

**1/6**

Este número es indicativo del riesgo del producto, siendo 1/6 indicativo de menor riesgo y 6/6 de mayor riesgo.

Banco Pichincha España S.A., titular de la marca comercial Pibank, está adherida al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito de España. El fondo garantiza los depósitos de dinero hasta 100.000 euros por titular y entidad.

La siguiente información se proporciona con finalidad comercial en cumplimiento de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros. Las informaciones en "**negrita**" son especialmente relevantes, de acuerdo con lo previsto en la Norma Séptima de la Circular 5/2012, de 27 de junio del Banco de España.

El presente documento se extiende en respuesta a su solicitud de información y no conlleva para BANCO PICHINCHA ESPAÑA, S.A. la obligación de abrirle una cuenta. La información incorporada tiene carácter meramente orientativo y se ha elaborado basándose en las condiciones actuales del mercado.

La cuenta Remunerada es un producto en el que los TITULARES o personas debidamente autorizadas podrán ingresar dinero en BANCO PICHINCHA ESPAÑA, S.A. (en adelante "la ENTIDAD"), quedando la ENTIDAD obligada a su devolución en cualquier momento en que lo soliciten.

La información precontractual se presenta en lengua española o en cualquier otra lengua que tenga la consideración de lengua oficial.

## Entidad de Crédito

<b>Registro Banco de España/Nombre comercial:</b>	0235 / BANCO PICHINCHA ESPAÑA, S.A
<b>Domicilio social:</b>	CL/LAGASCA, 4 Madrid
<b>Número de Teléfono:</b>	91 111 00 00
<b>Correo electrónico:</b>	<a href="mailto:info@pibank.es">info@pibank.es/</a> <a href="mailto:atencionalcliente@bancopichincha.es">atencionalcliente@bancopichincha.es</a>
<b>Dirección de Página Electrónica:</b>	<a href="http://www.pibank.es">www.pibank.es</a>
<b>Autoridad de supervisión:</b>	Banco de España Página electrónica: <a href="http://www.bde.es">www.bde.es</a>
<b>Datos de contacto del Servicio de Atención al Cliente:</b>	CL/LAGASCA, 4 Madrid
<b>Numero de Identificación Fiscal (NIF):</b>	A85882330
<b>Número de inscripción en el Registro del Banco de España:</b>	0235
<b>Inscripción en el Registro Mercantil de Madrid:</b>	Tomo 27446, Folio 110, Sección 8, Hoja M-494617
<b>Actividad principal:</b>	Prestación de servicios financieros y bancarios

## Características del producto

**Producto:** Cuenta a la vista (en adelante, la "Cuenta") dirigida a personas físicas mayores de edad y residentes en España. La Cuenta no admitirá más de dos (2) Titulares.

**Divisa de la Cuenta:** EURO.

**Abono de fondos en la Cuenta:** Los TITULARES podrán abonar fondos en la Cuenta exclusivamente mediante órdenes de transferencia desde otras cuentas.

**Disposición de fondos depositados en la Cuenta:** Los TITULARES tendrán disponibilidad inmediata del dinero depositado. Para ello, la ENTIDAD se compromete a realizar los pagos y cobros que los CLIENTES le encarguen, mediante orden exclusiva de transferencia, según lo establecido en sus Condiciones Particulares.

- La Cuenta Remunerada Pibank es una cuenta a la vista totalmente líquida y permanentemente disponible, sin límite de saldo máximo. Los fondos mantenidos en la Cuenta Remunerada serán disponibles exclusivamente por orden de transferencia, NO admitiendo órdenes de transferencia a futuro si, al momento de la introducción de la misma, no existe saldo disponible suficiente para atender dicha orden. La disposición de fondos por dicho medio, total o parcial, es inmediata sin necesidad de previo aviso ni penalización. Los TITULARES podrán realizar operaciones bancarias en su Cuenta a través de los sistemas de redes telemáticas establecidas por la ENTIDAD, en la forma que para su utilización se pacte en el contrato Banca Electrónica correspondiente a tales fines. A estos efectos, las partes aceptan equiparar jurídicamente la firma del TITULAR autógrafa y la realizada mediante cualquier tipo de claves, códigos o elementos de seguridad identificativos. Sin perjuicio de lo anterior, la ENTIDAD podrá proceder a la revocación o anulación de los elementos de seguridad identificativos en caso de que se tenga indicios razonables de que los mismos han podido quedar comprometidos, y en caso de muerte o pérdida de capacidad del TITULAR de dichos elementos.
- La Cuenta Remunerada NO permite reintegros del/los TITULAR/ES o autorizados en oficinas de la ENTIDAD, ni el ingreso en efectivo (por ventanilla o a través de cajero), ni la entrega o cesión a la ENTIDAD de cheques u otros documentos cedidos en gestión de cobro o descuento, para su abono en la Cuenta.
- La Cuenta Remunerada NO permite para la disposición de los saldos, la entrega al/los TITULAR/ES de talonarios de cheques y/o pagarés.
- La Cuenta Remunerada NO permite domiciliar adeudos, recurrentes o no, tales como el pago de facturas o el pago o abono de letras, recibos, nóminas o documentos similares, NO pudiendo resultar como cuenta asociada o soporte de otros productos o posiciones, a excepción de su posible utilización como cuenta asociada o soporte de aquellos depósitos a plazo fijo (IPF) comercializados por la ENTIDAD.

- La Cuenta Remunerada NO permite la emisión y/o adquisición de instrumentos de pago asociados a la misma, tales como tarjetas de débito, crédito, monedero electrónico, cajeros automáticos, cheques conformados o cualquier otro que en el futuro se establezca por la ENTIDAD, que pudieran permitir al/los TITULAR/ES pagar los bienes o servicios adquiridos en los establecimientos comerciales que los admitan y realizar pagos por internet, o hacer reintegros e ingresos en cajeros automáticos.

Con la finalidad de incrementar la seguridad en la operativa y transacciones, la ENTIDAD podrá rechazar la ejecución de las órdenes e instrucciones recibidas por medios no habilitados por la ENTIDAD para la operativa habitual (como, por ejemplo, fax o correo electrónico) o aquellas que no contengan la firma autógrafa original o que no hayan sido validados con los elementos de seguridad correspondientes. Dicho rechazo no supondrá en ningún caso la asunción de responsabilidad alguna para la ENTIDAD.

**Duración de la Cuenta: Indefinida.****Condiciones Económicas**

- Disponibilidad Titulares: total (en caso de cuentas con 2 titulares, será indistinta).
- Disponibilidad Autorizados: total, bajo cualquiera de las modalidades permitidas bajo el Contrato del producto al Titular y en función de los productos o servicios que tenga contratados el Titular. Indistinta. En ningún caso los Autorizados serán titulares de las cantidades acreditadas en la Cuenta.
- Tipo de interés nominal anual del 0,50% TIN (**0,50%** TAE).
- Los intereses correspondientes a los saldos deudores y acreedores, que en su caso se devengarán, 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. Los intereses acreedores devengados se liquidarán y se abonarán contabilizados individualmente en la propia Cuenta Remunerada con una frecuencia mensual, el día 1 de cada mes (o hábil posterior).
- Los intereses generados se consideran rendimientos del capital mobiliario y están sujetos a retención fiscal, según la normativa fiscal vigente. Esta no será aplicable a aquellas personas no residentes con declaración de no residencia en vigor. La ENTIDAD no estará obligada a aceptar disposiciones, reintegros o adeudos que produzcan descubiertos en 'La Cuenta'. En caso de producirse devengarán a favor de la ENTIDAD los intereses y/o comisiones que se pacten contractualmente. Dicho importe en ningún caso producirá una 'Tasa Anual Equivalente' superior a 2,5 veces el interés legal del dinero vigente en el momento de producirse. **TAE calculada según la circular del Banco de España número 5/2012, de fecha 27 de junio, publicada en el BOE núm. 161, de fecha 6 de julio de 2012, página 48.902.**
- Interés sobre el mayor saldo contable descubierto: 7,00% nominal (7,23% TAE) con liquidación mensual (el día 1 de cada mes o hábil posterior).

## Comisiones y Gastos de la Cuenta

Las comisiones y gastos de los distintos productos y Servicios de Pago son los previstos para cada uno de ellos en sus Condiciones Particulares y en el Folleto de Tarifas de la Entidad vigente en cada momento, disponible en las oficinas y en el Tablón de anuncios de la web de la Entidad ([www.pibank.es](http://www.pibank.es)).

El pago de estas cantidades se llevará a cabo mediante adeudo en la Cuenta. La información relativa a los términos y condiciones aplicables a los servicios y operaciones de pago se facilita libre de gastos para el TITULAR.

No obstante, cualquier tipo de información adicional o distinta o aquella que se comuniquen con mayor frecuencia a la establecida en este acuerdo, a petición del usuario de los servicios, generará un gasto que se le liquidará según las tarifas de la ENTIDAD. La ENTIDAD podrá además repercutir a los usuarios de los servicios los gastos ocasionados por la resolución del Contrato, por la revocación de órdenes de pago y los que se deriven de la recuperación de fondos por operaciones de pago ejecutadas con Identificador Único incorrecto de conformidad con lo pactado en el Contrato del producto.

Todos aquellos gastos y comisiones que no se encuentren expresamente comprendidos en el ámbito de las operaciones y Servicios de Pago continúan aplicándose de acuerdo con lo establecido en las condiciones del respectivo Contrato asociado y en el Folleto de Tarifas de la ENTIDAD.

Asimismo, cualquier gasto adicional o reducción derivados de la utilización de un determinado instrumento de pago así como su importe total y la cuantía final completa de la operación de pago con el gasto adicional o la reducción y sin ellos serán debidamente comunicados al usuario de servicios de pago, antes de iniciarse la operación de pago, sin perjuicio de lo previsto en el Contrato Marco respecto de los descubiertos tácitos que eventualmente pueda permitir la ENTIDAD, y al destino y por el medio pactado en el Contrato asociado. Pueden existir otros impuestos o gastos que no se facturen o no se paguen a través de la ENTIDAD.

### Comisiones y gastos de la Cuenta Corriente:

- Mantenimiento de cuenta: GRATIS.
- Administración de cuenta: GRATIS.
- Sobre mayor saldo contable descubierto: GRATIS.
- Gastos por reclamación de posiciones deudoras vencidas: GRATIS.
- Transferencias dentro de la zona SEPA no urgentes en €: GRATIS.

### Limites de disposición:

- Para transferencias superiores a 50.000 euros diarios, su Banca Electrónica incluye un límite por defecto que no le permitirá realizarlas. Adicionalmente, la ENTIDAD se reserva el derecho de bloquear la realización de transferencias mediante Banca Electrónica por razones objetivamente justificadas relacionadas con la seguridad de sus credenciales o usuario o la sospecha de una utilización no

autorizada o fraudulenta de la Banca Electrónica. La ENTIDAD informará a los TITULARES del bloqueo de la Banca Electrónica de acuerdo con la normativa vigente en cada momento.

### Productos Vinculados

La contratación de la Cuenta Remunerada conllevará la contratación de la Banca Electrónica.

### Resolución del Contrato

El TITULAR podrá resolver el Contrato en cualquier momento de su vigencia sin necesidad de preaviso, quedando la ENTIDAD obligada a resolverlo en las 24 horas siguientes a la comunicación por parte del TITULAR, debiendo cancelar previamente las operaciones en curso.

La ENTIDAD, por su parte, podrá resolverlo (i) con carácter general, transcurridos dos (2) meses desde que lo haya comunicado al Cliente, o (ii) en cualquier momento, mediando la oportuna comunicación previa, en caso de incumplimiento por éste de cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente Contrato, y en particular por falta de pago de las sumas debidas por principal, intereses, comisiones o cualquier otro concepto, o en situaciones en que concurran motivos graves que alteren las circunstancias que motivaron la celebración del contrato.

### 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.

<b>Información básica sobre la cobertura de los depósitos (conforme al RD 2606/1996, de 20 de diciembre, sobre fondos de garantía de depósitos de Entidades de Crédito)</b>	
<b>Los depósitos mantenidos en BANCO PICHINCHA ESPAÑA, S.A. están garantizados por:</b>	Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito.
<b>Límite de cobertura:</b>	100.000 euros (o su correspondiente valor en la divisa en la que esté denominado el depósito) por depositante y Entidad de Crédito.

<b>Si tienes depósitos en la misma Entidad de Crédito:</b>	Todos tus depósitos en la misma Entidad de Crédito se suman y el total está sujeto al límite de 100.000 euros.
<b>Si tienes una cuenta en participación con otra(s) persona(s):</b>	El límite de 100.000 euros se aplica a cada depositante por separado.
<b>Período de reembolso en caso de concurso de la Entidad de Crédito:</b>	<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>
<b>Moneda en que se realiza el reembolso:</b>	Euros.
<b>Contacto:</b>	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@fdg.es">fogade@fdg.es</a>
<b>Para más información:</b>	<a href="http://www.fgd.es">www.fgd.es</a>

### Traslado de Cuentas

La ENTIDAD está adherida a los <<Principios comunes para el traslado de cuentas bancarias>> elaborados por el Comité Europeo de Industria Bancaria (EBIC, en sus siglas en inglés).

### Información sobre la Prestación de Servicios de Pago

La apertura de una Cuenta Remunerada se formaliza mediante un Contrato Marco de Servicios de Pago, por el que se establecen con carácter general las condiciones bajo las cuales se desarrollará la prestación de Servicios de Pago por parte de la ENTIDAD a los TITULARES de la Cuenta, con el fin de regular la ejecución de operaciones de pago futuras, individuales o sucesivas, que los TITULARES realicen a través de la Cuenta bajo el régimen previsto en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera (el "RDLSP") y la normativa de desarrollo.

### Obligaciones de Información Previa a la Emisión (Identificador Único) y Autorización de las Operaciones de Pago.

Los TITULARES deberán facilitar para la correcta ejecución de las órdenes de pago el "Identificador Único", que será el Código de Cuenta Corriente ("CCC") o "IBAN" en función de la operación de pago a realizar. Cuando una orden de pago se ejecute de acuerdo con el Identificador Único, se considerará

correctamente ejecutada en relación con el beneficiario especificado en el Identificador Único. Por tanto, en caso de que el Identificador Único facilitado por los TITULARES fuere incorrecto, la ENTIDAD no será responsable de la no ejecución o ejecución defectuosa de la operación de pago. No obstante, en ese caso, la ENTIDAD hará los esfuerzos razonables por recuperar los fondos de la operación de pago.

Cuando los TITULARES facilitaran información adicional a la requerida por la ENTIDAD para la correcta ejecución de las órdenes de pago, la ENTIDAD únicamente será responsable, a los efectos de su correcta realización, de la ejecución de operaciones de pago conformes con el Identificador Único facilitado por los TITULARES.

Las operaciones de pago se considerarán autorizadas cuando los TITULARES hayan dado el consentimiento para su ejecución de acuerdo con lo establecido para cada uno de los Servicios de Pago que la ENTIDAD y los TITULARES hayan suscrito bajo el Contrato Marco de Servicios de Pago.

### **Recepción y ejecución de las Órdenes de Pago**

El momento de recepción de una orden de pago será aquel en que sea recibida por la ENTIDAD. 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.

La ejecución de las órdenes de pago comenzará el día en que se hayan puesto fondos suficientes a disposición de la ENTIDAD a tal efecto, o el día de su efectiva ejecución, en el supuesto de que la ENTIDAD haya decidido ejecutar la orden en descubierto, y sin perjuicio de la obligación de los TITULARES de efectuar la inmediata cobertura y reposición de los fondos.

La ENTIDAD podrá rechazar, si existe causa que lo justifique, la ejecución de una orden de pago, según se establece en el Contrato Marco de Servicios de Pago.

La ejecución de operaciones desde la Cuenta quedará supedita a que el TITULAR proporcione en cada caso los elementos de autenticación exigidos por la ENTIDAD en cumplimiento de sus obligaciones bajo la normativa aplicable a los servicios de pago y, en concreto, el REGLAMENTO DELEGADO (UE) 2018/389 DE LA COMISIÓN de 27 de noviembre de 2017.

La ENTIDAD no asumirá responsabilidad alguna por la actuación de los operadores de los medios de comunicación (tales como teléfonos, correos, Internet, etc.) ajenos a la ENTIDAD utilizados por el/los TITULAR/ES. La ENTIDAD no responde de los daños y perjuicios que pudieren derivarse para el/los TITULAR/ES o para terceros como consecuencia de la no recepción o recepción tardía de comunicaciones por causa imputable exclusivamente a dichos operadores ajenos a la ENTIDAD utilizados por el/los TITULAR/ES. De igual manera, la ENTIDAD no será responsable por la no ejecución o retraso en la ejecución de cualesquiera operaciones si tal falta de ejecución o retraso

resultara consecuencia de supuesto de fuerza mayor, caso fortuito o, cualquier circunstancia que ocurra al/los TITULAR/ES y en la que no pueda tener un control directo la ENTIDAD (tales como corte de suministro eléctrico y/o telefónico que afecte al/los TITULAR/ES, virus informáticos en sus equipos, deficiencias en sus servicios de telecomunicaciones o el compromiso de las claves, elementos de seguridad o identificativos).

### **Plazo de Ejecución de Operaciones de Pago**

Para las operaciones de pago en cuenta de pago realizadas en euros, cuando ambos proveedores estén situados dentro de la Unión Europea, el plazo máximo de ejecución por parte de la ENTIDAD será el final del día hábil siguiente al momento de la recepción de la orden por la ENTIDAD.

En operaciones iniciadas por los TITULARES: el día hábil siguiente a la fecha considerada como de recepción de la orden.

Para el resto de operaciones, fuera de la Unión Europea o que no se encuentren dentro de los supuestos anteriores, el plazo de ejecución será de dos (2) días hábiles.

En operaciones de abono de las que los TITULARES sean beneficiarios, en el plazo de un (1) día hábil.

### **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.

### **Obligaciones y responsabilidad del TITULAR en relación con su autenticación**

Para proteger los elementos individuales de autenticación en el acceso a la información de su Cuenta Remunerada 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 inherencia (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, 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 descargada su aplicación de la ENTIDAD (por ejemplo, aplicaciones de autenticación) en el terminal móvil.
- La aplicación para realizar pagos en línea (por ejemplo, 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 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.

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

El TITULAR deberá comunicar a la ENTIDAD sin tardanza injustificada cualquier operación de pago no autorizada, iniciada 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 en el plazo de treinta (30) días si tiene la condición de no consumidor.

Una vez verificada la falta de autorización o ejecución incorrecta, se procederá a la subsanación.

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.

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, deberá resarcir de inmediato a la ENTIDAD, a petición de esta, por las pérdidas sufridas o las sumas abonadas para efectuar la devolución al ordenante, 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.

### **Responsabilidad del titular en caso de operaciones de pago no autorizadas**

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 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 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.

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 las credenciales de acceso a su Banca Electrónica de conformidad con lo establecido en el Contrato de los productos y (ii) notificar el extravío, sustracción o apropiación indebida de 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 este apartado.

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.

Si la ENTIDAD no tiene disponibles medios adecuados para que pueda notificarse en todo momento el extravío o la sustracción de 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 Banca Electrónica, salvo en caso de que haya actuado de manera fraudulenta.

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 ENTIDAD.

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 credenciales de seguridad 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.

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.

### **Responsabilidad de la ENTIDAD en caso de no ejecución o ejecución defectuosa o con retraso de una orden**

La ENTIDAD será responsable frente al TITULAR de la correcta ejecución de la operación de pago, a menos que pueda demostrar al TITULAR y, en su caso, al proveedor de servicios de pago del beneficiario, que este último proveedor recibió el importe de la operación de pago. En tal caso, será el proveedor de servicios de pago del beneficiario el responsable frente al beneficiario de la correcta ejecución de la operación de pago.

Cuando sea responsable la ENTIDAD con arreglo a lo dispuesto en el párrafo anterior, devolverá sin demora injustificada al TITULAR la cantidad correspondiente a la operación de pago no ejecutada o

ejecutada de forma defectuosa y, en su caso, restablecerá el saldo de la cuenta de pago a la situación en que hubiera estado si no hubiera tenido lugar la operación de pago defectuosa o devolverá el importe al TITULAR en los mismos términos.

La fecha de valor del abono en la cuenta de pago del TITULAR no será posterior a la fecha en que se haya efectuado el adeudo del importe.

Cuando sea responsable el proveedor de servicios de pago del beneficiario con arreglo a lo dispuesto en el párrafo primero de este apartado, pondrá inmediatamente a disposición del beneficiario el importe correspondiente a la operación de pago y, en su caso, abonará el importe correspondiente en la cuenta de pago del beneficiario.

Cuando una operación de pago se ejecute con retraso, la ENTIDAD solicitará al proveedor de servicios de pago del beneficiario, que la fecha de valor del abono en la cuenta de pago del beneficiario no sea posterior a la fecha que se habría atribuido al importe en caso de ejecución correcta de la operación.

La ENTIDAD, previa petición y con independencia de la responsabilidad que se determine, tratará inmediatamente de rastrear la operación de pago y notificará al ordenante los resultados. No se cobrará por ello ningún gasto al TITULAR.

En el caso de órdenes de pago iniciadas por el beneficiario o a través de él, el proveedor de servicios de pago del beneficiario será responsable frente al beneficiario de la correcta transmisión de la orden de pago a la ENTIDAD. Cuando el proveedor de servicios de pago del beneficiario sea responsable con arreglo a lo dispuesto en el presente párrafo, devolverá inmediatamente el importe de la orden de pago a la ENTIDAD.

Cuando la transmisión de la orden de pago se efectúe con retraso habiendo sido iniciada por el beneficiario o a través de él, la fecha de valor correspondiente al abono del importe en la cuenta de pago del beneficiario no será posterior a la fecha de valor que hubiera tenido en caso de ejecución correcta de la operación.

De manera adicional a lo dispuesto en el párrafo anterior, el proveedor de servicios de pago del beneficiario será responsable frente al beneficiario de la tramitación de la operación de pago de conformidad con lo dispuesto en el tercer párrafo de este apartado. Cuando el proveedor de servicios de pago del beneficiario sea responsable con arreglo a lo dispuesto en el presente párrafo, velará por que el importe de la operación de pago esté a disposición del beneficiario inmediatamente después de que dicho importe sea abonado en su propia cuenta. La fecha de valor correspondiente al abono del importe en la cuenta de pago del beneficiario no será posterior a la fecha de valor que habría tenido en caso de ejecución correcta de la operación.

En caso de una operación de pago no ejecutada o ejecutada de forma defectuosa con respecto a la cual el proveedor de servicios de pago del beneficiario no sea responsable, según lo dispuesto en los párrafos anteriores, la ENTIDAD como proveedor de servicios de pago del TITULAR ordenante

será responsable frente al TITULAR. Cuando la ENTIDAD incurra así en responsabilidad, devolverá al ordenante, según proceda y sin demora injustificada, el importe de la operación de pago no ejecutada o ejecutada de forma defectuosa y restituirá la cuenta de pago en la cual se haya efectuado el adeudo al estado en el que se habría encontrado de no haberse efectuado la operación de pago defectuosa. La fecha de valor del abono en la cuenta de pago del ordenante no será posterior a la fecha en que se haya efectuado el adeudo del importe. No obstante, esta obligación no será de aplicación cuando la ENTIDAD pueda demostrar que el proveedor de servicios de pago del beneficiario ha recibido el importe de la operación de pago, incluso si el pago simplemente se ha ejecutado con retraso. En tal caso, el proveedor del servicio de pago del beneficiario atribuirá una fecha de valor al importe correspondiente al abono del importe en la cuenta de pago del beneficiario que no será posterior a la fecha de valor que habría tenido en caso de ejecución correcta de la operación.

En el caso de una operación de pago no ejecutada o ejecutada de manera defectuosa en la que la orden de pago haya sido iniciada por el beneficiario o a través de él, el proveedor de servicios de pago del beneficiario, previa petición tratará inmediatamente de rastrear la operación de pago y notificará al beneficiario los resultados. No se cobrará por ello ningún gasto al beneficiario.

### **Facultades de la ENTIDAD**

La ENTIDAD podrá no ejecutar aquellas instrucciones u órdenes recibidas cuando tenga dudas razonables sobre la identidad de la persona que está emitiendo la orden, o ésta sea contradictoria con otras. La ENTIDAD podrá retener o consignar judicialmente el importe o saldo acreedor controvertido. Los gastos de consignación serán por cuenta y cargo del/de los TITULAR/ES.

La ENTIDAD se reserva la facultad de rechazar la emisión o recepción de una orden de pago con un determinado país o con una determinada entidad por motivos relacionados con potenciales impactos para la ENTIDAD derivados de medidas restrictivas o sancionadoras nacionales o internacionales.

La ENTIDAD se reserva el derecho de resolver el Contrato y cancelar la Cuenta, por el solo aviso a los TITULARES, con una antelación de dos (2) meses mínimo, a la fecha en que deba considerarse cancelada.

La ENTIDAD se reserva el derecho de bloquear la utilización de un instrumento de pago por razones objetivamente justificadas relacionadas con la seguridad del instrumento de pago, la sospecha de una utilización no autorizada o fraudulenta de dicho instrumento o, en caso de que el instrumento de pago esté asociado a una línea de crédito, si supone un aumento significativo del riesgo de que los TITULARES puedan ser incapaces de hacer frente a su obligación de pago. La ENTIDAD informará a los TITULARES del bloqueo del instrumento de pago de acuerdo con la normativa vigente en cada momento.

### **Devolución de operaciones autorizadas**

El TITULAR 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 podía 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 tendrá derecho a devolución alguna cuando hubiere transmitido directamente el consentimiento a la ENTIDAD para su pago y ésta 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.

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.

### **Procedimientos de Reclamación y de Recurso Extrajudicial**

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. Asimismo, tiene a su disposición el Reglamento del Servicio de Atención al Cliente en internet: [www.pibank.es](http://www.pibank.es). En situaciones excepcionales, cuando la Entidad no pueda ofrecer una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a su voluntad, enviará al Titular una respuesta provisional, en la que se indicarán los motivos del retraso y se especificará el plazo en el cual se recibirá la respuesta definitiva, que no excederá de un mes.

Sin perjuicio de lo anterior y para el caso de que el Titular considere desatendida su queja, no reciba respuesta en los plazos indicados o no esté conforme con la decisión de la Entidad 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 al 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.

### **Modificación de Condiciones**

La ENTIDAD se reserva el derecho a realizar en cualquier momento, modificaciones de las condiciones inicialmente pactadas en el Contrato del producto, comunicándolas al TITULAR de forma individualizada con una antelación de dos (2) meses a la fecha en la que deban entrar en vigor, por el medio pactado para las comunicaciones del Contrato del servicio de pago. 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.

Se podrán aplicar de manera inmediata todas aquellas modificaciones que resultaren más favorables para el CLIENTE sin que sea necesario ningún plazo de espera ni aviso previo.

### **Derecho de desistimiento**

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 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. El TITULAR vendrá obligado a abonar el importe del servicio financiero efectivamente prestado por el Banco hasta el momento 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.

### **Comunicaciones**

Según lo determinado por las partes en el Contrato del producto, 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. La elección del medio de comunicación que se empleará en cada caso (de entre los autorizados por el Titular), 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.

La ENTIDAD comunicará gratuitamente al TITULAR, al menos mensualmente, el extracto de todos los movimientos producidos en la Cuenta, si los hubiera, con información relativa a la fecha, concepto e importe de la operación. El TITULAR queda facultado para reclamar el extracto a la ENTIDAD si no lo recibieran en los primeros quince (15) días naturales siguientes a la fecha de emisión del extracto correspondiente. Transcurrido este plazo de quince (15) días, habiendo recibido el TITULAR debidamente el extracto de cuenta, el TITULAR dispondrá de un nuevo plazo de quince (15) días (a contar desde que haya terminado el anterior) para reclamar a la ENTIDAD en caso de que el contenido del extracto no se corresponda con las operaciones efectivamente realizadas por el TITULAR en la Cuenta durante el período en cuestión. Si no se produce reclamación alguna dentro de este último plazo de quince (15) días, se entenderá que el TITULAR se encuentra conforme con el contenido del extracto.

En caso de sospecha de fraude, fraude real o de amenazas para la seguridad relacionados con el uso del servicio de pago regulado en el presente Contrato, la ENTIDAD se comunicará con el TITULAR mediante llamada telefónica con la finalidad de informar o de validar la autenticidad de las operaciones en cuestión.

En todo caso, la ENTIDAD facilitará en cualquier momento de la relación contractual y a petición del TITULAR la información precontractual y las condiciones contempladas en el contrato marco.

Para la recepción de la información, el Emisor deberá tener habilitada la recepción de llamadas telefónicas, tener acceso a su correo electrónico desde cualquier dispositivo habilitado para ello, y tener acceso a la Banca Electrónica de la Entidad, siendo los requerimientos en función del dispositivo utilizado los siguientes:

- Acceso desde dispositivos Android: última versión publicada de la aplicación de banca electrónica de Pibank descargada desde la tienda de aplicaciones de Google Play y aceptar la recepción de notificaciones para la aplicación de Pibank.
- Acceso desde dispositivos iOS: última versión publicada de la aplicación de banca electrónica de Pibank descargada desde la tienda de aplicaciones de App Store de Apple y aceptar la recepción de notificaciones para la aplicación de Pibank.
- Acceso desde ordenadores: sistema operativo Windows, Mac OSX o Linux con versiones actualizadas de alguno de estos navegadores: Google Chrome, Firefox o Microsoft Edge.

Las notificaciones y comunicaciones entre las partes se harán en español.

## **Legislación, Jurisdicción y Competencia**

El Contrato se rige por lo establecido en la legislación española. La ENTIDAD junto con el/los TITULAR/ES se someten, para cuantas cuestiones y controversias se susciten respecto de la interpretación,



aplicación, cumplimiento y ejecución, así como para el ejercicio de cuantas acciones y reclamaciones pudieran corresponderles en el Contrato Marco de Cuenta Remunerada a los Juzgados y Tribunales que correspondan de acuerdo con la legislación aplicable.

**Validez del Documento**

El presente documento será válido exclusivamente el día de su entrega. La firma de la presente información sobre la Cuenta indicada en este documento, no implica contratación de la misma ni compromiso de contratar el producto. Esta Información Precontractual le permite comparar ofertas similares y adoptar la decisión sobre la contratación con la ENTIDAD.



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