



# Contracte Marc Pibank

## **Condicions Generals**

# Índex

## **CONDICIONS GENERALS** ..... 4

1. <u>Objecte i vinculació entre si dels productes</u> .....	5
2. <u>Conseqüències de l'incompliment de les condicions de vinculació</u> .....	6
3. <u>Condició del client</u> .....	6
4. <u>Identificació del client</u> .....	7
5. <u>Durada i cancel·lació</u> .....	8
6. <u>Interessos, despeses i comissions</u> .....	9
7. <u>Extractes i liquidacions</u> .....	10
8. <u>Comunicacions</u> .....	10
9. <u>Modificació de condicions</u> .....	11
10. <u>Compensació</u> .....	12
11. <u>Cessió del contracte</u> .....	12
12. <u>Drets de desistiment (comercialització a distància)</u> .....	12
13. <u>Normativa de serveis de pagament</u> .....	13
14. <u>Blanqueig de capitals</u> .....	22
15. <u>Reclamació judicial</u> .....	23
16. <u>Llei aplicable i jurisprudència</u> .....	23
17. <u>Política de protecció de dades de caràcter personal</u> .....	23
18. <u>Fons de garantia de dipòsits</u> .....	28
19. <u>Reclamacions i queixes</u> .....	30
20. <u>Perfecció contractual</u> .....	30
21. <u>Verificació</u> .....	31

## **CONDICIONS GENERALS DELS COMPTES** ..... 32

1. <u>Abonament de fons</u> .....	32
2. <u>Disposició de fons</u> .....	32
3. <u>Ordres</u> .....	33
4. <u>Càrrecs opcionals</u> .....	33
5. <u>Conformitat i truncament de documents</u> .....	33
6. <u>Efectivitat</u> .....	33
7. <u>Responsabilitats</u> .....	34
8. <u>Interessos, comissions, despeses repercutibles</u> .....	34
9. <u>Descoberts</u> .....	35
10. <u>Comptes de titularitat plural</u> .....	35
11. <u>Taxa anual equivalent (T.A.E)</u> .....	35

**CONDICIONS GENERALS DEL CONTRACTE DE DIPÒSIT A TERMINI..... 36**

1. <u>Característiques del dipòsit a termini</u> .....	36
2. <u>Disposició</u> .....	37
3. <u>Durada, venciment i cancel·lació del dipòsit a termini</u> .....	37
4. <u>Interessos</u> .....	37
5. <u>Taxa anual equivalent (T.A.E)</u> .....	38
6. <u>Reintegrament de les imposicions</u> .....	38

**CONDICIONS GENERALS DEL CONTRACTE DE TARGETA DE DÈBIT ..... 40**

1. <u>Emissió i titularitat</u> .....	40
2. <u>Condicions per a la contractació de la targeta, compte associat</u> .....	41
3. <u>Caducitat de la targeta. renovació</u> .....	41
4. <u>Utilització de la targeta. operacions</u> .....	42
5. <u>Número d'identificació personal</u> .....	44
6. <u>Ordres de pagament instruïdes a través de la targeta</u> .....	45
7. <u>Obligacions del titular</u> .....	45
8. <u>Obligaciones de l'entitat</u> .....	47
9. <u>Límits en la targeta</u> .....	47
10. <u>Comissions i altres despeses</u> .....	48
11. <u>Utilització a l'estranger</u> .....	48

**CONDICIONS GENERALS DEL CONTRACTE DE BANCA ELECTRÒNICA ..... 49**

1. <u>Accés i utilització de la banca electrònica</u> .....	49
2. <u>Obligacions de les parts</u> .....	50
3. <u>Límits a la utilització de la banca electrònica</u> .....	51
4. <u>Seguretat del servei</u> .....	51
5. <u>Informació d'operacions</u> .....	52
6. <u>Bústia privada</u> .....	52
7. <u>Riscos per compte del client</u> .....	53

## Condicions Generals Comunes

---

Aquest contracte regula les relacions jurídiques entre el Titular i Banco Pichincha España, S.A. (d'ara endavant, l'"**Entitat**" o el "**Banc**") en relació amb qualssevol productes i serveis que subscriu aquell (d'ara endavant, "**Contracte Marc**", o les "**Condicions Generals**") que, juntament amb les condicions particulars de cada producte (les "**Condicions Particulars**") conformen el contracte (el "**Contracte**"). A aquests productes i serveis li resultaran aplicables aquest Contracte Marc, així com les Condicions Particulars corresponents a cada un que, en cas de discrepància, prevaldran sobre el Contracte Marc. Les previsions d'aquest Contracte Marc s'aplicaran, sempre que no es determini una cosa diferent en les Condicions Particulars del producte o servei contractat a la seva empara.

L'Entitat conservarà la documentació contractual indicada més amunt i en posarà a disposició del Titular una còpia sempre que aquest ho sol·liciti, havent tingut accés el Titular a aquesta documentació amb caràcter previ a la contractació.

En aquest Contracte Marc es desenvolupen les condicions generals aplicables a les operacions bancàries sota els serveis i productes emparats pel mateix. Amb la seva signatura, el Titular està acceptant aquestes Condicions Generals, que no han estat negociades individualment, d'acord amb la Llei 7/1998, sobre Condicions Generals de Contractació.

A aquest contracte és d'aplicació, amb caràcter enunciatiu però no limitatiu, l'establert (i) al Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre, de serveis de pagament i altres mesures urgents en matèria financera ("**RDLSP**"), (ii) l'Ordre EHA/1608/2010, de 14 de juny, sobre transparència de les condicions i requisits d'informació aplicables als serveis de pagament; no obstant això, en els casos en què l'usuari del servei de pagament no sigui un consumidor, les parts podran acordar que no s'apliqui, totalment o parcialment, aquesta ordre i la normativa que la desenvolupa, (iii) la Circular 5/2012, de 27 de juny, del Banc d'Espanya, a entitats de crèdit i proveïdors de serveis de pagament, sobre transparència dels serveis bancaris i responsabilitat en la concessió de préstecs, i (iv) la Llei 22/2007, d'11 de juliol, sobre comercialització a distància de serveis financers destinats als consumidors i la normativa corresponent a Productes i Serveis Financers.

En cas que aquesta contractació es dugui a terme per Titulars que no tinguin la condició de consumidor de conformitat amb l'establert a l'article 3 del RDLSP, aquest i l'Entitat acorden que no els resultin d'aplicació els articles 35.1, 36.3, 43, 44, 46, 48, 49, 52, 60 i 61 i l'Ordre EHA/2899/2011, de 28 d'octubre, i la normativa de desenvolupament excepte en allò que, si s'escau, sigui d'observança obligatòria.

LLes informacions ressaltades en "**negreta**" són especialment rellevants, d'acord amb el previst a la Circular 5/2012 del Banc d'Espanya i el RDLSP.

Aquestes Condicions Generals substitueixen qualsevol de les altres subscrietes amb anterioritat pel Titular amb el Banc.

El Titular declara que l'Entitat li ha facilitat de manera comprensible informació prèvia adequada, completa i actualitzada per adoptar una decisió informada de contractar el producte objecte d'aquest Contracte. En particular, el Titular reconeix haver rebut de l'Entitat, a través de la pàgina web del Banc i del formulari de contractació, les explicacions necessàries per comprendre els termes essencials del producte, així com haver estat informat de l'existència del document de preus i tarifes practicats o oferts de manera més habitual en les operacions més freqüents amb els Titulars, el qual pot ser consultat a la seva pàgina web. I tot això amb la finalitat que el Titular pugui comprendre la naturalesa dels riscos dels productes i serveis que se li poden oferir sota aquest Contracte.

## 1. OBJECTE I VINCULACIÓ ENTRE SI DELS PRODUCTES

1.1. Aquest Contracte regula condicions relatives a productes i serveis bancaris de la següent naturalesa que el Titular contracti amb l'Entitat, amb independència de les particularitats de cada un, que es recolliran en les seves Condicions Particulars (referits conjuntament com el/s "**producte/s i/o servei/s bancari/s**") i individualment segons la seva naturalesa com a "**Compte**", "**Dipòsit**" i "**Targeta**"): els comptes corrents, destinats o no a l'estalvi, que subscrigui amb el Banc, dipòsits a termini fix, targetes de dèbit, així com el servei de banca a distància ("Banca Electrònica"). Els productes i serveis bancaris es regiran per aquest Contracte Marc i per les Condicions Particulars aplicables a cada un. D'ara endavant, quan es faci referència a "Compte", s'ha d'entendre feta a qualssevol comptes corrents contractats entre el Client i l'Entitat.

En tot cas:

- La contractació d'un Compte Nòmina comportarà la contractació conjunta de la targeta de dèbit associada i de la Banca Electrònica. La cancel·lació de qualsevol dels tres productes suposarà la cancel·lació automàtica dels altres.
- La contractació del Compte Remunerat comportarà la contractació de la Banca Electrònica.
- La contractació d'un Dipòsit requereix la contractació prèvia o simultània d'un Compte Nòmina o d'un Compte Remunerat. La cancel·lació del compte associat al Dipòsit suposarà la cancel·lació automàtica del Dipòsit i les Altes d'Imposició vigents en aquell moment.

1.2. L'anterior s'entén sense perjudici de la inclusió sota el Contracte Marc d'altres productes i serveis addicionals que el Banc pogués oferir en un futur d'igual o diferent naturalesa. En defecte de determinació expressa en contra a les Condicions Generals o les Condicions Particulars d'aquests productes o serveis addicionals, la contractació d'aquests productes i serveis addicionals serà opcional per al Titular.

1.3. En defecte de determinació expressa en contra a les Condicions Particulars de cada producte, els productes i serveis bancaris únicament podran ser contractats per qualsevol persona física, major d'edat, amb plena capacitat per contractar i resident a Espanya.

1.4. Les Condicions Particulars de cada producte podran ser contractades a títol individual o conjuntament amb altres persones que hagin subscrit aquest Contracte Marc. Els productes i serveis bancaris poden ser contractats de forma separada i independent. No obstant això, tant els dipòsits com les targetes necessiten comptes associats per a la seva contractació.

- 1.5. El **Contracte té una durada indefinida i es mantindrà en vigor mentre hi hagi qualsevol producte o servei bancari contractat sota aquest Contracte**. La signatura d'aquest Contracte **no obliga les parts a contractar els productes i serveis bancaris oferts** per l'Entitat quan no es requereixin productes o serveis vinculats de conformitat amb aquesta clàusula.

## **2. CONSEQÜÈNCIES DE L'INCOMPLIMENT DE LES CONDICIONS DE VINCULACIÓ**

- 2.1. Es produirà la modificació automàtica del Contracte Marc, amb pèrdua dels avantatges, beneficis i bonificacions aplicables als productes emparats en aquest, quan el Titular deixi de complir els requisits de vinculació establerts en aquest Contracte Marc o en les Condicions Particulars de cada producte o servei bancari.

A l'efecte d'aquest Contracte, s'entendrà per nòmina les domiciliacions de l'ingrés de quantitats que percebin amb regularitat periòdica els treballadors per compte aliè en concepte d'havers o rendes del treball amb causa en una relació laboral o funcional; s'entendrà per pensió, la domiciliació de l'ingrés de quantitats que es percebin amb regularitat periòdica pels seus Beneficiaris, en concepte de prestacions previstes en qualsevol dels règims del sistema de la Seguretat Social pública. No tindran la consideració de nòmina o pensió els traspassos interns o transferències realitzats pel propi Titular.

La falta de compliment per part del Titular, en qualsevol moment durant la vigència del Contracte, dels requisits de vinculació operarà com a causa de modificació del Contracte, en els termes i amb les conseqüències detallades a continuació. La revisió del compliment dels requisits de vinculació per part del Banc s'efectuarà amb caràcter mensual en els primers cinc (5) dies naturals de cada mes. A l'efecte de determinar l'existència de la nòmina o pensió, l'Entitat revisarà els seixanta (60) dies anteriors, efectuant-se l'aplicació efectiva de les conseqüències pròpies de l'incompliment indicades a l'apartat 2 següent amb data d'efectes del cinquè (5) dia del mes natural en què es realitzi la revisió (o, si escau, el dia hàbil immediatament posterior).

- 2.2. Com a conseqüència de l'incompliment dels requisits de vinculació, l'Entitat procedirà a aplicar als diferents productes i serveis integrats en aquest Contracte, els tipus d'interès, comissions i despeses que per a cadascun té establerts per a aquest supòsit i que consten a les seves Condicions Particulars i al nostre Fullet de Preus i Tarifes.

## **3. CONDICIÓ DEL CLIENT**

- 3.1. El/s Titular/s (d'ara endavant denominats, tant si es tracta d'un com de diversos Titulars, amb un màxim de dos, el "**Titular**") haurà de ser una persona/es física. De manera que, s'entén com a Titular tot titular persona física, que té la propietat d'un producte o servei contractat amb l'Entitat sota aquest Contracte Marc.

- 3.2. El Titular del producte no podrà ser menor d'edat.

- 3.3. En el supòsit que dues persones siguin Titulars d'un Compte, els productes i serveis bancaris de l'Entitat que se subscriuguin amb càrrec a l'esmentat compte es pressuposarà, llevat d'ordre o disposició legal en contra, que se subscriuen en nom i per compte de tots els Titulars.
- 3.4. La contractació de les Condicions Particulars d'un servei o producte bancari per dos o més Titulars donarà lloc a una responsabilitat solidària, entre si i enfront de l'Entitat, de les obligacions derivades d'aquests, amb independència del règim de disponibilitat conjunta o indistinta pactat en cada cas en les Condicions Particulars de cada producte i servei bancari.
- 3.5. En qualsevol moment de la relació contractual, el Titular tindrà dret a rebre en paper o en un altre suport durador les condicions contractuals d'aquest Contracte Marc.

#### **4. IDENTIFICACIÓ DEL CLIENT**

- 4.1. El Document Nacional d'Identitat, Targeta de Residència o Passaport, exigits d'acord amb la legislació vigent en cada moment, juntament amb els elements de seguretat identificatius (d'ara endavant "document acreditatiu"), seran imprescindibles per operar amb l'Entitat.
- 4.2. La signatura autògrafa del Titular, inclosa la que consti a les tauletes digitals, s'equipara amb la realitzada mitjançant qualsevol tipus de claus secretes, codis o elements de seguretat identificatius, entre altres les targetes EMV (amb xip integrat). En particular, el Titular podrà contractar els productes i serveis que l'Entitat ofereixi mitjançant la remissió d'un SMS amb l'acceptació de l'oferta i la introducció, si escau, de les claus facilitades per l'Entitat.
- 4.3. Sense perjudici de l'anterior, quan s'operi amb qualsevol tipus de clau o document identificatiu, l'Entitat podrà exigir confirmació per escrit de les ordres.
- 4.4. L'Entitat podrà procedir a la revocació o anul·lació dels elements de seguretat identificatius en cas que tinguin indicis raonables que aquests han pogut quedar compromesos.
- 4.5. Amb la finalitat d'incrementar la seguretat de l'operativa i de les transaccions, l'Entitat podrà rebutjar l'execució de les ordres i instruccions rebudes per mitjans no segurs i no habilitats per l'Entitat per a l'operativa habitual (com, per exemple, el fax o el correu electrònic) o aquelles que no continguin signatura autògrafa original o no hagin estat validades amb els elements de seguretat corresponents. En aquests supòsits, assumirà la responsabilitat el Titular.
- 4.6. El Titular, a través de la seva Banca Electrònica o qualsevol altre mitjà habilitat de comunicació a distància, podrà accedir a determinats serveis prestats per l'Entitat. Per aquest motiu, amb la signatura d'aquest Contracte Marc, el Titular autoritza l'Entitat perquè l'identifiqui mitjançant la verificació a distància de les seves dades utilitzant els elements d'autenticació exigits en cada moment per l'Entitat de conformitat amb la normativa aplicable.

Per a l'accés al seu compte en línia, la realització d'operacions de pagament electrònic, així com per a qualsevol acció remota que impliqui un risc de frau en els pagaments que el Titular realitzi sota aquest Contracte Marc, el Titular declara conèixer i acceptar l'existència d'elements

d'autenticació que l'Entitat li exigirà en cada cas, en funció del servei o producte concret, i que es divideixen en tres categories:

- a) **Elements categoritzats com a coneixement:** alguna cosa que només el Titular coneix com, per exemple, una contrasenya en línia.
- b) **Elements categoritzats com a possessió:** alguna cosa que només el Titular posseeix; per exemple, el dispositiu mòbil per generar o rebre contrasenyes d'un sol ús (OTP) com a prova de possessió.
- c) **Elements categoritzats com inherència:** alguna cosa que només és del Titular, com per exemple, la seva empremta dactilar.

Aquests elements són especialment rellevants en aquells supòsits en què el Titular: (i) utilitzi la Targeta per iniciar una operació de pagament electrònic; (ii) accedeixi a la informació dels moviments del seu Compte en línia; (iii) introdueixi la informació de la seva targeta en una aplicació que li permeti usar-la per efectuar pagaments de conformitat amb l'establert al Contracte de Targeta.

## 5. DURADA I CANCEL·LACIÓ

- 5.1. Sense perjudici de la durada establerta en les Condicions Particulars per a cada producte o servei i de la necessitat de mantenir un Compte per al manteniment d'altres productes de conformitat amb la [Clàusula 1](#) anterior, aquest Contracte tindrà una durada indefinida, des del moment de la seva signatura, **romanent en vigor mentre el Titular mantingui en actiu algun producte o servei amb el Banc.**
- 5.2. **El Titular podrà resoldre el Contracte en qualsevol moment de la seva vigència sense necessitat de cap preavís, quedant el Banc obligat a resoldre'l abans del transcurs de 24 hores des de la recepció de la comunicació per part del Titular, havent de cancel·lar prèviament les operacions en curs, així com lliurar a l'Entitat tots els mitjans de pagament de què disposi en aquell moment per a la seva inutilització.** L'Entitat posarà a disposició del Titular el saldo que, si escau, el/s Compte/s presentés/essin al seu favor. **No s'aplicarà la resolució al Contracte quan el Titular tingués contractat amb l'Entitat una altre producte o servei financer per a la gestió del qual sigui necessari mantenir un Compte amb el Banc o en aquells supòsits determinats reglamentàriament.**
- 5.3. La resolució del Contracte serà gratuïta per al Titular sempre que el Contracte no hagués estat en vigor durant menys de sis (6) mesos; en aquest cas, tota comissió i despesa aplicable per la resolució del Contracte serà carregada en la seva corresponent quantitat al Titular.
- 5.4. **L'Entitat, per la seva banda, podrà resoldre'l (i) amb caràcter general, transcorreguts dos (2) mesos des que ho hagi comunicat al Titular, o (ii) en qualsevol moment, sense necessitat de preavís, en cas d'incompliment per aquest de qualsevol de les obligacions establertes en el Contracte,** i en particular per falta de pagament de les sumes degudes per principal, interessos, comissions o qualsevol altre concepte, en cas de cancel·lació de qualsevol dels productes o serveis inicials vinculats que s'indiquen a la [Clàusula 1.1](#) que l'integren o en situacions en què concorrin motius greus que alterin les circumstàncies que van motivar la celebració del Contracte. En aquests casos, el Titular només abonarà la part proporcional deguda de les comissions i despeses que es cobrin periòdicament fins al moment de la resolució del contracte. Si s'haguessin cobrat anticipadament, es



reemborsaran de manera proporcional a la durada del termini que cobreixi la comissió o despesa de què es tracti. A més, des de la data de l'incompliment i fins que el Banc comuniqui al Titular, si escau, la seva voluntat de resoldre el Contracte, el compte deixarà de meritjar interessos i s'aplicaran les comissions i despeses que per aquest supòsit corresponguin a cada un dels productes i serveis que tingui contractats, els quals consten en el nostre Fullet de Preus i Tarifes. En tot cas, l'incompliment de les obligacions assumides en virtut d'aquest Contracte i la consegüent aplicació de les esmentades comissions i despeses li seran comunicats al Titular que aparegui com a primer Titular del Contracte en la forma convinguda a la [Clàusula 8](#) d'aquest Contracte Marc. **El previ no serà aplicable en cas d'ús dels serveis i productes bancaris per a fins il·lícits o en supòsits com els previstos a la normativa sobre blanqueig de capitals, en casos de falsedat documental, etc.**

- 5.5. Sense perjudici de l'establert a l'apartat 4 anterior, **es considerarà causa d'incompliment d'aquest Contracte el fet que els Comptes mantinguts pel Titular sota aquest Contracte Marc no tinguessin moviments durant sis (6) mesos consecutius i no tinguessin saldo o presentessin saldo deutor; en aquest cas, l'Entitat es reserva la facultat de cancel·lar-les i resoldre aquest Contracte, sense necessitat d'avís previ.** A aquests efectes, els apunts originats per l'abonament d'interessos o el càrrec de comissions i despeses no es tindran en compte.

**No obstant l'anterior, la cancel·lació no serà possible si el Titular tingués contractat amb l'Entitat un altre producte o servei bancari per la gestió del qual sigui necessari mantenir oberts els Comptes.**

- 5.6. En el supòsit de defunció del Titular, el Compte es cancel·larà sense cap cost una vegada que els seus hereus acreditin el seu dret a succeir el causant o a disposar d'aquest compte i acreditin davant l'Entitat haver complert amb les disposicions fiscals en vigor, especialment pel que fa a l'Impost de Successions i Donacions.

En el supòsit de dos o més (2) Titulars, en cas de defunció d'algun d'ells, els Titulars supervivents hauran de comunicar aquesta circumstància a l'Entitat el més aviat possible, a l'efecte que es puguin adoptar les mesures adequades. En tot cas, els Titulars reconeixen el manteniment de la solidaritat en la disposició de fons respecte del Compte o Compte associat en el cas dels Dipòsits en el cas de defunció d'algun Titular, podent els drets del difunt ser exercits pels seus causahavents.

## 6. INTERESSOS, DESPESES I COMISSIONS

- 6.1. El Titular haurà de pagar aquelles despeses o impostos que legalment o reglamentàriament no corresponguin a l'Entitat. Especialment, els tributs, comissions i despeses ocasionats per la preparació, formalització i execució del Contracte.
- 6.2. Els tipus d'interès nominal, la taxa anual equivalent (d'ara endavant, "TAE") i les comissions i despeses repercutibles, en relació amb cada un dels productes i serveis que integren aquest Contracte, són inicialment els que s'expressen a les Condicions Particulars. En el supòsit d'incompliment de les condicions de vinculació, o d'incompliment de les obligacions establertes en aquest Contracte Marc, s'aplicaran els tipus d'interès, comissions i despeses que consten a les Condicions Particulars o al nostre Fullet de Preus i Tarifes. En tot cas, l'Entitat podrà modificar els tipus d'interès, comissions i despeses repercutibles en qualsevol moment, ajustant-se a l'establert a la [Clàusula 9](#) d'aquest Contracte Marc.

- 6.3. L'Entitat podrà deduir de l'import de les transferències que rebí el Titular, les despeses que es generin per la mateixa. Així mateix, el Banc podrà cobrar les despeses i comissions que s'originin pels canvis de divisa.
- 6.4. Els interessos, despeses o comissions que generin les operacions previstes en aquest Contracte seran abonats o carregats en el Compte segons correspongui i en funció dels diferents productes i serveis associats a cada Compte.
- 6.5. La informació relativa als termes i condicions aplicables als diferents productes i serveis previstos en aquest Contracte Marc es facilita lliure de despeses per al Titular. No obstant això, es generarà una despesa que es liquidarà segons les tarifes del Banc en cada moment, en els supòsits següents: (i) quan el Titular hagi sol·licitat a l'Entitat l'enviament de la informació addicional a l'exigida per la normativa de Serveis de Pagament o qualsevol altra que fos d'aplicació, (ii) quan sol·liciti informació amb més freqüència a l'establerta a les esmentades normes, (iii) quan sol·liciti l'enviament de la informació per mitjans de comunicació diferents als convinguts per les parts i això fos possible, (iv) quan el Banc notifiqui al Titular el rebuig d'una ordre de pagament, sempre que aquesta negativa estigués objectivament justificada, (v) quan una ordre de pagament sigui revocada en atenció a l'establert a la [Clàusula 13](#) d'aquestes Condicions Generals i (vi) quan sigui necessària la recuperació dels fons d'una operació de pagament executada d'acord amb l'identificador únic erroni facilitat pel Titular.
- 6.6. L'Entitat es reserva la facultat d'introduir noves despeses i/o comissions per la prestació de serveis addicionals en qualsevol moment, ajustant-se a l'establert a la [Clàusula 9](#) d'aquest Contracte Marc.

## 7. EXTRACTES I LIQUIDACIONS

El Titular s'obliga a prestar conformitat o fer les objeccions pertinents, en el termini de quinze (15) dies, als extractes o liquidacions que l'Entitat li envii en relació amb els Comptes mantinguts sota aquest Contracte Marc, quedant entès que la manca de manifestació expressa en el termini indicat tindrà, en tot cas, la significació d'una conformitat tàcita, amb el mateix valor i idèntica eficàcia que la conformitat expressa. Els apunts en els Comptes practicats per l'Entitat podran ser corregits per aquesta, en cas d'error, sense necessitat del consentiment del Titular, de manera que aquests apunts no tenen efectes novadors. En conseqüència, el saldo reflectit en els Comptes és merament informatiu fins a la seva actualització pertinent.

## 8. COMUNICACIONS

- 8.1. **Aquest Contracte es formalitza en l'idioma en què es redacta. Totes les comunicacions i/o notificacions resultants es realitzaran en qualsevol dels idiomes oficials de l'Estat espanyol que acordin les parts.**
- 8.2. El Titular accepta expressament que totes les notificacions i comunicacions que l'Entitat li hagi de remetre o facilitar es realitzin per mitjans telemàtics, incloent-hi expressament el correu electrònic, la bústia privada del servei de Banca Electrònica del Titular, SMS o telèfon, sempre que la normativa aplicable ho permeti.

- 8.3. L'elecció del mitjà de comunicació que es farà servir en cada cas (d'entre els autoritzats pel Titular a l'efecte d'aquest Contracte), a falta d'indicació expressa per part del Titular, correspondrà a l'Entitat, que adequarà la seva elecció al tipus de comunicació de què es tracti.
- 8.4. L'Entitat podrà comunicar-se amb el Client en relació amb aquest Contracte Marc a través dels canals següents: (i) mitjans electrònics (correu electrònic, SMS, etc.); (ii) la bústia privada del servei de Banca Electrònica; i (iii) correu postal a qualsevol de les adreces que l'Entitat tingui del Client. En l'enviament de la informació, l'Entitat respectarà els requisits exigits per la normativa aplicable i necessària per al correcte desenvolupament de les relacions emparades sota aquest Contracte Marc.
- 8.5. En el supòsit que hi hagi diversos Titulars, es prendrà, en tot cas, el del primer Titular, al qual expressament faculten els altres Titulars per rebre les notificacions en nom seu. Les comunicacions efectuades en la forma abans indicada produiran efecte respecte de la resta de Titulars. La remissió de comunicacions a través de la bústia privada del servei de Banca Electrònica és requisit per al manteniment de Comptes; en conseqüència, el Titular, mentre mantingui vigent l'esmentat contracte, haurà igualment de mantenir, com a forma de notificació, l'anteriorment indicada, estant obligat a tenir actiu el servei de Banca electrònica i a accedir amb una freqüència almenys setmanal a la seva bústia privada. En cas de cancel·lació de qualsevol de Comptes, el Titular podrà designar un altre mitjà per a les notificacions que procedeixin, en relació amb els productes i serveis que mantingui en vigor.
- 8.6. A més, l'Entitat podrà remetre al Titular la informació que pugui considerar del seu interès, relativa a l'execució del Contracte o a les operacions derivades, mitjançant missatges electrònics al telèfon mòbil facilitat pel Titular o a través de qualsevol altre mitjà electrònic. Aquestes comunicacions no comportaran cap cost, ni obligació per a l'Entitat respecte del seu enviament, mitjà utilitzat o periodicitat. El Titular podrà desactivar o tornar a activar aquests avisos i alertes a través del mateix canal de comunicació, així com a qualsevol oficina del Banc.

## 9. MODIFICACIÓ DE CONDICIONS

- 9.1. **L'Entitat podrà modificar, en qualsevol moment, les condicions inicialment pactades, comunicant-les al Titular de forma individualitzada i amb una antelació mínima de dos (2) mesos respecte de la data en què hagi d'entrar en vigor la modificació proposada en la forma indicada en la clàusula anterior, llevat que consti un altre termini a les Condicions Particulars d'un dels productes o serveis bancaris. Així mateix, l'Entitat es reserva la facultat de modificar els tipus d'interès nominals o de canvi, períodes de liquidació, despeses repercutibles, límits i comissions pactades.**

**Durant aquest termini, el Titular podrà acceptar o rebutjar les modificacions del Contracte abans de la data proposada per a la seva entrada en vigor i pel mitjà que li siguin notificades. El Titular podrà resoldre el Contracte de forma immediata i sense cap cost de cancel·lació, amb efecte a partir de qualsevol moment anterior a la data d'aplicació de la modificació. En cas de no fer-ho, s'entendrà que accepta les modificacions proposades per l'Entitat, que s'aplicaran des de la data indicada.**

9.2. Es podran aplicar de manera immediata totes aquelles modificacions que resultin inequívocament més favorables per al Titular, sense que sigui necessari cap termini d'espera ni avís previ, així com les modificacions dels tipus d'interès o de canvi de referència acordats en aquest contracte, si escau. Els nous tipus d'interès o canvi aplicables estaran a disposició del Titular a la pàgina web de l'Entitat.

## 10. COMPENSACIÓ

10.1. L'Entitat queda facultada per compensar les quantitats que qualssevol dels Titulars li deguin, amb independència del seu origen, amb els crèdits que tinguin enfront seu, qualsevol que sigui la forma i documents en què estiguin representats, la data de venciment, que a aquests efectes s'entendrà anticipat en benefici de l'Entitat, i el títol del seu dret, inclòs el de dipòsit.

10.2. El Titular consent expressament que la compensació es realitzi amb càrrec a qualssevol comptes dels quals sigui Titular, encara que siguin de diferent classe o moneda, individuals o indistintes amb altres, amb independència que els saldos siguin atribuïbles a un, a alguns o a tots els titulars. Igualment podrà retenir els fons o valors pertanyents als titulars fins a la total cancel·lació del deute, incloent-hi interessos i altres despeses.

## 11. CESSIÓ DEL CONTRACTE

Aquest contracte és formalitzat per l'Entitat tenint en compte la personalitat i solvència del Titular, de manera que el Titular no podrà cedir o transmetre aquest Contracte sense consentiment de l'Entitat.

## 12. DRETS DE DESISTIMENT (COMERCIALIZACIÓ A DISTÀNCIA)

De conformitat amb les disposicions previstes a la Llei 22/2007, d'11 de juliol, sobre Comercialització a Distància de Serveis Financers destinats als Consumidors, el **Titular podrà desistir d'aquest Contracte sense necessitat d'al·legar cap causa, en el termini màxim de catorze (14) dies naturals des del dia de la data de contractació, comunicant-ho a l'Entitat** al seu domicili social o a l'adreça de correu electrònic [info@pibank.es](mailto:info@pibank.es), abans que finalitzi el termini indicat anteriorment, **per qualsevol procediment admès en Dret que permeti deixar constància de la notificació**. Es considerarà que la comunicació ha estat realitzada dins de termini si es realitza mitjançant suport durador i s'envia abans d'expirar el termini de comunicació.

**El Titular que exerceixi el dret de desistiment estarà obligat a abonar l'import del servei financer efectivament prestat pel Banc fins al moment del desistiment el més aviat possible i, en tot cas, en el termini màxim de trenta (30) dies naturals a comptar de la comunicació del desistiment. Rebuda la notificació del desistiment, l'Entitat el farà efectiu de la mateixa manera en què ho faria si es tractés d'una cancel·lació de producte o resolució del Contracte.**

L'Entitat no podrà exigir cap pagament al Titular si (i) no demostra que li ha facilitat l'existència del seu dret de desistiment, amb les condicions per al seu exercici o (ii) si inicia l'execució del Contracte sense haver-la sol·licitat el Titular abans que finalitzi el període de desistiment.

L'Entitat reemborsarà al Titular, el més aviat possible i en tot cas, en el termini màxim de trenta (30) dies naturals, qualsevol quantitat que hagi percebut del Titular d'acord amb el Contracte, excepte l'import que ha d'abonar el Titular a l'Entitat.

## 13. NORMATIVA DE SERVEIS DE PAGAMENT

### 13.1. Consentiment

Les operacions de pagament efectuades sota aquest Contracte Marc es consideraran autoritzades quan el Titular hagi donat el consentiment per a la seva execució. El consentiment per a l'execució d'una operació de pagament es podrà donar també per conducte del beneficiari o d'un proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments.

El Titular podrà retirar el consentiment en qualsevol moment, però no després que l'ordre sigui rebuda per l'Entitat, amb les excepcions previstes en aquesta Clàusula.

### 13.2. Obligacions i responsabilitat del Titular en relació amb la seva autenticació

Per protegir els elements individuals d'autenticació en l'accés a la informació dels seus comptes a través de la Banca Electrònica i la realització de pagaments electrònics i en línia, el Titular haurà de prestar especial atenció al següent:

- (i) **Els elements de coneixement**, com ara una contrasenya d'ús en línia, han de ser guardats en secret; en particular, no han de ser:
  - comunicats oralment (per exemple, per telèfon o en persona);
  - enviats en forma de text (per exemple, per correu electrònic o servei de missatgeria instantània) excepte quan sigui requerit per l'Entitat per a l'autenticació;
  - emmagatzemats per mitjans electrònics de forma no segura (per exemple, al correu electrònic o serveis de missatgeria instantània);
  - escrits en un dispositiu o guardats com a còpia juntament amb un dispositiu que serveixi com a element de possessió (per exemple, un dispositiu mòbil) o per introduir un element d'inherència (per exemple, un dispositiu mòbil amb una aplicació per pagar amb targeta mitjançant la introducció de l'empremta dactilar).
  
- (ii) **Els elements de possessió**, com ara un dispositiu mòbil o la Targeta física, han de ser protegits de l'ús indegut, en particular:
  - Cal que us assegureu que:
    - persones no autoritzades no puguin accedir-hi (per exemple, al vostre telèfon mòbil);
    - altres persones no puguin usar l'aplicació en la qual teniu introduïda la vostra Targeta (per exemple, aplicacions de targetes, o aplicacions d'autenticació) en el terminal mòbil.

- L'aplicació per realitzar pagaments en línia (per exemple, aplicacions de targetes, o la vostra Banca Electrònica) del vostre terminal mòbil ha d'estar desactivada amb anterioritat a cedir la possessió d'aquest terminal mòbil (per exemple, venent el dispositiu de telèfon mòbil).
- Els elements de possessió (per exemple, les claus OTP) no s'han de comunicar oralment (per exemple, per telèfon) ni en forma de text (per exemple, per correu electrònic o servei de missatgeria instantània), excepte quan sigui requerit per l'Entitat per a l'autenticació.

(iii) **Els elements d'inherència**, com ara la vostra empremta dactilar, s'han d'utilitzar com a elements d'autenticació en el vostre dispositiu mòbil per a operacions de pagament en línia i accés a la vostra Banca Electrònica només si no es mantenen emmagatzemats en el mateix dispositiu elements d'inherència d'altres persones. Si el dispositiu mòbil utilitzat per efectuar operacions de pagament en línia o accedir a la Banca Electrònica emmagatzema elements d'inherència d'altres persones, cal utilitzar en les operacions de pagament en línia i l'accés a la Banca Electrònica l'element de coneixement emès per l'Entitat (per exemple, una contrasenya en línia) en lloc de l'element d'inherència emmagatzemat al dispositiu.

El Titular ha de comprovar els detalls de l'operació de pagament (per exemple, el nom de l'empresa contractant i la quantitat abonada) que se li faciliten per l'Entitat a la seva Banca Electrònica en el cas d'operacions de pagament de comerç electrònic, per assegurar-se que són correctes.

### 13.3. Irrevocabilitat i rebuig d'ordres de pagament

1. El Titular no podrà revocar una ordre de pagament després de ser rebuda per l'Entitat, llevat que s'especifiqui una altra cosa en aquesta clàusula.
2. Quan l'operació de pagament sigui iniciada per un proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments, o pel beneficiari o a través seu, el Titular no podrà revocar l'ordre un cop hagi donat al proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments el seu consentiment per iniciar l'operació de pagament o un cop hagi donat el seu consentiment perquè s'executi l'operació de pagament al beneficiari.
3. No obstant això, en els casos de càrrec domiciliat, el Titular podrà revocar una ordre de pagament com a molt tard al final del dia hàbil anterior al dia convingut per al càrrec dels fons al seu Compte.
4. En el cas que el moment de recepció es correspongui amb una data prèviament acordada, de conformitat amb la [Clàusula 13.4](#), el Titular podrà revocar l'ordre de pagament com a molt tard al final del dia hàbil anterior al dia convingut.
5. Quan el consentiment s'hagués donat per a una sèrie d'operacions de pagament, la seva retirada implicarà que tota futura operació de pagament que estigués coberta per aquest consentiment es considerarà no autoritzada.
6. En els casos indicats en els apartats 2 i 3 anteriors, serà necessari per a la revocació el consentiment del beneficiari.

7. L'Entitat podrà rebutjar les ordres de pagament instruïdes pel Titular a través dels diferents mecanismes previstos en aquest Contracte Marc en els termes establerts en aquest. En aquests casos, notificarà al Titular aquesta negativa, els motius corresponents i el procediment per rectificar els possibles errors de fet que l'hagin motivat, llevat que una altra norma prohibeixi aquesta notificació.

La notificació es realitzarà o es farà accessible de la manera convinguda el més aviat possible i, en qualsevol cas, dins del termini d'execució. Les ordres de pagament l'execució de les quals hagi estat rebutjada no es consideraran rebudes.

#### **13.4. Recepció de les ordres de pagament**

El moment de recepció d'una ordre de pagament sota aquest Contracte Marc serà aquell en què és rebuda per l'Entitat. No es carregarà en el Compte del Titular abans de la recepció de l'ordre de pagament.

Si el moment de la recepció no és un dia hàbil per a l'Entitat, l'ordre de pagament es considerarà rebuda el següent dia hàbil. Qualsevol ordre de pagament SEPA que es rebi amb posterioritat a les 19.00 hores d'un dia hàbil, es considerarà rebuda el dia hàbil següent. Per al cas d'ordres de pagament internacionals (sistema TARGET), l'ordre es considerarà rebuda el dia hàbil següent quan es rebi a partir de les 16.45 hores. Per a la resta d'ordres, l'hora límit seran les 13 hores.

El Titular pot acordar amb l'Entitat que l'execució d'una ordre de pagament comenci en una data específica o al final d'un període determinat, o bé el dia en què el Titular hagi posat els fons a disposició de l'Entitat. En aquests casos, es considerarà que el moment de recepció a aquests efectes és el dia acordat.

#### **13.5. Confirmació de la disponibilitat de fons**

El Banc, en la seva condició de proveïdor de serveis de gestió del Compte del Titular, prèvia sol·licitud d'un proveïdor de serveis de pagament que emeti instruments de pagament basats en targetes, diferents de targetes que emmagatzemin diner electrònic, la titularitat del qual sigui del Titular, confirmarà immediatament la disponibilitat de fons en el Compte del Titular per a l'execució d'una operació de pagament iniciada amb l'esmentada targeta. Per això, l'Entitat exigirà el compliment de les condicions següents:

- a) que el Compte sigui accessible en línia en el moment de la sol·licitud a través de la Banca Electrònica;
- b) que el proveïdor de serveis de pagament emissor de la targeta compleixi amb les obligacions legals que li corresponen per obtenir de l'Entitat aquest accés;
- c) que el Titular hagi donat consentiment explícit a l'Entitat, abans que es realitzi la primera sol·licitud de confirmació, per tal que respongui a les sol·licituds de proveïdors de serveis de pagament específics de facilitar confirmació que l'import corresponent a una operació de pagament basada en una targeta de la qual sigui Titular està disponible al Compte.

La confirmació a donar per l'Entitat consistirà únicament en una simple resposta de «sí» o «no», i no en un extracte del saldo del Compte.

El Titular podrà sol·licitar a l'Entitat que li comuniqui la identificació del proveïdor de serveis de pagament i la resposta facilitada.

### **13.6. Serveis d'iniciació de pagaments i d'informació sobre comptes**

Donada la possibilitat d'accés en línia al Compte, el Titular podrà iniciar les operacions de pagament des del Compte a través d'un proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments o permetre que un proveïdor de serveis d'informació sobre comptes accedeixi a determinades dades per a la prestació d'aquest servei.

L'Entitat haurà de facilitar al Titular la iniciació de les ordres de transferència o la informació sobre el seu Compte, de conformitat amb l'establert al paràgraf anterior, sempre que l'iniciador o el proveïdor de serveis d'informació sobre comptes per als quals es presti el consentiment compleixin amb la legislació aplicable en matèria de serveis de pagament i, especialment, amb la que regula l'accés al compte de pagament en cas de serveis d'iniciació de pagaments i les normes d'accés a la informació sobre comptes de pagament i ús d'aquesta informació en cas de serveis d'informació sobre comptes.

### **13.7. Devolució d'operacions autoritzades**

1. El Titular consumidor podrà sol·licitar la devolució per part de l'Entitat, amb data valor no posterior a la del càrrec, de les operacions de pagament autoritzades, que hagin estat iniciades per un beneficiari o a través seu, durant el termini màxim de vuit (8) setmanes comptades a partir de la data de càrrec dels fons al seu compte, sempre que es compleixin les condicions següents: (i) que en l'autorització del càrrec no s'hagués especificat, en el moment en què es va donar, l'import exacte de l'operació i (ii) que l'esmentat import superi el que el Titular podia esperar raonablement, tenint en compte les seves anteriors pautes de despesa, les condicions del contracte corresponent i altres circumstàncies relacionades. El Titular haurà d'aportar la informació i documents necessaris per acreditar la procedència d'aquesta devolució. El Titular no consumidor podrà sol·licitar la devolució en el termini de 2 dies des que realitza l'operació.
2. El Titular no tindrà dret a cap devolució quan hagués transmès directament el consentiment a l'Entitat per al seu pagament i aquest o el beneficiari haguessin proporcionat la informació relativa a la futura operació de pagament amb, almenys, quatre (4) setmanes d'antelació a la data prevista de pagament.
3. En les transferències i els càrrecs domiciliats denominats en euros, quan el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari estigui radicat a la Unió, o quan l'únic proveïdor de serveis de pagament que intervingui en l'operació de pagament sigui l'Entitat, l'Entitat no podrà denegar la devolució sol·licitada, sense perjudici del previst al paràgraf anterior.
4. En cas de reclamació de devolució, l'Entitat comptarà amb un termini de deu (10) dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud per retornar l'import íntegre de l'operació, o bé justificar la seva negativa; en aquest supòsit, indicarà al Titular els procediments de reclamació judicial o



extrajudicial que l'assisteixen per al cas que no estigui d'acord amb les raons ofertes. Per justificar la seva ordre de devolució, el Titular no podrà invocar motius relacionats amb el canvi de divisa quan s'hagués aplicat el tipus de canvi de referència acordat amb l'Entitat.

L'Entitat podrà cobrar les despeses que es generin per la revocació d'una ordre de pagament, quan aquesta procedeixi.

5. El Titular no tindrà dret a reemborsament quan:
  - a) el Titular hagi donat el seu consentiment perquè s'executi l'operació de pagament directament a l'Entitat, i
  - b) si s'escau, l'Entitat o el beneficiari hagin proporcionat o posat a disposició del Client, en la forma acordada, informació relativa a la futura operació de pagament almenys amb quatre setmanes d'antelació a la data prevista.

### **13.8. Notificació i rectificació d'operacions no autoritzades o executades incorrectament**

- 1. El Titular haurà de comunicar a l'Entitat sense tardança injustificada qualsevol operació de pagament no autoritzada o executada incorrectament, així com qualsevol errada o irregularitat detectades. Aquesta comunicació s'haurà de realitzar per escrit adreçat a l'Entitat a l'adreça [info@pibank.es](mailto:info@pibank.es) o a través de la Banca Electrònica, indicant-hi la referència de l'operació no autoritzada o executada incorrectament, així com la data d'abonament o càrrec i el número de compte on es va carregar o abonar l'operació de pagament no autoritzada o executada incorrectament. L'Entitat rebutjarà qualsevol reclamació que es produeixi un cop transcorreguts tretze (13) mesos des de la data de l'abonament o del càrrec, quan es tracti d'un Titular que tingui la condició de consumidor o microempresa, o en el termini de trenta (30) dies si té la condició de no consumidor.**
2. Un cop verificada la falta d'autorització o execució incorrecta, es procedirà a l'esmena. L'Entitat podrà cobrar les despeses que s'originin per la recuperació de fons derivada d'una ordre de pagament quan l'identificador únic facilitat pel Titular fos incorrecte.
3. Els terminis per a la notificació d'operacions no autoritzades o executades incorrectament establerts en el paràgraf anterior no s'aplicaran quan l'Entitat no hagi proporcionat ni posat a disposició del Titular la informació sobre l'operació de pagament.
4. L'Entitat procedirà a la rectificació fins i tot en aquells casos en què l'ordre de pagament no autoritzada o executada incorrectament va ser iniciada per un proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments, sense perjudici del dret a rescabament que, si escau, mantingui enfront seu per les pèrdues sofertes o les sumes abonades per efectuar la devolució al Client i del dret de l'Entitat a demostrar que el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari va rebre l'import de l'operació de pagament de conformitat amb la normativa aplicable.

### **13.9. Prova de l'autenticació i execució de les operacions de pagament**

1. Quan el Titular negui haver autoritzat una operació de pagament ja executada o al·legui que aquesta es va executar de manera incorrecta, correspondrà a l'Entitat demostrar que l'operació

de pagament va ser autenticada, registrada amb exactitud i comptabilitzada, i que no es va veure afectada per una fallada tècnica o una altra deficiència del servei.

2. Si el Titular inicia l'operació de pagament a través d'un proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments, correspondrà a aquest i no a l'Entitat demostrar que, dins del seu àmbit de competència, l'operació de pagament va ser autenticada i registrada amb exactitud i no es va veure afectada per un error tècnic o altres deficiències.
3. A l'efecte de l'establert a l'apartat anterior, el registre per l'Entitat, inclòs, si escau, el proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments, de la utilització de l'instrument de pagament no bastarà, necessàriament, per demostrar que la operació de pagament va ser autoritzada pel Titular, ni que aquest ha actuat de manera fraudulenta o ha incomplert deliberadament o per negligència greu una o diverses de les seves obligacions.
4. Correspondrà a l'Entitat o, si escau, al proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments en el marc de les seves competències, provar que el Titular va cometre frau o negligència greu.
5. L'Entitat conservarà la documentació i els registres que li permetin acreditar el compliment de les obligacions establertes en aquest Contracte i els facilitarà al Titular en el cas que així li sigui sol·licitat, durant sis anys. No obstant això, l'Entitat conservarà la documentació relativa al naixement, modificació i extinció de la relació jurídica que l'uneix amb el Titular almenys durant el període en què, d'acord amb les normes sobre prescripció, puguin resultar convenients per a promoure l'exercici dels seus drets contractuals o sigui possible que els arribi a ser exigint el compliment de les seves obligacions contractuals.

El disposat en aquest apartat s'entén sense perjudici de l'establert a la normativa de prevenció del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme, així com en altres disposicions nacionals o de la Unió Europea aplicables.

### **13.10 Responsabilitat de l'Entitat en cas d'operacions de pagament no autoritzades**

1. El disposat en aquesta clàusula s'aplicarà a totes les operacions de pagament executades sota aquest Contracte Marc, amb independència del mitjà a través del qual el Titular les instrueixi o disposi dels fons.
2. **Sense perjudici del disposat a la [Clàusula 13.8](#), en el cas que s'executi una operació de pagament no autoritzada, l'Entitat retornarà al Titular l'import de l'operació no autoritzada immediatament i, en qualsevol cas, com a molt tard al final del dia hàbil següent a aquell en què hagi observat o se li hagi notificat l'operació, llevat que l'Entitat tingui motius raonables per sospitar l'existència de frau i comuniqui aquests motius per escrit al Banc d'Espanya, en la forma i amb el contingut i terminis que aquest determini.**

**En cas que no hi hagi sospita de frau, l'Entitat restituirà el Compte a l'estat en què s'hauria trobat de no haver-se efectuat l'operació no autoritzada.**

**La data de valor de l'abonament en el Compte no serà posterior a la data de càrrec de l'import retornat.**

3. Quan l'operació de pagament s'iniciï a través d'un proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments, l'Entitat retornarà immediatament i, en qualsevol cas, com a molt tard al final del dia hàbil següent, l'import de l'operació de pagament no autoritzada i, si escau, restituirà el Compte a l'estat en què s'hauria trobat es cas de no haver-se efectuat l'operació no autoritzada.

Si el responsable de l'operació de pagament no autoritzada és el proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments, aquest haurà de rescabalar immediatament a l'Entitat, a petició d'aquesta, per les pèrdues sofertes o les sumes abonades per efectuar la devolució al Titular, inclòs l'import de l'operació de pagament no autoritzada.

Correspondrà al proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments demostrar que, dins del seu àmbit de competència, l'operació de pagament va ser autenticada i registrada amb exactitud i no es va veure afectada per un error tècnic o altres deficiències vinculades al servei de pagament de què és responsable.

4. L'Entitat no assumeix cap responsabilitat pel cas d'ús de la Targeta o les credencials d'accés a la Banca Electrònica del Titular per tercer fora dels supòsits previstos en el Contracte i es rescabalarà per compte del Titular dels danys i perjudicis que en aquest supòsit se li causin.
5. L'Entitat no respondrà de la interrupció de les prestacions del servei que no li siguin directament imputables reservant-se la facultat de restringir, anul·lar o substituir els caixers per uns altres, podent ampliar o limitar a la seva lliure voluntat la xarxa corresponent. Així mateix, es reserva el dret a connectar la seva xarxa amb la d'altres entitats o suprimir les connexions efectuades segons el permès per la normativa d'aplicació. No respondrà del mal funcionament dels mitjans que no tinguin sota el seu directe control. Tampoc respondrà del mal funcionament originat per una avaria tècnica dels mitjans sota el seu directe control si l'avaria fos reconeixible per al Titular per un missatge a l'aparell o fos evident de qualsevol altra forma. El Titular s'haurà d'abstenir d'utilitzar la Targeta o la Banca Electrònica en aquests casos. La responsabilitat de l'Entitat es contraurà exclusivament a les pèrdues directes en què hagi incorregut el Titular com a conseqüència directa del mal funcionament i fins a l'import de la transacció defectuosa o no executada, així com, si és el cas, els interessos corresponents. La responsabilitat de l'Entitat es veurà reduïda en la mesura que el Titular hagi contribuït a l'avaria. L'Entitat quedarà exempta de tota responsabilitat per les incidències que puguin sorgir entre el Titular i un establiment comercial concertat o entre aquell i una altra entitat financera, per falta d'atenció a la seva Targeta.

L'Entitat no garanteix l'acceptació de l'ús de la Targeta com a mitjà de pagament o de retirada d'efectiu per altres establiments adherits al sistema o per altres sistemes vinculats, quedant exempt de responsabilitat en cas de rebuig.

6. L'Entitat no respondrà dels errors en el funcionament del servei de Banca Electrònica deguts a accidents, avaries o problemes de transmissió que dificultessin o impossibilitessin la comunicació electrònica, ni a la interrupció de les prestacions pròpies dels mitjans del servei per fet de tercer i, en general, els deguts a qualsevol altra causa qualificable com a força major o cas fortuït

**13.11. Responsabilitat del Titular en cas d'operacions de pagament no autoritzades**

1. El Titular estarà obligat a suportar, fins a un màxim de 50 euros, les pèrdues derivades d'operacions de pagament no autoritzades resultants de la pèrdua, sostracció o apropiació indeguda per un tercer de la Targeta o de les seves credencials d'accés a la Banca Electrònica, llevat que:
  - a) al Titular no li resultés possible detectar la pèrdua, la sostracció o l'apropriació indeguda de la targeta o les credencials d'accés a la Banca Electrònica abans d'un pagament, excepte quan el propi Titular hagi actuat fraudulentament; o
  - b) la pèrdua es degués a l'acció o inacció d'empleats o de qualsevol agent, sucursal o entitat d'un proveïdor de serveis de pagament al qual s'hagin externalitzat activitats.
2. El Titular suportarà totes les pèrdues derivades d'operacions de pagament no autoritzades si ha incorregut en aquestes pèrdues per haver actuat de manera fraudulenta o per haver incomplert, deliberadament o per negligència greu, la seva obligació de (i) utilitzar la Targeta i les credencials d'accés a la seva Banca Electrònica de conformitat amb l'establert en aquest Contracte i (ii) notificar la pèrdua, sostracció o apropiació indeguda de la targeta o les esmentades credencials sense demora indeguda quan en tingui coneixement.

En aquests casos, no és aplicable l'import màxim previst en el paràgraf primer d'aquesta clàusula. El Titular no suportarà cap conseqüència econòmica per la utilització, amb posterioritat a la notificació de pèrdua, sostracció o apropiació indeguda, llevat que hi hagi actuació fraudulenta per part seva.

3. En tot cas, el Titular quedarà exempt de tota responsabilitat en cas de sostracció, pèrdua o apropiació indeguda de la Targeta quan les operacions s'hagin efectuat de forma no presencial utilitzant únicament les dades de pagament impreses a la pròpia Targeta, sempre que no s'hagi produït frau o negligència greu per part seva en el compliment de les seves obligacions de custòdia de la Targeta i les seves credencials de seguretat i hagi notificat aquesta circumstància sense demora.
4. Si l'Entitat no té disponibles mitjans adequats perquè pugui notificar-se en tot moment la pèrdua o la sostracció de la Targeta o les credencials d'accés a la Banca Electrònica, el Titular no serà responsable de les conseqüències econòmiques que es derivin de la utilització de la Targeta o la Banca Electrònica, excepte en cas que hagi actuat de manera fraudulenta.
5. En els supòsits en què l'Entitat no exigeixi autenticació reforçada al Client, el Titular només suportarà les possibles conseqüències econòmiques en cas d'haver actuat de manera fraudulenta. En el cas que el beneficiari o el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari no acceptin l'autenticació reforçada del client, hauran de reemborsar l'import del perjudici financer causat a l'Entitat.
6. L'Entitat, sense perjudici d'adoptar les mesures que consideri pertinents, queda exempta de responsabilitat en cas de falta d'atenció a qualsevol de les Targetes per part d'algun dels comerços, bancs i caixes compromesos a la venda de béns o prestació de serveis, o per incidències de tipus tècnic o operatiu en els caixers automàtics o TPV aliens a la seva pròpia xarxa als quals estigui connectat, llevat dol o culpa greu per part seva.

7. L'Entitat no serà responsable en cas de circumstàncies excepcionals i imprevisibles fora del seu control raonable, les conseqüències de les quals haguessin estat inevitables malgrat tots els esforços en sentit contrari.

### **13.12. Operacions de pagament en les quals l'import de l'operació no es coneix amb antelació**

1. Si una operació de pagament és iniciada pel beneficiari o a través del beneficiari en el context d'una operació de pagament basada en la Targeta, qualsevol que sigui el canal utilitzat, i l'import exacte, es desconeix en el moment en què el Titular dona el seu consentiment per a l'execució de l'operació de pagament, l'Entitat només podrà bloquejar fons en el Compte Corrent si el Titular ha consentit en la quantitat exacta de fons que ha de bloquejar-se.
2. L'Entitat alliberarà els fons bloquejats en el Compte Corrent d'acord amb l'apartat 1 anterior sense demora una vegada que hagi rebut la informació referent a l'import exacte de l'operació de pagament i, com a molt tard, immediatament després d'haver rebut l'ordre de pagament.

### **13.13. Termini d'execució i data valor**

1. En el cas d'operacions:
  - a) realitzades en euros;
  - b) nacionals en la moneda d'un Estat membre que no formi part de la zona de l'euro;
  - c) que només impliquin una conversió de moneda entre l'euro i la moneda d'un Estat membre que no formi part de la zona de l'euro, sempre que la corresponent conversió es dugui a terme a l'Estat membre que no formi part de la zona de l'euro i, en el cas d'operacions de pagament transfrontereres, la transferència transfronterera es realitzi en euros; l'import de l'operació de pagament s'abonarà en el compte del proveïdor de serveis de pagament del beneficiari, com a màxim al final del dia hàbil següent després del moment de la recepció de l'ordre per l'Entitat. El termini assenyalat es prolongarà un dia hàbil per a les operacions de pagament iniciades en paper.
2. Per a la resta d'operacions, fora de la Unió Europea o que no es trobin dins dels tres supòsits anteriors, el termini d'execució serà de 2 dies hàbils.
3. En els casos en què el Titular tingui la condició de beneficiari que inicia l'operació de pagament, l'Entitat transmetrà l'ordre al proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant en un termini d'1 dia hàbil. En operacions d'abonament, de les quals el Titular sigui el beneficiari: immediatament després d'haver rebut els fons corresponents a l'import de l'operació de pagament, remesos per part del proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant.
4. La data de valor de l'abonament en el Compte Corrent no serà posterior al dia hàbil en què l'import de l'operació de pagament es va abonar en el compte de l'Entitat.
5. Quan el Titular ingressi efectiu en el Compte en euros, podrà disposar de l'import ingressat des del mateix moment en què tingui lloc la recepció dels fons. La data de valor de l'ingrés serà la del dia en què es realitzi.

En cas que el Titular no sigui un consumidor o una microempresa, podrà disposar de l'import al dia hàbil següent al de la recepció dels fons.

## 14. BLANQUEIG DE CAPITALS

Per complir les normes de Prevenció de Blanqueig de Capitals i Finançament del terrorisme, us informem que el Banc està obligat a exigir als seus clients el següent:

- Acreditació de la seva identitat i, si escau la identitat dels titulars reals, en el moment d'establir una relació de negocis.
- Informació sobre la seva activitat econòmica i addicionalment, a comprovar-la. Per a això, autoritzeu Banco Pichincha a sol·licitar a un tercer –públic o privat– les dades necessàries per a comprovar aquesta informació. Per complir aquestes obligacions, el Banc us informará de la documentació que haureu de lliurar.
- Igualment, en compliment de les normes de Prevenció de Blanqueig de Capitals i Finançament del terrorisme, us informem de la creació d'un fitxer administratiu de titularitats finances, que tenen com a responsable i encarregat del seu tractament els organismes següents:
- Responsable: Secretaria d'Estat d'Economia i Suport a l'Empresa (Ministeri d'Economia i Competitivitat).
- Encarregat del tractament: Servei Executiu de la Comissió de Prevenció del Blanqueig de Capitals i Infraccions Monetàries. La finalitat d'aquest fitxer és prevenir i impedir el blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme.

Com a conseqüència de les obligacions legals imposades a LES ENTITATS FINANCERES, us informem que estem obligats a cedir a l'esmentat responsable del fitxer les dades personals identificatives de tots els titulars, representants o autoritzats o qualsevol altres persones amb poders de disposició en determinats productes, la data d'obertura o cancel·lació, així com el tipus de compte o dipòsit.

Per complir les normes de Prevenció de Blanqueig de Capitals i Finançament del terrorisme, el Banc pot sol·licitar als seus clients documentació que justifiqui:

- L'origen del seu patrimoni.
- L'origen dels fons que s'hagin de fer servir en qualsevol operació. Heu de posar a disposició del Banc la documentació quan us sigui requerida. Si us negueu a facilitar les dades, si no coopereu, o no hi ha congruència en la documentació que s'aporti, pot ocasionar que el Banc:

- No realitzi transaccions financeres (com abonaments o disposicions que hagueu sol·licitat).
- Retorni les transferències rebudes.
- Cancel·li les relacions de negoci amb vostè.
- El Banc conservarà la documentació esmentada en els apartats anteriors durant el termini de deu (10) anys, o el que legalment estableixi en cada moment la normativa sobre Prevenció de Blanqueig de Capitals i Finançament del terrorisme, comptats a partir de la data de finalització d'aquest contracte.

## 15. RECLAMACIÓ JUDICIAL

En tots els casos d'incompliment de qualsevol de les obligacions assumides en virtut d'aquest Contracte, l'Entitat podrà resoldre'l i reclamar judicialment la totalitat de les quantitats degudes, més interessos, comissions i despeses solidàriament al Titular del Contracte; serà suficient, per acreditar l'import de la quantitat reclamada, certificació expedida per l'Entitat d'acord amb els seus llibres de comptabilitat. L'esmentat saldo deutor tindrà la consideració de quantitat líquida i exigible i meritirà l'interès fixat per als descoberts en compte, vigent en aquest moment, fins a la seva total cancel·lació.

## 16. LLEI APLICABLE I JURISPRUDÈNCIA

Aquest Contracte es regeix per la legislació espanyola, sotmetent-se les parts per a l'exercici de les accions i reclamacions que els puguin correspondre, als Jutjats i Tribunals competents d'acord amb la legislació aplicable.

## 17. POLÍTICA DE PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

De conformitat amb el disposat a la normativa de protecció de dades, el CLIENT queda informat que les dades de caràcter personal que faciliti seran tractades per la mercantil **BANCO PICHINCHA ESPAÑA, S.A.** (d'ara endavant, "**PIBANK**"), amb NIF A-85882330, domicili social al c/ Lagasca, 4, 28001- Madrid, telèfon (+34) 91 781 89 58 i correu electrònic [dpo@bancopichincha.es](mailto:dpo@bancopichincha.es).

PIBANK tractarà les dades de caràcter personal facilitades directament pel CLIENT o, si s'escau per mitjà dels seus representants legals, apoderats o qualsevol persona amb poder suficient per actuar en nom del CLIENT, així com qualsevol altra dada de caràcter personal de la qual PIBANK disposi o a la qual tingui accés per causa de qualssevol relacions contractuals o precontractuals que el CLIENT hagi concertat o concertat amb PIBANK, o que es generin com a conseqüència dels processos informàtics dels quals aquestes dades siguin objecte.

### **Finalitat del tractament de les dades facilitades pel client a Pibank, base jurídica del tractament i terminis de conservació de les dades**

PIBANK podrà efectuar el tractament de les esmentades dades de caràcter personal, directament o mitjançant tercers que actuïn pel seu compte, i sempre sense perjudici del deure de secret, amb les finalitats següents:

- a) Gestionar la contractació de productes i serveis, així com dur a terme el desenvolupament, control, manteniment i execució de la relació contractual. Les dades facilitades pel CLIENT o, si s'escau per mitjà dels seus representants legals, apoderats o qualsevol persona amb poder suficient per actuar en nom del CLIENT, seran conservades amb aquesta finalitat, sobre la base del **compliment de la relació contractual**, durant tot el temps en què el contracte estigui vigent i, encara després, durant tot el temps exigint per la legislació aplicable i fins que prescriguin les eventuais responsabilitats derivades del Contracte.
- b) Dur a terme el seguiment i control de la satisfacció del CLIENT, mitjançant la realització d'enquestes de qualitat i satisfacció. Les dades seran tractades, en base a l'interès legítim de PIBANK, durant 6 anys.
- c) Dur a terme accions de prevenció contra el frau, mitjançant tècniques de scoring i anàlisi experta. D'acord amb l'anterior, les dades seran conservades, sobre la base de l'interès legítim, durant 6 anys amb aquesta finalitat.
- d) Gestionar la prevenció del blanqueig de capitals i finançament del terrorisme i altres qüestions regulades. Les dades seran conservades sobre la base de l'obligació legal que recull la normativa de prevenció de blanqueig de capitals i finançament del terrorisme, durant 10 anys.
- e) Atendre les sol·licituds, peticions, consultes, queixes o reclamacions del CLIENT. Les dades seran conservades en base al compliment de la relació contractual, durant el termini necessari per donar tràmit i contestació a la vostra sol·licitud i, un cop finalitzat el mateix, durant el termini de prescripció de les accions legals derivades de l'esmentada sol·licitud.
- f) Gestionar l'enviament de comunicacions comercials personalitzades per mitjans electrònics i convencionals, sobre productes i serveis de PIBANK, similars als que van ser objecte de contractació pel CLIENT o, si s'escau per mitjà dels seus representants legals, apoderats o qualsevol persona amb poder suficient per actuar en nom del CLIENT i basats en el seu historial de contractació; en aquest cas, les dades seran tractades en base a l'interès legítim de PIBANK, fins que el CLIENT s'oposi a aquest tractament.
- g) Gestionar l'enviament de comunicacions comercials per mitjans electrònics i convencionals, sobre productes i serveis comercialitzats per PIBANK (productes bancaris, d'inversió i assegurances) dins de la seva expectativa raonable de privacitat, sent tractats sobre la base del consentiment, fins que el revoqui.
- h) Elaborar un perfil comercial del CLIENT recurrent a informació derivada de la relació contractual i a informació facilitada per tercers per oferir al CLIENT productes i serveis d'acord amb els seus interessos, així com millorar la seva experiència de CLIENT, podent prendre decisions automatitzades basades en la seva informació sobre impagaments, productes contractats, les seves transaccions, etc. Sobre la base del consentiment que, si escau, atorgui el CLIENT o, si s'escau per mitjà dels seus representants legals, apoderats o qualsevol persona amb poder suficient per actuar en nom del CLIENT, PIBANK podrà realitzar ofertes concretes, enviar comunicacions comercials adaptades al seu perfil de client, així com permetre o denegar la contractació de productes o serveis. No obstant l'anterior, pel que fa a la presa



de decisions, el CLIENT té dret a obtenir intervenció humana per part de PIBANK, a al·legar el que consideri pertinent, a expressar el seu punt de vista, a defensar el seu dret o interès de conformitat amb la legislació vigent i a oposar-se a les decisions adoptades. Les dades tractades en aquest sentit respondran sempre a la situació actual del CLIENT, referint-se a un període no superior a un any.

### Tipologia de les dades tractades

Depenent de la tipologia de productes i serveis contractats pel CLIENT o, si s'escau per mitjà dels seus representants legals, apoderats o qualsevol persona amb poder suficient per actuar en nom del CLIENT, PIBANK podrà tractar les següents categories de dades del CLIENT, així com en el seu cas dels representants legals, apoderats, avaladors i qualsevol persona que estigui directament relacionada amb el CLIENT o tercers implicats en la contractació del producte o servei:

- a) **Dades identificatives:** nom, cognoms i DNI.
- b) **Dades de contacte:** adreça de correu electrònic, número de telèfon i adreça de correu postal.
- c) **Característiques personals:** estat civil, dades de família, data de naixement, lloc de naixement, edat, sexe, nacionalitat.
- d) **Circumstàncies socials:** característiques d'allotjament, habitatge, situació familiar, propietats, possessions.
- e) **Dades d'ocupació:** professió, llocs de treball, dades no econòmiques de nòmina, historial del treballador.
- f) **Dades de transacció de béns i serveis:** productes i serveis adquirits o sobre els quals el CLIENT mostris interès.
- g) **Dades econòmiques i financeres:** ingressos, rendes, inversions, béns, crèdits, préstecs, dades bancàries, nòmina, deduccions impositives, assegurances, hipoteques, targetes de crèdit.
- h) **Dades d'informació comercial:** activitats i negocis, llicències comercials.

### Destinataris de les dades

Les dades proporcionades pel CLIENT o, si s'escau per mitjà dels seus representants legals, apoderats o qualsevol persona amb poder suficient per actuar en nom del CLIENT, podran ser comunicades a:

- a) Les **Administracions Públiques i a les autoritats judicials** en els casos previstos per la Llei, quan PIBANK sigui requerit per les autoritats administratives competents o per mandat judicial de conformitat amb la legislació vigent.
- b) **Notaries i Registre de la Propietat, Mercantil i de Béns Mobles.**

- c) Els **Registres Públics de Solvència Patrimonial i els Sistemes de Prevenció contra el Fraud** als quals podran ser comunicades les dades relatives a impagaments i incidències en el pagament de productes o serveis contractats a PIBANK.
- d) La **Central d'Informació de Riscos del Banc d'Espanya**, a la qual PIBANK està obligat a comunicar les dades necessàries per identificar les persones amb qui mantingui, directament o indirectament, riscos de crèdit, així com les característiques d'aquestes persones i riscos, incloent-hi, en particular, les que afectin l'import i a la recuperabilitat d'aquests últims. A més, PIBANK podrà consultar i tractar dades relatives al CLIENT que, si s'escau, figurin registrades a la Central d'Informació de Riscos del Banc d'Espanya, als efectes de la concessió i la gestió d'operacions de crèdit, incloent-hi l'avaluació, valoració i seguiment del seu risc de crèdit mitjançant tècniques de scoring i anàlisi experta, així com per assegurar el compliment efectiu de la normativa sobre concentració de riscos i qualsevol altra que, en l'àmbit de la supervisió cautelar de les entitats de crèdit, li resulti d'aplicació a PIBANK.
- e) Les **Autoritats o organismes oficials d'altres països**, situats dins o fora de la Unió Europea, en el marc de la lluita contra el finançament del terrorisme i formes greus de delinqüència organitzada i la prevenció del blanqueig de capitals.
- f) Al **Fitxer de Titularitats Financeres** del qual és responsable la Secretaria d'Estat d'Economia i Suport a l'Empresa, a qui podran ser comunicades les dades identificatives del Titular, els seus representants o autoritzats, o qualsevol altres persones amb poders de disposició, la data d'obertura o cancel·lació del compte, i les seves modificacions, amb la finalitat de prevenir i impedir el blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme.
- g) La **Tresoreria General de la Seguretat Social**, a l'efecte d'obtenir informació de la seva activitat econòmica i a realitzar-ne una comprovació.
- h) Les **companyies asseguradores** a efectes de gestionar i fer efectiva la contractació de les assegurances corresponents.
- i) Les **empreses del Grupo Banco Pichincha España**, format per CONFIASEGUR OPERADOR DE BANCA-SEGUROS EXCLUSIVO, S.L. quan el CLIENT ho hagi consentit, per a l'enviament de comunicacions comercials per part d'aquestes.
- j) Les **entitats financeres del Grupo Financiero Pichincha**, a les participades per aquestes o auxiliars (podeu consultar quines són a <http://www.pichincha.com>), en cas que sigui necessari en el marc de la relació contractual per gestionar la contractació de productes o serveis que les esmentades empreses puguin oferir i/o comercialitzar; en aquest cas, l'informarem prèviament que caldrà transferir les seves dades a les esmentades entitats.
- k) Les **entitats del Grupo Financiero Pichincha**, basant-nos en l'interès legítim que ens confereix la normativa de protecció de dades, amb fins administratius de gestió del grup empresarial..

### Veracitat de les dades, obligatorietat de facilitar-los i dades de tercers

El CLIENT o, si s'escau per mitjà dels seus representants legals, apoderats o qualsevol persona amb poder suficient per actuar en nom del CLIENT, declara que les dades facilitades a PIBANK són exactes i veraces i s'obliga a comunicar a PIBANK qualsevol modificació o variació de les esmentades dades. Llevat que s'indiqui una altra cosa, les respostes a les qüestions plantejades per PIBANK amb motiu de la sol·licitud i concertació d'aquesta relació contractual tenen caràcter obligatori, la negativa a facilitar les dades requerides la impossibilitat de tramitar l'operació. En cas que el CLIENT o, si s'escau els representants legals, apoderats o qualsevol persona amb poder suficient per representar el CLIENT facilitin dades de tercers, manifesta comptar amb el seu consentiment i es compromet a traslladar-li la informació continguda en aquesta clàusula, eximint PIBANK de qualsevol responsabilitat en aquest sentit. No obstant això, PIBANK podrà dur a terme les verificacions periòdiques per constatar aquest fet, i adoptar les mesures de diligència deguda que corresponguin, d'acord amb la normativa de protecció de dades.

### Exercicis de drets

El CLIENT, així com en el seu cas els representants legals, apoderats o qualsevol persona amb poder suficient per actuar en nom del CLIENT, pot enviar un escrit a PIBANK a la següent adreça postal: c/ Lagasca, 4, CP 28001 – MADRID, o per correu electrònic a la següent adreça electrònica: [dpo@bancopichincha.es](mailto:dpo@bancopichincha.es) o bé personant-se en qualsevol oficina de PIBANK, adjuntant fotocòpia del seu document d'identitat en vigor i, en cas de representació legal, fotocòpia del document que acrediti la representació del CLIENT, en qualsevol moment i de manera gratuïta, per:

- a) Revocar els consentiments atorgats.
- b) Obtenir confirmació sobre si a PIBANK s'estan tractant dades personals que el concerneixen o no.
- c) Accedir a les seves dades personals.
- d) Rectificar les dades inexactes o incompletes.
- e) Sol·licitar la supressió de les vostres dades quan, entre altres motius, les dades ja no siguin necessaris per als fins que van ser recollides.
- f) Obtenir de PIBANK la limitació del tractament de les dades quan es compleixi alguna de les condicions previstes en la normativa de protecció de dades.
- g) Sol·licitar la portabilitat de les dades en els casos previstos a la normativa.
- h) Posar-se en contacte amb el delegat de Protecció de Dades de PIBANK a través de l'adreça següent: [dpo@bancopichincha.es](mailto:dpo@bancopichincha.es).
- i) Interposar una reclamació relativa a la protecció de les seves dades personals davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, a l'adreça c/ Jorge Juan, 6, 28001 – MADRID, quan l'interessat consideri que PIBANK ha vulnerat els drets que li són reconeguts per la normativa aplicable en protecció de dades. En el supòsit que el CLIENT autoritzi a una altra persona perquè en la seva

representació exerceixi els seus drets en relació amb aquest contracte, PIBANK informa a la persona autoritzada a aquest efecte que les seves dades de caràcter personal proporcionades a PIBANK en l'àmbit d'aquesta relació contractual seran tractades per PIBANK, la qual podrà efectuar el tractament d'aquestes dades de caràcter personal, directament o a través de tercers que actuïn pel seu compte, i sempre sense perjudici del deure de secret, per als fins del manteniment, desenvolupament, gestió i control d'aquesta relació contractual. Així mateix, i sense perjudici dels esmentats drets, en el cas que PIBANK compti amb el consentiment del CLIENT per al tractament de les seves dades per a les finalitats publicitàries o promocionals esmentades anteriorment, el CLIENT o, si s'escau el representant legal, apoderat o la persona amb poder suficient que actuï en nom del CLIENT podrà en qualsevol moment, i sense efectes retroactius, revocar el consentiment notificant PIBANK la negativa a l'esmentat tractament i/o la cessió de dades, segons procedeixi, per la qual cosa serà suficient amb la formalització del document específic que PIBANK té establert a aquest efecte i que es troba a disposició del CLIENT i li serà facilitat per PIBANK amb la seva simple petició, o bé amb l'enviament al Servei d'Atenció al Client de PIBANK, a l'adreça indicada més amunt, d'un escrit, que podrà cursar a través de qualsevol oficina de PIBANK, en el qual el CLIENT expressi la negativa que correspongui.

## 18. FONS DE GARANTIA DE DIPÒSITS

L'Entitat està adherida al Fons de Garantia de Dipòsits d'Entitats de Crèdit, situat al c/ José Ortega y Gasset, 22 - 5a planta, 28006 Madrid, pàgina web: [www.fgd.es](http://www.fgd.es).

El Fons té per objecte garantir els dipòsits en diners i en valors o altres instruments financers constituïts en les entitats de crèdit, amb el límit de 100.000 euros per als dipòsits en diners o, en el cas de dipòsits nominats en una altra divisa, el seu equivalent aplicant els tipus de canvi corresponents. Arribarà, al seu torn, els interessos meritats fins a la data, sense que en cap cas se sobrepassi l'esmentat límit.

Amb independència del seu import quedaran garantits, durant tres (3) mesos, els dipòsits l'import dels quals hagi estat abonat a partir del moment en què aquests dipòsits (i) siguin procedents de transaccions amb béns immobles de naturalesa residencial i caràcter privat; (ii) els que es deriven de pagaments rebuts pel dipositant amb caràcter puntual i estiguin lligats al matrimoni, el divorci, l'acomiadament, la invalidesa o la defunció i (iii) els que estiguin basats en el pagament de prestacions d'assegurances o en la indemnització per perjudicis que siguin conseqüència d'un delictes o d'un error judicial.

La garantia s'aplica per dipositant, independentment de si el Titular és persona física o jurídica o del número de dipòsits dels quals sigui Titular a l'Entitat. En cas que hi hagués més d'un Titular, la garantia es dividirà entre els Titulars d'acord a les Condicions Particulars del contracte de dipòsit i, en el seu defecte, a parts iguals.

<p align="center"><b>Informació bàsica sobre la cobertura dels dipòsits</b> (d'acord al RD 2606/1996, de 20 de desembre, sobre fons de garantia de dipòsits d'Entitats de Crèdit)</p>	
Els dipòsits mantinguts a <b>BANCO PICHINCHA ESPAÑA, S.A.</b> estan garantits per:	Fons de Garantia de Dipòsits d'Entitats de Crèdit
Límit de cobertura:	100.000 euros (o el seu corresponent valor en la divisa en què estigui denominat el dipòsit) per dipositant i Entitat de Crèdit
Si teniu dipòsits a la mateixa Entitat de Crèdit:	Tots els vostres dipòsits en la mateixa Entitat de Crèdit se sumen i el total està subjecte al límit de 100.000 euros
Si teniu un compte en participació amb una(es) altra(es) persona(es):	El límit de 100.000 euros s'aplica a cada dipositant per separat
Període de reemborsament en cas de concurs de l'Entitat de Crèdit:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 15 dies hàbils, entre el 01.01.2019 i el 31.12.2020</li> <li>• 10 dies hàbils, entre el 01.01.2021 i el 31.12.2023</li> <li>• 7 dies hàbils, a partir del 01.01.2024</li> </ul>
Moneda en què es realitza el reemborsament:	Euros
Contacte:	Adreça: C/ José Ortega y Gasset, 22 - 5ª planta 28006 - Madrid Telèfon: +34 91 431 66 45 Fax: +34 91 575 57 28 Correu electrònic: <a href="mailto:fogade@fgd.es">fogade@fgd.es</a>
Per a més informació:	<a href="http://www.fgd.es">http://www.fgd.es</a>

## 19. RECLAMACIONS I QUEIXES

Per a la resolució de totes les reclamacions o queixes que pugui plantejar el Titular, en relació amb la interpretació, aplicació, compliment i execució d'aquest contracte, sense perjudici de les accions judicials que li corresponguin, podrà adreçar-se al Servei d'Atenció al Client del Banc, c/ Lagasca, 4, amb CP 28001, de Madrid, o per correu electrònic a: [atencionalcliente@bancopichincha.es](mailto:atencionalcliente@bancopichincha.es), incloent-hi: nom, cognoms, NIF, signatura, adreça del client i el motiu de la reclamació. El Servei d'Atenció Client disposa d'un termini màxim de quinze (15) dies hàbils per resoldre les queixes i reclamacions rebudes després de la seva recepció. En situacions excepcionals, si no pogués oferir-se una resposta en aquest termini per raons alienes a l'Entitat, aquesta enviarà una resposta provisional indicant els motius del retard i especificant el termini de recepció de la resposta definitiva, que no excedirà d'un (1) mes. Així mateix, teniu a la vostra disposició el **Reglament del Servei d'Atenció al Client** a Internet: [www.pibank.es](http://www.pibank.es).

Sense perjudici de l'anterior i per al cas que el Titular consideri desatesa la seva queixa, no rebí resposta en els terminis indicats en el paràgraf anterior o no estigui d'acord amb la decisió del Banc al respecte, podrà formular la corresponent queixa o reclamació davant de l'organisme competent, en particular al Departament de Conducta de Mercat i Reclamacions del Banc d'Espanya (c/ Alcalá, 48, CP 28014, Madrid) per a les reclamacions derivades dels contractes de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos bancaris.

Per presentar la vostra queixa o reclamació davant del Departament de Conducta de Mercat i Reclamacions del Banc d'Espanya, és necessari que l'hagueu presentat prèviament al Servei d'Atenció al Client de l'Entitat.

El Titular té la possibilitat d'accedir a la resolució en línia dels litigis que mantingui amb l'Entitat de conformitat amb l'establert al Reglament (UE), núm. 524/2013, del Parlament Europeu i del Consell de 21 de maig de 2013, sobre resolució de litigis en línia en matèria de consum, a través de l'enllaç següent: <http://ec.europa.eu/odr>.

L'Entitat no està adherida a una junta arbitral de consum per a la resolució de conflictes relacionats amb aquest Contracte, i no ofereix la possibilitat d'accedir a altres procediments extrajudicials.

## 20. PERFECCIÓ CONTRACTUAL

La perfecció d'aquest Contracte es realitzarà mitjançant signatura electrònica amb el concurs d'una tercera part fiable d'acord amb l'establert a l'article 25 de la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic, que arxivarà en suport informàtic les declaracions de voluntat del Titular, detallades amb data i hora. Per a això, l'Entitat posarà a disposició del Titular, amb anterioritat a la signatura, les Condicions Particulars del producte o servei que estigui contractant, remetent-les-hi posteriorment signades. Les Condicions Generals es facilitaran al Titular amb la contractació del primer o primers dels productes emparats sota el mateix, estant aquestes Condicions a disposició del Titular quan aquest les sol·liciti i remetent-les-hi amb posterioritat a la signatura de les Condicions Particulars de cada producte.

L'accés per part del Titular a les esmentades Condicions Particulars es realitzarà mitjançant signatura electrònica del Titular a través d'un codi o PIN facilitat per un tercer de confiança. El tercer de confiança remetrà un SMS al número de telèfon mòbil facilitat pel client amb el codi d'operació que servirà com a dada de verificació de la signatura electrònica del Titular. Després de la recepció de l'SMS, el Titular procedirà a introduir aquest codi d'operació en el programa o sistema informàtic de l'Entitat, procedint-se així a la signatura del Contracte.

Les dades referents a la verificació de la signatura, com ara el moment temporal o la constatació de la seva validesa, seran emmagatzemades pel tercer de confiança.

La contractació dels següents productes i serveis de l'Entitat es podrà realitzar des de la Banca Electrònica, acceptant les Condicions Particulars del producte o servei en qüestió mitjançant un codi clau de signatura d'un sol ús ("OTP", sigles d'One Time Password), que rebrà el Titular a través d'un SMS al seu telèfon mòbil associat.

## **21. VERIFICACIÓ**

Aquest Contracte queda subjecte al fet que l'Entitat dugui a terme la corresponent verificació prèvia de la informació i dades proporcionades pel Titular, d'acord amb l'establert a la seva Política d'Admissió de Clients.

## **Condicions Generals dels Comptes**

---

Aquestes condicions tenen per objecte regular alguns aspectes dels Comptes corrents la contractació dels quals sol·liciti el Titular sota aquest Contracte Marc. Aquestes condicions formen part del Contracte Marc i s'apliquen als productes de compte corrent juntament amb les seves Condicions Particulars.

Podrà ser Titular d'un Compte tota persona física, major d'edat, amb plena capacitat per contractar i resident a Espanya. El Titular podrà accedir al Compte i realitzar disposicions de fons a través del servei Banca Electrònica identificant-se mitjançant les seves claus d'accés i seguretat.

El Titular podrà autoritzar a una o diverses persones (d'ara endavant, "Autoritzats") perquè puguin tant disposar com consultar el saldo del Compte. Els nomenaments, renúncies o renovacions de les facultats dels Autoritzats necessiten el consentiment dels Titulars i la seva notificació a l'Entitat. Si els Autoritzats volguessin renunciar a la seva condició, hauran de justificar davant de l'Entitat que han posat aquesta renúncia en coneixement de tots els Titulars.

El Titular es fa responsable del correcte ús que els Autoritzats facin dels Comptes respecte de les quals se'ls atorgui l'autorització, llevat que s'hagués pactat una altra cosa a les Condicions Particulars; en aquest cas, s'aplicaria el règim previst en aquestes. El Titular es compromet, així mateix, a comunicar als Autoritzats les condicions contractuals aplicables al Compte i qualsevol altra que l'Entitat li faciliti relacionada amb aquesta.

La divisa dels Comptes és l'Euro.

### **1. ABONAMENT DE FONTS**

La provisió de fons en els Comptes de l'Entitat es realitzarà exclusivament per ordre de transferència.

### **2. DISPOSICIÓ DE FONTS**

La disposició de fons dels Comptes de l'Entitat s'efectuarà mitjançant reintegraments en caixers automàtics, l'ús de la Targeta de Dèbit o per mitjà d'ordres de traspàs i/o transferència segons l'establert a les Condicions Particulars de cada producte, així com de conformitat amb el que disposen les Clàusules 4a i 5a següents.

Per disposar dels fons, el Titular s'haurà d'identificar mitjançant els elements d'autenticació que li sol·liciti l'Entitat en cada moment d'acord amb la normativa aplicable. Els elements exigits poden variar en funció del nivell de risc, la freqüència, l'import i el canal de pagament utilitzat per a l'ordre de pagament.



En les operacions de pagament en què disposi dels fons per iniciar operacions i el beneficiari estigui inclòs en una llista de beneficiaris de confiança prèviament creada pel Titular, hi ha la possibilitat que l'Entitat li exigeixi un sol factor d'autenticació.

En les operacions de pagament en què disposi dels fons per iniciar operacions subsegüents incloses en la sèrie d'operacions de pagament, modifiqui o iniciï per primera vegada una sèrie d'operacions freqüents amb el mateix import i el mateix beneficiari, hi ha la possibilitat que l'Entitat li exigeixi un sol factor d'autenticació.

Quan el Titular iniciï una transferència de crèdits en circumstàncies entre comptes mantinguts en l'Entitat en què sigui Titular, l'Entitat li exigirà un sol factor d'autenticació.

### **3. ORDRES**

Les ordres a l'Entitat es cursaran exclusivament pel Titular o Autoritzats. L'Entitat no estarà obligada a realitzar ordres rebudes per comunicació telefònica, telegràfica o similar, si manquessin de l'indicatiu convingut en garantia de la seva autenticitat, reservant-se en tot cas el dret a sol·licitar-ne confirmació. Si l'Entitat tingués algun dubte sobre l'autenticitat, suficiència o contingut de qualsevol ordre o document relatiu al Compte, pot exigir que, a la seva satisfacció, l'esmentat dubte sigui resolt satisfactòriament perquè, si escau, l'operació de què es tracta pugui dur-se a efecte.

### **4. CÀRRECS OPCIONALS**

El Titular podrà sol·licitar per escrit que es pagui amb càrrec al Compte l'import representat per efectes, factures, rebuts o qualsevol altre document que instrumenti una ordre de pagament, que podrà ser autoritzat per l'Entitat. Així mateix, accepta que el Compte serveixi de suport d'operacions realitzades utilitzant nous mitjans de pagament associats a aquesta.

### **5. CONFORMITAT I TRUNCAMENT DE DOCUMENTS**

Si l'Entitat donés la seva conformitat a altres entitats en relació amb documents lliurats o autoritzats pel Titular, procedirà a retenir els respectius imports des del mateix moment en què l'hagi prestat. El Titular autoritza que sigui carregat al Compte l'import representat per documents lliurats o acceptats per ell amb càrrec a la mateixa que haguessin estat atesos per altres entitats, sense necessitat que hi hagi presentació física d'aquests documents a l'Entitat.

### **6. EFECTIVITAT**

Les operacions de càrrec i abonament només produiran efecte quan hagin estat registrades en el sistema informàtic central del Banc, sense perjudici de la data valor que en cada cas correspongui.

## 7. RESPONSABILITATS

L'Entitat no assumeix cap responsabilitat pels danys i perjudicis originats a causa de demores o deficiències dels serveis de comunicació per causes que no li siguin directament imputables, ni per les que tinguessin causa en força major o cas fortuït.

## 8. INTERESSOS, COMISSIONS, DESPESES REPERCUTIBLES

- 8.1. Els interessos corresponents als saldos deutors i creditors que, si s'escau, es reportessin, es calcularan dia a dia i separatament, mitjançant la fórmula de l'interès simple ( $i = c \times r \times t$ : 36500 o 36600 en caso de año bisiesto), calculant-se sobre saldos mantinguts; en què: "i" són els interessos meritats, "c" els saldos mantinguts, "r" el tipus d'interès nominal i "t" els dies de permanència. Els tipus d'interès nominals, creditor i deutor, seran els establerts a les Condicions Particulars. El pagament s'efectuarà, acumulant-se els interessos al saldo mitjançant el seu abonament en el Compte, el dia 1 del mes següent al del període de liquidació (o hàbil posterior).
- 8.2. El Compte podrà meritjar, a favor del Banc, les següents comissions de conformitat amb l'establert a les seves Condicions Particulars, els imports inicials de les quals són les que s'especifiquen en les Condicions Particulars:
- De manteniment**, que es liquidarà mensualment l'últim dia de cada mes o, en el cas que aquest sigui festiu, el dia hàbil immediatament anterior, per l'import que s'indica en les Condicions Particulars; quan no s'hagués produït cap apunt al Compte en el termini previst en les mateixes, exclosos a aquests efectes els apunts originats per l'abonament d'interessos o el càrrec de comissions i despeses, la comissió serà la que s'hi indica igualment.
  - D'administració**, que s'aplica per apunt, excloses les que es generin pel càrrec/abonament d'interessos, comissions, ingressos i reintegraments en efectiu. Es liquidarà mensualment acumulant-se totes les comissions meritades com a conseqüència d'apunts corresponents a les operacions realitzades en aquest període. L'esmentat càrrec al Compte es realitzarà coincidint amb el dia 1 del mes següent al mes natural de còmput de la comissió o, en cas de ser inhàbil, el dia hàbil posterior.
  - Sobre el major saldo comptable descobert**, liquidable mensualment, sobre el major saldo de cada període. Aquesta comissió tindrà, si el Titular té la condició de no consumidor, l'import mínim establert a les Condicions Particulars i, en qualsevol cas, no s'aplicarà als descoberts per valoració, i es cobrarà els dies 31 de març, 30 de juny, 30 de setembre i 31 de desembre, llevat que els períodes de liquidació del Compte fossin de durada inferior al trimestre, cas en el qual aquesta comissió es cobrarà l'últim dia del període de liquidació en qüestió.
  - Per reclamació de posicions deutores vençudes** (descoberts, interessos i comissions), podent-se carregar una sola vegada per cada situació referenciada, liquidable i pagadora a la cancel·lació de la posició deutora.
  - Per transferències dins de la zona SEPA en Euros** (no urgents), carregant-se un sol cop per cada situació referenciada, liquidable i pagadora a la seva execució.

## 9. DESCOBERTS

- 9.1. El Compte ha de tenir diners suficients per atendre les ordres de pagament del Titular. L'Entitat no s'oblige a atendre disposicions en descobert (saldos a favor de l'Entitat). Si per qualsevol causa es produïssin descoberts i no hi hagués saldo en el Compte per atendre el seu pagament, els fons hauran de ser reposats immediatament pel Titular, sense necessitat de requeriment, meritant mentrestant interessos a un tipus que serà inicialment l'expressat en les Condicions Particulars del Compte, liquidables en la forma prevista a la [Clàusula 8.1](#) anterior, així com la comissió prevista en aquestes Condicions Particulars.
- 9.2. Exclusivament en cas que el Titular tingui la condició de consumidor, els interessos es liquidaran de manera que, en cap cas, la taxa anual equivalent corresponent al descobert pugui ser superior a 2,5 vegades l'interès legal del diner, o a qualsevol altre límit d'imperativa aplicació en cada moment.

## 10. COMPTES DE TITULARITAT PLURAL

- 10.1. **Limit màxim de Titulars:** el Compte de l'Entitat no admetrà més de dos (2) Titulars.
- 10.2. **Modalitats:** en cas de Titularitat plural, el compte serà sempre indistint, sense que s'admeti cap modificació d'aquest règim. Enfront de l'Entitat cap dels Titulars del Compte podrà oposar-se, qualsevol que sigui la causa, al fet que es realitzin les disposicions en la forma que preveu aquest Contracte Marc, amb independència de qui fos el Titular del càrrec que s'hagi realitzat al Compte.
- 10.3. **Drets dels Titulars.** En cas de Titularitat plural, en ser un compte indistint, cada un accepta i reconeix plena validesa a tota disposició de fons realitzada per qualsevol d'ells.
- 10.4. **Defunció d'un Titular.** En cas de defunció d'algun dels Titulars, qualsevol persona que realitzés disposicions de fons estarà obligada a posar en coneixement de l'Entitat, prèviament, aquesta defunció, fent-se constar la corresponent declaració per mitjà d'una diligència signada pel declarant i pel representant de l'Entitat, la qual s'estendrà per duplicat perquè cada signant rebi i conservi un exemplar per tal d'acreditar que aquesta obligació ha estat complerta. La persona que hagués realitzat disposicions de fons amb incompliment d'aquesta obligació respondrà davant de l'Entitat de tots els danys i perjudicis que, si s'escau, pateixi aquesta com a conseqüència de les mateixes disposicions de fons. Sense perjudici del que estableixen les normes fiscals d'aplicació, els drets derivats del Compte podran ser exercitats davant de l'Entitat, bé per qualsevol dels cotitulars supervivents, bé per la persona o persones que haguessin succeït el difunt en la Titularitat del compte, sent inexcusable, quan el succeïssin més d'una persona, que totes elles actuïn conjuntament.

## 11. T.A.E.

**La TAE serà calculada d'acord amb la fórmula que conté la Circular del Banc d'Espanya 5/2012, de 27 de juny, publicada al BOE, núm. 161, de 6 de juliol de 2012, pàgina 48902, o en la normativa vigent que pogués substituir-la (calculada sota la hipòtesi de permanència del saldo durant un any complet, tenint en compte el tipus d'interès nominal previst en les Condicions Particulars).**

# Condicions Generals del contracte de Dipòsit a termini

Aquestes condicions regulen l'obertura per temps indefinit d'un Dipòsit a termini ("**Dipòsit**") en el Banc. Aquestes condicions s'aplicaran juntament amb el Contracte Marc, les Condicions Particulars del Dipòsit i les Condicions de cada Alta d'Imposició a Termini. Els dipòsits a termini són productes en què vostè lliura una quantitat de diners a l'Entitat durant un temps determinat. Transcorregut aquest termini, l'Entitat us els retorna, juntament amb la remuneració pactada (és a dir, els interessos).

Podrà ser Titular d'un Dipòsit tota persona física, major d'edat, amb plena capacitat per contractar i resident a Espanya. El dipòsit admet un màxim de dos (2) Titulars. No es permetrà efectuar disposicions a càrrec del Dipòsit.

## 1. CARACTERÍSTIQUES DEL DIPÒSIT A TERMINI

- 1.1. **El Dipòsit** és un contracte de dipòsit a termini nominatiu i intransferible i la seva contractació **requereix necessàriament l'existència a nom del dipositant d'un Compte a l'Entitat**. A l'esmentat Compte (i) es carregarà l'import del Dipòsit en concepte de constitució d'una Imposició i (ii) s'abonarà l'import del dipòsit i els interessos liquidats al seu venciment. El cost de l'esmentat Compte figura en el corresponent contracte del Compte. Quan aquest Compte s'utilitzi exclusivament com a compte associat a aquest Dipòsit no s'aplicaran despeses ni comissions d'administració o manteniment. En el cas que es produeixi la cancel·lació del Compte associat al Dipòsit, es produirà automàticament la cancel·lació del Dipòsit, amb les mateixes conseqüències que les previstes per als casos de Reintegrament.
- 1.2. La divisa del Dipòsit és l'Euro..
- 1.3. El Titular podrà accedir a les quantitats en dipòsit i realitzar disposicions de fons a través del servei de Banca Electrònica utilitzant les claus secretes o els corresponents elements d'autenticació prèvia cancel·lació, parcial o total, de l'Alta d'Imposició concreta i aplicació de les comissions corresponents de conformitat amb l'establert a les Condicions Particulars del Dipòsit.
- 1.4. L'import de les Imposicions al Dipòsit no podrà ser inferior a l'import indicat a les Condicions Particulars vigents en cada moment.

Les diferents aportacions dineràries que en cada moment el Client realitzi al Dipòsit ("**Imposicions**") es regiran pel disposat a les Condicions Particulars del Dipòsit, que se li lliuraran en el moment de la contractació del Dipòsit i l'Alta d'Imposició a Termini, que l'Entitat emetrà específicament quan el Client efectuï les Imposicions, a més de per l'establert en aquest Contracte Marc.

## 2. DISPOSICIÓ

Les disposicions del Dipòsit s'efectuen mitjançant (i) les Imposicions, a través de les quals s'aporten noves quantitats, i (ii) els reintegraments, a través dels quals es retiren les quantitats abonades a l'esmentat Dipòsit ("**Reintegraments**"). D'aquesta manera, i sense perjudici de la comissió de cancel·lació anticipada que correspongui al Titular de conformitat amb el que recullen les Condicions Particulars, el Dipòsit permet, mitjançant els Reintegraments, el reemborsament anticipat total i/o parcial de les quantitats imposades, tant part d'una mateixa Imposició, com el total d'alguna de les Imposicions individuals. Per dur a terme les Imposicions i Reintegraments, es requereix al Titular que s'identifiqui mitjançant la introducció de la clau OTP facilitada per l'Entitat en sol·licitar la realització de la Imposició i el Reintegrament corresponent. L'Entitat es reserva, en tot cas, el dret a verificar la identitat del Titular que figuri en el Contracte.

## 3. DURADA, VENCIMENT I CANCEL·LACIÓ DEL DIPÒSIT A TERMINI

- 3.1. El Dipòsit permet la constitució de diverses Imposicions, a elecció del Titular, pels terminis i els imports mínim i màxim per Imposició establerts a les Condicions Particulars.
- 3.2. **El Titular podrà cancel·lar anticipadament el Dipòsit en els termes indicats en les Condicions Particulars.**
- 3.3. **La renovació de les Imposicions es realitzarà de conformitat amb l'establert a les Condicions Particulars. En tot cas, i amb caràcter previ a la renovació, el Banc haurà de remetre al Titular les condicions que són aplicables al producte un cop renovat, podent el Titular oposar-se a la renovació del producte en cas de no estar d'acord amb les esmentades condicions.**
- 3.4. **Arribat el venciment de cadascuna de les Imposicions del Dipòsit, el Titular tindrà a la seva disposició l'efectiu dipositat al Compte associat al Dipòsit, rebent el tipus d'interès corresponent en el Compte associat.**

## 4. INTERESSOS

- 4.1. Les Imposicions vinculades al Dipòsit, un cop constituïdes, meritiran interessos a favor de Titular al tipus pactat en el moment de la constitució de la Imposició de conformitat amb l'establert a l'Alta d'Imposició a Termini.
- 4.2. Els interessos es meritiran dia a dia sobre la base d'un any de 360 dies (any comercial) sobre l'import pel qual s'hagués constituït cada imposició en el Dipòsit, des de la data de la seva efectiva constitució i fins al dia anterior al moment del seu venciment.
- 4.3. Els interessos es meritern amb una periodicitat diària i la seva liquidació es produeix trimestralment al Compte associat al Dipòsit en el termini concret que consti a l'Alta d'Imposició a Termini. Sense perjudici de la periodicitat indicada, cadascun dels períodes trimestrals s'establirà en funció de la data en què el Titular realitzi la Imposició. Això significa que el període de meritació i liquidació d'una Imposició realitzada l'1 de gener serà el 31 de març, mentre que el període de meritació i liquidació d'una Imposició efectuada l'1 d'abril serà el 30 de juny.

4.4. El període de meritació de cada Imposició és diari i el de liquidació és trimestral, començant a partir de la data d'obertura de la Imposició concreta que consti en la seva corresponent Alta d'Imposició a Termini.

Per exemple:

Els interessos es calculen per a cada període de liquidació d'acord amb la fórmula següent: saldo al seu favor en el Dipòsit, multiplicat pel tipus d'interès nominal anual que correspongui segons l'Alta d'Imposició a Termini, multiplicat pel nombre de dies del període de liquidació, partit per 36.000.

Això és:

$$\frac{\text{Base de càlcul} \times \text{Tipus d'interès} \times \text{Número de dies}}{\text{Any}}$$

En què:

**Base de càlcul** = saldo al seu favor en el Dipòsit.

**Tipus Interès** = tipus d'interès anual nominal que correspongui a la Imposició.

**Número dies** = número de dies del període de liquidació.

**Any** = 36.000

## 5. TAXA ANUAL EQUIVALENT (T.A.E.)

5.1. La Taxa Anual Equivalent (**TAE**) que ha estat calculada sense incloure els conceptes assenyalats en l'apartat de les Condicions Particulars com "Penalització per Cancel·lació Anticipada", ni les despeses que el client pugui evitar en ús de les facultats que li concedeix el Contracte, en particular, i, si s'escau, les despeses per transferències dels fons deguts pels Titulars i les despeses a abonar a tercers, en particular els aranzels notariais i tributs, ni les despeses per assegurances o garanties. La Taxa Anual Equivalent s'ha calculat d'acord amb la fórmula que conté la Circular 5/2012 del Banc d'Espanya, publicada al BOE núm. 161, de 6 de juliol de 2012, pàgina 48902.

5.2. En les Condicions Particulars i Alta d'Imposició a Termini del Dipòsit es farà constar la TAE, calculada de conformitat amb l'establert a la Circular 5/2012 de Banc d'Espanya, partint dels supòsits següents:

- a) Que el Contracte estarà vigent durant el termini de durada acordat.
- b) Que l'Entitat i els Titulars compliran les seves obligacions amb exactitud en les condicions i en els terminis acordats en el Contracte.
- c) Que les comissions i despeses es computen al nivell fixat en el moment de la signatura del Contracte.

## 6. REINTEGRAMENT DE LES IMPOSICIONS

6.1. La durada de les Imposicions es correspondrà amb el termini indicat a les Condicions Particulars del Dipòsit, sense perjudici de les eventuais renovacions.

- 6.2. Els Titulars tenen la possibilitat de sol·licitar el Reintegrant, total i/o parcial, de cada Imposició considerada individualment o d'una o diverses en la seva totalitat, subjecte a l'aplicació de la penalització per cancel·lació anticipada corresponent de conformitat amb el dispost a les Condicions Particulars del Dipòsit, sol·licitant a l'Entitat el Reintegrant amb una antelació d'almenys dos (2) dies.
- 6.3. En el cas que els Titulars sol·licitessin la cancel·lació total i/o parcial d'una o diverses Imposicions abans del seu venciment, es reemborsarà a càrrec del total dels fons del Compte la quantitat corresponent al Reintegrant sol·licitat i es lliurarà als Titulars.
- 6.4. La sol·licitud de Reintegrant, total i/o parcial, respecte d'una o diverses Imposicions, comporta la imposició d'una penalització per cancel·lació anticipada consistent en l'obligació de retornar les retribucions obtingudes pel capital Reintegrat, per la qual cosa el Titular autoritza irrevocablement a l'Entitat a carregar en el Compte associat al seu Dipòsit els interessos que li hagin estat abonats fins al moment de la cancel·lació de la Imposició o compensar la quantia abonada en concepte d'interessos amb el principal del Dipòsit. És a dir, els Titulars estaran obligats a retornar a l'Entitat les quantitats obtingudes en concepte de retribució (meritades diàriament i liquidades a favor seu trimestralment) per les Imposicions el reemborsament de les quals sol·licita anticipadament, sense que puguin excedir de l'import dels interessos bruts meritats des de la data en la qual els Titulars realitzessin la Imposició. D'aquesta manera, s'aplicarà sobre les quantitats reintegrades un tipus percentual igual a aquell aplicat de conformitat amb el pactat a l'Alta d'Imposició a Termini que correspongui a cada quantitat.

# Condicions Generals del contracte de Targeta de Dèbit

Aquestes condicions generals del contracte de targeta regulen l'emissió i ús per part del Titular de les Targetes de dèbit emeses sota el Contracte Marc la propietat del qual correspon a l'Entitat i es lliura al seu Titular en qualitat d'usuari del servei (el "**Titular**"). Aquestes condicions formen part del Contracte Marc i s'apliquen als productes de targeta de dèbit juntament amb les seves Condicions Particulars.

L'Entitat, en emetre les targetes, ho fa com a entitat membre o adherida a sistemes de pagament nacionals o internacionals, estant sotmesa a les regles que aquests sistemes o entitats de pagament nacionals o internacionals apliquin. Per tant, l'ús de targetes quedarà sotmès al que aquests sistemes de pagament tinguin establert en cada moment.

## 1. EMISSIÓ I TITULARITAT

- 1.1. La Targeta és propietat de l'Entitat i s'emetrà amb caràcter personal i intransferible, a nom del Titular, el nom del qual haurà de figurar registrat en la pròpia targeta de la seva Titularitat.
- 1.2. Es podran expedir tantes Targetes com Titulars o Autoritzats tingui el Compte al qual s'associa.
- 1.3. Prèvia sol·licitud a l'Entitat i de conformitat per part d'aquesta, el Titular de la Targeta podrà obtenir sota la seva responsabilitat, l'expedició de targetes addicionals (la/les "**Targeta/es addicional/s**") a nom d'una altra o altres persones físiques per ell designades com a Autoritzats en el Compte al qual estigui vinculada la Targeta Addicional. Aquestes Targetes Addicionals es regiran per les condicions generals del contracte de targeta, el Contracte Marc i les Condicions Particulars aplicables a cadascuna, el contingut de les quals prevaldrà sobre la resta. Les referències al Titular s'entendran realitzades, al seu torn, als Autoritzats, si escau.
- 1.4. El Titular es fa responsable del correcte ús que els Autoritzats facin de les Targetes Addicionals que se sol·licitin, llevat que s'hagués pactat una altra cosa a les Condicions Particulars; en aquest cas, s'aplicaria el règim previst en aquestes. El Titular es compromet, així mateix, a comunicar als Autoritzats les condicions contractuals aplicables a la Targeta Addicional i qualsevol altra que l'Entitat li faciliti relacionada amb aquesta.
- 1.5. Les Targetes Addicionals sol·licitades pel Titular tindran, necessàriament, el mateix Compte associat que la Targeta del Titular principal, de manera que la sol·licitud per part del Titular de Targetes Addicionals significarà l'acceptació per part seva, des d'aquest moment, dels càrrecs que l'Entitat efectui en el Compte associat per les disposicions d'efectiu i transaccions que es realitzin amb les Targetes Addicionals.



- 1.6. La Targeta i Targetes Addicionals es posaran a disposició del Titular i dels Autoritzats mitjançant el lliurament o enviament per correu certificat a l'adreça que consti a les Condicions Particulars, tant en el cas d'emissió inicial com en les seves successives renovacions.

## 2. CONDICIONS PER A LA CONTRACTACIÓ DE LA TARGETA, COMPTE ASSOCIAT

- 2.1. **Per a la contractació de la Targeta, cal que el Titular tingui obert, en tot cas, un Compte en l'Entitat, les Condicions Particulars permetin la disposició dels fons mitjançant targeta, com a compte associat.** Els imports derivats de la utilització de la Targeta seran carregats al Compte associat. Durant la vigència del contracte de Compte, el Titular no podrà modificar el compte associat a la Targeta i l'haurà de mantenir amb els fons necessaris perquè l'Entitat, sense necessitat de comunicació prèvia, pugui carregar-hi les quantitats disposades i aplicar-les o ordenar l'aplicació al pagament de les obligacions derivades del contracte.
- 2.2. Les operacions efectuades a través de la Targeta es reflectiran en el Compte vinculat sense demores o retards injustificats. En els extractes periòdics del compte que l'Entitat lliuri al Titular del contracte s'incorporaran clarament identificats els moviments que corresponguin a operacions realitzades amb la Targeta durant el període.
- 2.3. L'Entitat no pot garantir en totes les circumstàncies els terminis normals de càrrec o abonament en compte. Els possibles retards en la inclusió de qualssevol operacions en els extractes i liquidacions del Compte associat no obstaculitzaran el càrrec o abonament, si fos procedent. La data de valoració dels càrrecs serà la del dia de l'operació que els provoca. Per al càrrec d'imports derivats de la utilització de la targeta a l'estranger amb una moneda oficial que sigui diferent de l'euro, s'aplicarà el tipus de canvi a euros de referència publicat a la nostra pàgina web i detallat a les Condicions Particulars de la Targeta en cada moment sobre la divisa del país d'origen de la transacció corresponent al dia en què l'Entitat hagi satisfet l'import de l'operació. La quantitat resultant s'incrementarà amb les comissions que, per a aquest tipus d'operacions, tingui establertes l'Entitat.

## 3. CADUCITAT DE LA TARGETA. RENOVACIÓ

- 3.1. **Aconseguida la data de caducitat de la targeta, aquesta no podrà ser utilitzada fins que no sigui renovada per l'Entitat.** La Targeta i, si escau les Targetes Addicionals, tindran un termini de validesa limitat fins a l'últim dia del mes que hi figuri imprès i, sense perjudici de la seva renovació, un cop caducades, no podran ser utilitzades amb posterioritat a aquest termini.
- 3.2. L'Entitat queda autoritzada per renovar, al seu venciment, la Targeta emesa a l'empara d'aquest Contracte Marc sense necessitat de prèvia sol·licitud del Titular. Així mateix, l'Entitat queda autoritzada per remetre al Titular, fins i tot abans de la data de caducitat, una Targeta que substitueixi la que tingui en el seu poder i que incorpori noves funcionalitats. L'emissió d'aquesta nova Targeta no suposarà cap cost addicional per al Titular. Les targetes renovades es lliuraran als seus respectius Titulars mitjançant enviament al seu domicili per correu ordinari, prèviament a la data de caducitat de la Targeta

- 3.3. La resolució del Contracte de targeta s'ajustarà al règim establert en aquest Contracte Marc. Resolt el Contracte, el Titular quedarà obligat a reemborsar immediatament l'import íntegre del deute pendent fins a la resolució del Contracte, així com les despeses produïdes i pendents de pagament, a més de quedar obligat a restituir a l'Entitat la Targeta o Targetes que es trobin en el seu poder.

## 4. UTILITZACIÓ DE LA TARGETA. OPERACIONS

- 4.1. Les operacions a realitzar pel Titular o els Autoritzats s'hauran d'ajustar a les normes contingudes en el Contracte Marc i, a més, a les instruccions d'utilització que apareguin reflectides en les Condicions Particulars o que l'Entitat aprovi en cada moment, que seran degudament notificades al Titular i, quan correspongui als Autoritzats, en paper o un altre suport durador mitjançant el qual sigui possible acreditar la seva recepció d'acord amb l'establert a la [Clàusula 8a](#) del Contracte Marc, llevat que la variació li vingui imposada a l'Entitat amb motiu del compliment de les normes dels sistemes o règims de pagament als quals es troba adherida.

- 4.2. **Amb la Targeta de l'Entitat es podran realitzar, dins dels límits de disposició previstos en les Condicions Particulars, i amb càrrec al saldo disponible del Compte associat, els següents serveis de pagament; (i) realitzar el pagament de béns i serveis adquirits en els establiments adherits als sistemes (físics o virtuals) de la Targeta (ii) retirar efectiu a dèbit en qualsevol caixer automàtic accessible a través de la Targeta i a les oficines del Banc habilitades per a això i d'aquelles entitats que ho permetin i (iii) gaudir de les altres prestacions que es vagin oferint en cada moment pel servei.**

- 4.3. **Per a la utilització de la Targeta com a mitjà de pagament, el seu Titular haurà de:**

- (i) Per a operacions amb presència física:
  - a) exhibir la Targeta, degudament signada i sense cap anomalia;
  - b) teclejar el Número d'Identificació Personal (PIN) o signar la factura o document justificatiu de l'operació expedit per l'establiment, un cop emplenat, quan l'establiment ho sol·liciti.

Quan utilitzeu la vostra Targeta per iniciar una operació de pagament electrònic sense contacte en els punts de venda o remota per a petites quantitats, hi ha la possibilitat que no us sigui requerit el número PIN o la signatura d'un rebut, exigint-li només un element d'autenticació. Sense perjudici d'això, s'exigiran dos elements d'autenticació quan així ho estableixi la normativa aplicable i, en especial quan: (i) l'import de l'operació excedeixi de 50 euros, i (ii) des de la data de l'última aplicació de l'autenticació reforçada: l'import acumulat de les operacions prèvies sense contacte excedeix els 150 euros, o el número d'operacions sense contacte consecutives supera les cinc.

**Quan utilitzeu la vostra Targeta per iniciar una operació de pagament electrònic en un terminal de pagament no atès per tal d'abonar una tarifa de transport o un pagament d'aparcament, hi ha la possibilitat que no li sigui requerit el número PIN.**

(ii) Per a operacions amb presència física realitzades mitjançant dispositius sense contacte, introduïu qualsevol dels elements descrits a la Clàusula 4 de les Condicions Generals segons us siguin requerits per l'adquirent, catalogats com a possessió, coneixement i inherència, d'acord amb les condicions d'utilització de cada servei.

(iii) Per a operacions en línia a través d'Internet sense presència física: introduïu qualsevol dels elements descrits a la Clàusula 4 de les Condicions Generals segons us siguin requerits per l'adquirent, catalogats com a possessió, coneixement i inherència, d'acord amb les condicions d'utilització de cada servei.

**La Targeta inclou tecnologia *contactless*, que permet realitzar pagaments de béns i serveis sense contacte en els comerços. Aquests pagaments s'han de subjectar a l'establert a l'apartat 3 (i) anterior.**

4.4. S'entendrà per dades de la Targeta el número de Targeta o PAN que figura a l'anvers (que es considera "identificador únic" a l'efecte de les operacions realitzades amb Targeta i que podrà ser substituït en cas de pèrdua, robatori, sostracció o remissió d'una nova Targeta per incorporació en aquesta de noves funcionalitats) i l'identificador "CVV" o qualsevol altra dada relativa a la Targeta que sigui admesa en les transaccions de comerç electrònic.

4.5. La signatura de la factura, o, si escau, el marcatge del PIN o introducció dels elements d'autenticació corresponents en dispositius electrònics, té el valor d'una ordre irrevocable a l'Entitat de l'abonament del seu import a l'establiment contra el saldo del Compte associat a la Targeta. El Titular de la Targeta principal quedarà obligat davant del Banc per l'import abonat, sense perjudici de les accions que, si escau, poguessin correspondre davant de l'establiment.

Les incidències i responsabilitats que puguin derivar-se de l'operació realitzada entre el Titular i l'establiment no perjudicaran de cap manera els drets de l'Entitat davant de tots dos. L'Entitat romanrà aliena a aquestes incidències i responsabilitats. La utilització de la Targeta en entorns off-line suposa en tot cas l'autorització del Titular a l'operació, llevat que aquest hagi comunicat a l'Entitat la pèrdua, sostracció o falsificació de la Targeta.

4.6. Quan s'utilitzin dispositius electrònics especialment habilitats a aquest efecte, les transferències de fons es consumaran per la simple inserció de la Targeta.

4.7. La disposició de fons a través dels caixers automàtics es carregarà en compte per l'import que figurei registrat per impressió mecànica o gravació magnètica, que serà a tots els efectes justificació suficient de les quantitats disposades.

4.8. La Targeta només podrà ser utilitzada dins el termini de validesa imprès. Transcorregut aquest termini, haurà de ser immediatament destruïda pel Titular, sent al seu càrrec, en tot cas, les disposicions que, amb posterioritat a aquesta data es poguessin efectuar, si no ho fa.

4.9. Constituiran al seu torn justificant de les operacions i del seu import; (i) el que registri la mateixa Targeta (o qualsevol de les Targetes Addicionals), (ii) el que figurei en els registres informàtics de l'Entitat i

es reflecteixi a la Banca Electrònica del Titular, i (iii) els comprovants emesos per qualsevol dispositiu habilitat per operar amb targetes, tant si han estat efectuades pel propi Titular, pels Autoritzats, o per terceres persones amb o sense autorització d'algun dels anteriors.

- 4.10. L'acreditació de la utilització de qualsevol de les Targetes mitjançant factures i rebuts de datàfons o terminals electrònics de registre i/o autorització d'operacions, o la lectura de la seva banda magnètica, que facin pressuposar la seva presentació directa o identificació electrònica, implicaran la realitat de la transacció efectuada i la conformitat del Titular o Autoritzat amb l'anotació de l'operació en el Compte associat (tenint les mateixes conseqüències la identificació del seu número en les vendes a distància), sense perjudici del dret del Titular i/o de l'Autoritzat a impugnar la transacció així acreditada en cas de no haver autoritzat l'operació.
- 4.11. Les operacions realitzades per banca telemàtica, contrastades pels mitjans pertinents d'autenticació, es consideraran vàlides i s'entendrà que han estat cursades pel Titular o, si escau, pel/s Autoritzat/s (produint així plens efectes jurídics), en la mesura en què s'hagin complert correctament els procediments d'identificació i de seguretat de les operacions previstes a aquest efecte, i amb el límit establert en el paràgraf anterior pel que fa a la càrrega de la prova corresponent a l'Entitat si el Titular i/o l'Autoritzat neguessin haver autoritzat una operació de pagament ja executada o al·leguessin que aquesta es va executar de manera incorrecta.
- 4.12. Com a mitjà de prova d'aquestes operacions, el Titular i, si escau, el/s Autoritzat/s, autoritza/en l'Entitat a mantenir un registre informàtic de totes les converses telefòniques i/o a conservar el suport magnètic corresponent. El Titular i els Autoritzats podran sol·licitar transcripció escrita d'aquestes converses o suports. Totes les operacions de les Targetes es registraran en un compte de caràcter comptable (el "Compte de la Targeta") i es reflectiran en els moviments que consten a la banca en línia del Titular, on es donarà d'alta l'import de cada operació fins que aquesta s'amortitzi per l'Autoritzat.

## 5. NÚMERO D'IDENTIFICACIÓ PERSONAL

- 5.1. Per a iniciar o executar qualsevol de les operacions disponibles en aquesta data en els caixers automàtics o qualsevol altra operació que en el futur s'hi implanti i ho faci necessari, o restant operativa iniciada o executada en virtut de la Targeta, l'Entitat haurà de comunicar al Titular i als Autoritzats un Número d'Identificació Personal (PIN) per a cadascuna de les Targetes que les dues parts (l'Entitat i el Titular o l'Autoritzat) s'obliguen a mantenir en secret. L'esmentat Número d'Identificació Personal serà susceptible de ser modificat a voluntat del Titular o dels Autoritzats, seguint a aquest efecte el sistema tècnic que en cada moment l'Entitat tingui establert.
- 5.2. Emesa i lliurada la Targeta al seu Titular, aquest haurà d'establir un Número d'Identificació Personal (PIN) a través de la Banca Electrònica o bé sol·licitar a l'Entitat l'emissió d'un PIN aleatòriament determinat pel sistema. El Titular podrà modificar el seu PIN en qualsevol moment a través de la Banca Electrònica complint amb les exigències d'autenticació corresponents.
- 5.3. La Targeta i la clau d'identificació personal (PIN) són d'ús exclusivament personal i intransferible per al seu Titular.

## 6. ORDRES DE PAGAMENT INSTRUÏDES A TRAVÉS DE LA TARGETA

- 6.1. L'Entitat podrà rebutjar l'execució d'un ordre de pagament donada pel Titular, pels motius següents:
- a) Insuficiència de fons en el Compte associat a la Targeta.
  - b) Limit de disposició, ja sigui diari o mensual, superat.
- 6.2. En cas de rebuig d'ordres, l'Entitat notificarà al Titular aquesta negativa, els motius corresponents i el procediment per rectificar els possibles errors de fet.

## 7. OBLIGACIONS DEL TITULAR

El Titular de la Targeta, a més d'obligar-se al compliment de la resta de condicions d'aquest contracte, s'obliga específicament a:

- a) Acceptar totes les operacions realitzades amb qualsevol de les Targetes que s'emetin a l'empara del Contracte Marc, així com el càrrec en el Compte associat a cadascuna d'elles de l'import d'aquestes operacions o en la forma que facultativament es detallin a les Condicions Particulars, sempre que el Titular o, si escau, el/s Autoritzat/s, hagi/n prestat degudament el seu consentiment a l'execució d'aquestes operacions.
- b) Admetre com a justificant de les operacions i del seu import (i) el que registri qualsevol de les Targetes, (ii) el que figuri en els registres informàtics de l'Entitat i es reflecteixi a la Banca Electrònica del Titular i (iii) els comprovants emesos per qualsevol dispositiu habilitat per operar amb targetes, quan hagin estat efectuades pel propi Titular de la Targeta, per Autoritzats Titulars de les Targetes Addicionals, o per terceres persones amb autorització d'algun dels anteriors, sempre que quedi constància de la referència que permeti identificar l'operació executada i, si s'escau, la informació relativa a l'Autoritzat, l'import de l'operació en la moneda en què s'hagi carregat en el Compte associat a la Targeta, l'import de qualsevol despesa de l'operació i, si escau, el corresponent desglossament de despeses i interessos que hagi d'abonar el Titular, la data de recepció de l'ordre de pagament i, si escau, el tipus de canvi utilitzat en l'operació de pagament pel proveïdor de serveis de pagament del Titular, i l'import de l'operació de pagament després de l'esmentada conversió de moneda.
- c) **Comunicar a l'Entitat el càrrec de qualsevol transacció no autoritzada pel Titular o pels Autoritzats de les Targetes, així com qualsevol errada o irregularitat que es detecti en el funcionament de les Targetes, per tal que l'Entitat pugui procedir-ne a l'oportuna rectificació.**
- d) **Quan rebeu la Targeta, prendre totes les mesures raonables per tal de protegir les vostres credencials de seguretat personalitzades.**
- e) **Custodiar la Targeta lliurada en dipòsit, signar-la en l'espai reservat per a això i restituir-la, permutar-la o destruir-la quant l'Entitat ho requereixi.**

- f) **Destruir o lliurar a l'Entitat la Targeta que hagi caducat o que hagi estat substituïda.**
- g) **Prendre totes les precaucions adequades per garantir l'ús i seguretat de la Targeta així com dels elements d'autenticacions associats per al seu ús, i el dels mitjans i procediments que ho permeten, exclusivament pel Titular, evitant en tota circumstància el seu ús per tercers.**
- h) **Custodiar amb la deguda diligència i utilitzar correctament la Targeta i els elements d'autenticació associats, així com prendre les precaucions necessàries a fi d'evitar la sostracció, falsificació o pèrdua de la Targeta.**
- i) **Mantenir en secret el Número d'Identificació Personal (PIN) i la resta d'elements d'autenticació que s'utilitzin per instruir ordres de pagament amb la Targeta, no consignar-lo per escrit de manera que resulti intel·ligible per a un tercer en el cas que hi tingués accés, de bona o mala fe i, especialment, a no consignar-lo en cap cas a la Targeta ni en qualsevol altre objecte que habitualment guardi o utilitzi juntament amb aquesta.**
- j) Respondre de la veracitat i correcció de les dades dels Autoritzats facilitades pel Titular, amb la finalitat que les targetes puguin ser personalitzades al seu nom.
- k) Informar degudament als Autoritzats del contingut d'aquest Contracte.
- l) **Utilitzar la Targeta ajustant-se al Contracte Marc i a les Condicions Particulars de la Targeta.**
- m) **Notificar a l'Entitat quan arribi al seu coneixement, sense cap dilació: (i) la pèrdua, sostracció, apropiació indeguda o falsificació de la Targeta, dels elements d'autenticació associats o dels mitjans que permeten utilitzar-la o la sospita del coneixement per tercer de la clau d'identificació personal (PIN); (ii) l'assentament o càrrec en el compte associat de qualsevol transacció no autoritzada; (iii) qualsevol errada o irregularitat en la gestió del compte per part de l'Entitat. La notificació es podrà realitzar: a través de la pàgina web de l'Entitat: [www.pibank.es](http://www.pibank.es); enviant un correu electrònic a l'adreça [info@pibank.es](mailto:info@pibank.es); o mitjançant la Banca Electrònica, perquè l'Entitat prengui les mesures que impedeixin l'ús indegut de la Targeta.**
- n) Mantenir permanentment sota el seu control la Targeta i el Compte associat i adoptar les mesures necessàries per poder prendre coneixement en el més breu termini possible de qualsevol de les circumstàncies previstes a l'apartat m);
- o) **Retornar la Targeta a l'Entitat o destruir-la quan (i) aquesta us ho exigeixi perquè quedi el Compte bloquejat o cancel·lat, (ii) quan el Titular revoqui l'autorització per efectuar els càrrecs en el Compte, (iii) quan s'hagi comprovat falsedat en les dades del Titular consignades en la sol·licitud de la Targeta, (iv) quan hi hagi hagut, per part del Titular de la Targeta, incompliment de qualsevol de les normes d'aquest Contracte, o (v) quan s'hagi produït una modificació en la solvència del Titular que, a parer de l'Entitat, impliqui una insuficient cobertura del risc generat per la possessió o ús de la Targeta, excepte quan, en aquest últim supòsit, el Titular procedís amb caràcter immediat a garantir de manera suficient mitjançant garantia real el deute davant de l'Entitat.**

## 8. OBLIGACIONS DE L'ENTITAT

L'Entitat s'obliga a:

- a) Revelar la clau d'identificació personal (PIN) o altres elements d'autenticació únicament i exclusiva al propi Titular de la Targeta. En particular, suportarà els riscos que puguin derivar-se de l'enviament al Titular o a qualsevol dels Autoritzats tant d'un instrument de pagament com de qualsevol element de seguretat personalitzat.
- b) Bloquejar i anul·lar les Targetes caducades, així com les denunciades per haver estat destruïdes, robades, extraviades o falsificades, o perquè el seu Número d'Identificació Personal (PIN) sigui conegut per persona diferent al seu Titular o, si escau, al corresponent Autoritzat i impedir qualsevol utilització de les Targetes des del moment en què el Titular us comuniqui qualsevol de les circumstàncies anteriors i sempre que s'hagi comunicat a través dels canals establerts a aquest efecte.
- c) Abstenir-se d'enviar instruments de pagament que no hagin estat sol·licitats, llevat del cas que s'hagi de substituir un instrument de pagament ja lliurat al Titular o, si escau, al/s Autoritzat/s.
- d) Garantir que en tot moment estiguin disponibles mitjans adequats i gratuïts que permetin al Titular realitzar qualsevol comunicació, en particular en cas de pèrdua, sostracció o utilització no autoritzada de la Targeta, o sol·licitar un desbloqueig, quan hagin cessat les circumstàncies que el van motivar. Referent a això, l'Entitat facilitarà, també gratuïtament, al Titular, quan aquest li ho requereixi, determinats mitjans que li permetin demostrar que ha efectuat la comunicació, durant els divuit (18) mesos següents a aquesta. Aquesta comunicació serà gratuïta per al Titular i només es cobraran els costos relatius a la substitució de la Targeta quan el Titular en sigui directament responsable de la renovació.
- e) Impedir qualsevol utilització de la Targeta un cop efectuada la notificació en virtut de la [Clàusula 7m](#) anterior.
- f) Informar el Titular i al/s Autoritzat/s del funcionament i possibilitats de les Targetes i resoldre tots els dubtes que els puguin sorgir al respecte.

## 9. LÍMITS EN LA TARGETA

- 9.1. **Llevat que s'especifiqui una altra cosa a les Condicions Particulars, les Targetes contractades a l'empara d'aquest Contracte Marc, tenen assenyalats uns límits operatius de disposició, les respectives quanties no podran ser excedides per operacions amb les Targetes.** Aquests límits es detallen a les Condicions Particulars.
- 9.2. **Per a extracció d'efectiu en caixers automàtics, el Titular o els Autoritzats no podran excedir l'import màxim establert com a límit de disposició diari en caixers establert a les Condicions Particulars.**
- 9.3. **L'Entitat es reserva el dret a bloquejar temporalment la utilització de la Targeta per raons objectivament justificades relacionades amb la seguretat de la Targeta o la sospita d'una utilització no**

autoritzada o fraudulenta d'aquesta. En aquests supòsits, l'Entitat haurà de comunicar al Titular el bloqueig de la Targeta i els motius que l'han portat a adoptar aquesta decisió. Sempre que sigui possible, aquesta comunicació es realitzarà amb caràcter previ pels mitjans de comunicació establerts en aquest Contracte i, en cas contrari, immediatament després del bloqueig, llevat que la comunicació d'aquesta informació pugui resultar compromesa per raons de seguretat objectivament justificades o fos contrària a qualsevol altra disposició normativa.

- 9.4. L'Entitat desbloquejarà la Targeta o la substituirà per una de nova un cop que hagin deixat d'existir els motius per bloquejar-ne la utilització. Tot això s'entendrà sense perjudici del dret del Titular a sol·licitar el desbloqueig en aquestes circumstàncies. El desbloqueig de la Targeta o la seva substitució per una de nova es realitzarà sense cap cost per al Titular.

## 10. COMISSIONS I ALTRES DESPESES

- 10.1. Subjecte a l'establert a les seves Condicions Particulars, les Targetes podran meritjar les comissions que s'indiquen a continuació:

- a) **Comissió per emissió o renovació/manteniment**, a cobrar en el moment d'emissió de cada nova Targeta que l'Entitat posi a disposició del Titular i, a partir d'aquesta data, una quota anual per la simple tinença de la Targeta i de cada una de les Targetes Addicionals.
- b) **Comissió per substitució de targeta en els casos de pèrdua**, sostracció o deteriorament, a cobrar en el moment de la substitució quan el Titular en sigui responsable de la substitució.
- c) **Comissió per disposició de diners en efectiu en caixers**; a cobrar per cada operació, calculant-se sobre el seu import nominal. El seu import es carregarà en compte amb la mateixa data que la disposició.
- d) **Comissió per consulta de saldo o últims moviments de la targeta en caixers automàtics d'una altra entitat**, a cobrar en el moment de realitzar l'operació de què es tracti.
- e) **Comissió per canvi de divisa**, a les operacions en què es realitzi canvi de divises en els termes indicats en les condicions particulars.

- 10.2. A més de les comissions anteriors, seran a compte del Titular del contracte: a) els impostos que originin la concessió, desenvolupament, modificació o cancel·lació del contracte o les Targetes; i b) les despeses, processals o d'una altra naturalesa, derivades de l'incompliment pel Titular de les seves obligacions de pagament, fins i tot honoraris de Lletrat i drets i bestretes de Procurador, quan sigui procedent. L'Entitat podrà abonar qualsevol d'aquelles despeses i tributs, quedant obligat el Titular del contracte a reintegrar-ne immediatament l'import.

## 11. UTILITZACIÓ A L'ESTRANGER

L'ús de la Targeta a l'estranger s'haurà d'ajustar, sota l'exclusiva responsabilitat del seu Titular, al règim vigent sobre pagaments i despeses a l'exterior. De la infracció o incompliment d'aquest règim, en serà únicament responsable el Titular. La justificació de les despeses o pagaments efectuats a o en l'exterior la realitzarà el Titular de la Targeta davant les autoritats que li ho requereixin, sense cap obligació per a l'Entitat.



# Condicions Generals del contracte de Banca Electrònica

## 1. ACCÉS I UTILITZACIÓ DE LA BANCA ELECTRÒNICA

1.1. Per a l'accés i funcionament del Servei de Banca Electrònica, l'Entitat assignarà a cada Titular els següents elements de seguretat identificatius:

- Una contrasenya d'accés a la Banca Electrònica ("Contrasenya").
- Una clau de signatura d'un sol ús ("OTP", sigles d'One Time Password, que rebrà el Titular a través d'un SMS al seu telèfon mòbil associat).

Els elements de seguretat identificatius, juntament amb el número de Document Nacional d'Identitat (DNI) o Targeta de Resident en el seu cas, que es corresponen amb l'"Usuari" d'accés, seran imprescindibles per operar amb l'Entitat. Els elements de seguretat identificatius són d'ús exclusivament personal i intransferible..

1.2. L'Entitat i el Titular accepten a tots els efectes l'equiparació de l'ordre cursada a través del Servei de Banca Electrònica utilitzant qualsevol tipus de claus, codis o elements de seguretat identificatius de la signatura del Titular, de tal manera que la manca de la signatura manuscrita no podrà ser causa d'ineficàcia o rebuig de les operacions realitzades. Sense perjudici de l'anterior, l'Entitat podrà exigir, quan ho consideri necessari, confirmació per escrit de les ordres. Les ordres cursades electrònicament pel Titular d'aquesta manera i executades per l'Entitat gaudiran de plens efectes i presumpció de legitimitat, sense que aquell pugui al·legar o oposar cap excusa en contra, com la manca de signatura per exceptuar la validesa de l'operació, o incomplir les obligacions que hagués assumit com a conseqüència de la seva ordre electrònica. Així mateix, el Titular accepta que la seva conformitat electrònica en la forma indicada en aquest contracte serveix com a perfeccionament de les operacions a les quals pugui accedir a través d'aquest Servei de Banca Electrònica.

En el cas que els sistemes operatius de l'Entitat acceptin certificats digitals d'usuari reconeguts, respecte d'aquells que l'Entitat accepti, les parts acorden equiparar jurídicament la seva utilització i la introducció de la clau secreta (PIN) del certificat a la signatura autògrafa del Titular corresponent.

Per tal d'incrementar la seguretat de l'operativa de les transaccions, l'Entitat podrà rebutjar l'execució de les ordres i instruccions rebudes per mitjans no habilitats per l'Entitat per a l'operativa habitual o que no hagin estat validades amb els elements de seguretat identificatius corresponents. Aquest rebuig no suposarà en cap cas l'assumpció de cap responsabilitat per a Pibank.

- 1.3. L'Entitat podrà procedir a la revocació o anul·lació dels elements de seguretat identificatius en cas que tinguin indicis raonables que aquests han pogut quedar compromesos, o en cas de defunció o pèrdua de capacitat del Titular d'aquests elements.
- 1.4. El Titular només podrà operar, mitjançant aquest Servei de Banca Electrònica, (I) en aquells comptes en què sigui Titular únic, i (II) en els de Titularitat plural amb disponibilitat indistinta; en aquest cas, el Titular i receptor dels elements de seguretat identificatius es fa responsable de la utilització del servei davant de la resta de Titulars.

## 2. OBLIGACIONS DE LES PARTS

### 2.1. Obligacions de Pibank. L'Entitat s'obliga a:

- a) No revelar els elements de seguretat identificatius del Titular a l'operativa del Servei de Banca Electrònica sinó, únicament i exclusivament, al propi Titular.
- b) Complir les ordres rebudes del Titular amb la diligència deguda, sempre que aquestes corresponguin a les operacions i serveis especificats en aquest Contracte Marc i s'hagin observat tots els requisits formals i de seguretat per accedir-hi, així com qualsevol altre exigint per la regulació legal o contractual aplicable a l'operació o servei de què es tracti.
- c) Impedir la posterior utilització dels elements de seguretat identificatius en els casos en què li hagi estat notificada la seva pèrdua, robatori o sostracció, utilitzant tots els mitjans al seu abast, sempre que la comunicació s'hagi efectuat a través dels canals establerts a aquest efecte d'acord amb el disposat en aquest Contracte. L'Entitat ha d'adoptar les mesures tècniques i operatives adequades per mantenir actualitzada la informació que el Titular necessita per a l'execució de les seves ordres electròniques. No obstant això, l'Entitat no garanteix l'exactitud de les informacions de què disposi el Servei de Banca Electrònica, com ara les referents a saldos o altres dades que el Titular pugui requerir en un moment donat, a causa de l'existència d'operacions en camí, de recent realització o que per qualsevol raó encara no estiguin comptabilitzades.

### 2.2. Obligacions del Titular. El Titular s'obliga a:

- a) Utilitzar el Servei de Banca Electrònica i realitzar la seva operativa respectant les condicions d'aquest contracte, i a prendre totes les precaucions adequades per tal de garantir l'ús d'aquest i dels mitjans i procediments que ho permeten, evitant en tota circumstància el seu ús per tercers.
- b) Disposar dels elements necessaris per a la connexió, entre els quals es troben l'ordinador personal, mòdem, línia telefònica i/o telèfon mòbil. Sent aquests susceptibles de ser modificats a voluntat del Titular, seguint a l'efecte els processos que en cada moment l'Entitat tingui establerts, sempre complint amb les exigències d'autenticació que poguessin ser requerides.
- c) Mantenir en secret i custodiar diligentment els elements de seguretat identificatius, evitant-ne l'accés per part de tercers. En aquest sentit, el Titular es compromet expressament a no revelar ni facilitar els seus elements de seguretat identificatius a altres persones i a mantenir-los en lloc secret.

- d) Notificar a l'Entitat, sense cap dilació en el moment en què arribi al seu coneixement algun dels següents supòsits: (I) la pèrdua, robatori o sostracció dels elements de seguretat identificatius, o la sospita del seu coneixement per tercers, (II) l'assentament en algun de Comptes de qualsevol operació no autoritzada, (III) qualsevol error o irregularitat en la gestió dels Comptes per part de l'Entitat.
- e) Mantenir permanentment sota el seu control els elements que integren els productes i serveis de l'Entitat i adoptar les mesures necessàries per poder prendre coneixement, el més aviat possible, de qualsevol de les circumstàncies previstes a l'apartat d).
- f) No realitzar operacions a través del Servei de Banca Electrònica, per via electrònica a través d'Internet, per un import que excedeixi dels límits inicialment fixats a les Condicions Particulars.
- g) Acceptar qualsevol modificació tècnica del Servei de Banca Electrònica que l'Entitat consideri necessari introduir, procurant que no n'afecti la qualitat, inclòs el canvi dels elements de seguretat identificatius, els quals seran notificats prèviament al Titular.
- h) Notificar el més aviat possible a l'Entitat la modificació de qualsevol circumstància personal que tingui rellevància per a l'execució del present contracte, sent responsable de la seva veracitat i de les conseqüències que es derivin de la seva inexactitud.

El Titular no podrà anul·lar o revocar una ordre o disposició que hagi donat o realitzat per mitjà d'aquest servei.

### **3. LÍMITS A LA UTILITZACIÓ DE LA BANCA ELECTRÒNICA**

El Titular autoritza l'Entitat a no executar aquelles ordres electròniques rebudes utilitzant els elements de seguretat identificatius, quan aquest tingui dubtes raonables de la identitat de la persona que està emetent l'ordre, fins que l'Entitat hagi entrat en contacte directe i personal amb el Titular i aclarit la situació. Així mateix, per raons de seguretat, el Servei de Banca Electrònica quedarà bloquejat en el cas que es produeixin cinc errors consecutius en la consignació de qualsevol de les claus. En aquest cas, l'Entitat donarà avís d'aquesta incidència al Titular. En el precedent supòsit de bloqueig del Servei de Banca Electrònica, així com en els de pèrdua, robatori o sostracció de qualsevol de les claus, o en el cas que es detectés el coneixement de qualssevol d'aquestes per tercers i, en general, sempre que les circumstàncies concurrents així ho aconsellin, l'Entitat, previ contacte amb el Titular i a sol·licitud per escrit d'aquest, procedirà a la substitució dels seus elements de seguretat identificatius, facilitant-li els nous al Titular amb les degudes mesures de seguretat, quedant anul·lats els elements de seguretat identificatius anteriors.

### **4. SEGURETAT DEL SERVEI**

- 4.1. L'Entitat es reserva el dret d'adoptar totes les normes i mesures de seguretat que consideri oportunes per garantir el bon ús i la confidencialitat del Servei de Banca Electrònica.
- 4.2. El Titular autoritza l'Entitat a gravar qualssevol comunicacions, com ara converses telefòniques, correu electrònic, xats o altres mitjans que es mantinguin durant la seva utilització, podent-se utilitzar les esmentades gravacions com a mitjà de prova per a qualsevol procediment judicial, extrajudicial o arbitral que es pogués plantejar directament o indirectament entre les

parts. El Titular podrà sol·licitar de l'Entitat còpia sonora o transcripció d'aquestes converses. Així mateix, les parts s'autoritzen expressament i de manera irrevocable per gravar la totalitat dels registres informàtics i telemàtics que es mantinguin o generin amb motiu de la utilització del servei del Banc.

## 5. INFORMACIÓ D'OPERACIONS

L'Entitat remetrà periòdicament al Titular, a través de la seva Bústia Privada, de conformitat amb l'establert al Contracte Marc, una relació de les operacions realitzades a través del Servei de Banca Electrònica, en la qual constin les dades suficients que li permetin identificar cada una de les esmentades operacions. S'entén complerta aquesta obligació si les operacions relatives a aquestes s'incorporen, clarament identificades, a l'extracte dels comptes corrents o de les targetes que mantingui amb l'Entitat. El Titular, un cop rebuda aquesta informació, haurà de comprovar les operacions per ell ordenades per tal de verificar-ne la conformitat i, si hi ha discrepància, podrà sol·licitar a l'Entitat l'oportuna comprovació de les ordres electròniques que afectin l'esmentat Titular i, si és el cas, tota rectificació que sigui pertinent. Un cop transcorregut el termini de dos (2) mesos, a comptar de la data de remissió al Titular de la informació de les operacions realitzades a través del Servei, sense que l'Entitat hagués rebut reclamació escrita del Titular, s'entendrà que aquest Titular està d'acord amb aquestes operacions i anotacions a tots els efectes.

## 6. BÚSTIA PRIVADA

El servei de correspondència electrònica permet al Titular, prèvia activació a través del Servei de Banca Electrònica, consultar a través d'Internet, emmagatzemar i imprimir tota la informació (rebuts, comprovants, extractes) que l'Entitat li remeti en relació amb els productes i serveis que hi tingui contractats. La consulta al servei de correspondència electrònica s'efectua a través de la banca electrònica del Servei de Banca Electrònica de l'Entitat, prèvia identificació del Titular amb les seves claus d'accés. Les notificacions i comunicacions que l'Entitat remeti al Titular a través d'aquest servei seran enviades a la seva bústia privada de correspondència electrònica, únicament accessible per aquell; quan les comunicacions incloguin documents, aquests es remetràn en format pdf, de manera que no podran ser alterats en cap cas. La informació que remeti l'Entitat s'arxiva en l'apartat Correspondència de la seva bústia privada, al menú principal de la Banca Electrònica. El Titular assumeix l'obligació d'accedir i consultar la seva correspondència electrònica amb una periodicitat almenys setmanal; en conseqüència, totes les comunicacions remeses a través d'aquest servei s'entendran rebudes pel Titular mitjançant la seva posada a disposició en la forma indicada, amb independència que aquell incompleixi l'obligació d'accés i obertura de la seva bústia privada d'e-correspondència.

## 7. RISCOS PER COMPTE DEL CLIENT

Risc de pèrdua i extraviament de les claus: l'ús de tècniques de comunicació a distància implica el risc de pèrdua i extraviament dels codis de seguretat expedits per l'Entitat que permeten al Titular accedir als Comptes mantinguts amb l'Entitat. A més, hi ha el risc que tercers puguin utilitzar de manera fraudulenta els codis d'accés del Titular. Aquests riscos poden ser reduïts si el Titular respecta les regles comunes de prudència i cautela. També hi ha el risc d'interrupció o suspensió del servei per motius tècnics o de força major, no imputables a l'Entitat.



**José Luis Abelleira Méndez**  
Director General  
Banco Pichincha España

**pibank** ●