domicilio de forma simultánea.
- (b) El Préstamo solo puede ser concedido y pagado en Euros

6. PLAZO DEL PRÉSTAMO Y DEVOLUCIÓN POR EL PRESTATARIO

- 6.1 El Préstamo tendrá el plazo que hayan acordado el Prestatario y el Banco desde la recepción de la Decisión de Préstamo por el Prestatario. Cuando dicha fecha de pago coincida con un Día no Hábil, el pago se realizará en el Día Hábil inmediatamente siguiente al Día no Hábil.
- 6.2 El Prestatario recibirá un recibo relativo a la reducción del importe del Préstamo y los intereses en la dirección indicada en la Solicitud de Préstamo o en el e-mail que hubiera indicado al Prestamista.
- 6.3 La devolución del Préstamo y el pago de los costes de procesamiento se realizarán por el Prestatario mediante transferencia bancaria a la cuenta indicada en la el recibo del Préstamo enviado al Prestatario. Esta transferencia deberá realizarse a favor del Prestamista identificando adecuadamente el Préstamo que se devuelve.
- 6.4 Si el Prestamista recibe un pago del Préstamo, pero no puede identificarlo debido a la ausencia de datos, el pago quedará pendiente hasta que el Prestatario envíe justificante bancario correctamente identificado (número de cliente o DNI) a contabilidad@fidinda.es
- 6.5 Se considera que el pago se ha realizado cuando aparece como recibido en la cuenta bancaria del Prestamista. Esto incluye el importe total junto con los intereses.
- 6.6 Si el Prestatario no recibe el recibo de la reducción del Préstamo por cualquier motivo, no quedará eximido de su obligación de pagar en la fecha acordada. El Prestatario informará al Prestamista en caso de no haber recibido los ingresos de una reducción del Préstamo dentro de los cinco (5) Días Hábiles siguientes al pago del Préstamo por el Prestatario.
- 6.7 El Prestatario podrá reembolsar la totalidad o parte del Préstamo en cualquier momento sin incurrir en ningún gasto adicional.
- 6.8 Un Prestatario podrá solicitar un nuevo Préstamo el mismo día en que un Préstamo previo a nombre del Prestatario haya sido reembolsado en su totalidad por el Prestatario. Una Decisión de Préstamo acerca de un nuevo Préstamo se determinará discrecionalmente por el Banco y las disposiciones

establecidas para el nuevo Préstamo serán de aplicación únicamente a partir del Día Hábil inmediatamente siguiente.

7. PENALIZACIÓN POR FALTA DE PAGO EN TIEMPO Y FORMA.

- 7.1 La falta de pago de cualquier importe vencido bajo el Préstamo da derecho al Prestamista a exigir al Prestatario una penalización por pago atrasado como se detalla en condiciones particulares del préstamo.
- 7.2 A los noventa (90) días, se procederá a la inclusión del cliente en el fichero de impagados de Asnef previo aviso mediante SMS y correo electrónico
- 7.3 Le corresponde al Prestatario abonar el importe correspondiente a la cantidad prestada, más honorarios; así como los recargos correspondientes a la demora en el pago.
- 7.4 El Prestamista tiene derecho a informar y/o proporcionar detalles a las listas de prestatarios si lo considera apropiado, sobre el Prestatario y el Préstamo, si pasan más de 45 días desde el vencimiento del Préstamo.
- 7.5 El Prestatario pagará los costes adicionales derivados de la recaudación o la gestión del Préstamo y cualquier otro importe resultante de la falta de pago del Préstamo.

8. DERECHO DE DESISTIMIENTO DEL CONTRATO

- 8.1 El Prestatario tendrá un plazo de 14 (catorce) días naturales, desde la fecha de conclusión del acuerdo del Préstamo o desde el día en que el Prestatario reciba las condiciones contractuales y la información solicitada, para desistir del Préstamo sin dar ninguna explicación.
- 8.2 La intención de ejercer el derecho de desistimiento del contrato debe ser comunicada por escrito al Prestamista a la dirección establecida en la cláusula 13. La fecha de dicha comunicación debe ser anterior al vencimiento del periodo establecido en el párrafo anterior. La comunicación debe estar correctamente firmada, y debe indicar el nombre completo, el número del Documento Nacional de Identidad (con una fotocopia adjunta), la fecha de conclusión del contrato y la firma.
- 8.3 De acuerdo con las disposiciones previstas en las cláusulas **Error! Reference source not found.** y 6.1 antes mencionadas, el Prestatario deberá devolver al Prestamista cualquier importe recibido con anterioridad al ejercicio del derecho de desistimiento, sin retraso y en cualquier caso en un periodo máximo de 30 días naturales desde la notificación del desistimiento.

9. RESPONSABILIDAD DEL PRESTATARIO POR INCUMPLIMIENTO

- 9.1 En caso de falta de veracidad en las declaraciones y/o incumplimiento de las Condiciones Generales del contrato por el Prestatario, el Prestamista será compensado, totalmente, por cualquier gasto en el que haya incurrido en relación con dichas falsas declaraciones y/o incumplimientos por parte del Prestatario.

10. INFORMACIÓN PERSONAL

10.1 El Prestamista informa al Prestatario de que:

- a) Los datos personales del Prestatario que hayan sido obtenidos junto con el Préstamo, así como cualesquiera otros datos generados en el contexto de la relación contractual (incluyendo aquellos datos obtenidos a través de medios electrónicos), serán incluidos en un fichero personal tratado por el Prestamista (como responsable de tratamiento).
- b) El objetivo principal de la recopilación es el control, la gestión, el mantenimiento y el cumplimiento de las relaciones contractuales con el Prestatario. Adicionalmente:
 - I. De conformidad con la cláusula 10.2 c) siguiente, el Prestamista tratará también los datos para el desarrollo de actividades comerciales y comunicaciones, anuncios y promociones a través de cualquier medio, tanto de forma tradicional como mediante el envío de correos electrónicos y mensajes a través de cualquier sistema, incluyendo SMS y servicio de mensajería multimedia (MMS) incluyendo información sobre productos y servicios comercializados por el Prestamista o por sociedades pertenecientes a su grupo; y
 - II. De conformidad con la Cláusula 10.2 d) siguiente, el Prestamista también podrá ceder o comunicar los datos incluidos en el fichero de datos a cualquiera de las sociedades pertenecientes al Banco, a sus agentes, o a la sociedad Sucredito, S.L. (en los términos descritos al final de estas Condiciones Generales) todo ello con la finalidad de que estas sociedades puedan tratar tales datos para hacerle llegar información, ofertas y mensajes publicitarios por cualquier medio de los indicados anteriormente, referidos a los productos, promociones especiales – incluyendo programas de fidelización de clientes - y servicios que cada una de estas compañías ofrecen en el sector en el que operan: (i) servicios financieros; (ii) servicios generales de créditos; (iii) encuestas de mejoramiento del servicio.
- c) La licitud de la recopilación de datos se sustenta en el cumplimiento del Préstamo o la obtención de consentimiento, en su caso;
- d) Además de los ya mencionados beneficiarios de estos datos, el Prestamista no podrá tratar de transferir datos de carácter personal a terceros países u organizaciones que no estén en condiciones de asegurar un adecuado nivel de protección de los mismos;

- e) Los datos del Prestatario podrán ser manejados utilizando mediante tratamientos automatizados, con el objetivo de valorar la solvencia del Prestatario, incluso aplicando técnicas de 'scoring'. Ningún otro proceso automático de toma de decisiones o categorización será utilizado por el Prestamista.
 - f) Los datos personales serán almacenados por un periodo de tiempo no superior al estrictamente necesario para la consecución de los objetivos perseguidos en cada momento, de conformidad con la ley que sea de aplicación, particularmente acerca de las obligaciones de seguridad y confidencialidad del Prestamista;
 - g) El Prestatario estará facultado para ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación de los datos mantenidos por el Banco, así como para ejercitar su derecho a la portabilidad de sus datos, a través de la siguiente dirección de e-mail: reclamaciones@fidinda.es;
 - h) [El delegado de protección de datos por parte del Prestamista es Vincent Valletta. Otros datos de contacto: Email: data.officer@novumbankgroup.com
 - i) El Prestatario tendrá el derecho a presentar una queja o reclamación frente a la autoridad europea competente
- 10.2 El Prestatario declara que ha sido informado, consiente y autoriza expresamente al Prestamista:
- a) A recabar información relativa a sus antecedentes crediticios y posiciones de riesgo de Entidades prestadoras de servicios información sobre solvencia patrimonial y crédito (concretamente, del Servicio de Crédito de Asnef-Equifax) para el análisis y, en su caso, concesión, seguimiento y control de la financiación solicitada, así como para cumplir con las obligaciones legales. Igualmente el Prestatario autoriza al Prestamista a consultar sus datos en el censo de contribuyentes de la Agencia Tributaria para verificar la información aportada y a la utilización de servicios de expertos para la evaluación de su solicitud.
 - b) Se informa al Prestatario de que en caso de impago sus datos personales podrán ser incluidos en el Servicio de Crédito de Asnef-Equifax, con domicilio en C/Albasanz, 16, 28037 Madrid.
 - c) A tratar los datos para la realización de actividades y comunicaciones comerciales, publicitarias y promocionales mediante cualquier medio, ya sea tradicional, ya sea mediante el envío de correos electrónicos y de mensajes a través de cualquier sistema incluyendo SMS, MMS etc., por parte del Prestamista que incorporen información sobre productos y servicios comercializados por el Prestamista o comercializados por las empresas pertenecientes a su grupo. Dichos tratamientos también serán realizados durante la vida de operación así como una vez finalizada esta o incluso en el caso de que la operación no llegue a formalizarse por cualquier motivo. . En cualquier caso, el Prestatario podrá oponerse al envío de estas comunicaciones comerciales enviando un e-mail al Prestamista a la dirección de correo siguiente: reclamaciones@fidinda.es.

- d) A ceder o comunicar los datos incluidos en dicho fichero, a empresas pertenecientes al Banco, a los agentes del Banco, y a la sociedad Sucredito, S.L. (en los términos descritos al final de estas Condiciones Generales) todo ello con la finalidad de que estas compañías puedan tratar tales datos para hacerle llegar información, ofertas y mensajes publicitarios por cualquier medio de los indicados anteriormente, referidos a los productos, promociones especiales – incluyendo programas de fidelización de clientes - y servicios que cada una de estas compañías ofrecen en el sector en el que operan: (i) servicios financieros; (ii) servicios generales de créditos; (iii) encuestas de mejoramiento del servicio. En todo caso, el Prestatario podrá oponerse a esta cesión y al envío de estas comunicaciones comerciales enviando un correo electrónico a reclamaciones@fidinda.es.

Nota 1: Todos los datos solicitados deben ser completados en la solicitud y son obligatorios para garantizar la petición del Préstamo, de forma que en caso de que no se reciba dicha información, no será posible procesar la solicitud.

Nota 2: Para utilizar el Portal Web del Prestamista es necesario tener activo el uso de cookies. Las cookies se utilizan para determinar el país de origen de los visitantes de nuestra página web, si lo desea, puede configurar su navegador para alertar al recibir cookies y rechazar la instalación de cookies en el disco duro. Por favor consulte las instrucciones y los manuales de su navegador para más información.

11. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES

- 11.1 De acuerdo con el procedimiento de reclamaciones de Novum Bank Limited, cualquier queja que una persona tenga en relación con un producto o servicio de Novum Bank Limited debe dirigirse llamándonos al 912582987 por escrito por esa persona a Novum Bank Limited, enviando un correo electrónico a: reclamaciones@fidinda.es o por carta a:

Novum Bank Limited

The Emporium

C De Brocktorff Street

Msida, MSD 1421

Malta

- 11.2 El Prestatario puede entregar una reclamación por escrito al Prestamista en la dirección indicada, declarando los hechos y circunstancias a que se refiere la reclamación.

- 11.3 El Banco enviará al cliente un acuse de recibo por escrito en el plazo de dos (2) días laborables a partir del día siguiente a la recepción de la reclamación por el Banco. El Banco confirma que se tomarán todas las medidas necesarias para resolver la reclamación en un plazo de quince (15) días laborables. En caso de no ser posible, el Banco informará al cliente al respecto y le indicará cuándo es probable que se complete.
- 11.4 En caso de que el Prestatario siguiera sin estar satisfecho con la gestión de la reclamación por parte del Prestamista, puede remitir su reclamación al Árbitro para Servicios Financieros de la Oficina de Servicios Arbitrales de Malta (N/S in Regional Road, Msida MSD1920, Malta). Teléfono: +35621249245; página web: <https://financiararbiter.org.mt/>
- 11.5 Las reclamaciones deben realizarse por escrito mediante el formulario de reclamaciones disponible en la página web: <https://financiararbiter.org.mt/content/step-1-complain-your-provider>

Lo anterior podrá realizarse sin perjuicio de la posibilidad para el Prestatario de recurrir ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España).

12. OTRAS DISPOSICIONES

- 12.1 El Prestatario tiene el deber de informar al Prestamista de cualquier cambio en la información facilitada en la Solicitud de Préstamo, así como la actualización de esta información a petición del Prestamista.
- 12.2 Las Condiciones Generales solo pueden ser alteradas por escrito. El Prestamista tiene derecho a modificar, unilateralmente, las Condiciones Generales, pero bajo ninguna circunstancia estas modificaciones podrán surtir efecto sobre los préstamos existentes (únicamente podrán aplicarse los cambios a los préstamos nuevos).

13. NOTIFICACIONES

- 13.1 Las notificaciones entre las Partes que deban realizarse como resultado de este contrato deben realizarse por escrito y serán válidas si se realizan por correo certificado con acuse de recibo, por fax o e-mail en las direcciones listadas a continuación para cada una de las Partes:
- Prestatario: el indicado en la Solicitud de Préstamo
 - Prestamista: Novum Bank Limited, The Emporium, C De Brocktorff Street, Msida, MSD 1421, Malta, fax: +356 23395 100; e-mail: reclamaciones@fidinda.es
- 13.2 Las notificaciones del Prestamista al Prestatario relativas al incumplimiento de las obligaciones de pago del Prestatario sobre el Préstamo serán enviadas por SMS, carta postal y/o por e-mail.

14. CESIÓN

- 14.1 Durante toda la vida del Préstamo, el Banco podrá ceder, total o parcialmente, los derechos que para él se derivan o su posición contractual en el presente contrato de Préstamo a cualquier tercero sin necesidad de consentimiento del Prestatario, siempre que la cesión no suponga gastos adicionales para el Prestatario. Tan pronto como sea razonablemente posible, el Banco notificará al Prestatario la cesión efectuada.
- 14.2 El Prestatario no podrá ceder su posición contractual en el Préstamo sin el consentimiento previo expreso del Banco.

15. CONDICIONES PARTICULARES

- 15.1 Las condiciones particulares del Préstamo, pactadas entre el Banco y el Prestatario, constituyen, conjuntamente con estas Condiciones Generales, el contrato que documenta el Préstamo.
- 15.2 En caso de contradicción entre estas Condiciones Generales y las condiciones particulares del Préstamo, prevalecerán las condiciones particulares.

16. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLE

- 16.1 El Préstamo se regirá por la legislación común española.
- 16.2 Estas condiciones Generales se rigen por la ley española. "Las Partes se someten, a su elección, para la resolución de los conflictos y con renuncia a cualquier otro fuero, a los juzgados y tribunales del domicilio del usuario.

A efectos de notificaciones legales puede dirigirse a: C/ Zurbano 45, 1ª planta, 28010, MADRID Otros datos del contacto: Teléfono: 910 052 004 Fax: 915 502 671

Esta entidad proporciona servicios de atención al cliente en España.