



# Contrato Marco Pibank

## **Condiciones Generales**

# Índice

## **CONDICIONES GENERALES COMUNES ..... 4**

1. <u>Objeto y vinculación entre sí de los productos</u> .....	<u>5</u>
2. <u>Consecuencias del incumplimiento de las condiciones de vinculación</u> .....	<u>6</u>
3. <u>Condición del cliente</u> .....	<u>6</u>
4. <u>Identificación del cliente</u> .....	<u>7</u>
5. <u>Duración y cancelación</u> .....	<u>8</u>
6. <u>Intereses, gastos y comisiones</u> .....	<u>9</u>
7. <u>Extractos y liquidaciones</u> .....	<u>10</u>
8. <u>Comunicaciones</u> .....	<u>10</u>
9. <u>Modificación de condiciones</u> .....	<u>11</u>
10. <u>Compensación</u> .....	<u>12</u>
11. <u>Cesión del contrato</u> .....	<u>12</u>
12. <u>Derechos de desestimiento (comercialización a distancia)</u> .....	<u>12</u>
13. <u>Normativa de servicios de pago</u> .....	<u>13</u>
14. <u>Blanqueo de capitales</u> .....	<u>22</u>
15. <u>Reclamación judicial</u> .....	<u>23</u>
16. <u>Ley aplicable y jurisprudencia</u> .....	<u>23</u>
17. <u>Política de protección de datos de carácter personal</u> .....	<u>23</u>
18. <u>Fondo de garantía de depósitos</u> .....	<u>28</u>
19. <u>Reclamaciones y quejas</u> .....	<u>30</u>
20. <u>Perfección contractual</u> .....	<u>30</u>
21. <u>Verificación</u> .....	<u>31</u>

## **CONDICIONES GENERALES DE LAS CUENTAS ..... 32**

1. <u>Abono de fondos</u> .....	<u>32</u>
2. <u>Disposición de fondos</u> .....	<u>32</u>
3. <u>Órdenes</u> .....	<u>33</u>
4. <u>Cargos opcionales</u> .....	<u>33</u>
5. <u>Conformidad y truncamiento de documentos</u> .....	<u>33</u>
6. <u>Efectividad</u> .....	<u>33</u>
7. <u>Responsabilidades</u> .....	<u>34</u>
8. <u>Intereses, comisiones, gastos repercutibles</u> .....	<u>34</u>
9. <u>Descubiertos</u> .....	<u>35</u>
10. <u>Cuentas de titularidad plural</u> .....	<u>35</u>
11. <u>Tasa Anual Equivalente (T.A.E.)</u> .....	<u>36</u>

**CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE DEPÓSITO A PLAZO..... 37**

1. <u>Características del depósito a plazo</u> .....	37
2. <u>Disposición</u> .....	38
3. <u>Duración, vencimiento y cancelación del depósito a plazo</u> .....	38
4. <u>Intereses</u> .....	38
5. <u>Tasa Anual Equivalente (T.A.E.)</u> .....	39
6. <u>Reintegro de las imposiciones</u> .....	40

**CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE TARJETA DE DÉBITO.....41**

1. <u>Emisión y titularidad</u> .....	41
2. <u>Condiciones para la contratación de la tarjeta, cuenta asociada</u> .....	42
3. <u>Caducidad de la tarjeta. Renovación</u> .....	42
4. <u>Utilización de la tarjeta. Operaciones</u> .....	43
5. <u>Número de identificación personal</u> .....	45
6. <u>Órdenes de pago instruidas a través de la tarjeta</u> .....	46
7. <u>Obligaciones del titular</u> .....	46
8. <u>Obligaciones de la entidad</u> .....	48
9. <u>Límites en la tarjeta</u> .....	48
10. <u>Comisiones y otros gastos</u> .....	49
11. <u>Utilización en el extranjero</u> .....	50

**CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE BANCA ELECTRÓNICA .....51**

1. <u>Acceso y utilización de la Banca Electrónica</u> .....	51
2. <u>Obligaciones de las partes</u> .....	52
3. <u>Límites a la utilización de la Banca Electrónica</u> .....	53
4. <u>Seguridad del servicio</u> .....	54
5. <u>Información de operaciones</u> .....	54
6. <u>Buzón privado</u> .....	54
7. <u>Riesgos por cuenta del cliente</u> .....	55

## Condiciones Generales Comunes

---

El presente contrato regula las relaciones jurídicas entre el **Titular** y Banco Pichincha España, S.A. (en adelante, la "**Entidad**" o el "**Banco**") en relación con cualesquiera productos y servicios que suscriba aquél (en adelante, "**Contrato Marco**", o las "**Condiciones Generales**") que junto a las condiciones particulares de cada producto (las "**Condiciones Particulares**") conforman el contrato (el "**Contrato**"). A dichos productos y servicios le resultarán aplicables el presente Contrato Marco, así como las Condiciones Particulares correspondientes a cada uno de ellos, que, en caso de discrepancia, prevalecerán sobre el Contrato Marco. Las previsiones de este Contrato Marco se aplicarán, siempre que no se determine algo distinto en las Condiciones Particulares del producto o servicio contratado a su amparo.

La Entidad conservará la documentación contractual arriba indicada y pondrá a disposición del Titular copia de la misma siempre que éste lo solicite, habiendo tenido acceso el Titular a dicha documentación con carácter previo a la contratación.

En este Contrato Marco se desarrollan las condiciones generales aplicables a las operaciones bancarias bajo los servicios y productos amparados por el mismo. Con su firma, el Titular está aceptando estas Condiciones Generales, que no han sido negociadas individualmente, de acuerdo a la Ley 7/1998 sobre Condiciones Generales de Contratación.

Al presente contrato es de aplicación, con carácter enunciativo pero no limitativo, lo establecido en (i) el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera ("**RDLSP**"), (ii) la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago no obstante, en los casos en que el usuario del servicio de pago no sea un consumidor, las partes podrán acordar que no se aplique, total o parcialmente la misma y la normativa que la desarrolla, (iii) la Circular 5/2012 de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos, y (iv) la Ley 22/2007 de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores y la normativa correspondiente a Productos y Servicios Financieros.

En caso de que la presente contratación se lleve a cabo por Titulares que no ostenten la condición de consumidor de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del RDLSP, éste y la Entidad acuerdan que no les resulte de aplicación los artículos 35.1, 36.3, 43, 44, 46, 48, 49, 52, 60 y 61 y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre y su normativa de desarrollo salvo en aquello que, en su caso, sea de observancia obligatoria.

Las informaciones resaltadas en "**negrita**" son especialmente relevantes, de acuerdo con lo previsto en la Circular 5/2012 del Banco de España y el RDLSP.

Estas Condiciones Generales sustituyen a cualquiera de las otras suscritas con anterioridad por el Titular con el Banco.

El Titular declara que la Entidad le ha facilitado de manera comprensible información previa adecuada, completa y actualizada para adoptar una decisión informada de contratar el producto objeto del presente Contrato. En particular el Titular reconoce haber recibido de la Entidad, a través de la página web del Banco y del formulario de contratación, las explicaciones necesarias para comprender los términos esenciales del producto, así como haber sido informado de la existencia del documento de precios y tarifas practicados u ofertados de manera más habitual en las operaciones más frecuentes con los Titulares, el cual puede ser consultado en su página web. Y todo ello con la finalidad de que el Titular pueda comprender la naturaleza de los riesgos de los productos y servicios que se le pueden ofrecer bajo este Contrato.

## 1. OBJETO Y VINCULACIÓN ENTRE SÍ DE LOS PRODUCTOS

1.1. El presente Contrato regula condiciones relativas a productos y servicios bancarios de la siguiente naturaleza que el Titular contrate con la Entidad, con independencia de las particularidades de cada uno de ellos, que se recogerán en sus Condiciones Particulares (referidos conjuntamente como el/los **"producto/s y/o servicio/s bancario/s"** e individualmente según su naturaleza como **"Cuenta"**, **"Depósito"** y **"Tarjeta"**): las cuentas corrientes, destinadas o no al ahorro, que suscriba con el Banco, depósitos a plazo fijo, tarjetas de débito, así como el servicio de banca a distancia ("Banca Electrónica"). Los productos y servicios bancarios se regirán por el presente Contrato Marco y por las Condiciones Particulares aplicables a cada uno de ellos. En adelante, cuando se haga referencia a "Cuenta", se debe entender hecha a cualesquiera cuentas corrientes contratadas entre el Cliente y la Entidad.

En todo caso:

- La contratación de una Cuenta Nómina conllevará la contratación conjunta de la tarjeta de débito asociada y de la Banca Electrónica. La cancelación de cualquiera de los tres productos supondrá la cancelación automática de los demás.
- La contratación de la Cuenta Remunerada conllevará la contratación de la Banca Electrónica.
- La contratación de un Depósito requiere la contratación previa o simultánea de una Cuenta Nómina o de una Cuenta Remunerada. La cancelación de la cuenta asociada al Depósito, supondrá la cancelación automática del Depósito y las Altas de Imposición vigentes en ese momento.

1.2. Lo anterior se entiende sin perjuicio de la inclusión bajo el Contrato Marco de otros productos y servicios adicionales que el Banco pudiera ofertar en un futuro de igual o distinta naturaleza. En defecto de determinación expresa en contrario en las Condiciones Generales o las Condiciones Particulares de dichos productos o servicios adicionales, la contratación de dichos productos y servicios adicionales será opcional para el Titular.

1.3. En defecto de determinación expresa en contrario en las Condiciones Particulares de cada producto, los productos y servicios bancarios únicamente podrán ser contratados por toda persona física, mayor de edad, con plena capacidad para contratar y residente en España.

1.4. Las Condiciones Particulares de cada producto podrán ser contratadas a título individual o conjuntamente con otras personas que hayan suscrito el presente Contrato Marco. Los productos y servicios bancarios pueden ser contratados de forma separada e independiente. No obstante, tanto los depósitos como las tarjetas precisan de cuentas asociadas para su contratación.

- 1.5. El **Contrato tiene una duración indefinida y se mantendrá en vigor mientras exista cualquier producto o servicio bancario contratado bajo este Contrato**. La celebración del presente Contrato **no obliga a las partes a contratar los productos y servicios bancarios ofrecidos** por la Entidad cuando no se requieran productos o servicios vinculados de conformidad con la presente cláusula.

## **2. CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES DE VINCULACIÓN**

- 2.1. Se producirá la modificación automática del Contrato Marco, con pérdida de las ventajas, beneficios y bonificaciones aplicables a los productos amparados en el mismo, cuando el Titular deje de cumplir los requisitos de vinculación establecidos en este Contrato Marco o en las Condiciones Particulares de cada producto o servicio bancario.

A los efectos de este Contrato, se entenderá por nómina las domiciliaciones del ingreso de cantidades que perciban con regularidad periódica los trabajadores por cuenta ajena en concepto de haberes o rentas del trabajo con causa en una relación laboral o funcional; se entenderá por pensión, la domiciliación del ingreso de cantidades que se perciban con regularidad periódica por sus Beneficiarios, en concepto de prestaciones previstas en cualquiera de los regímenes del sistema de la Seguridad Social pública. No tendrán la consideración de nómina o pensión los traspasos internos o transferencias realizados por el propio Titular.

La falta de cumplimiento por parte del Titular, en cualquier momento durante la vigencia del Contrato, de los requisitos de vinculación operará como causa de modificación del Contrato, en los términos y con las consecuencias detalladas a continuación. La revisión del cumplimiento de los requisitos de vinculación por parte del Banco se efectuará con carácter mensual en los primeros cinco (5) días naturales de cada mes. A los efectos de determinar la existencia de la nómina o pensión, la Entidad revisará los sesenta (60) días anteriores, efectuándose la aplicación efectiva de las consecuencias propias del incumplimiento indicadas en el apartado 2 siguiente con fecha de efectos del quinto (5) día del mes natural en que se realice la revisión (o, en su caso, el día hábil inmediatamente posterior).

- 2.2. Como consecuencia del incumplimiento de los requisitos de vinculación, la Entidad procederá a aplicar a los distintos productos y servicios integrados en el presente Contrato, los tipos de interés, comisiones y gastos que para cada uno de ellos tiene establecidos para dicho supuesto y que constan en las Condiciones Particulares de los mismos y en nuestro Folleto de Precios y Tarifas.

## **3. CONDICIÓN DEL CLIENTE**

- 3.1. El/los Titular/es (en adelante denominados, ya se trate de uno o de varios Titulares, con un máximo de dos, el "**Titular**") deberá ser una persona/s física. De forma que, se entiende como Titular a todo titular persona física, que ostenta la propiedad de un producto o servicio contratado con la Entidad bajo este Contrato Marco.

- 3.2. El Titular del producto no podrá ser menor de edad.

- 3.3. En el supuesto de que dos personas sean Titulares de una Cuenta, los productos y servicios bancarios de la Entidad que se suscriban con cargo a dicha cuenta se presumirá, salvo orden o disposición legal en contrario, que se suscriben en nombre y por cuenta de todos los Titulares.
- 3.4. La contratación de las Condiciones Particulares de un servicio o producto bancario por dos o más Titulares dará lugar a una responsabilidad solidaria, entre sí y frente a la Entidad, de las obligaciones derivadas de las mismas, con independencia del régimen de disponibilidad conjunta o indistinta pactado en cada caso en las Condiciones Particulares de cada producto y servicio bancario.
- 3.5. En cualquier momento de la relación contractual, el Titular tendrá derecho a recibir en papel o en otro soporte duradero las condiciones contractuales de este Contrato Marco.

#### **4. IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE**

- 4.1. El Documento Nacional de Identidad, Tarjeta de Residencia o Pasaporte, exigidos conforme la legislación vigente en cada momento, junto con los elementos de seguridad identificativos, (en adelante "documento acreditativo") serán imprescindibles para operar con la Entidad.
- 4.2. La firma autógrafa del Titular, incluida la que conste en las tabletas digitales, se equipara con la realizada mediante cualquier tipo de claves secretas, códigos o elementos de seguridad identificativos, entre ellas las tarjetas EMV (con chip integrado). En particular, el Titular podrá contratar los productos y servicios que la Entidad oferte mediante la remisión de un SMS con la aceptación de la oferta y la introducción, en su caso, de las claves facilitadas por la Entidad.
- 4.3. Sin perjuicio de lo anterior, cuando se opere con cualquier tipo de clave o documento identificativo la Entidad podrá exigir confirmación por escrito de las órdenes.
- 4.4. La Entidad podrá proceder a la revocación o anulación de los elementos de seguridad identificativos en caso de que tenga indicios razonables de que los mismos han podido quedar comprometidos.
- 4.5. Con el fin de incrementar la seguridad de la operativa y de las transacciones la Entidad podrá rechazar la ejecución de las órdenes e instrucciones recibidas por medios no seguros y no habilitados por la Entidad para la operativa habitual (como, por ejemplo, el fax o el correo electrónico) o aquellas que no contengan firma autógrafa original o no hayan sido validadas con los elementos de seguridad correspondientes. En estos supuestos asumirá la responsabilidad el Titular.
- 4.6. El Titular, a través de su Banca Electrónica o cualquier otro medio habilitado de comunicación a distancia, podrá acceder a determinados servicios prestados por la Entidad. Por este motivo, con la firma del presente Contrato Marco el Titular autoriza a la Entidad para que le identifique mediante la verificación a distancia de sus datos utilizando los elementos de autenticación exigidos en cada momento por la Entidad de conformidad con la normativa aplicable.

Para el acceso a su cuenta en línea, la realización de operaciones de pago electrónico, así como para cualquier acción remota que implique un riesgo de fraude en los pagos que el Titular realice bajo este Contrato Marco, el Titular declara conocer y aceptar la existencia de elementos de

autenticación que la Entidad le exigirá en cada caso, en función del servicio o producto concreto, y que se dividen en tres categorías:

- a) **Elementos categorizados como conocimiento:** algo que solo el Titular conoce como, por ejemplo, una contraseña online.
- b) **Elementos categorizados como posesión:** algo que solo el Titular posee, por ejemplo, el dispositivo móvil para generar o recibir contraseñas de un solo uso (OTP) como prueba de posesión.
- c) **Elementos categorizados como inherencia:** algo que solo es el Titular, como por ejemplo, su huella dactilar.

Estos elementos son especialmente relevantes en aquellos supuestos en los que el Titular: (i) utilice la Tarjeta para iniciar una operación de pago electrónico; (ii) acceda a la información de los movimientos de su Cuenta en línea; (iii) introduzca la información de su tarjeta en una aplicación que le permita usarla para efectuar pagos de conformidad con lo establecido en el Contrato de Tarjeta.

## 5. DURACIÓN Y CANCELACIÓN

- 5.1. Sin perjuicio de la duración establecida en las Condiciones Particulares para cada producto o servicio y de la necesidad de mantener una Cuenta para el mantenimiento de otros productos de conformidad con la [Cláusula 1](#) anterior, el presente Contrato tendrá una **duración indefinida**, desde el momento de su firma, **permaneciendo en vigor mientras el Titular mantenga en activo algún producto o servicio con el Banco.**
- 5.2. **El Titular podrá resolver el Contrato en cualquier momento de su vigencia sin necesidad de preaviso alguno, quedando el Banco obligado a resolverlo antes del transcurso de 24 horas desde la recepción de la comunicación por parte del Titular, debiendo cancelar previamente las operaciones en curso, así como entregar a la Entidad todos los medios de pago de los que disponga en ese momento para su inutilización.** La Entidad pondrá a disposición del Titular el saldo que, en su caso, la/s Cuenta/s presentase/n a su favor. **No se aplicará la resolución al Contrato cuando el Titular tuviera contratado con la Entidad otro producto o servicio financiero para cuya gestión sea necesario mantener una Cuenta con el Banco o en aquellos supuestos determinados reglamentariamente.**
- 5.3. La resolución del Contrato será gratuita para el Titular siempre y cuando el Contrato no hubiera estado en vigor durante menos de seis (6) meses, en cuyo caso, toda comisión y gasto aplicable por la resolución del Contrato será adeudado en su correspondiente cantidad al Titular.
- 5.4. **La Entidad, por su parte, podrá resolverlo (i) con carácter general, transcurridos dos (2) meses desde que lo haya comunicado al Titular, o (ii) en cualquier momento, sin necesidad de preaviso, en caso de incumplimiento por éste de cualquiera de las obligaciones establecidas en el Contrato,** y en particular por falta de pago de las sumas debidas por principal, intereses, comisiones o cualquier otro concepto, en caso de cancelación de cualquiera de los productos o servicios iniciales vinculados que se indican en la [cláusula 1.1](#) que integran el mismo o en situaciones en que concurran motivos graves que alteren las circunstancias que motivaron la celebración del Contrato. En estos casos, el Titular sólo abonará la parte proporcional adeudada de las comisiones y gastos que se cobren periódicamente hasta el momento de la resolución del contrato. Si se hubiesen cobrado anticipadamente, se reembolsarán de



manera proporcional a la duración del plazo que cubra la comisión o gasto que se trate. Además, desde la fecha del incumplimiento y hasta que el Banco comunique al Titular, en su caso, su voluntad de resolver el Contrato, la cuenta dejará de devengar intereses y se aplicarán las comisiones y gastos que para dicho supuesto correspondan a cada uno de los productos y servicios que tenga contratados, los cuales constan en nuestro Folleto de Precios y Tarifas. En todo caso, el incumplimiento de las obligaciones asumidas en virtud del presente Contrato y la consiguiente aplicación de las citadas comisiones y gastos le serán comunicados al Titular que aparezca como primer Titular del Contrato en la forma convenida en la [Cláusula 8](#) de este Contrato Marco. **El preaviso no será aplicable en caso de uso de los servicios y productos bancarios para fines ilícitos o en supuestos como los previstos en la normativa sobre blanqueo de capitales, en casos de falsedad documental, etc.**

- 5.5. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado 4 anterior, **se considerará causa de incumplimiento del presente Contrato, el que las Cuentas mantenidas por el Titular bajo este Contrato Marco no tuviesen movimientos durante seis (6) meses consecutivos y no tuviese saldo o presentase saldo deudor, en cuyo caso la Entidad se reserva la facultad de cancelarlas y resolver el presente Contrato, sin necesidad de aviso previo.** A estos efectos los apuntes originados por el abono de intereses o el adeudo de comisiones y gastos no se tendrán en cuenta.

No obstante lo anterior, la cancelación no será posible si el Titular tuviera contratado con la Entidad otro producto o servicio bancario para cuya gestión sea necesario mantener abierta las Cuentas.

- 5.6. En el supuesto de que el Titular fallezca, la Cuenta se cancelará sin coste alguno una vez sus herederos acrediten su derecho a suceder al causante o a disponer de dicha cuenta y acrediten ante la Entidad haber cumplido con las disposiciones fiscales en vigor, en especial en lo relativo al Impuesto de Sucesiones y Donaciones.

En el supuesto de dos o más (2) Titulares, en caso de fallecimiento de alguno de ellos, los Titulares supervivientes habrán de comunicar tal circunstancia a la Entidad a la mayor brevedad, a efectos de que se puedan adoptar por éste las medidas adecuadas. En todo caso, los Titulares reconocen el mantenimiento de la solidaridad en la disposición de fondos respecto de la Cuenta o Cuenta asociada en el caso de los Depósitos en el caso de fallecimiento de algún Titular, pudiendo los derechos del fallecido ser ejercitados por sus causahabientes.

## **6. INTERESES, GASTOS Y COMISIONES**

- 6.1. El Titular deberá pagar aquellos gastos o impuestos que legal o reglamentariamente no correspondan a la Entidad. En especial, los tributos, comisiones y gastos ocasionados por la preparación, formalización y ejecución del Contrato.
- 6.2. Los tipos de interés nominal, la tasa anual equivalente (en adelante, **"TAE"**) y las comisiones y gastos repercutibles, en relación con cada uno de los productos y servicios que integran este Contrato, son inicialmente los que se expresan en las Condiciones Particulares. En el supuesto de incumplimiento de las condiciones de vinculación, o de incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Contrato Marco, se aplicarán los tipos de interés, comisiones y gastos que constan en las Condiciones Particulares o en nuestro Folleto de Precios y Tarifas. En todo caso, la Entidad podrá

modificar los tipos de interés, comisiones y gastos repercutibles en cualquier momento, ajustándose a lo establecido en la [Cláusula 9](#) de este Contrato Marco.

- 6.3. La Entidad podrá deducir del importe de las transferencias que reciba el Titular, los gastos que se generen por la misma. Asimismo, el Banco podrá cobrar los gastos y comisiones que se originen por los cambios de divisa.
- 6.4. Los intereses, gastos o comisiones que generen las operaciones previstas en este Contrato serán abonados o cargados en la Cuenta según corresponda y en función de los distintos productos y servicios asociados a cada Cuenta.
- 6.5. La información relativa a los términos y condiciones aplicables a los distintos productos y servicios contemplados en el presente Contrato Marco se facilita libre de gastos para el Titular. No obstante, se generará un gasto que se liquidará según las tarifas del Banco en cada momento, en los siguientes supuestos: (i) cuando el Titular haya solicitado a la Entidad el envío de la información adicional a la exigida por la normativa de Servicios de Pago o cualquier otra que fuera de aplicación, (ii) cuando solicite información con mayor frecuencia a la establecida en las referidas normas, (iii) cuando solicite el envío de la información por medios de comunicación distintos a los convenidos por las partes y ello fuese posible, (iv) cuando el Banco notifique al Titular el rechazo de una orden de pago, siempre que tal negativa estuviere objetivamente justificada, (v) cuando una orden de pago sea revocada en atención a lo establecido en la [Cláusula 13](#) de las presentes Condiciones Generales y (vi) cuando sea necesaria la recuperación de los fondos de una operación de pago ejecutada de acuerdo con el identificador único erróneo facilitado por el Titular.
- 6.6. La Entidad se reserva la facultad de introducir nuevos gastos y/o comisiones por la prestación de servicios adicionales en cualquier momento, ajustándose a lo establecido en la [Cláusula 9](#) del presente Contrato Marco.

## 7. EXTRACTOS Y LIQUIDACIONES

El Titular se obliga a prestar conformidad o hacer los reparos pertinentes, en el plazo de quince (15) días, a los extractos o liquidaciones que la Entidad le envíe en relación con las Cuentas mantenidas bajo el presente Contrato Marco, quedando entendido que la falta de manifestación expresa en el plazo indicado tendrá, en todo caso, la significación de una conformidad tácita, con el mismo valor e idéntica eficacia que la conformidad expresa. Los apuntes en las Cuentas practicados por la Entidad podrán ser corregidos por ésta, en caso de error, sin necesidad del consentimiento del Titular, por lo que tales apuntes carecen de efectos novatorios. En consecuencia, el saldo reflejado en las Cuentas es meramente informativo hasta su actualización pertinente.

## 8. COMUNICACIONES

- 8.1. **Este Contrato se formaliza en el idioma en el que se redacta. Todas las comunicaciones y/o notificaciones resultantes del mismo se realizarán en cualquiera de los idiomas oficiales del Estado Español que acuerden las partes.**

- 8.2. El Titular acepta expresamente que todas las notificaciones y comunicaciones que la Entidad deba remitirle o facilitarle se realicen por medios telemáticos, incluyendo expresamente correo electrónico, el buzón privado del servicio de Banca Electrónica del Titular, SMS o teléfono, siempre que la normativa aplicable lo permita.
- 8.3. La elección del medio de comunicación que se empleará en cada caso (de entre los autorizados por el Titular a efectos de este Contrato), a falta de indicación expresa por parte del Titular, corresponderá a la Entidad, que adecuará su elección al tipo de comunicación de que se trate.
- 8.4. La Entidad podrá comunicarse con el Cliente en relación con este Contrato Marco a través de los siguientes canales: (i) medios electrónicos (correo electrónico, SMS, etc.); (ii) el buzón privado del servicio de Banca Electrónica; y (iii) correo postal a cualquiera de las direcciones que la Entidad tenga del Cliente. En el envío de la información, la Entidad respetará los requisitos exigidos por la normativa aplicable y necesaria para el correcto desarrollo de las relaciones amparadas bajo este Contrato Marco.
- 8.5. En el supuesto de que existan varios Titulares se tomará, en todo caso, el del primer Titular, al que expresamente facultan los demás Titulares para recibir las notificaciones en su nombre. Las comunicaciones efectuadas en la forma antes indicada producirán efecto respecto al resto de Titulares. La remisión de comunicaciones a través del buzón privado del servicio de Banca Electrónica es requisito para el mantenimiento de Cuentas; por consiguiente, el Titular, mientras mantenga vigente el citado contrato, deberá igualmente mantener, como forma de notificación, la anteriormente indicada, viniendo obligado a tener activo el servicio de Banca Electrónica y a acceder con una frecuencia al menos semanal a su buzón privado. En caso de cancelación de cualquiera de las Cuentas, el Titular podrá designar otro medio para las notificaciones que procedan, en relación con los productos y servicios que mantenga en vigor.
- 8.6. Además, la Entidad podrá remitir al Titular aquella información que pueda considerar de su interés, relativa a la ejecución del Contrato o a las operaciones derivadas del mismo, mediante mensajes electrónicos al teléfono móvil facilitado por el Titular o a través de cualquier otro medio electrónico. Estas comunicaciones no conllevarán coste alguno, ni obligación para la Entidad respecto de su envío, medio utilizado o periodicidad. El Titular podrá desactivar o volver a activar estos avisos y alertas a través del mismo canal de comunicación, así como en cualquier oficina del Banco.

## 9. MODIFICACIÓN DE CONDICIONES

- 9.1. **La Entidad podrá modificar, en cualquier momento, las condiciones inicialmente pactadas, comunicándolas al Titular de forma individualizada y con una antelación mínima de dos (2) meses respecto de la fecha en que vaya a entrar en vigor la modificación propuesta en la forma indicada en la cláusula anterior, salvo que otro plazo conste en las Condiciones Particulares de uno de los productos o servicios bancarios. Asimismo, la Entidad se reserva la facultad de modificar los tipos de interés nominales o de cambio, períodos de liquidación, gastos repercutibles, límites y comisiones pactadas.**

**Durante este plazo, el Titular podrá aceptar o rechazar las modificaciones del Contrato antes de la fecha propuesta para su entrada en vigor y por el medio que le sean notificadas. El Titular podrá**

resolver el Contrato de forma inmediata y sin coste alguno de cancelación, con efecto a partir de cualquier momento anterior a la fecha de aplicación de la modificación. De no hacerlo, se entenderá que éste acepta las modificaciones propuestas por la Entidad, aplicándose las mismas desde la fecha indicada.

- 9.2. Se podrán aplicar de manera inmediata todas aquellas modificaciones que resultaren inequívocamente más favorables para el Titular, sin que sea necesario ningún plazo de espera ni aviso previo, así como las modificaciones de los tipos de interés o de cambio de referencia acordados en el presente contrato, en su caso. Los nuevos tipos de interés o cambio aplicables estarán a disposición del Titular en la página web de la Entidad.

## 10. COMPENSACIÓN

- 10.1. La Entidad queda facultada para compensar las cantidades que cualesquiera de los Titulares le adeuden, con independencia de su origen, con los créditos que ostenten frente a la misma, cualquiera que sea la forma y documentos en que estén representados, la fecha de vencimiento, que a estos efectos se entenderá anticipado en beneficio de la Entidad, y el título de su derecho, incluido el de depósito.
- 10.2. El Titular consiente expresamente que la compensación se realice con cargo a cualesquiera cuentas de que sea titular, aún de distinta clase o moneda, individuales o indistintas con otros, con independencia de que los saldos sean atribuibles a uno, a algunos o a todos los titulares. Igualmente podrá retener los fondos o valores pertenecientes a los titulares hasta la total cancelación de la deuda, incluyendo intereses y otros gastos.

## 11. CESIÓN DEL CONTRATO

El presente contrato es formalizado por la Entidad teniendo en cuenta la personalidad y solvencia del Titular, por lo que el Titular no podrá ceder o transmitir este Contrato sin consentimiento de la Entidad.

## 12. DERECHOS DE DESESTIMIENTO (COMERCIALIZACIÓN A DISTANCIA)

De conformidad con las disposiciones contempladas en la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre Comercialización a Distancia de Servicios Financieros destinados a los Consumidores, **el Titular podrá desistir del presente Contrato sin necesidad de alegar causa alguna, en el plazo máximo de catorce (14) días naturales desde el día de la fecha de contratación, comunicándose a la Entidad** en su domicilio social o en la dirección de correo electrónico [info@pibank.es](mailto:info@pibank.es), antes de que finalice el plazo indicado anteriormente, **por cualquier procedimiento admitido en Derecho que permita dejar constancia de la notificación**. Se considerará que la comunicación ha sido realizada dentro de plazo si se realiza mediante soporte duradero y se envía antes de expirar el plazo de comunicación.

**El Titular que ejerza el derecho de desistimiento vendrá obligado a abonar el importe del servicio financiero efectivamente prestado por el Banco hasta el momento del desistimiento en la mayor brevedad**

**posible y, en todo caso, en el plazo máximo de treinta (30) días naturales a contar desde la comunicación del desistimiento.** Recibida la notificación del desistimiento la Entidad lo hará efectivo del mismo modo en que lo haría si se tratase de una cancelación de producto o resolución del Contrato.

La Entidad no podrá exigir pago alguno al Titular si (i) no demuestra que le ha facilitado la existencia de su derecho de desistimiento, con las condiciones para su ejercicio o (ii) si inicia la ejecución del Contrato sin haberla solicitado el Titular antes de que finalice el período de desistimiento.

La Entidad reembolsará al Titular, a la mayor brevedad posible y en todo caso, en el plazo máximo de treinta (30) días naturales, cualquier cantidad que haya percibido del Titular con arreglo al Contrato, excepto el importe que debe abonar el Titular a la Entidad.

## **13. NORMATIVA DE SERVICIOS DE PAGO**

### **13.1. Consentimiento**

Las operaciones de pago efectuadas bajo este Contrato Marco se considerarán autorizadas cuando el Titular haya dado el consentimiento para su ejecución. El consentimiento para la ejecución de una operación de pago podrá darse también por conducto del beneficiario o de un proveedor de servicios de iniciación de pagos.

El Titular podrá retirar el consentimiento en cualquier momento, pero no después de que la orden sea recibida por la Entidad con las excepciones previstas en esta Cláusula.

### **13.2. Obligaciones y responsabilidad del Titular en relación con su autenticación**

Para proteger los elementos individuales de autenticación en el acceso a la información de sus Cuentas a través de la Banca Electrónica y la realización de pagos electrónicos y en línea, el Titular debe prestar especial atención a lo siguiente:

- (i) **Los elementos de conocimiento**, tales como una contraseña de uso en línea, deben ser guardados en secreto; en particular, no deben ser:
  - comunicados oralmente (por ejemplo, por teléfono o en persona);
  - enviados en forma de texto (por ejemplo, por correo electrónico o servicio de mensajería instantánea) salvo cuando sea requerido por la Entidad para la autenticación;
  - almacenados por medios electrónicos de forma no segura (por ejemplo, en el correo electrónico o servicios de mensajería instantánea);
  - escritos en un dispositivo o guardados como copia junto a un dispositivo que sirva como elemento de posesión (por ejemplo, un dispositivo móvil) o para introducir un elemento de inherecia (por ejemplo un dispositivo móvil con una aplicación para pagar con tarjeta mediante la introducción de la huella dactilar).
  
- (ii) **Los elementos de posesión**, tales como un dispositivo móvil o la Tarjeta física, deben ser protegidos del uso indebido, en particular:

- Se debe asegurar que:
  - personas no autorizadas no puedan acceder a ellos (por ejemplo, a su teléfono móvil);
  - otras personas no puedan usar la aplicación en la que tiene introducida su Tarjeta (por ejemplo, aplicaciones de tarjetas, o aplicaciones de autenticación) en el terminal móvil.
- La aplicación para realizar pagos en línea (por ejemplo, aplicaciones de tarjetas, o su Banca Electrónica) de su terminal móvil debe estar desactivada con anterioridad a que usted ceda la posesión de ese terminal móvil (por ejemplo, vendiendo el dispositivo de teléfono móvil).
- Los elementos de posesión (por ejemplo, las claves OTP) no deben comunicarse oralmente (por ejemplo, por teléfono) ni en forma de texto (por ejemplo, por correo electrónico o servicio de mensajería instantánea) salvo cuando sea requerido por la Entidad para la autenticación.

(iii) **Los elementos de inherencia**, tales como su huella dactilar, deben utilizarse como elementos de autenticación en su dispositivo móvil para operaciones de pago en línea y acceso a su Banca Electrónica sólo si no se mantienen almacenados en el mismo dispositivo elementos de inherencia de otras personas. Si el dispositivo móvil utilizado para efectuar operaciones de pago en línea o acceder a la Banca Electrónica almacena elementos de inherencia de otras personas, se debe utilizar las operaciones de pago en línea y el acceso a la Banca Electrónica el elemento de conocimiento emitido por la Entidad (por ejemplo, una contraseña online) en lugar del elemento de inherencia almacenado en el dispositivo.

El Titular debe comprobar los detalles de la operación de pago (por ejemplo, el nombre de la empresa contratante y la cantidad abonada) que se le facilitan por la Entidad en su Banca Electrónica en el caso de operaciones de pago de comercio electrónico, para asegurarse de que son correctos.

### 13.3. Irrevocabilidad y rechazo de órdenes de pago

1. El Titular no podrá revocar una orden de pago después de ser recibida por la Entidad, salvo que se especifique otra cosa en la presente cláusula.
2. Cuando la operación de pago sea iniciada por un proveedor de servicios de iniciación de pagos, o por el beneficiario o a través de él, el Titular no podrá revocar la orden una vez haya dado al proveedor de servicios de iniciación de pagos su consentimiento para iniciar la operación de pago o una vez haya dado su consentimiento para que se ejecute la operación de pago al beneficiario.
3. No obstante, en los casos de adeudo domiciliado, el Titular podrá revocar una orden de pago a más tardar al final del día hábil anterior al día convenido para el adeudo de los fondos en su Cuenta.
4. En el caso de que el momento de recepción se corresponda con una fecha previamente acordada, de conformidad con la [cláusula 13.4](#), el Titular podrá revocar la orden de pago a más tardar al final del día hábil anterior al día convenido.

5. Cuando el consentimiento se hubiese dado para una serie de operaciones de pago, su retirada implicará que toda futura operación de pago que estuviese cubierta por dicho consentimiento se considerará no autorizada.
6. En los casos indicados en los apartados 2 y 3 anteriores será necesario para la revocación el consentimiento del beneficiario.
7. La Entidad podrá rechazar las órdenes de pago instruidas por el Titular a través de los distintos mecanismos contemplados en el presente Contrato Marco en los términos establecidos en el mismo. En estos casos, notificará al Titular dicha negativa, los motivos de la misma y el procedimiento para rectificar los posibles errores de hecho que la hayan motivado, salvo que otra norma prohíba tal notificación.

La notificación se realizará o hará accesible del modo convenido lo antes posible y, en cualquier caso, dentro del plazo de ejecución. Las órdenes de pago cuya ejecución haya sido rechazada no se considerarán recibidas.

#### **13.4. Recepción de las órdenes de pago**

El momento de recepción de una orden de pago bajo este Contrato Marco será aquel en que la misma es recibida por la Entidad. No se adeudará en la Cuenta del Titular antes de la recepción de la orden de pago.

Si el momento de la recepción no es un día hábil para la Entidad, la orden de pago se considerará recibida el siguiente día hábil. Cualquier orden de pago SEPA que se reciba con posterioridad a las 19:00 horas de un día hábil, se considerará recibida el siguiente día hábil. Para el caso de órdenes de pago internacionales (sistema TARGET) la orden se considerará recibida el siguiente día hábil cuando se reciba a partir de las 16:45 horas. Para el resto de órdenes la hora límite serán las 13 horas.

El Titular puede acordar con la Entidad que la ejecución de una orden de pago comience en una fecha específica o al final de un período determinado, o bien el día en que el Titular haya puesto los fondos a disposición de la Entidad. En esos casos, se considerará que el momento de recepción a estos efectos es el día acordado.

#### **13.5. Confirmación de la disponibilidad de fondos**

El Banco, en su condición de proveedor de servicios de gestión de la Cuenta del Titular, previa solicitud de un proveedor de servicios de pago que emita instrumentos de pago basados en tarjetas, distintos de tarjetas que almacenen dinero electrónico, cuya titularidad ostente el Titular, confirmará inmediatamente la disponibilidad de fondos en la Cuenta del Titular para la ejecución de una operación de pago iniciada con la referida tarjeta. Para ello, la Entidad exigirá el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- a) que la Cuenta sea accesible en línea en el momento de la solicitud a través de la Banca Electrónica;

- b) que el proveedor de servicios de pago emisor de la tarjeta cumpla con las obligaciones legales que le corresponden para obtener de la Entidad dicho acceso;
- c) que el Titular haya dado consentimiento explícito a la Entidad, antes de que se realice la primera solicitud de confirmación, para que responda a las solicitudes de proveedores de servicios de pago específicos de facilitar confirmación de que el importe correspondiente a una operación de pago basada en una tarjeta de la que sea titular está disponible en la Cuenta.

La confirmación a dar por la Entidad consistirá únicamente en una simple respuesta de «sí» o «no» y no en un extracto del saldo de la Cuenta.

El Titular podrá solicitar a la Entidad que le comunique la identificación del proveedor de servicios de pago y la respuesta facilitada.

### **13.6. Servicios de iniciación de pagos y de información sobre cuentas**

Dada la posibilidad de acceso en línea a la Cuenta, el Titular podrá iniciar las operaciones de pago desde la Cuenta a través de un proveedor de servicios de iniciación de pagos o permitir que un proveedor de servicios de información sobre cuentas acceda a determinados datos para la prestación de dicho servicio.

La Entidad facilitará al Titular la iniciación de las órdenes de transferencia o la información sobre su Cuenta de conformidad con lo establecido en el párrafo anterior siempre que el iniciador o el proveedor de servicios de información sobre cuentas para los cuales se preste el consentimiento cumplan con la legislación aplicable en materia de servicios de pago y, especialmente, con la que regula el acceso a la cuenta de pago en caso de servicios de iniciación de pagos y las normas de acceso a la información sobre cuentas de pago y uso de dicha información en caso de servicios de información sobre cuentas.

### **13.7. Devolución de operaciones autorizadas**

1. El Titular consumidor podrá solicitar la devolución por parte de la Entidad, con fecha valor no posterior a la del adeudo, de las operaciones de pago autorizadas, que hubieren sido iniciadas por un beneficiario o a través de él, durante el plazo máximo de ocho (8) semanas contadas a partir de la fecha de adeudo de los fondos en su cuenta, siempre que se cumplan las siguientes condiciones: (i) que en la autorización del adeudo no se hubiera especificado, en el momento en el que se dio, el importe exacto de la operación y (ii) que dicho importe supere el que el Titular podría esperar razonablemente teniendo en cuenta sus anteriores pautas de gasto, las condiciones del contrato correspondiente y demás circunstancias relacionadas. El Titular deberá aportar la información y documentos necesarios para acreditar la procedencia de tal devolución. El Titular no consumidor podrá solicitar la devolución en el plazo de 2 días desde que realiza la operación.
2. El Titular no tendrá derecho a devolución alguna cuando hubiere transmitido directamente el consentimiento a la Entidad para su pago y éste o el beneficiario hubieran proporcionado la información relativa a la futura operación de pago con, al menos, cuatro (4) semanas de antelación a la fecha prevista de pago.



3. En las transferencias y los adeudos domiciliados denominados en euros, cuando el proveedor de servicios de pago del beneficiario esté radicado en la Unión, o cuando el único proveedor de servicios de pago que intervenga en la operación de pago sea la Entidad, la Entidad no podrá denegar la devolución solicitada, sin perjuicio de lo previsto en el párrafo anterior.
4. En caso de reclamación de devolución, la Entidad contará con un plazo de diez (10) días hábiles desde la recepción de la solicitud para devolver el importe íntegro de la operación, o bien justificar su negativa, en cuyo supuesto indicará al Titular los procedimientos de reclamación judicial o extrajudicial que le asisten para el caso de que no esté conforme con las razones ofrecidas. Para justificar su orden de devolución, el Titular no podrá invocar motivos relacionados con el cambio de divisa cuando se hubiera aplicado el tipo de cambio de referencia acordado con la Entidad. La Entidad podrá cobrar los gastos que se generen por la revocación de una orden de pago, cuando ésta proceda.
5. El Titular no tendrá derecho a reembolso cuando:
  - a) el Titular haya dado su consentimiento para que se ejecute la operación de pago directamente a la Entidad, y
  - b) en su caso, la Entidad o el beneficiario hayan proporcionado o puesto a disposición del Cliente, en la forma acordada, información relativa a la futura operación de pago al menos con cuatro semanas de antelación a la fecha prevista.

### **13.8. Notificación y rectificación de operaciones no autorizadas o ejecutadas incorrectamente**

1. **El Titular deberá comunicar a la Entidad sin tardanza injustificada cualquier operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente, así como cualquier error o irregularidad detectados. Dicha comunicación deberá efectuarse por escrito dirigido a la Entidad a la dirección [info@pibank.es](mailto:info@pibank.es) o a través de la Banca Electrónica, indicando la referencia de la operación no autorizada o ejecutada incorrectamente, así como la fecha de abono o adeudo y el número de cuenta donde se cargó o abonó la operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente. La Entidad rechazará cualquier reclamación que se produzca una vez transcurridos trece (13) meses desde la fecha del abono o del adeudo, cuando se trate de un Titular que tenga la condición de consumidor o microempresa, o en el plazo de treinta (30) días si tiene la condición de no consumidor.**
2. Una vez verificada la falta de autorización o ejecución incorrecta, se procederá a la subsanación. La Entidad podrá cobrar los gastos que se originen por la recuperación de fondos derivada de una orden de pago cuando el identificador único facilitado por el Titular fuera incorrecto.
3. Los plazos para la notificación de operaciones no autorizadas o ejecutadas incorrectamente establecidos en el párrafo anterior no se aplicarán cuando la Entidad no haya proporcionado ni puesto a disposición del Titular la información sobre la operación de pago.
4. La Entidad procederá a la rectificación incluso en aquellos casos en los que la orden de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente fue iniciada por un proveedor de servicios de iniciación de pagos, sin perjuicio del derecho a resarcimiento que, en su caso, mantenga frente a éste por

las pérdidas sufridas o las sumas abonadas para efectuar la devolución al Cliente y del derecho de la Entidad a demostrar que el proveedor de servicios de pago del beneficiario recibió el importe de la operación de pago de conformidad con la normativa aplicable.

### **13.9. Prueba de la autenticación y ejecución de las operaciones de pago**

1. Cuando el Titular niegue haber autorizado una operación de pago ya ejecutada o alegue que ésta se ejecutó de manera incorrecta, corresponderá a la Entidad demostrar que la operación de pago fue autenticada, registrada con exactitud y contabilizada, y que no se vio afectada por un fallo técnico u otra deficiencia del servicio.
2. Si el Titular inicia la operación de pago a través de un proveedor de servicios de iniciación de pagos, corresponderá a éste y a no a la Entidad demostrar que, dentro de su ámbito de competencia, la operación de pago fue autenticada y registrada con exactitud y no se vio afectada por un fallo técnico u otras deficiencias.
3. A los efectos de lo establecido en el apartado anterior, el registro por la Entidad, incluido, en su caso, el proveedor de servicios de iniciación de pagos, de la utilización del instrumento de pago no bastará, necesariamente, para demostrar que la operación de pago fue autorizada por el Titular, ni que éste ha actuado de manera fraudulenta o incumplido deliberadamente o por negligencia grave una o varias de sus obligaciones.
4. Corresponderá a la Entidad o, en su caso, al proveedor de servicios de iniciación de pagos en el marco de sus competencias, probar que el Titular cometió fraude o negligencia grave.
5. La Entidad conservará la documentación y los registros que le permitan acreditar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en este Contrato y las facilitará al Titular en el caso de que así le sea solicitado, durante seis años. No obstante, la Entidad conservará la documentación relativa al nacimiento, modificación y extinción de la relación jurídica que le une con el Titular al menos durante el periodo en que, a tenor de las normas sobre prescripción puedan resultarles conveniente para promover el ejercicio de sus derechos contractuales o sea posible que les llegue a ser exigido el cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

Lo dispuesto en este apartado se entiende sin perjuicio de lo establecido en la normativa de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, así como en otras disposiciones nacionales o de la Unión Europea aplicables.

### **13.10 Responsabilidad de la Entidad en caso de operaciones de pago no autorizadas**

1. Lo dispuesto en la presente cláusula aplicará a todas las operaciones de pago ejecutadas bajo el presente Contrato Marco con independencia del medio a través del cual el Titular las instruya o disponga de los fondos.
2. **Sin perjuicio de lo dispuesto en la [Cláusula 13.8](#), en caso de que se ejecute una operación de pago no autorizada, la Entidad devolverá al Titular el importe de la operación no autorizada de inmediato y, en cualquier caso, a más tardar al final del día hábil siguiente a aquel en el que**

**haya observado o se le haya notificado la operación, salvo que la Entidad tenga motivos razonables para sospechar la existencia de fraude y comunique dichos motivos por escrito al Banco de España, en la forma y con el contenido y plazos que éste determine.**

**En caso de que no exista sospecha de fraude, la Entidad restituirá la Cuenta al estado en el que se habría encontrado de no haberse efectuado la operación no autorizada.**

**La fecha de valor del abono en la Cuenta no será posterior a la fecha de adeudo del importe devuelto.**

3. Cuando la operación de pago se inicie a través de un proveedor de servicios de iniciación de pagos, la Entidad devolverá inmediatamente y, en cualquier caso, a más tardar al final del día hábil siguiente, el importe de la operación de pago no autorizada y, en su caso, restituirá la Cuenta al estado en el que se habría encontrado de no haberse efectuado la operación no autorizada.

Si el responsable de la operación de pago no autorizada es el proveedor de servicios de iniciación de pagos, éste deberá resarcir de inmediato a la Entidad, a petición de ésta, por las pérdidas sufridas o las sumas abonadas para efectuar la devolución al Titular, incluido el importe de la operación de pago no autorizada.

Corresponderá al proveedor de servicios de iniciación de pagos demostrar que, dentro de su ámbito de competencia, la operación de pago fue autenticada y registrada con exactitud y no se vio afectada por un fallo técnico u otras deficiencias vinculadas al servicio de pago del que es responsable.

4. La Entidad no asume responsabilidad para el caso de uso de la Tarjeta o las credenciales de acceso a la Banca Electrónica del Titular por tercero fuera de los supuestos previstos en el Contrato y se resarcirá por cuenta del Titular de los daños y perjuicios que en tal supuesto se le causen.
5. La Entidad no responderá de la interrupción de las prestaciones del servicio que no le sean directamente imputables reservándose la facultad de restringir, anular o sustituir los cajeros por otros, pudiendo ampliar o limitar a su libre voluntad la red de los mismos. Asimismo, se reserva el derecho a conectar su red con la de otras entidades o suprimir las conexiones efectuadas según lo permitido por la normativa de aplicación. No responderá del mal funcionamiento de los medios que no estén bajo su directo control. Tampoco responderá del mal funcionamiento originado por una avería técnica de los medios bajo su directo control si la avería fuera reconocible para el Titular por un mensaje en el aparato o fuera evidente de cualquier otra forma. El Titular deberá abstenerse de utilizar la Tarjeta o la Banca Electrónica en tales casos. La responsabilidad de la Entidad se contraerá exclusivamente a las pérdidas directas en que haya incurrido el Titular como consecuencia directa del mal funcionamiento y hasta el montante de la transacción defectuosa o no ejecutada, así como, en su caso, los intereses del mismo. La responsabilidad de la Entidad se verá reducida en la medida en que el Titular haya contribuido a la avería. La Entidad quedará exenta de toda responsabilidad por las incidencias que puedan surgir entre el Titular y un establecimiento comercial concertado o entre aquél y otra entidad financiera, por falta de atención a su Tarjeta.

La Entidad no garantiza la aceptación del uso de la Tarjeta como medio de pago o de retirada de efectivo por otros establecimientos adheridos al sistema o por otros sistemas vinculados al mismo, quedando exento de responsabilidad en caso de rechazo.

6. La Entidad no responderá de los fallos en el funcionamiento del servicio de Banca Electrónica debidos a accidentes, averías o problemas de transmisión que dificultaran o imposibilitaran la comunicación electrónica, ni a la interrupción de las prestaciones propias de los medios del servicio por hecho de tercero y, en general, los debidos a cualquier otra causa calificable como fuerza mayor o caso fortuito.

### **13.11. Responsabilidad del Titular en caso de operaciones de pago no autorizadas**

1. El Titular quedará obligado a soportar, hasta un máximo de 50 euros, las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas resultantes de la pérdida, sustracción o apropiación indebida por un tercero de la Tarjeta o de sus credenciales de acceso a la Banca Electrónica, salvo que:
  - a) al Titular no le resultara posible detectar la pérdida, la sustracción o la apropiación indebida de la Tarjeta o las credenciales de acceso a la Banca Electrónica antes de un pago, salvo cuando el propio Titular haya actuado fraudulentamente; o
  - b) la pérdida se debiera a la acción o inacción de empleados o de cualquier agente, sucursal o entidad de un proveedor de servicios de pago al que se hayan externalizado actividades.
2. El Titular soportará todas las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas si ha incurrido en tales pérdidas por haber actuado de manera fraudulenta o por haber incumplido, deliberadamente o por negligencia grave, su obligación de (i) utilizar la Tarjeta y las credenciales de acceso a su Banca Electrónica de conformidad con lo establecido en este Contrato y (ii) notificar el extravío, sustracción o apropiación indebida de la Tarjeta o las referidas credenciales sin demora indebida en cuanto tenga conocimiento de ello.

En esos casos, no será de aplicación el importe máximo contemplado en el párrafo primero de esta cláusula. El Titular no soportará consecuencia económica alguna por la utilización, con posterioridad a la notificación de extravío, sustracción o apropiación indebida, salvo que medie actuación fraudulenta por su parte.

3. En todo caso, el Titular quedará exento de toda responsabilidad en caso de sustracción, extravío o apropiación indebida de la Tarjeta cuando las operaciones se hayan efectuado de forma no presencial utilizando únicamente los datos de pago impresos en la propia Tarjeta, siempre que no se haya producido fraude o negligencia grave por su parte en el cumplimiento de sus obligaciones de custodia de la Tarjeta y sus credenciales de seguridad y haya notificado dicha circunstancia sin demora.
4. Si la Entidad no tiene disponibles medios adecuados para que pueda notificarse en todo momento el extravío o la sustracción de la Tarjeta o las credenciales de acceso a la Banca Electrónica el Titular no será responsable de las consecuencias económicas que se deriven de la utilización de la Tarjeta o la Banca Electrónica, salvo en caso de que haya actuado de manera fraudulenta.

5. En los supuestos en los que la Entidad no exija autenticación reforzada al Cliente, el Titular solo soportará las posibles consecuencias económicas en caso de haber actuado de forma fraudulenta. En el supuesto de que el beneficiario o el proveedor de servicios de pago del beneficiario no acepten la autenticación reforzada del cliente, deberán reembolsar el importe del perjuicio financiero causado a la Entidad.
6. La Entidad, sin perjuicio de adoptar las medidas que estime pertinentes, queda exenta de responsabilidad en caso de falta de atención a cualquiera de las Tarjetas por parte de alguno de los comercios, bancos y cajas comprometidos a la venta de bienes o prestación de servicios, o por incidencias de tipo técnico u operativo en los cajeros automáticos o TPVs ajenos a su propia red a los que esté conectado, salvo dolo o culpa grave por su parte.
7. La Entidad no será responsable en caso de circunstancias excepcionales e imprevisibles fuera de su control razonable, cuyas consecuencias hubieran sido inevitables a pesar de todos los esfuerzos en sentido contrario.

### **13.12. Operaciones de pago en las cuales el importe de la operación no se conoce con antelación**

1. Si una operación de pago es iniciada por el beneficiario o a través del beneficiario en el contexto de una operación de pago basada en la Tarjeta, cualquiera que sea el canal utilizado, y el importe exacto se desconoce en el momento en que el Titular da su consentimiento para la ejecución de la operación de pago, la Entidad solo podrá bloquear fondos en la Cuenta Corriente si el Titular ha consentido en la cantidad exacta de fondos que ha de bloquearse.
2. La Entidad liberará los fondos bloqueados en la Cuenta Corriente con arreglo al apartado 1 anterior sin demora una vez que haya recibido la información referente al importe exacto de la operación de pago y, como muy tarde, inmediatamente después de haber recibido la orden de pago.

### **13.13. Plazo de ejecución y fecha valor**

1. En el caso de operaciones:
  - a) realizadas en euros;
  - b) nacionales en la moneda de un Estado miembro que no forme parte de la zona del euro;
  - c) que solo impliquen una conversión de moneda entre el euro y la moneda de un Estado miembro que no forme parte de la zona del euro, siempre que la correspondiente conversión se lleve a cabo en el Estado miembro que no forme parte de la zona del euro y, en el caso de operaciones de pago transfronterizas, la transferencia transfronteriza se realice en euros; el importe de la operación de pago se abonará en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario, como máximo al final del día hábil siguiente tras el momento de la recepción de la orden por la Entidad. El plazo señalado se prolongará un día hábil para las operaciones de pago iniciadas en papel.
2. Para el resto de operaciones, fuera de la Unión Europea o que no se encuentren dentro de los tres supuestos anteriores, el plazo de ejecución será de 2 días hábiles.

3. En los casos en los que el Titular ostente la condición de beneficiario que inicia la operación de pago, la Entidad transmitirá la orden al proveedor de servicios de pago del ordenante en un plazo de 1 día hábil. En operaciones de abono, de las que el Titular sea el beneficiario: inmediatamente después de haber recibido los fondos correspondientes al importe de la operación de pago, remitidos por parte del proveedor de servicios de pago del ordenante.
4. La fecha de valor del abono en la Cuenta Corriente no será posterior al día hábil en que el importe de la operación de pago se abonó en la cuenta de la Entidad.
5. Cuando el Titular ingrese efectivo en la Cuenta en euros, podrá disponer del importe ingresado desde el mismo momento en que tenga lugar la recepción de los fondos. La fecha de valor del ingreso será la del día en que se realice el mismo.

En caso de que el Titular no sea un consumidor o una microempresa, podrá disponer del importe al día hábil siguiente al de la recepción de los fondos.

## 14. BLANQUEO DE CAPITALS

Para cumplir las normas de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del terrorismo, le informamos de que el Banco está obligado a exigir a sus clientes lo siguiente:

- Acreditación de su identidad y en su caso la identidad de los Titulares reales en el momento de establecer una relación de negocios.
- Información sobre su actividad económica y adicionalmente, a comprobarla. Para ello, Usted autoriza a Banco Pichincha a solicitar a un tercero -público o privado- los datos necesarios para comprobar dicha información. Para cumplir estas obligaciones el Banco le informará de la documentación que Usted debe entregar.
- Igualmente, en cumplimiento de las normas de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del terrorismo le informamos de la creación de un fichero administrativo de titularidades financieras cuyo responsable y encargado de su tratamiento son los siguientes organismos:
- Responsable: Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa (Ministerio de Economía y Competitividad).
- Encargado del tratamiento: Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias. La finalidad de este fichero es prevenir e impedir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Como consecuencia de las obligaciones legales impuestas a LAS ENTIDADES FINANCIERAS, le informamos que estamos obligados a ceder al referido responsable del fichero los datos personales identificativos de todos los titulares, representantes o autorizados o cualesquiera otras personas con poderes de disposición en determinados productos, la fecha de apertura o cancelación, así como el tipo de cuenta o depósito.

Para cumplir las normas de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del terrorismo, el Banco puede solicitar a sus clientes documentación que justifique:

- El origen de su patrimonio.
- El origen de los fondos que se vayan a emplear en cualquier operación. Usted debe poner a disposición del Banco la documentación cuando le sea requerida. Si Usted se niega a facilitar los datos, si no coopera, o no hay congruencia en la documentación que se aporte, puede ocasionar que el Banco:
  - No realice transacciones financieras (como abonos o disposiciones que Usted haya solicitado).
  - Devuelva las transferencias recibidas.
  - Cancele las relaciones de negocio con Usted.
  - El Banco conservará la documentación mencionada en los apartados anteriores durante el plazo de diez (10) años, o el que legalmente establezca en cada momento la normativa sobre Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del terrorismo, contados a partir de la fecha de finalización del presente contrato.

## 15. RECLAMACIÓN JUDICIAL

En todos los casos de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones asumidas en virtud del presente Contrato, la Entidad podrá resolverlo y reclamar judicialmente la totalidad de las cantidades debidas, más intereses, comisiones y gastos solidariamente al Titular del Contrato, bastando para acreditar el importe de la cantidad reclamada, certificación expedida por la Entidad de acuerdo con sus libros de contabilidad. Dicho saldo deudor tendrá la consideración de cantidad líquida y exigible y devengará el interés fijado para los descubiertos en cuenta, vigente en ese momento, hasta la total cancelación de la misma.

## 16. LEY APLICABLE Y JURISPRUDENCIA

El presente Contrato se rige por la legislación española, sometiéndose las partes para el ejercicio de las acciones y reclamaciones que pudieran corresponderles, a los Juzgados y Tribunales competentes de acuerdo con la legislación aplicable.

## 17. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

De conformidad con lo dispuesto en la normativa de protección de datos, el CLIENTE queda informado de que los datos de carácter personal que facilite serán tratados por la mercantil **BANCO PICHINCHA ESPAÑA, S.A.** (en adelante, "**PIBANK**"), con NIF. A-85882330, domicilio social en Calle Lagasca, 4, 28001 – Madrid, teléfono **(+ 34) 917 81 89 58** y correo electrónico [dpo@bancopichincha.es](mailto:dpo@bancopichincha.es).

PIBANK tratará los datos de carácter personal facilitados directamente por el CLIENTE o en su caso por medio de sus representantes legales, apoderados o cualquier persona con poder suficiente para actuar en nombre del CLIENTE, así como cualesquiera otros datos de carácter personal de los que PIBANK disponga

o a los que tenga acceso por causa de cualesquiera relaciones contractuales o precontractuales que el CLIENTE haya concertado o concierte con PIBANK, o que se generen como consecuencia de los procesos informáticos de los que tales datos sean objeto.

### **Finalidad del tratamiento de los datos facilitados por el cliente a Pibank, base jurídica del tratamiento y plazos de conservación de los datos**

PIBANK podrá efectuar el tratamiento de los referidos datos de carácter personal, directamente o a través de terceros que actúen por su cuenta, y siempre sin perjuicio del deber de secreto, con las siguientes finalidades:

- a) Gestionar la contratación de productos y servicios, así como llevar a cabo el desarrollo, control, mantenimiento y ejecución de la relación contractual. Los datos facilitados por el CLIENTE o en su caso por medio de sus representantes legales, apoderados o cualquier persona con poder suficiente para actuar en nombre del CLIENTE, serán conservados con ese fin, en base al **cumplimiento de la relación contractual**, durante todo el tiempo en que el contrato esté vigente y, aún después, durante todo el tiempo exigido por la legislación aplicable y hasta que prescriban las eventuales responsabilidades derivadas del Contrato.
- b) Llevar a cabo el seguimiento y control de la satisfacción del CLIENTE, mediante la realización de encuestas de calidad y satisfacción. Los datos serán tratados, en base al **interés legítimo** de PIBANK, durante 6 años.
- c) Llevar a cabo acciones de prevención contra el fraude, mediante técnicas de scoring y análisis de experto. Conforme a lo anterior, los datos serán conservados, sobre la base del **interés legítimo**, durante 6 años con esta finalidad.
- d) Gestionar la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y otras cuestiones reguladas. Los datos serán conservados en base a la **obligación legal** que recoge la normativa de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, durante 10 años.
- e) Atender las solicitudes, peticiones, consultas, quejas o reclamaciones del CLIENTE. Los datos serán conservados en base al **cumplimiento de la relación contractual**, durante el plazo necesario para dar trámite y contestación a su solicitud y, una vez finalizado el mismo, durante el plazo de prescripción de las acciones legales derivadas de la citada solicitud.
- f) Gestionar el envío de comunicaciones comerciales personalizadas por medios electrónicos y convencionales, sobre productos y servicios de PIBANK, similares a los que fueron objeto de contratación por el CLIENTE o en su caso por medio de sus representantes legales, apoderados o cualquier persona con poder suficiente para actuar en nombre del CLIENTE y basados en su historial de contratación, en cuyo caso los datos serán tratados en base al **interés legítimo** de PIBANK, hasta que el CLIENTE que se oponga a dicho tratamiento.
- g) Gestionar el envío de comunicaciones comerciales por medios electrónicos y convencionales, sobre productos y servicios comercializados por PIBANK (productos bancarios, de inversión y seguros) dentro de su expectativa razonable de privacidad, siendo tratados en base al **consentimiento**, hasta que lo revoque.



- h) Elaborar un perfil comercial del CLIENTE recurriendo a información derivada de la relación contractual y a información facilitada por terceros para ofrecer al CLIENTE productos y servicios de acuerdo con sus intereses, así como mejorar su experiencia de CLIENTE, pudiendo tomar decisiones automatizadas basadas en su información sobre impagos, productos contratados, sus transacciones, etc. En base al **consentimiento** que, en su caso, otorgue el CLIENTE o en su caso por medio de sus representantes legales, apoderados o cualquier persona con poder suficiente para actuar en nombre del CLIENTE, PIBANK podrá realizar ofertas concretas, enviar comunicaciones comerciales adaptadas a su perfil de CLIENTE, así como permitir o denegar la contratación de productos o servicios. No obstante, lo anterior, en lo que respecta a la toma de decisiones, el CLIENTE tendrá derecho a obtener intervención humana por parte de PIBANK, a alegar lo que estime pertinente a expresar su punto de vista, a defender su derecho o interés de conformidad con la legislación vigente y a oponerse a las decisiones adoptadas. Los datos tratados en este sentido responderán siempre a la situación actual del CLIENTE, refiriéndose a un período no superior a un año.

### Tipología de los datos tratados

Dependiendo de la tipología de productos y servicios contratados por el CLIENTE o en su caso por medio de sus representantes legales, apoderados o cualquier persona con poder suficiente para actuar en nombre del CLIENTE, PIBANK podrá tratar las siguientes categorías de datos del CLIENTE, así como en su caso de los representantes legales, apoderados, avalistas y cualquier persona que esté directamente relacionada con el CLIENTE o terceros implicados en la contratación del producto o servicio:

- a) **Datos identificativos:** nombre, apellidos y DNI.
- b) **Datos de contacto:** dirección de correo electrónico, número de teléfono y dirección de correo postal.
- c) **Características personales:** estado civil, datos de familia, fecha de nacimiento, lugar de nacimiento, edad, sexo, nacionalidad.
- d) **Circunstancias sociales:** características de alojamiento, vivienda, situación familiar, propiedades, posesiones.
- e) **Datos de empleo:** profesión, puestos de trabajo, datos no económicos de nómina, historial del trabajador.
- f) **Datos de transacción de bienes y servicios:** productos y servicios adquiridos o sobre los que el CLIENTE muestre interés.
- g) **Datos económicos y financieros:** ingresos, rentas, inversiones, bienes, créditos, préstamos, datos bancarios, nómina, deducciones impositivas, seguros, hipotecas, tarjetas de crédito.
- h) **Datos de información comercial:** actividades y negocios, licencias comerciales.

### Destinatarios de los datos

Los datos proporcionados por el CLIENTE o en su caso por medio de sus representantes legales, apoderados o cualquier persona con poder suficiente para actuar en nombre del CLIENTE podrán ser comunicados a:

- a) Las **Administraciones Públicas y a las autoridades judiciales** en los casos previstos por la Ley, cuando PIBANK sea requerido por las autoridades administrativas competentes o por mandato judicial de conformidad con la legislación vigente.
- b) **Notarías y Registro de la Propiedad, Mercantil y de Bienes Muebles.**
- c) Los **Registros Públicos de Solvencia Patrimonial y los Sistemas de Prevención contra el Fraude** a los que podrán ser comunicados los datos relativos a impagos e incidencias en el pago de productos o servicios contratados a PIBANK.
- d) La **Central de Información de Riesgos del Banco de España**, a la que PIBANK está obligado a comunicar los datos necesarios para identificar a las personas con quienes mantenga, directa o indirectamente, riesgos de crédito, así como las características de dichas personas y riesgos, incluyendo, en particular, las que afecten al importe y a la recuperabilidad de estos últimos. Además, PIBANK podrá consultar y tratar datos relativos al CLIENTE que, en su caso, figuren registrados en la Central de Información de Riesgos del Banco de España, a los efectos de la concesión y la gestión de operaciones de crédito incluyendo la evaluación, valoración y seguimiento del riesgo de crédito de las mismas mediante técnicas de scoring y análisis experto, así como para asegurar el efectivo cumplimiento de la normativa sobre concentración de riesgos y cualquier otra que, en el ámbito de la supervisión cautelar de las entidades de crédito, le resulte de aplicación a PIBANK.
- e) Las **Autoridades u organismos oficiales de otros países**, situados dentro o fuera de la Unión Europea, en el marco de la lucha contra la financiación del terrorismo y formas graves de delincuencia organizada y la prevención del blanqueo de capitales.
- f) Al **Fichero de Titularidades Financieras** del que es responsable la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa, a quien podrán ser comunicados los datos identificativos del titular, sus representantes o autorizados, o cualesquiera otras personas con poderes de disposición, la fecha de apertura o cancelación de la cuenta, y sus modificaciones, con la finalidad de prevenir e impedir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.
- g) La **Tesorería General de la Seguridad Social**, a efectos de obtener información de su actividad económica y a realizar una comprobación de la misma.
- h) Las **compañías aseguradoras** a efectos de gestionar y hacer efectiva la contratación de los seguros correspondientes.
- i) Las **empresas del Grupo Banco Pichincha España**, formado por CONFIASEGUR OPERADOR DE BANCA-SEGUROS EXCLUSIVO, S.L. cuando el CLIENTE lo haya consentido, para el envío de comunicaciones comerciales por parte de éstas.

- j) Las **entidades financieras del Grupo Financiero Pichincha**, a las participadas por estas o auxiliares (puede consultar cuales son en <http://www.pichincha.com>), en caso de que sea necesario en el marco de la relación contractual para gestionar la contratación de productos o servicios que las referidas empresas puedan ofrecer y/o comercializar, en cuyo caso le informaremos previamente de que será necesario transferir sus datos a las mencionadas entidades.
- k) Las **entidades del Grupo Financiero Pichincha**, basándonos en el interés legítimo que nos confiere la normativa de protección de datos, con fines administrativos de gestión del grupo empresarial.

### **Veracidad de tus datos, obligatoriedad de facilitar los mismo y datos de terceros**

El CLIENTE o en su caso por medio de sus representantes legales, apoderados o cualquier persona con poder suficiente para actuar en nombre del CLIENTE, declara que los datos facilitados a PIBANK son exactos y veraces y se obliga a comunicar a PIBANK cualquier modificación o variación de los datos referidos. Salvo que se indique otra cosa, las respuestas a las cuestiones planteadas por PIBANK con motivo de la solicitud y concertación de la presente relación contractual tienen carácter obligatorio, conllevando la negativa a facilitar los datos requeridos la imposibilidad de tramitar la operación. En caso de que el CLIENTE o en su caso los representantes legales, apoderados o cualquier persona con poder suficiente para representar al CLIENTE faciliten datos de terceros, manifiesta contar con el consentimiento de los mismos y se compromete a trasladarle la información contenida en esta cláusula, eximiendo a PIBANK de cualquier responsabilidad en este sentido. No obstante, PIBANK podrá llevar a cabo las verificaciones periódicas para constatar este hecho, adoptando las medidas de diligencia debida que correspondan, conforme a la normativa de protección de datos.

### **Ejercicios de derechos**

El CLIENTE, así como en su caso los representantes legales, apoderados o cualquier persona con poder suficiente para actuar en nombre del CLIENTE, puede enviar un escrito a PIBANK a la siguiente dirección postal: C/ Lagasca, 4, C.P. 28001 – MADRID o por correo electrónico a la siguiente dirección electrónica: [dpo@bancopichincha.es](mailto:dpo@bancopichincha.es) o, bien personándose en cualquier oficina de PIBANK, adjuntando fotocopia de su documento de identidad en vigor y en caso de representación legal, fotocopia del documento que acredite la representación del CLIENTE, en cualquier momento y de manera gratuita, para:

- a) Revocar los consentimientos otorgados.
- b) Obtener confirmación acerca de si en PIBANK se están tratando datos personales que le conciernen o no.
- c) Acceder a sus datos personales.
- d) Rectificar los datos inexactos o incompletos.
- e) Solicitar la supresión de sus datos cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos.
- f) Obtener de PIBANK la limitación del tratamiento de los datos cuando se cumpla alguna de las condiciones previstas en la normativa de protección de datos.

- g) Solicitar la portabilidad de los datos en aquellos casos previstos en la normativa.
- h) Ponerse en contacto con el Delegado de Protección de Datos de PIBANK a través de la siguiente dirección: [dpo@bancopichincha.es](mailto:dpo@bancopichincha.es).
- i) Interponer una reclamación relativa a la protección de sus datos personales ante la Agencia Española de Protección de Datos en la dirección C/ Jorge Juan, 6, 28001 - MADRID, cuando el interesado considere que PIBANK ha vulnerado los derechos que le son reconocidos por la normativa aplicable en protección de datos. En el supuesto de que el CLIENTE autorice a otra persona para que en su representación ejercite sus derechos en relación con el presente contrato, PIBANK informa a la persona autorizada a tal efecto de que sus datos de carácter personal proporcionados a PIBANK en el ámbito de la presente relación contractual serán tratados por PIBANK, la cual podrá efectuar el tratamiento de dichos datos de carácter personal, directamente o a través de terceros que actúen por su cuenta, y siempre sin perjuicio del deber de secreto, para los fines del mantenimiento, desarrollo, gestión y control de dicha relación contractual. Asimismo, y sin perjuicio de los mencionados derechos, en el caso de que PIBANK cuente con el consentimiento del CLIENTE para el tratamiento de sus datos para las finalidades publicitarias o promocionales referidas anteriormente, el CLIENTE o en su caso el representante legal, apoderado o la persona con poder suficiente que actúe en nombre del CLIENTE podrá en cualquier momento, y sin efectos retroactivos, revocar el consentimiento notificando PIBANK la negativa al citado tratamiento y/o dicha cesión de datos, según proceda, para lo cual será suficiente con la cumplimentación del específico documento que PIBANK tiene establecido a tal efecto y que se encuentra a disposición del CLIENTE y le será facilitado por PIBANK a su simple petición, o bien con el envío al Servicio de Atención al Cliente de PIBANK, en la dirección más arriba indicada, de un escrito, que podrá ser cursado a través de cualquier oficina de PIBANK, en el que el CLIENTE exprese la negativa que corresponda.

## 18. FONDO DE GARANTÍA DE DEPÓSITOS

La Entidad está adherida al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito, sito en C/ José Ortega y Gasset, 22 - 5ª planta, 28006 Madrid, página web: [www.fgd.es](http://www.fgd.es).

El Fondo tiene por objeto garantizar los depósitos en dinero y en valores u otros instrumentos financieros constituidos en las entidades de crédito, con el límite de 100.000 euros para los depósitos en dinero o, en el caso de depósitos nominados en otra divisa, su equivalente aplicando los tipos de cambio correspondientes. Alcanzará a su vez los intereses devengados hasta la fecha, sin que en ningún caso se sobrepase el mencionado límite.

Con independencia de su importe quedarán garantizados, durante tres (3) meses, los depósitos cuyo importe haya sido abonado a partir del momento en que dichos depósitos (i) procedan de transacciones con bienes inmuebles de naturaleza residencial y carácter privado; (ii) los que se deriven de pagos recibidos por el depositante con carácter puntual y estén ligados al matrimonio, el divorcio, el despido, la invalidez o el fallecimiento y (iii) los que estén basados en el pago de prestaciones de seguros o en la indemnización por perjuicios que sean consecuencia de un delito o de un error judicial.

La garantía se aplica por depositante, independientemente de si el Titular es persona física o jurídica o del número de depósitos de los que sea Titular en la Entidad. En caso de que hubiera más de un Titular, la garantía se dividirá entre los Titulares de acuerdo a las Condiciones Particulares del contrato de depósito, y en su defecto, a partes iguales.

<b>Información básica sobre la cobertura de los depósitos</b> (conforme al RD 2606/1996, de 20 de diciembre, sobre fondos de garantía de depósitos de Entidades de Crédito)	
Los depósitos mantenidos en <b>BANCO PICHINCHA ESPAÑA, S.A.</b> están garantizados por:	Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito
Límite de cobertura:	100.000 euros (o su correspondiente valor en la divisa en la que esté denominado el depósito) por depositante y Entidad de Crédito
Si tiene usted depósitos en la misma Entidad de Crédito:	Todos sus depósitos en la misma Entidad de Crédito se suman y el total está sujeto al límite de 100.000 euros
Si tiene una cuenta en participación con otra(s) persona(s):	El límite de 100.000 euros se aplica a cada depositante por separado
Período de reembolso en caso de concurso de la Entidad de Crédito:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 15 días hábiles, entre el 01.01.2019 y el 31.12.2020</li> <li>• 10 días hábiles, entre el 01.01.2021 y el 31.12.2023</li> <li>• 7 días hábiles, a partir del 01.01.2024</li> </ul>
Moneda en que se realiza el reembolso:	Euros
Contacto:	Dirección: C/ José Ortega y Gasset, 22, 5ª planta. 28006 Madrid Teléfono: +34 91 431 66 45 Fax: +34 91 575 57 28 Correo electrónico: <a href="mailto:fogade@fgd.es">fogade@fgd.es</a>
Para más información	<a href="http://www.fgd.es">http://www.fgd.es</a>

## 19. RECLAMACIONES Y QUEJAS

Para la resolución de cuantas reclamaciones o quejas pueda plantear el Titular, en relación con la interpretación, aplicación, cumplimiento y ejecución de este contrato, sin perjuicio de las acciones judiciales que le correspondan, podrá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente del Banco, calle Lagasca 4 con C.P. 28001 de Madrid, o por correo electrónico a: [atencionalcliente@bancopichincha.es](mailto:atencionalcliente@bancopichincha.es), incluyendo: nombre, apellidos, NIF, firma, dirección del cliente y el motivo de la misma. El Servicio de Atención Cliente dispone de un plazo máximo de quince (15) días hábiles para resolver las quejas y reclamaciones recibidas tras su recepción. En situaciones excepcionales, si no pudiera ofrecerse una respuesta en dicho plazo por razones ajenas a la Entidad, ésta enviará una respuesta provisional indicando los motivos del retraso y especificando el plazo de recibo de la respuesta definitiva, que no excederá de un (1) mes. Asimismo, tiene a su disposición el **Reglamento del Servicio de Atención al Cliente** en internet: [www.pibank.es](http://www.pibank.es).

Sin perjuicio de lo anterior y para el caso de que el Titular considere desatendida su queja, no reciba respuesta en los plazos indicados en el párrafo anterior o no esté conforme con la decisión del Banco al respecto, podrá formular la correspondiente queja o reclamación ante el organismo competente, en particular al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España (calle Alcalá 48, C.P. 28014, Madrid) para las reclamaciones derivadas de los contratos de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos bancarios.

Para presentar su queja o reclamación ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España es necesario que la haya presentado previamente antes el Servicio de Atención al Cliente de la Entidad.

El Titular tiene la posibilidad de acceder a la resolución en línea de los litigios que mantenga con la Entidad de conformidad con lo establecido en el Reglamento (UE) N.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo, a través del siguiente enlace: <http://ec.europa.eu/odr>.

La Entidad no está adherida a una junta arbitral de consumo para la resolución de conflictos relacionados con este Contrato, y no ofrece la posibilidad de acceder a otros procedimientos extrajudiciales.

## 20. PERFECCIÓN CONTRACTUAL

La perfección de este Contrato se realizará mediante firma electrónica con el concurso de una tercera parte confiable de acuerdo con lo establecido en el artículo 25 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, que archivará en soporte informático las declaraciones de voluntad del Titular, detalladas con fecha y hora. Para ello, la Entidad pondrá a disposición del Titular, con anterioridad a la firma, las Condiciones Particulares del producto o servicio que esté contratando, remitiéndoselas posteriormente firmadas. Las Condiciones Generales se facilitarán al Titular con la contratación del primero o primeros de los productos amparados bajo el mismo, estando dichas Condiciones a disposición del Titular cuando éste las solicite y remitiéndosele con posterioridad a la firma de las Condiciones Particulares de cada producto.

El acceso por parte del Titular a las referidas Condiciones Particulares se realizará mediante firma electrónica del Titular a través de un código o PIN facilitado por un tercero de confianza. El tercero de confianza remitirá un SMS al número de teléfono móvil facilitado por el cliente con el código de operación que servirá como dato de verificación de la firma electrónica del Titular. Tras la recepción del SMS, el Titular procederá a introducir dicho código de operación en el programa o sistema informático de la Entidad, procediéndose así a la firma del Contrato.

Los datos referentes a la verificación de la firma, tales como el momento temporal o la constatación de la validez de esta, serán almacenados por el tercero de confianza.

La contratación de los siguientes productos y servicios de la Entidad podrá realizarse desde la Banca Electrónica, aceptando las Condiciones Particulares del producto o servicio en cuestión mediante un código clave de firma de un solo uso ("OTP", siglas de One Time Password), que recibirá el Titular a través de un SMS en su teléfono móvil asociado.

## **21. VERIFICACIÓN**

El presente Contrato queda sujeto a que la Entidad lleve a cabo la correspondiente verificación previa de la información y datos proporcionados por el Titular, de acuerdo con lo establecido en su Política de Admisión de Clientes.

## **Condiciones Generales de las Cuentas**

---

Las presentes condiciones tienen por objeto regular algunos aspectos de las Cuentas corrientes cuya contratación solicite el Titular bajo este Contrato Marco. Estas condiciones forman parte del Contrato Marco y se aplican a los productos de cuenta corriente junto a sus Condiciones Particulares.

Podrá ser Titular de una Cuenta toda persona física, mayor de edad, con plena capacidad para contratar y residente en España. El Titular podrá acceder a la Cuenta y realizar disposiciones de fondos a través del servicio Banca Electrónica identificándose mediante sus claves de acceso y seguridad.

El Titular podrá autorizar a una o varias personas (en adelante, "Autorizados") para que puedan tanto disponer como consultar el saldo de la Cuenta. Los nombramientos, renunciaciones o renovaciones de las facultades de los Autorizados necesitan el consentimiento de los Titulares y su notificación a la Entidad. Si los Autorizados quisieran renunciar a su condición, deberán justificar ante la Entidad que han puesto esa renuncia en conocimiento de todos los Titulares.

El Titular se hace responsable del correcto uso que los Autorizados hagan de las Cuentas respecto de las que se les otorgue la autorización, salvo que otra cosa se hubiera pactado en las Condiciones Particulares, en cuyo caso se aplicaría el régimen previsto en ellas. El Titular se compromete asimismo a comunicar a los Autorizados las condiciones contractuales aplicables a la Cuenta y cualesquiera otra que la Entidad le facilite relacionada con la misma.

La divisa de las Cuentas es el Euro.

### **1. ABONO DE FONDOS**

La provisión de fondos en las Cuentas de la Entidad se realizará exclusivamente por orden de transferencia.

### **2. DISPOSICIÓN DE FONDOS**

La disposición de fondos de las Cuentas la Entidad se efectuará mediante reintegros en cajeros automáticos, el uso de la Tarjeta de Débito o por medio de órdenes de traspaso y/o transferencia según lo establecido en las Condiciones Particulares de cada producto, así como de conformidad con lo dispuesto en las Cláusulas 4ª y 5ª siguientes.

Para disponer de los fondos el Titular deberá identificarse mediante los elementos de autenticación que le solicite la Entidad en cada momento de conformidad con la normativa aplicable. Los elementos exigidos pueden variar en función del nivel de riesgo, la frecuencia, el importe y el canal de pago empleado para la orden de pago.



En las operaciones de pago en las que disponga de los fondos para iniciar operaciones y el beneficiario esté incluido en una lista de beneficiarios de confianza previamente creada por el Titular, existe la posibilidad de que la Entidad le exija un solo factor de autenticación.

En las operaciones de pago en las que disponga de los fondos para iniciar operaciones subsiguientes incluidas en la serie de operaciones de pago inicie, modifique o inicie por primera vez una serie de operaciones frecuentes con el mismo importe y el mismo beneficiario, existe la posibilidad de que la Entidad le exija un solo factor de autenticación.

Cuando el Titular inicie una transferencia de créditos en circunstancias entre cuentas mantenidas en la Entidad en las que sea Titular, la Entidad le exigirá un solo factor de autenticación.

### **3. ÓRDENES**

Las órdenes a la Entidad se cursarán exclusivamente por el Titular o Autorizados. La Entidad no estará obligada a cumplimentar órdenes recibidas por comunicación telefónica, telegráfica o similar, si carecieran del indicativo convenido en garantía de su autenticidad, reservándose en todo caso el derecho a solicitar confirmación de las mismas. Si la Entidad tuviere alguna duda sobre la autenticidad, suficiencia o contenido de cualquier orden o documento relativo a la Cuenta, podrá exigir que, a su satisfacción, dicha duda sea cumplidamente aclarada para que, en su caso, la operación de que se trata pueda llevarse a efecto.

### **4. CARGOS OPCIONALES**

El Titular podrá solicitar por escrito que se pague con cargo a la Cuenta el importe representado por efectos, facturas, recibos o cualesquiera otros documentos que instrumenten una orden de pago, que podrá ser autorizado por la Entidad. Asimismo, acepta que la Cuenta sirva de soporte de operaciones realizadas utilizando nuevos medios de pago asociados a la misma.

### **5. CONFORMIDAD Y TRUNCAMIENTO DE DOCUMENTOS**

Si la Entidad diera su conformidad a otras entidades en relación con documentos librados o autorizados por el Titular, procederá a retener los respectivos importes desde el momento mismo en que la haya prestado. El Titular autoriza que sea adeudado en la Cuenta el importe representado por documentos librados o aceptados por él con cargo a la misma que hubieran sido atendidos por otras entidades, sin necesidad de que medie presentación física de tales documentos en la Entidad.

### **6. EFECTIVIDAD**

Las operaciones de cargo y abono sólo producirán efecto cuando hayan sido registradas en el sistema informático central del Banco, sin perjuicio de la fecha valor que en cada caso corresponda.

## 7. RESPONSABILIDADES

La Entidad no asume responsabilidad alguna por los daños y perjuicios originados a causa de demoras o deficiencias de los servicios de comunicación por causas que no le sean directamente imputables, ni por las que tuvieran causa en fuerza mayor o caso fortuito.

## 8. INTERESES, COMISIONES, GASTOS REPERCUTIBLES

- 8.1. Los intereses correspondientes a los saldos deudores y acreedores, que en su caso se devengaran, se calcularán día a día y separadamente, mediante la fórmula del interés simple ( $i = c \times r \times t$ : 36500 o 36600 en caso de año bisiesto), calculándose sobre saldos mantenidos; siendo: "i" los intereses devengados, "c" los saldos mantenidos, "r" el tipo de interés nominal y "t" los días de permanencia. Los tipos de interés nominales, acreedor y deudor, serán los establecidos en las Condiciones Particulares. El pago se efectuará, acumulándose los intereses al saldo mediante su abono en la Cuenta, el día uno del mes siguiente al del período de liquidación (o hábil posterior).
- 8.2. La Cuenta podrá devengar, a favor del Banco, las siguientes comisiones de conformidad con lo establecido en sus Condiciones Particulares, cuyos importes iniciales son los que se especifican en las Condiciones Particulares:
- a) **De mantenimiento**, que se liquidará mensualmente el último día de cada mes o, en caso de que éste sea festivo, el día hábil inmediatamente anterior, por el importe que se indica en las Condiciones Particulares; cuando no se hubiese producido apunte alguno en la Cuenta en el plazo previsto en las mismas, excluidos a estos efectos los apuntes originados por el abono de intereses o el adeudo de comisiones y gastos, la comisión será la que allí se indica igualmente.
  - b) **De administración**, que se aplica por apunte, excluidos los que se generen por el adeudo/ abono de intereses, comisiones, ingresos y reintegros en efectivo. Se liquidará mensualmente acumulándose todas las comisiones devengadas como consecuencia de apuntes correspondientes a las operaciones realizadas en dicho período. Dicho adeudo en la Cuenta se realizará coincidiendo con el día 1 del mes siguiente al mes natural de cómputo de la comisión, o en caso de ser inhábil, el día hábil posterior.
  - c) **Sobre el mayor saldo contable descubierto**, liquidable mensualmente, sobre el mayor saldo de cada período. Esta comisión tendrá, si el Titular ostenta la condición de no consumidor, el importe mínimo establecido en las Condiciones Particulares y, en cualquier caso, no se aplicará a los descubiertos por valoración, y se cobrará los días 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre, salvo que los períodos de liquidación de la Cuenta fuesen de duración inferior al trimestre, en cuyo caso esta comisión se cobrará el último día del período de liquidación en cuestión.
  - d) **Por reclamación de posiciones deudoras vencidas** (descubiertos, intereses y comisiones) pudiéndose cargar una sola vez por cada situación referenciada, liquidable y pagadera a la cancelación de la posición deudora.

- e) **Por transferencias dentro de la zona SEPA en Euros** (no urgentes), cargándose una sola vez por cada situación referenciada, liquidable y pagadera a su ejecución.

## 9. DESCUBIERTOS

- 9.1. La Cuenta debe tener dinero suficiente para atender las órdenes de pago del Titular. La Entidad no se obliga a atender disposiciones en descubierto (saldos a favor de la Entidad). Si por cualquier causa se produjesen descubierto y no hubiese saldo en la Cuenta para atender su pago, los fondos habrán de ser repuestos de inmediato por el Titular, sin necesidad de requerimiento, devengando entretanto intereses a un tipo que será inicialmente el expresado en las Condiciones Particulares de la Cuenta, liquidables en la forma prevista en la [Cláusula 8.1](#) anterior, así como la comisión prevista en dichas Condiciones Particulares.
- 9.2. Exclusivamente en tanto el Titular ostente la condición de consumidor, los intereses se liquidarán de forma que, en ningún caso, la tasa anual equivalente correspondiente al descubierto pueda ser superior a 2,5 veces el interés legal del dinero, o a cualquier otro límite de imperativa aplicación en cada momento.

## 10. CUENTAS DE TITULARIDAD PLURAL

- 10.1. **Límite máximo de Titulares:** La Cuenta de la Entidad no admitirá más de dos (2) Titulares.
- 10.2. **Modalidades:** en caso de Titularidad plural, la cuenta será siempre indistinta, sin que se admita ninguna modificación de este régimen. Frente a la Entidad ninguno de los Titulares de la Cuenta podrá oponerse, cualquiera que sea la causa, a que se realicen las disposiciones en la forma prevista en este Contrato Marco, con independencia de quién fuese el Titular del cargo que se haya realizado en la Cuenta.
- 10.3. **Derechos de los Titulares.** En caso de Titularidad plural, al ser una cuenta indistinta, cada uno de ellos acepta y reconoce plena validez a toda disposición de fondos realizada por cualquiera de ellos.
- 10.4. **Fallecimiento de un Titular.** En caso de fallecimiento de alguno de los Titulares, cualquier persona que realizare disposiciones de fondos quedará obligada a poner en conocimiento de la Entidad, previamente, dicho fallecimiento, haciéndose constar la correspondiente declaración por medio de una diligencia firmada por el declarante y por el representante de la Entidad, la cual se extenderá por duplicado para que cada firmante reciba y conserve un ejemplar con el fin de acreditar que dicha obligación ha sido cumplida. La persona que hubiera realizado disposiciones de fondos con incumplimiento de tal obligación responderá ante la Entidad de todos los daños y perjuicios que, en su caso, sufiere ésta como consecuencia de las mismas disposiciones de fondos. Sin perjuicio de lo establecido en las normas fiscales de aplicación, los derechos derivados de la Cuenta podrán ser ejercitados frente a la Entidad, bien por cualquiera de los cotitulares sobrevivientes, bien por la persona o personas que hubieran sucedido al fallecido en la Titularidad de la cuenta, siendo inexcusable, cuando le sucedieran más de una persona, que todas ellas actúen conjuntamente.

## 11. TASA ANUAL EQUIVALENTE (T.A.E.)

La TAE será calculada con arreglo a la fórmula contenida en la Circular del Banco de España 5/2012, de 27 de junio publicada en el B.O.E. nº 161 del 6 de julio de 2012 página 48902, o en la normativa vigente que pudiera sustituirla (calculada bajo la hipótesis de permanencia del saldo durante un año completo, tomando en consideración el tipo de interés nominal previsto en las Condiciones Particulares).

# Condiciones Generales del contrato de Depósito a plazo

Las presentes condiciones regulan la apertura por tiempo indefinido de un Depósito a plazo ("**Depósito**") en el Banco. Estas condiciones se aplicarán junto al Contrato Marco, las Condiciones Particulares del Depósito y las Condiciones de cada Alta de Imposición a Plazo. Los depósitos a plazo son productos en los que usted entrega una cantidad de dinero a la Entidad durante un tiempo determinado. Transcurrido ese plazo, la Entidad se lo devuelve, junto a la remuneración pactada (es decir, los intereses).

Podrá ser Titular de un Depósito toda persona física, mayor de edad, con plena capacidad para contratar y residente en España. El depósito admite un máximo de dos (2) Titulares. No se permitirá efectuar disposiciones con cargo al Depósito.

## 1. CARACTERÍSTICAS DEL DEPÓSITO A PLAZO

- 1.1. **El Depósito** es un contrato de depósito a plazo nominativo e intransferible y su contratación **requiere necesariamente la existencia a nombre del depositante de una Cuenta en la Entidad**. En dicha Cuenta se (i) adeudará el importe del Depósito en concepto de constitución de una Imposición y (ii) se abonará el importe del depósito y los intereses liquidados a su vencimiento. El coste de dicha Cuenta figura en el correspondiente contrato de la Cuenta. Cuando dicha Cuenta se utilice exclusivamente como cuenta asociada a este Depósito no se aplicarán gastos ni comisiones de administración o mantenimiento. En el caso de que se produzca la cancelación de la Cuenta asociada al Depósito, se producirá automáticamente la cancelación del Depósito, cuyas consecuencias serán las mismas a las previstas para los casos de Reintegro.
- 1.2. La divisa del Depósito es el Euro.
- 1.3. El Titular podrá acceder a las cantidades en depósito y realizar disposiciones de fondos a través del servicio de Banca Electrónica utilizando las claves secretas o correspondientes elementos de autenticación previa cancelación, parcial o total, del Alta de Imposición concreta y aplicación de las comisiones correspondientes de conformidad con lo establecido en las Condiciones Particulares del Depósito.
- 1.4. El importe de las Imposiciones en el Depósito no podrá ser inferior al importe indicado en las Condiciones Particulares vigentes en cada momento.

Las distintas aportaciones dinerarias que en cada momento el Cliente realice al Depósito ("**Imposiciones**") se regirán por lo dispuesto en las Condiciones Particulares del Depósito, que se le entregarán en el momento de la contratación del Depósito y las Alta de Imposición a Plazo, que la Entidad emitirá específicamente cuando el Cliente efectúe las Imposiciones, además de por lo establecido en este Contrato Marco.

## 2. DISPOSICIÓN

Las disposiciones del Depósito se efectúan mediante (i) las Imposiciones, a través de las que se aportan nuevas cantidades, y (ii) los reintegros, a través de los que se retiran las cantidades abonadas en dicho Depósito ("**Reintegros**"). De este modo, y sin perjuicio de la comisión de cancelación anticipada que corresponda al Titular de conformidad con lo recogido en las Condiciones Particulares, el Depósito permite, mediante los Reintegros, el reembolso anticipado total y/o parcial de las cantidades impuestas, tanto parte de una misma Imposición, como el total de alguna de las Imposiciones individuales. Para llevar a cabo las Imposiciones y Reintegros se requiere al Titular que se identifique mediante la introducción de la clave OTP facilitada por la Entidad al solicitar la realización de la Imposición y el Reintegro correspondiente. La Entidad se reserva en todo caso el derecho a verificar la identidad del Titular que figure en el Contrato.

## 3. DURACIÓN, VENCIMIENTO Y CANCELACIÓN DEL DEPÓSITO A PLAZO

- 3.1. El Depósito permite la constitución de varias Imposiciones, a elección del Titular, por los plazos e importes mínimo y máximo por Imposición establecidos en las Condiciones Particulares.
- 3.2. **El Titular podrá cancelar anticipadamente el Depósito en los términos indicados en las Condiciones Particulares.**
- 3.3. **La renovación de las Imposiciones se realizará de conformidad con lo establecido en las Condiciones Particulares. En todo caso, y con carácter previo a la renovación, el Banco remitirá al Titular las condiciones que resultarán aplicables al producto una vez renovado, pudiendo el Titular oponerse a la renovación del producto en caso de no estar de acuerdo con las citadas condiciones.**
- 3.4. **Llegado el vencimiento de cada una de las Imposiciones del Depósito, el Titular tendrá a su disposición el efectivo depositado en la Cuenta asociada al Depósito, recibiendo el tipo de interés correspondiente en la Cuenta asociada.**

## 4. INTERESES

- 4.1. Las Imposiciones vinculadas al Depósito, una vez constituidas, devengarán intereses a favor del Titular al tipo pactado en el momento de la constitución de la Imposición de conformidad con lo establecido en el Alta de Imposición a Plazo.
- 4.2. Los intereses se devengarán día a día sobre la base de un año de 360 días (año comercial) sobre el importe por el que se hubiere constituido cada imposición en el Depósito, desde la fecha de su efectiva constitución y hasta el día anterior al momento de su vencimiento.
- 4.3. Los intereses se devengan con una periodicidad diaria y su liquidación se produce trimestralmente a la Cuenta asociada al Depósito en el plazo concreto que conste en el Alta de Imposición a Plazo. Sin perjuicio de la periodicidad indicada, cada uno de los períodos trimestrales se establecerá en función de la fecha en la que el Titular realice la Imposición. Esto significa que el período de devengo

y liquidación de una Imposición realizada el 1 de enero, será el 31 de marzo, mientras que el período de devengo y liquidación de una Imposición efectuada el 1 de abril, será el 30 de junio.

- 4.4. El período de devengo de cada Imposición es diario y el de liquidación es trimestral, comenzando a partir de la fecha de apertura de la Imposición concreta que conste en su correspondiente Alta de Imposición a Plazo.

Por ejemplo:

Los intereses se calculan para cada periodo de liquidación conforme a la siguiente fórmula: saldo a su favor en el Depósito, multiplicado por el tipo de interés nominal anual que corresponda según el Alta de Imposición a Plazo, multiplicado por el número de días del periodo de liquidación, partido por 36.000.

Esto es:

$$\frac{\text{Base de cálculo} \times \text{Tipo de interés} \times \text{Número de días}}{\text{Año}}$$

Dónde:

**Base de cálculo** = saldo a su favor en el Depósito.

**Tipo Interés** = tipo de interés anual nominal que corresponda a la Imposición.

**Número días** = número de días del periodo de liquidación.

**Año** = 36.000

## 5. TASA ANUAL EQUIVALENTE (T.A.E.)

- 5.1. La Tasa Anual Equivalente (**T.A.E.**) que ha sido calculada sin incluir los conceptos señalados en el apartado de las Condiciones Particulares como "Penalización por Cancelación Anticipada", ni los gastos que el cliente pueda evitar en uso de las facultades que le concede el Contrato, en particular, y, en su caso, los gastos por transferencias de los fondos debidos por los Titulares y los gastos a abonar a terceros, en particular los aranceles notariales y tributos, ni los gastos por seguros o garantías. La Tasa Anual Equivalente se ha calculado de acuerdo con la fórmula contenida en la Circular 5/2012 del Banco de España publicada en el B.O.E. nº 161 del 6 de julio de 2012 página 48902.
- 5.2. En las Condiciones Particulares y Alta de Imposición a Plazo del Depósito se hará constar la TAE, calculada de conformidad con lo establecido en la Circular 5/2012 de Banco de España, partiendo de los siguientes supuestos:
- Que el Contrato estará vigente durante el plazo de duración acordado.
  - Que la Entidad y los Titulares cumplirán sus obligaciones con exactitud en las condiciones y en los plazos acordados en el Contrato.
  - Que las comisiones y gastos se computan al nivel fijado en el momento de la firma del Contrato.

## 6. REINTEGRO DE LAS IMPOSICIONES

- 6.1. La duración de las Imposiciones se corresponderá con el plazo indicado en las Condiciones Particulares del Depósito, sin perjuicio de las eventuales renovaciones.
- 6.2. Los Titulares tienen la posibilidad de solicitar el Reintegro, total y/o parcial, de cada Imposición considerada individualmente o de una o varias en su totalidad, sujeto a la aplicación de la penalización por cancelación anticipada correspondiente de conformidad con lo dispuesto en las Condiciones Particulares del Depósito, solicitando a la Entidad el Reintegro con una antelación de, al menos, dos (2) días.
- 6.3. En el caso de que los Titulares solicitaran la cancelación total y/o parcial de una o varias Imposiciones antes de su vencimiento, se reembolsará con cargo al total de los fondos de la Cuenta la cantidad correspondiente al Reintegro solicitado y se entregará a los Titulares.
- 6.4. La solicitud de Reintegro, total y/o parcial, respecto de una o varias Imposiciones, lleva aparejada la imposición de una penalización por cancelación anticipada consistente en la obligación de devolver las retribuciones obtenidas por el capital Reintegrado, para lo que el Titular, autoriza irrevocablemente a la Entidad a adeudar en la Cuenta asociada a su Depósito, los intereses que le hayan sido abonados hasta el momento de la cancelación de la Imposición o a compensar la cuantía abonada en concepto de intereses con el principal del Depósito. Es decir, los Titulares estarán obligados a devolver a la Entidad las cantidades obtenidas en concepto de retribución (devengadas diariamente y liquidadas a su favor trimestralmente) por las Imposiciones cuyo reembolso solicita anticipadamente, sin que puedan exceder del importe de los intereses brutos devengados desde la fecha en la que los Titulares realizaran la Imposición. De esta forma, se aplicará sobre las cantidades reintegradas un tipo porcentual igual a aquel aplicado de conformidad con lo pactado en el Alta de Imposición a Plazo que corresponda a cada cantidad.



# Condiciones Generales del contrato de Tarjeta de Débito

Las presentes condiciones generales del contrato de tarjeta regulan la emisión y uso por parte del Titular de las tarjetas de débito emitidas bajo el Contrato Marco cuya propiedad corresponde a la Entidad y se entrega a su titular en calidad de usuario del servicio (el "**Titular**"). Estas condiciones forman parte del Contrato Marco y se aplican a los productos de tarjeta de débito junto a sus Condiciones Particulares.

La Entidad, al emitir las tarjetas, lo hace como Entidad miembro o adherida a sistemas de pago nacionales o internacionales, estando sometida a las reglas que dichos sistemas o entidades de pago nacionales o internacionales apliquen. Por tanto, el uso de tarjetas quedará sometido a lo que dichos sistemas de pago en cada momento tengan establecido.

## 1. EMISIÓN Y TITULARIDAD

- 1.1. La Tarjeta es propiedad de la Entidad y se emitirá con carácter personal e intransferible, a nombre del Titular, cuyo nombre tendrá que figurar registrado en la propia tarjeta de su Titularidad.
- 1.2. Se podrán expedir tantas Tarjetas como Titulares o Autorizados tenga la Cuenta a la que se asocia.
- 1.3. Previa solicitud a la Entidad y de conformidad por parte de esta, el titular de la Tarjeta podrá obtener bajo su responsabilidad, la expedición de tarjetas adicionales (la/s "**Tarjeta/s Adicional/es**") a nombre de otra u otras personas físicas por él designadas como Autorizados en la Cuenta a la que vaya a encontrarse ligada la Tarjeta Adicional. Estas Tarjetas Adicionales se registrarán por las condiciones generales del contrato de tarjeta, el Contrato Marco y las Condiciones Particulares aplicables a cada una de ellas, cuyo contenido prevalecerá sobre el resto. Las referencias al Titular se entenderán realizadas a su vez a los Autorizados, en su caso.
- 1.4. El Titular se hace responsable del correcto uso que los Autorizados hagan de las Tarjetas Adicionales que se soliciten, salvo que otra cosa se hubiera pactado en las Condiciones Particulares, en cuyo caso se aplicaría el régimen previsto en ellas. El Titular se compromete asimismo a comunicar a los Autorizados las condiciones contractuales aplicables a la Tarjeta Adicional y cualesquiera otra que la Entidad le facilite relacionada con la misma.
- 1.5. Las Tarjetas Adicionales solicitadas por el Titular tendrán, necesariamente, la misma Cuenta asociada que la Tarjeta del Titular principal, de manera que la solicitud por parte del Titular de Tarjetas Adicionales significará la aceptación por parte de este, desde ese momento, de los cargos que la Entidad efectúe en la Cuenta asociada por las disposiciones de efectivo y transacciones que se realicen con las Tarjetas Adicionales.

- 1.6. La Tarjeta y Tarjetas Adicionales se pondrán a disposición del Titular y de los Autorizados mediante su entrega o envío por correo certificado a la dirección que conste en las Condiciones Particulares, tanto en el caso de emisión inicial como en las sucesivas renovaciones de las mismas.

## 2. CONDICIONES PARA LA CONTRATACIÓN DE LA TARJETA, CUENTA ASOCIADA

- 2.1. **Para la contratación de la Tarjeta es necesario que el Titular tenga abierta, en todo caso, una Cuenta en la Entidad, cuyas Condiciones Particulares permitan la disposición de los fondos mediante tarjeta, como cuenta asociada.** Los importes derivados de la utilización de la Tarjeta serán cargados en la Cuenta asociada. Durante la vigencia del contrato de Cuenta, el Titular no podrá modificar la cuenta asociada a la Tarjeta y deberá mantenerla con los fondos necesarios para que la Entidad pueda, sin necesidad de comunicación previa, adeudar en la misma las cantidades dispuestas y aplicarlas u ordenar la aplicación al pago de las obligaciones derivadas del contrato.
- 2.2. Las operaciones efectuadas a través de la Tarjeta se reflejarán en la Cuenta vinculada sin demoras o retrasos injustificados. En los extractos periódicos de la cuenta que la Entidad entregue al Titular del contrato se incorporarán claramente identificados los movimientos que correspondan a operaciones realizadas con la Tarjeta durante el período.
- 2.3. La Entidad no puede garantizar en todas las circunstancias los plazos normales de adeudo o abono en cuenta. Los posibles retrasos en la inclusión de cualesquiera operaciones en los extractos y liquidaciones de la Cuenta asociada no obstaculizarán el cargo o abono, si fuese procedente. La fecha de valoración de los adeudos será la del día de la operación que los provoca. Para el adeudo de importes derivados de la utilización de la tarjeta en el extranjero cuya moneda oficial sea distinta al euro, se aplicará el tipo de cambio a euros de referencia publicado en nuestra página web y detallado en las Condiciones Particulares de la Tarjeta en cada momento sobre la divisa del país de origen de la transacción correspondiente al día en que la Entidad haya satisfecho el importe de la operación. La cantidad resultante se incrementará con las comisiones que, para ese tipo de operaciones, tenga establecidas la Entidad.

## 3. CADUCIDAD DE LA TARJETA. RENOVACIÓN

- 3.1. **Alcanzada la fecha de caducidad de la Tarjeta, ésta no podrá ser utilizada en tanto no sea renovada por la Entidad.** La Tarjeta y en su caso las Tarjetas Adicionales tendrán un plazo de validez limitado hasta el último día del mes que figure impreso en las mismas y, sin perjuicio de su renovación una vez caducadas, no podrán ser utilizadas con posterioridad a dicho plazo.
- 3.2. La Entidad queda autorizada para renovar, a su vencimiento, la Tarjeta emitida al amparo de este Contrato Marco sin necesidad de previa solicitud del Titular. Asimismo, la Entidad queda autorizada para remitir al Titular, aún antes de la fecha de caducidad, una Tarjeta que sustituya a la que tenga en su poder y que incorpore nuevas funcionalidades. La emisión de esta nueva Tarjeta no supondrá ningún coste adicional para el Titular. Las tarjetas renovadas se entregarán a sus respectivos Titulares mediante envío a su domicilio por correo ordinario, previamente a la fecha de caducidad de la Tarjeta.

- 3.3. La resolución del Contrato de tarjeta se ajustará al régimen establecido en este Contrato Marco. Resuelto el Contrato, el Titular quedará obligado a reembolsar de inmediato el importe íntegro de la deuda pendiente hasta la resolución del Contrato, así como los gastos producidos y pendientes de pago, además de quedar obligado a restituir a la Entidad la Tarjeta o Tarjetas que se encuentren en su poder.

## 4. UTILIZACIÓN DE LA TARJETA. OPERACIONES

- 4.1. Las operaciones a realizar por el Titular o los Autorizados deberán ajustarse a las normas contenidas en el Contrato Marco y, además, a las instrucciones de utilización que aparezcan reflejadas en las Condiciones Particulares o que la Entidad apruebe en cada momento, que serán debidamente notificadas al Titular y, cuando corresponda a los Autorizados, en papel u otro soporte duradero mediante el que sea posible acreditar su recepción conforme a lo establecido en la [Cláusula 8](#) del Contrato Marco, salvo que la variación le venga impuesta a la Entidad con motivo del cumplimiento de las normas de los sistemas o regímenes de pago a los que se encuentra adherida.
- 4.2. **Con la Tarjeta de la Entidad se podrán realizar, dentro de los límites de disposición previstos en las Condiciones Particulares, y con cargo al saldo disponible de la Cuenta asociada, los siguientes servicios de pago; (i) realizar el pago de bienes y servicios adquiridos en los establecimientos adheridos a los sistemas (físicos o virtuales) de la Tarjeta (ii) retirar efectivo a débito en cualquier cajero automático accesible a través de la Tarjeta y en las oficinas del Banco habilitadas para ello y de aquellas entidades que lo permitan y (iii) disfrutar de las demás prestaciones ofrecidas en cada momento por el servicio.**
- 4.3. **Para la utilización de la Tarjeta como medio de pago, su Titular deberá:**
- (i) Para operaciones con presencia física:
    - a) exhibir la Tarjeta, debidamente firmada y sin ninguna anomalía;
    - b) teclear el Número de Identificación Personal (PIN) o firmar la factura o documento justificativo de la operación expedido por el establecimiento, una vez cumplimentado, cuando el establecimiento lo solicite.

Cuando use su Tarjeta para iniciar una operación de pago electrónico sin contacto en los puntos de venta o remota para pequeñas cantidades, existe la posibilidad de que no le sea requerido el número PIN o la firma de un recibo, exigiéndosele sólo un elemento de autenticación. Sin perjuicio de ello, se exigirán dos elementos de autenticación cuando así lo establezca la normativa aplicable y, en especial cuando: (i) el importe de la operación exceda de 50 euros, y (ii) desde la fecha de la última aplicación de la autenticación reforzada: el importe acumulado de las operaciones previas sin contacto excede los 150 euros, o el número de operaciones sin contacto consecutivas supera las cinco.

**Cuando use su Tarjeta para iniciar una operación de pago electrónico en un terminal de pago no atendido con el fin de abonar una tarifa de transporte o un pago de aparcamiento, existe la posibilidad de que no le sea requerido el número PIN.**

(ii) Para operaciones con presencia física realizadas mediante dispositivos sin contacto, introducir cualquiera de los elementos descritos en la Cláusula 4 de las Condiciones Generales según le sean requeridos por el adquirente, catalogados como posesión, conocimiento e inherencia, de acuerdo con las condiciones de utilización de cada servicio.

(iii) Para operaciones en línea a través de Internet sin presencia física: introducir cualquiera de los elementos descritos en la Cláusula 4 de las Condiciones Generales según le sean requeridos por el adquirente, catalogados como posesión, conocimiento e inherencia, de acuerdo con las condiciones de utilización de cada servicio.

**La Tarjeta incluye tecnología *contactless*, que permite realizar pagos de bienes y servicios sin contacto en los comercios. Estos pagos se sujetarán a lo establecido en el apartado 3 (i) anterior.**

4.4. Se entenderá por datos de la Tarjeta el número de Tarjeta o PAN que figura en el anverso de la misma (que se considera "identificador único" a los efectos de las operaciones realizadas con Tarjeta y que podrá ser sustituido en caso de extravío, robo, sustracción o remisión de una nueva Tarjeta por incorporación a la misma de nuevas funcionalidades) y el identificador "CVV" o cualquier otro dato relativo a la Tarjeta que sea admitido en las transacciones de comercio electrónico.

4.5. La firma de la factura, o, en su caso, el tecleo del PIN o introducción de los elementos de autenticación correspondientes en dispositivos electrónicos, tiene el valor de una orden irrevocable a la Entidad del abono de su importe al establecimiento contra el saldo de la Cuenta asociada a la Tarjeta. El Titular de la Tarjeta principal quedará obligado frente al Banco por el importe abonado, sin perjuicio de las acciones que, en su caso, pudieran corresponderle frente al establecimiento.

Las incidencias y responsabilidades que puedan derivarse de la operación realizada entre el Titular y el establecimiento no perjudicarán en modo alguno los derechos de la Entidad frente a ambos. La Entidad permanecerá ajena a tales incidencias y responsabilidades. La utilización de la Tarjeta en entornos off-line, supone en todo caso la autorización del Titular a la operación, salvo que éste haya comunicado a la Entidad, la pérdida, sustracción o falsificación de la Tarjeta.

4.6. Cuando se utilicen dispositivos electrónicos especialmente habilitados al efecto, las transferencias de fondos se consumarán por la simple inserción de la Tarjeta.

4.7. La disposición de fondos a través de los cajeros automáticos se cargará en cuenta por el importe que figure registrado por impresión mecánica o grabación magnética, que será a todos los efectos justificación bastante de las cantidades dispuestas.

4.8. La Tarjeta sólo podrá ser usada dentro del plazo de validez impreso en la misma. Transcurrido dicho plazo deberá ser inmediatamente destruida por el Titular, siendo a su cargo, en todo caso, las disposiciones que, con posterioridad a tal fecha pudiesen efectuarse, si no lo hiciera.

4.9. Constituirán a su vez justificante de las operaciones y de su importe; (i) el que registre la propia Tarjeta (o cualquiera de las Tarjetas Adicionales), (ii) el que figure en los registros informáticos de la Entidad y se refleje en la Banca Electrónica del Titular, y (iii) los comprobantes emitidos por cualquier

dispositivo habilitado para operar con tarjetas, tanto si han sido efectuadas por el propio Titular, por los Autorizados, o por terceras personas con o sin autorización de alguno de los anteriores.

- 4.10. La acreditación de la utilización de cualquiera de las Tarjetas mediante facturas y recibos de datáfonos o terminales electrónicos de registro y/o autorización de operaciones, o la lectura de su banda magnética, que hagan presumir su presentación directa o identificación electrónica, implicará la realidad de la transacción efectuada y la conformidad del Titular o Autorizado con la anotación de la operación en la Cuenta asociada (teniendo las mismas consecuencias la identificación de su número en las ventas a distancia), sin perjuicio del derecho del Titular y/o del Autorizado a impugnar la transacción así acreditada en caso de no haber autorizado la operación.
- 4.11. Las operaciones realizadas por banca telemática, contrastadas por los medios pertinentes de autenticación, se reputarán válidas y se entenderá que han sido cursadas por el Titular o, en su caso, por el/los Autorizado/s (produciendo así plenos efectos jurídicos), en la medida en que se hayan cumplido correctamente los procedimientos de identificación y de seguridad de las operaciones previstos a tales efectos, y con el límite establecido en el párrafo anterior en cuanto a la carga de la prueba correspondiente a la Entidad si el Titular y/o el Autorizado negaran haber autorizado una operación de pago ya ejecutada o alegaran que ésta se ejecutó de manera incorrecta.
- 4.12. Como medio de prueba de estas operaciones, el Titular y, en su caso, el/los Autorizado/s, autoriza/n a la Entidad a mantener un registro informático de todas las conversaciones telefónicas y/o a conservar el soporte magnético correspondiente. El Titular y los Autorizados podrán solicitar transcripción escrita de dichas conversaciones o soportes. Todas las operaciones de las Tarjetas se registrarán en una cuenta de carácter contable (la "**Cuenta de la Tarjeta**") y se reflejarán en los movimientos que constan en la banca en línea del Titular, donde se dará de alta el importe de cada operación hasta que la misma se amortice por el Autorizado.

## 5. NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL

- 5.1. Para iniciar o ejecutar cualquiera de las operaciones disponibles en esta fecha en los cajeros automáticos o cualquier otra operación que en el futuro se implante en ellos y lo haga necesario, o restante operativa iniciada o ejecutada en virtud de la Tarjeta, la Entidad comunicará al Titular y a los Autorizados un Número de Identificación Personal (PIN) para cada una de las Tarjetas que ambas partes (la Entidad y el Titular o el Autorizado) se obligan a mantener en secreto. El citado Número de Identificación Personal será susceptible de ser modificado a voluntad del Titular o de los Autorizados, siguiendo al efecto el sistema técnico que en cada momento la Entidad tenga establecido.
- 5.2. Emitida y entregada la Tarjeta a su Titular, éste deberá establecer un Número de Identificación Personal (PIN) a través de la Banca Electrónica o bien solicitar a la Entidad la emisión de un PIN aleatoriamente determinado por el sistema. El Titular podrá modificar su PIN en cualquier momento a través de la Banca Electrónica cumpliendo con las exigencias de autenticación correspondientes.
- 5.3. La Tarjeta y la clave de identificación personal (PIN) son de uso exclusivamente personal e intransferible por su Titular.

## 6. ÓRDENES DE PAGO INSTRUIDAS A TRAVÉS DE LA TARJETA

- 6.1. La Entidad podrá rechazar la ejecución de una orden de pago dada por el Titular, por los siguientes motivos:
- a) Insuficiencia de fondos en la Cuenta asociada a la Tarjeta.
  - b) Límite de disposición, ya sea diario o mensual, superado.
- 6.2. En caso de rechazo de órdenes la Entidad notificará al Titular dicha negativa, los motivos de la misma y el procedimiento para rectificar los posibles errores de hecho.

## 7. OBLIGACIONES DEL TITULAR

El titular de la Tarjeta, además de al cumplimiento de las demás condiciones de este contrato, se obliga específicamente a:

- a) Aceptar todas las operaciones realizadas con cualquiera de las Tarjetas que se emitan al amparo del Contrato Marco, así como el cargo en la Cuenta asociada a cada una de ellas del importe de dichas operaciones o en la forma que facultativamente se detallan en las Condiciones Particulares, siempre y cuando el Titular o, en su caso, el/los Autorizado/s, hubiera/n prestado debidamente su consentimiento a la ejecución de tales operaciones.
- b) Admitir como justificante de las operaciones y de su importe (i) el que registre cualquiera de las Tarjetas, (ii) el que figure en los registros informáticos de la Entidad y se refleje en la Banca Electrónica del Titular y (iii) los comprobantes emitidos por cualquier dispositivo habilitado para operar con tarjetas, cuando hayan sido efectuadas por el propio Titular de la Tarjeta, por Autorizados Titulares de las Tarjetas Adicionales, o por terceras personas con autorización de alguno de los anteriores, siempre y cuando quede constancia de la referencia que permita identificar la operación ejecutada y, en su caso, la información relativa al Autorizado, el importe de la operación en la moneda en que se haya cargado en la Cuenta asociada a la Tarjeta, el importe de cualesquiera gastos de la operación y, en su caso, el correspondiente desglose de gastos e intereses que deba abonar el Titular, la fecha de recepción de la orden de pago y, en su caso, el tipo de cambio utilizado en la operación de pago por el proveedor de servicios de pago del Titular, y el importe de la operación de pago tras dicha conversión de moneda.
- c) **Comunicar a la Entidad del cargo de cualquier transacción no autorizada por el Titular o por los Autorizados de las Tarjetas, así como cualquier error o irregularidad que se detecte en el funcionamiento de las Tarjetas, para que la Entidad pueda proceder a su oportuna rectificación.**
- d) **En cuanto reciba la Tarjeta, tomar todas las medidas razonables a fin de proteger sus credenciales de seguridad personalizadas.**
- e) **Custodiar la Tarjeta entregada en depósito, firmarla en el espacio reservado para ello y a restituirla, permutarla o destruirla en cuanto la Entidad lo requiera.**

- f) **Destruir o entregar a la Entidad la Tarjeta que haya caducado o que haya sido sustituida.**
- g) **Tomar todas las precauciones adecuadas para garantizar el uso y seguridad de la Tarjeta así como de los elementos de autenticaciones asociados para su uso, y el de los medios y procedimientos que lo permiten, exclusivamente por el Titular, evitando en toda circunstancia su uso por terceros.**
- h) **Custodiar con la debida diligencia y utilizar correctamente la Tarjeta y los elementos de autenticación asociados, así como tomar las precauciones necesarias a fin de evitar la sustracción, falsificación o pérdida de la Tarjeta.**
- i) **Mantener en secreto el Número de Identificación Personal (PIN) y resto de elementos de autenticación que se utilicen para instruir órdenes de pago con la Tarjeta, no consignarlo por escrito de forma que resulte inteligible para un tercero en el caso de que tuviera acceso a ella, de buena o mala fe y, especialmente, a no consignarlo bajo forma alguna en la Tarjeta ni en cualquier otro objeto que habitualmente guarde o utilice con aquélla.**
- j) Responder de la veracidad y corrección de los datos de los Autorizados facilitados por el Titular, con el fin de que las tarjetas puedan ser personalizadas a nombre de éstos.
- k) Informar debidamente a los Autorizados del contenido del presente Contrato.
- l) **Utilizar la Tarjeta ajustándose al Contrato Marco y a las Condiciones Particulares de la Tarjeta.**
- m) **Notificar a la Entidad en cuanto llegue a su conocimiento, sin dilación alguna: (i) la pérdida, sustracción, apropiación indebida o falsificación de la Tarjeta, de los elementos de autenticación asociados o de los medios que permiten utilizarla o la sospecha del conocimiento por tercero de la clave de identificación personal (PIN); (ii) el asiento o cargo en la cuenta asociada de cualquier transacción no autorizada; (iii) cualquier error o irregularidad en la gestión de la cuenta por parte de la Entidad.** Dicha notificación se podrá realizar: a través de la página web de la Entidad: [www.pibank.es](http://www.pibank.es); enviando un correo electrónico a la dirección [info@pibank.es](mailto:info@pibank.es); o a través de la Banca Electrónica, para que la Entidad tome las medidas que impidan el uso indebido de la Tarjeta.
- n) Mantener permanentemente bajo su control la Tarjeta y la Cuenta asociada a la misma y adoptar las medidas necesarias para poder tomar conocimiento en el más breve plazo posible de cualquiera de las circunstancias previstas en el apartado m);
- o) **Devolver la Tarjeta a la Entidad o destruirla cuando (i) ésta se lo exija cuando quede bloqueada o cancelada la Cuenta, (ii) cuando el Titular revoque la autorización para efectuar los cargos en la Cuenta, (iii) cuando se haya comprobado falsedad en los datos del Titular consignados en la solicitud de la Tarjeta, (iv) cuando haya habido por parte del Titular de la Tarjeta incumplimiento de cualquiera de las normas del presente Contrato, o (v) cuando se haya producido una modificación en la solvencia del Titular que a juicio de la Entidad implique una insuficiente cobertura del riesgo generado por la posesión o uso de la Tarjeta, excepto cuando, en este**

último supuesto, el Titular procediera con carácter inmediato a garantizar de manera suficiente mediante garantía real la deuda frente a la Entidad.

## 8. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD

La Entidad se obliga a:

- a) No revelar la clave de identificación personal (PIN) u otros elementos de autenticación sino al propio Titular de la Tarjeta. En particular, soportará los riesgos que puedan derivarse del envío al Titular o a cualquiera de los Autorizados tanto de un instrumento de pago como de cualquier elemento de seguridad personalizado del mismo.
- b) Bloquear y anular las Tarjetas caducadas, así como las denunciadas por haber sido destruidas, robadas, extraviadas o falsificadas, o porque su Número de Identificación Personal (PIN) sea conocido por persona distinta a su Titular o, en su caso, al correspondiente Autorizado e impedir cualquier utilización de las Tarjetas desde el momento en el que el Titular le comunique cualquiera de las circunstancias anteriores y siempre que se haya comunicado a través de los canales establecidos a tal efecto.
- c) Abstenerse de enviar instrumentos de pago que no hayan sido solicitados, salvo en caso de que deba sustituirse un instrumento de pago ya entregado al Titular o, en su caso, al/a los Autorizado/s.
- d) Garantizar que en todo momento estén disponibles medios adecuados y gratuitos que permitan al Titular realizar cualquier comunicación, en particular en caso de extravío, sustracción o utilización no autorizada de la Tarjeta, o solicitar un desbloqueo, cuando hayan cesado las circunstancias que lo motivaron. A este respecto, la Entidad facilitará, también gratuitamente, al Titular, cuando éste se lo requiera, medios tales que le permitan demostrar que ha efectuado dicha comunicación, durante los dieciocho (18) meses siguientes a la misma. Esta comunicación será gratuita para el Titular y sólo se cobrarán los costes relativos a la sustitución de la Tarjeta cuando el Titular sea directamente responsable de la renovación.
- e) Impedir cualquier utilización de la Tarjeta una vez efectuada la notificación en virtud de la [Cláusula 7. m\)](#) anterior.
- f) Informar al Titular y al/a los Autorizado/s del funcionamiento y posibilidades de las Tarjetas y resolver cuantas dudas les puedan surgir con respecto a ellas.

## 9. LÍMITES EN LA TARJETA

- 9.1. **Salvo que otra cosa se especifique en las Condiciones Particulares, las Tarjetas contratadas al amparo de este Contrato Marco, tiene señalados unos límites operativos de disposición, cuyas respectivas cuantías no podrán ser excedidas por operaciones con las Tarjetas.** Dichos límites se detallan en las Condiciones Particulares.



- 9.2. Para extracción de efectivo en cajeros automáticos, el Titular o los Autorizados no podrán exceder el importe máximo establecido como límite de disposición diario en cajeros establecido en las Condiciones Particulares.
- 9.3. La Entidad se reserva el derecho a bloquear temporalmente la utilización de la Tarjeta por razones objetivamente justificadas relacionadas con la seguridad de la Tarjeta o la sospecha de una utilización no autorizada o fraudulenta de la misma. En tales supuestos, la Entidad comunicará al Titular el bloqueo de la Tarjeta y los motivos que le han llevado a adoptar dicha decisión. Siempre que sea posible, dicha comunicación se realizará con carácter previo por los medios de comunicación establecidos en el presente Contrato y, en caso contrario, inmediatamente después del bloqueo, salvo que la comunicación de dicha información pueda resultar comprometida por razones de seguridad objetivamente justificadas o fuese contraria a cualquier otra disposición normativa.
- 9.4. La Entidad desbloqueará la Tarjeta o la sustituirá por otra nueva una vez que hayan dejado de existir los motivos para bloquear su utilización. Lo anterior se entenderá sin perjuicio del derecho del Titular a solicitar el desbloqueo en tales circunstancias. El desbloqueo de la Tarjeta o su sustitución por una nueva se realizará sin coste alguno para el Titular.

## 10. COMISIONES Y OTROS GASTOS

- 10.1. Sujeto a lo establecido en sus Condiciones Particulares, las Tarjetas podrán devengar las comisiones que se indican a continuación:
- a) **Comisión por emisión o renovación/mantenimiento**, a cobrar en el momento de emisión de cada nueva tarjeta que la Entidad ponga a disposición del Titular y, a partir de esa fecha, una cuota anual por la simple tenencia de la Tarjeta y de cada una de las Tarjetas Adicionales.
  - b) **Comisión por sustitución de tarjeta en los casos de extravío, sustracción o deterioro**, a cobrar en el momento de la sustitución cuando el Titular sea responsable de la sustitución.
  - c) **Comisión por disposición de dinero en efectivo en cajeros**; a cobrar por cada operación, calculándose sobre su importe nominal. Su importe se adeudará en cuenta con la misma fecha que la disposición.
  - d) **Comisión por consulta de saldo o últimos movimientos de la tarjeta en cajeros automáticos de otra entidad**, a cobrar en el momento de realizar la operación de que se trate.
  - e) **Comisión por cambio de divisa**, en las operaciones en las que se realice cambio de divisa en los términos indicados en las condiciones particulares.
- 10.2. Además de las comisiones anteriores, serán de cuenta del Titular del contrato: a) los impuestos que originen la concesión, desarrollo, modificación o cancelación del contrato o las Tarjetas; y b) los gastos, procesales o de otra naturaleza, derivados del incumplimiento por el Titular de sus obligaciones de pago, incluso honorarios de Letrado y derechos y suplidos de Procurador, cuando proce-

da. La Entidad podrá abonar cualquiera de aquellos gastos y tributos, quedando obligado el Titular del contrato a reintegrar de inmediato su importe.

## **11. UTILIZACION EN EL EXTRANJERO**

El uso de la Tarjeta en el extranjero deberá ajustarse, bajo la exclusiva responsabilidad de su Titular, al régimen vigente sobre pagos y gastos en el exterior. De la infracción o incumplimiento de dicho régimen será únicamente responsable su Titular. La justificación de los gastos o pagos efectuados al o en el exterior la realizará el Titular de la Tarjeta ante las autoridades que se lo requieran, sin obligación alguna para la Entidad.

# Condiciones Generales del contrato de Banca Electrónica

## 1. ACCESO Y UTILIZACIÓN DE LA BANCA ELECTRÓNICA

1.1. Para el acceso y funcionamiento del Servicio de Banca Electrónica, la Entidad asignará a cada Titular los siguientes elementos de seguridad identificativos:

- Una contraseña de acceso a la Banca Electrónica ("Contraseña").
- Una clave de firma de un solo uso ("OTP", siglas de One Time Password, que recibirá el Titular a través de un SMS en su teléfono móvil asociado).

Los elementos de seguridad identificativos, junto con el número de Documento Nacional de Identidad (D.N.I.) o Tarjeta de Residente en su caso, que se corresponden con el "Usuario" de acceso, serán imprescindibles para operar con la Entidad. Los elementos de seguridad identificativos son de uso exclusivamente personal e intransferible.

1.2. La Entidad y el Titular aceptan a todos los efectos la equiparación de la orden cursada a través del Servicio de Banca Electrónica utilizando cualquier tipo de claves, códigos o elementos de seguridad identificativos de la firma del Titular, de tal manera que la falta de la firma manuscrita no podrá ser causa de ineficacia o rechazo de las operaciones realizadas. Sin perjuicio de lo anterior, la Entidad podrá exigir, cuando lo considere necesario, confirmación por escrito de las órdenes. Las órdenes cursadas electrónicamente por el Titular de esa manera y ejecutadas por la Entidad gozarán de plenos efectos y presunción de legitimidad, sin que aquél pueda alegar u oponer excusa alguna en contra, como la falta de firma para excepcionar la validez de la operación, o incumplir las obligaciones que hubiera asumido como consecuencia de su orden electrónica. Asimismo, el Titular acepta que su conformidad electrónica en la forma indicada en este contrato sirve como perfeccionamiento de las operaciones a las que pueda acceder a través de este Servicio de Banca Electrónica.

En caso de que los sistemas operativos de la Entidad acepten certificados digitales de usuario reconocidos, respecto de aquellos que la Entidad acepte, las partes acuerdan equiparar jurídicamente su utilización y la introducción de la clave secreta (PIN) del certificado a la firma autógrafa del Titular del mismo.

Con el fin de incrementar la seguridad de la operativa de las transacciones, la Entidad podrá rechazar la ejecución de las órdenes e instrucciones recibidas por medios no habilitados por la Entidad para la operativa habitual o que no hayan sido validadas con los elementos de seguridad identificativos correspondientes. Dicho rechazo no supondrá en ningún caso la asunción de responsabilidad alguna para Pibank.

- 1.3. La Entidad podrá proceder a la revocación o anulación de los elementos de seguridad identificativos en caso de que tenga indicios razonables de que los mismos han podido quedar comprometidos, o en caso de muerte o pérdida de capacidad del Titular de dichos elementos.
- 1.4. El Titular solamente podrá operar, mediante este Servicio de Banca Electrónica, (I) en aquellas cuentas en las que sea Titular único, y (II) en las de Titularidad plural con disponibilidad indistinta, en cuyo caso el Titular y receptor de los elementos de seguridad identificativos se hace responsable de la utilización del servicio ante los restantes Titulares.

## **2. OBLIGACIONES DE LAS PARTES**

2.1. Obligaciones de Pibank. La Entidad se obliga a:

- a) No revelar los elementos de seguridad identificativos del Titular a la operativa del Servicio de Banca Electrónica sino, única y exclusivamente, al propio Titular.
- b) Cumplir las órdenes recibidas del Titular con la diligencia debida, siempre que estas correspondan a las operaciones y servicios especificados en el presente Contrato Marco y se hayan observado todos los requisitos formales y de seguridad para acceder al mismo, así como cualesquiera otros exigidos por la regulación legal o contractual aplicable a la operación o servicio de que se trate.
- c) Impedir la posterior utilización de los elementos de seguridad identificativos en los casos en que le haya sido notificada su pérdida, robo o sustracción, utilizando todos los medios a su alcance, siempre que la comunicación se haya efectuado a través de los canales establecidos a tal efecto de acuerdo con lo dispuesto en el presente Contrato. La Entidad adoptará las medidas técnicas y operativas adecuadas para mantener actualizada la información que el Titular necesite para la ejecución de sus órdenes electrónicas. No obstante, la Entidad no garantiza la exactitud de las informaciones de las que disponga el Servicio de Banca Electrónica, tales como las referentes a saldos u otros datos que el Titular pueda requerir en un momento dado, debido a la existencia de operaciones en camino, de reciente realización o que por cualquier razón aún no estén contabilizadas.

2.2. Obligaciones del Titular. El Titular se obliga a:

- a) Utilizar el Servicio de Banca Electrónica y realizar su operativa respetando las condiciones del presente contrato, y a tomar todas las precauciones adecuadas con el fin de garantizar el uso de éste y de los medios y procedimientos que lo permiten, evitando en toda circunstancia su uso por terceros.
- b) Disponer de los elementos necesarios para la conexión, entre los que se encuentran el ordenador personal, módem, línea telefónica y/o teléfono móvil. Siendo estos susceptibles de ser modificados a voluntad del Titular, siguiendo al efecto los procesos que en cada momento la Entidad tenga establecidos, siempre cumpliendo con las exigencias de autenticación que pudieran ser requeridas.

- c) Mantener en secreto y custodiar diligentemente los elementos de seguridad identificativos, evitando el acceso a los mismos por parte de terceros. En este sentido, el Titular se compromete expresamente a no revelar ni facilitar sus elementos de seguridad identificativos a otras personas y a mantenerlos en lugar secreto.
- d) Notificar a la Entidad, sin dilación alguna en el momento en que llegue a su conocimiento alguno de los siguientes supuestos: (I) la pérdida, robo o sustracción de los elementos de seguridad identificativos, o la sospecha del conocimiento de las mismas por tercero, (II) el asiento en alguna de las Cuentas de cualquier operación no autorizada, (III) cualquier error o irregularidad en la gestión de las Cuentas por parte de la Entidad.
- e) Mantener permanentemente bajo su control los elementos que integran los productos y servicios de la Entidad y adoptar las medidas necesarias para poder tomar conocimiento, a la mayor brevedad, de cualquiera de las circunstancias previstas en el apartado d).
- f) No realizar operaciones a través del Servicio de Banca Electrónica, por vía electrónica a través de Internet, por importe que exceda de los límites inicialmente fijados en las Condiciones Particulares.
- g) Aceptar cualquier modificación técnica del Servicio de Banca Electrónica que la Entidad considere necesario introducir, procurando que no afecte a la calidad del mismo, incluido el cambio de los elementos de seguridad identificativos, los cuales serán notificados previamente al Titular.
- h) Notificar a la mayor prontitud a la Entidad la modificación de cualquier circunstancia personal que tenga relevancia para la ejecución del presente contrato, siendo responsable de su veracidad y de las consecuencias que se deriven de su inexactitud.

El Titular no podrá anular o revocar una orden o disposición que haya dado o realizado por medio de este servicio.

### **3. LÍMITES A LA UTILIZACIÓN DE LA BANCA ELECTRÓNICA**

El Titular autoriza a la Entidad a no ejecutar aquellas órdenes electrónicas recibidas utilizando los elementos de seguridad identificativos, cuando éste tenga dudas razonables de la identidad de la persona que está emitiendo la orden, hasta que la Entidad haya entrado en contacto directo y personal con el Titular y esclarecido la situación. Asimismo, por razones de seguridad, el Servicio de Banca Electrónica quedará bloqueado en el caso de que se produzcan cinco errores consecutivos en la consignación de cualquiera de las claves. En tal caso, la Entidad dará aviso de esta incidencia al Titular. En el precedente supuesto de bloqueo del Servicio de Banca Electrónica, así como en los de pérdida, robo o sustracción de cualquiera de las claves, o en el caso de que se detectara el conocimiento de cualesquiera de éstos por terceros y, en general, siempre que las circunstancias concurrentes así lo aconsejen, la Entidad, previo contacto con el Titular y a solicitud por escrito de éste, procederá a la sustitución de sus elementos de seguridad identificativos, facilitándole los nuevos al Titular con las debidas medidas de seguridad, quedando anuladas los elementos de seguridad identificativos anteriores.

## 4. SEGURIDAD DEL SERVICIO

- 4.1. La Entidad se reserva el derecho de adoptar todas las normas y medidas de seguridad que considere oportunas para garantizar el buen uso y la confidencialidad del Servicio de Banca Electrónica.
- 4.2. El Titular autoriza a la Entidad a grabar cualesquiera comunicaciones, tales como conversaciones telefónicas, correo electrónico, chats u otros medios que se mantengan durante su utilización, pudiendo emplearse las citadas grabaciones como medio de prueba para cualquier procedimiento judicial, extrajudicial o arbitral que pudiera plantearse directa o indirectamente entre las partes. El Titular podrá solicitar de la Entidad copia sonora o transcripción de dichas conversaciones. Asimismo, las partes se autorizan expresamente y de forma irrevocable para grabar la totalidad de los registros informáticos y telemáticos que se mantengan o generen con motivo de la utilización del servicio del Banco.

## 5. INFORMACIÓN DE OPERACIONES

La Entidad remitirá periódicamente al Titular, a través de su Buzón Privado, de conformidad con lo establecido en el Contrato Marco, una relación de las operaciones realizadas a través del Servicio de Banca Electrónica, en la que consten los datos suficientes que le permitan identificar cada una de dichas operaciones. Se entenderá cumplida esta obligación si las operaciones relativas a las mismas se incorporan, claramente identificadas, en el extracto de las cuentas corrientes o de las tarjetas que mantenga con la Entidad. El Titular, una vez recibida dicha información, comprobará las operaciones por él ordenadas con el fin de verificar su conformidad con las mismas y, si hubiere discrepancia, podrá solicitar a la Entidad la oportuna comprobación de las órdenes electrónicas que a dicho Titular afecten y, en su caso, toda rectificación que sea pertinente. Una vez transcurrido el plazo de dos (2) meses, a contar desde la fecha de remisión al Titular de la información de las operaciones realizadas a través del Servicio, sin que la Entidad hubiera recibido reclamación escrita de éste, se entenderá que dicho Titular está conforme con tales operaciones y anotaciones a todos los efectos.

## 6. BUZÓN PRIVADO

El servicio de correspondencia electrónica permite al Titular, previa activación del mismo a través del Servicio de Banca Electrónica, consultar a través de Internet, almacenar e imprimir toda la información (recibos, comprobantes, extractos) que la Entidad le remita en relación con los productos y servicios que tenga contratados con el mismo. La consulta al servicio de correspondencia electrónica se efectúa a través de la banca electrónica del Servicio de Banca Electrónica de la Entidad, previa identificación del Titular con sus claves de acceso. Las notificaciones y comunicaciones que la Entidad remita al Titular a través de este servicio serán enviadas a su buzón privado de correspondencia electrónica, únicamente accesible por aquél; cuando las comunicaciones incluyan documentos, éstos se remitirán en formato pdf, de forma que no podrán ser alterados en ningún caso. La información que remita la Entidad se archiva en el apartado Correspondencia de su buzón privado, en el menú principal de la banca electrónica. El Titular asume la obligación de acceder y consultar su correspondencia electrónica con una periodicidad al menos semanal; en consecuencia, todas las comunicaciones remitidas a través de este servicio

se entenderán recibidas por el Titular mediante la puesta a disposición del mismo en la forma indicada, con independencia de que aquél incumpla la obligación de acceso y apertura de su buzón privado de e-correspondencia.

## **7. RIESGOS POR CUENTA DEL CLIENTE**

Riesgo de pérdida y extravío de las claves: el uso de técnicas de comunicación a distancia implica el riesgo de pérdida y extravío de los códigos de seguridad expedidos por la Entidad que permiten al Titular acceder a las Cuentas mantenidas con la Entidad. Además, existe el riesgo de que terceros puedan utilizar de manera fraudulenta los códigos de acceso del Titular. Dichos riesgos pueden ser reducidos si el Titular respeta las reglas comunes de prudencia y cautela. Existe también el riesgo de interrupción o suspensión del servicio por motivos técnicos o de fuerza mayor, no imputables a la Entidad.



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

**pibank** ●