

BBVA està adherit al Fons de Garantia de Dipòsits d'Entitats de Crèdit d'Espanya. La quantitat màxima garantida és de 100.000 euros per la totalitat dels dipòsits constituïts a BBVA per persona.

1 / 6

Aquest número és indicatiu del risc del producte, tenint en compte que 1/6 indica menor risc i 6/6, major risc.

## INFORMACIÓ PRECONTRACTUAL CUENTA NEGOCIOS

La informació destacada en **negreta i subratllada** és especialment rellevant.

### Descripció del compte:

Aquest compte està destinat a l'activitat econòmica, empresarial o professional del titular. És un compte en euros amb total liquiditat, adreçat a clients que tinguin la condició de Microempresa o No Consumidor.

A l'efecte d'aquest document, es consideren "Microempresa" tant les persones físiques que realitzen una activitat professional o empresarial com les persones jurídiques que, en la data de celebració del contracte de serveis de pagament, donin ocupació a menys de deu persones i tinguin un volum de negocis anual o un balanç general anual que no superi els dos milions d'euros, i es considera "No Consumidor" qualsevol persona física o jurídica que actuï en el desenvolupament de la seva activitat econòmica, comercial o professional i no tingui la condició de Microempresa. Si compleix els requisits recollits en aquest document, podrà gaudir dels beneficis associats al compte que detallem.

### Funcionament del compte:

El compte corrent és un producte en el qual vostè pot ingressar diners a l'entitat, la qual està obligada a retornar-los-hi en qualsevol moment en què ho sol·liciti. BBVA li pot oferir una remuneració o tipus d'interès pels diners dipositats. Pot utilitzar el compte per fer ingressos, pagaments, ingressos d'efectiu, abonaments en general, ordenar i rebre transferències bancàries, domiciliar rebuts, retirades de diners en efectiu i disposar del saldo del compte a través dels mitjans o documents que les parts convinguin.

Per a les disposicions en efectiu superiors a tres mil euros, BBVA podrà exigir un preavís de cinc dies laborables.

Els lliuraments que no siguin en efectiu es consideraran abonats amb les reserves acostumades i no seran disponibles fins que els documents respectius siguin cobrats efectivament per BBVA.

Haurà de custodiar i conservar de manera diligent els xecs, les targetes i els altres documents de disposició convinguts. En cas de sostracció o pèrdua d'alguns d'aquests documents, haurà d'avisar BBVA sense demora indeguda de seguida que en tingui coneixement.

### Titularitat:

El compte admet un o diversos titulars. En cas que n'hi hagi més d'un, i llevat que es determini expressament el règim de mancomunitat al contracte, els Titulars tindran caràcter solidari a efectes de la disponibilitat. D'aquesta manera, qualsevol dels Titulars podrà exercir els drets derivats del compte, com ara la cancel·lació anticipada, la modificació del compte de càrrec/abonament o el canvi de domicili.

Tant si els Titulars tenen caràcter mancomunat com solidari, cada Titular acceptarà els càrrecs per qualsevol concepte (com els derivats de rebuts i domiciliacions), independentment de quin Titular del compte els ordeni. A més, respondran solidàriament davant de BBVA per totes les obligacions que resultin del compte.

El client podrà autoritzar una o diverses persones perquè puguin consultar el saldo del compte i disposar-ne.

### Condicions econòmiques:

CONDICIONS DE LIQUIDACIÓ	
Base de Càlcul	SALDOS DIARIS
Periodicitat de la liquidació	MENSUALMENT

CONDICIONS DEUTORES I COMISSIONS	
Comissió de manteniment del compte	144,00 € anuals distribuïts en 12 mensualitats de 12,00 € cadascuna
Comissió d'administració	0,00 € per apunt
Comissió per retirada d'efectiu en finestreta	2,00 € per operació, per retirades d'efectiu d'import inferior o igual a 2.000 €
Tipus d'interès anual de Descobert Tàcit	29,0000 TIN %
Comissió per Descobert Tàcit	4,5000 % mínim 15,00 €
Despesa per regularització de descobert	Des de 0,00 € fins a 18,00 € 0,00 € Des de 18,01 € fins a 999.999.999.999,99 € 30,00 €

CONDICIONS CREDITORES		
Tipus d'Interès	Tin	Tae
FIX	0,0000 %	--- %

**T.A.E.: 0,00%**, Calculada si el Compte compleix els requisits.

**TAE de -2,3738%**, si no compleix els requisits (per a un supòsit de saldo diari de 6.000,00 € constants durant un any).

**TAE Amb caràcter informatiu, es fa constar que la taxa o cost anual efectiu (TAE) que s'indica en aquest document s'ha calculat de conformitat amb el que estableix la Circular del Banc d'Espanya núm. 5/2012.**

El compte no liquida interessos remuneratoris.

- Liquidacions de comissions: la primera tindrà lloc en la data de 1a liquidació assenyalada al contracte i les següents, si escau, l'últim dia hàbil de cada període establert com a període de liquidació.
- BBVA podrà assignar al seu compte, en cada moment, un límit de descobert tàcit autoritzat, cas en què s'atendran de manera automàtica els càrrecs que es puguin originar dins d'aquest límit. La comissió per descobert tàcit s'aplicarà sobre el major saldo comptable disposat del període de liquidació, amb l'import mínim pactat.
- La despesa per regularització de descobert tàcit es cobrarà una sola vegada per les gestions realitzades en la reclamació de cada nou saldo.

## Beneficis associats al compte Negocis

La comissió de manteniment i la d'administració són les indicades en les Condicions econòmiques. En qualsevol cas, durant els tres primers mesos naturals des de l'obertura del compte Negocis, la comissió de manteniment del compte serà de 0,00 euros mensuals, independentment que es compleixin o no els requisits detallats en l'apartat següent d'aquest document.

El Client, pel sol fet de contractar el compte Negocis, es beneficiarà dels avantatges següents al compte:

- Sense comissió per emissió i manteniment de la targeta Negocis de dèbit o crèdit. Aquesta exempció només serà aplicable a una sola targeta Negocis per cada titular. Si en té més d'una,

quedarà exempta la que tingui la comissió anual més alta.

- Sense comissió per emissió de xecs en euros.
- Sense comissió de compensació i negociació per ingrés de xecs en euros sobre places nacionals.
- Sense comissió per transferències ordinàries i emissió de nòmines en euros, corones sueques o leu (RON) romanesos dins de l'àmbit de l'Espai Econòmic Europeu (membres de la Unió Europea més Liechtenstein, Noruega i Islàndia) ordenades des de bbva.es, App de BBVA, BBVA Net cash i caixers. No s'hi inclouen les realitzades en suport magnètic, OMF (ordre de moviment de fons), transferències valor dia i transferències immediates. Per a les transferències no incloses s'aplicaran els conceptes complementaris i les despeses de transferències establertes a l'efecte en l'Annex de comissions.

## Requisits per a l'obtenció de beneficis associats al compte

El compte Negocis que compleixi dos dels tres requisits de pagaments que s'exposen tot seguit estarà exempt del pagament de la comissió de manteniment del compte:

- 1.- Pagament d'assegurances socials a través del compte: fer tres pagaments en els tres mesos naturals anteriors a cada liquidació.
- 2.- Pagament d'impostos (IVA/IAE/IRPF/IS) a través del compte: fer un pagament en els tres mesos naturals anteriors a cada liquidació.
- 3.- Pagament de nòmines a empleats a través del compte: fer almenys dos pagaments de nòmina unitaris i superiors a 600 € en els tres mesos naturals anteriors a cada liquidació.

No obstant això, el compte Negocis els titulars del qual tinguin una activitat empresarial englobada en els CNO 0029 (Agricultor) o 0061 (Treballador per compte propi d'explotacions agrícoles o de pesca) estarà exempt del pagament de la comissió de manteniment complint únicament el requisit de pagament d'assegurances socials a través del compte. És a dir, realitzar 3 pagaments d'assegurances socials a través del compte en els tres mesos naturals anteriors a cada liquidació.

BBVA revisarà mensualment, amb motiu de la liquidació de la comissió de manteniment del compte, si el compte ha complert almenys dos dels tres requisits de pagament descrits en el punt següent, o per al cas dels titulars que tinguin una activitat empresarial englobada en els CNO 0029 o 0061, si s'ha complert l'únic requisit relatiu al pagament d'assegurances socials. Si es compleixen els requisits, aquell mes es liquidarà a 0 euros la comissió de manteniment del compte. En cas contrari, es cobraran euros per aquest concepte, i així, successivament, BBVA comprovarà el compliment al compte dels requisits de pagaments esmentats.

Si algun dels titulars del compte Negocis és, alhora, titular d'un compte de crèdit, els pagaments realitzats en aquell compte de crèdit es tindran en consideració per al còmput dels requisits de pagament exposats anteriorment.

### **Durada: indefinida**

#### Cancel·lació del compte:

Podrà cancel·lar el contracte en qualsevol moment mitjançant comunicació a BBVA amb quinze dies antelació o de 24 hores si és una microempresa. Si el compte presenta saldo a favor de BBVA, només el podrà cancel·lar un cop pagat aquest saldo, així com els interessos, les comissions i les despeses meritades.

No obstant això, la cancel·lació del compte no serà possible si vostè té contractat amb BBVA un altre producte o servei que requereixi per a la seva gestió mantenir obert el compte o, si el compte té saldo a favor de BBVA, fins que no hagi abonat aquest saldo, així com els interessos, les comissions i les despeses que s'hagin meritats.

Igualment, BBVA podrà cancel·lar el contracte de compte mitjançant comunicació al client amb quinze dies d'antelació o dos mesos si és una microempresa. Transcorreguts aquests terminis, si hi ha saldo creditor, aquest deixarà de meritar interessos a favor del client i el client estarà obligat a disposar-ne en la seva totalitat. Aquest preavís no és preceptiu en aquells supòsits previstos en la normativa sobre prevenció del blanqueig de capitals i finançament del terrorisme, falsedat documental, etc.

El compte es considerarà tancat i cancel·lat quan tingui saldo igual a zero i no hagi rebut cap moviment al deure o a l'haver, en ambdós casos durant un període igual o superior a vint-i-quatre mesos, o quan, estant registrat com a compte inactiu, presenti saldo zero o saldo a favor de BBVA, encara que sigui com a conseqüència del càrrec de comissions.

## Despeses:

Aniran a càrrec del titular del compte, quan així es requereixi, les despeses de correu o altres mitjans de comunicació, amb aplicació de la tarifa oficial que tingui publicada la Direcció General de Correus i Telecomunicacions.

## Modificació de condicions:

BBVA podrà modificar els interessos, les quotes, les comissions, les despeses i altres condicions previstes en aquest contracte, així com incloure-n'hi de noves, comunicant-ho prèviament al client amb un termini d'e quinze dies d'antelació a la data d'aplicació, o de dos mesos en cas de microempreses, de conformitat amb el que preveuen els articles 28 i 33 del Reial decret-llei, de 23 de novembre, de serveis de pagament i altres mesures urgents en matèria financera. BBVA entendrà que el Client accepta la modificació si no comunica al Banc la no-acceptació amb anterioritat a la data proposada d'entrada en vigor. En aquest supòsit, el Client tindrà dret a resoldre el contracte sense cap cost i amb efecte a partir de qualsevol moment anterior a la data en què s'hauria aplicat la modificació.

S'aplicaran de manera immediata totes aquelles modificacions que inequívocament resultin més favorables per al Client.

## Fons de garantia de dipòsits:

Conforme a la normativa del Fons de Garantia de Dipòsits, hi ha una doble cobertura: una per a dipòsits i una altra per a valors. En tots dos casos, l'import de la garantia és d'un màxim de 100.000 euros.

Els dipòsits mantinguts a Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, estan garantits pel Fons de Garantia de Dipòsits (1). Límit de la cobertura: 100.000 euros per dipositant i entitat de crèdit (2). La següent denominació comercial forma part de la seva entitat de crèdit: BBVA.

Si el Titular tene més dipòsits a la mateixa entitat de crèdit, tots els seus dipòsits a la mateixa entitat de crèdit se sumen i el total està subjecte al límit de 100.000 euros (2).

Si té un compte en participació amb altres persones, el límit de 100.000 euros s'aplica a cada dipositant per separat (3). Període de reemborsament en cas de concurs de l'entitat de crèdit: 7 dies hàbils (4). Moneda en la qual es realitza el reemborsament: euros. Contacte: carrer José Ortega y Gasset, 22 - 5a planta, 28006 - Madrid, telèfon +34 91 431 66 45, adreça electrònica: fogade@fgd.es . Per a més informació: [www.fgd.es](http://www.fgd.es).

## Informació addicional:

(1) Si no es pot disposar d'un dipòsit pel fet que l'entitat de crèdit no estigui en condicions de complir les seves obligacions financeres, un Sistema de Garantia de Dipòsits reemborsarà els dipositants. El reemborsament és de, com a màxim, 100.000 euros per entitat de crèdit. Això significa que se sumen tots els seus dipòsits efectuats a la mateixa entitat de crèdit per determinar el nivell de cobertura. Si, per exemple, un dipositant té un compte d'estalvi amb 90.000 euros i un compte corrent amb 20.000 euros, només se li reemborsaran 100.000 euros.

(2) Límit de la protecció per als comptes en participació.

En el cas de comptes en participació, el límit de 100.000 euros s'aplica a cada dipositant.

No obstant això, els dipòsits en un compte sobre el qual tinguin drets dues o més persones com a socis o membres d'una societat, una associació o qualsevol agrupació de caràcter similar, sense personalitat jurídica, s'agreguen i es tracten com si els hagués efectuat un dipositant únic a efectes del càlcul del límit de 100.000 euros.

### (3) Reemborsament.

El sistema de garantia de dipòsits responsable és el Fons de Garantia de Dipòsits, carrer José Ortega y Gasset, 22 - 5a planta, 28006 - Madrid, telèfon +34 91 431 66 45, adreça electrònica: [fogade@fgd.es](mailto:fogade@fgd.es). Li reemborsarà els seus dipòsits (fins a un màxim de 100.000 euros) en els terminis següents: 15 dies hàbils (entre l'1 de gener de 2019 i el 31 de desembre de 2020); 10 dies hàbils (entre l'1 de gener de 2021 i el 31 de desembre de 2023), i 7 dies hàbils (a partir del 31 de desembre de 2023). Si fins al 31 de desembre de 2023 el Fons de Garantia de Dipòsits d'Entitats de Crèdit no pot restituir l'import reemborsable en un termini de set dies hàbils, pagarà als dipositants, en un termini màxim de cinc dies hàbils després de la sol·licitud, un import adequat dels seus dipòsits garantits amb la finalitat de cobrir-ne el manteniment. Aquest import es deduirà de la suma reemborsable. Si en aquest termini no s'ha fet el reemborsament, s'ha de posar en contacte amb el Sistema de Garantia de Dipòsits, ja que el temps durant el qual es pot reclamar el reemborsament pot ser que estigui limitat. Per a més informació, consulti [www.fgd.es](http://www.fgd.es)

### Una altra informació important.

En general, tots els dipositants minoristes i les empreses estan coberts per sistemes de garantia de dipòsits. Les excepcions aplicables a certs dipòsits es poden consultar al lloc web del sistema de garantia de dipòsits responsable. La seva entitat de crèdit l'informarà també, si així ho sol·licita, de si determinats productes estan coberts o no. Si els dipòsits estan coberts, l'entitat de crèdit li ho confirmarà també en els extractes del compte.

Els deutes que el Titular mantingui amb el Banc es tindran en compte per calcular l'import garantit i reemborsable pel Fons de Garantia de Dipòsits.

No es consideren dipòsits garantits els realitzats per altres entitats de crèdit per compte propi i a nom seu, així com els realitzats pels subjectes i les entitats financeres següents: 1r. Les societats i agències de valors. 2n. Les entitats asseguradores. 3r. Les societats d'inversió mobiliària. 4t. Les societats gestores d'institucions d'inversió col·lectiva, així com les societats gestores de fons de pensions, dels fons de titulització i de capital-risc i els dipòsits de les entitats que gestionen. 5è. Les societats gestores de carteres i les empreses d'assessorament financer. 6è. Les societats de capital-risc i les seves societats gestores corresponents. 7è. Qualsevol altra entitat financera definida en l'article 4.1.26 del Reglament (UE) 575/2013 del Parlament Europeu i del Consell, de 26 de juny de 2013. Tampoc no tenen cobertura els fons propis de l'entitat de crèdit, els valors representatius de deute emesos per l'entitat de crèdit, fins i tot els pagarés i els efectes negociables. Tampoc no tenen cobertura els dipòsits constituïts per les administracions públiques, amb l'excepció dels constituïts per entitats locals amb un pressupost anual igual o inferior a 500.000 euros. No estan garantits els valors dels quals siguin titulars les persones mencionades en els ordinals anteriors ni els de les administracions.

### Trasllat de comptes:

El titular podrà traslladar el seu compte de conformitat amb el Reial decret llei 19/2017 i l'Ordre ECE/228/2019.

### Legislació aplicable:

Espanyola.

Farà servir aquest compte per a la seva activitat professional o empresarial. En cas que no tingui la consideració de Microempresa, però sí que tingui la condició de No Consumidor, no serà aplicable al contracte de compte el que estableixen la Llei sobre comercialització a distància de serveis financers destinats als consumidors, ni els articles 30, 31, 32, 33, 35.1, 43, 44, 46, 48, 49, 52, 60 i 61 del Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre, de serveis de pagament i altres mesures urgents en matèria financera, ni l'Ordre ECE/1263/2019 sobre transparència de les condicions i requisits d'informació aplicable als serveis de pagament, ni la Circular 5/2012 del Banc d'Espanya, a entitats de crèdit i proveïdors de serveis de pagament, sobre transparència dels serveis bancaris, ni l'Ordre EHA/2899/2011, de transparència i protecció del client de serveis bancaris.

## Règim lingüístic:

El contracte i les comunicacions successives seran en català.

## Procediments de reclamació judicial:

Les parts se sotmeten a allò que estableixi la Llei d'enjudiciament civil.

## Procediments de reclamació extrajudicial:

El Client té a la seva disposició un Servei d'Atenció al Client per a la gestió de queixes i reclamacions:

- . Servei d'Atenció al Client. Apartat de Correus 1598, 28080 Madrid.
- . Adreça de correu electrònic: reclamacionesSAC@bbva.com
- . Telèfon gratuït: 900 812 679

El Servei d'Atenció al Client podrà resoldre les reclamacions que li presentin els seus clients mitjançant una adreça de correu electrònic habilitada per a la resta de les seves comunicacions, o bé en paper, si el client no tingues habilitada una adreça de correu electrònic.

En cas de disconformitat amb la resolució del Servei d'Atenció al Client, el Client es pot adreçar en segona instància al Defensor del Client: apartat de correus 14460, 28080 Madrid; adreça de correu electrònic: defensordelcliente@bbva.com

Abans d'adreçar-se al Defensor del Client, s'ha de formular una reclamació al Servei d'Atenció al Client.

BBVA disposa d'un Reglament per a la Defensa del Client, al qual es pot accedir si se sol·licita a alguna de les oficines de BBVA o a través del web [bbva.es](http://bbva.es) seguint els enllaços específics d'atenció al client.

El termini màxim per a la resolució de queixes i reclamacions és de 15 dies hàbils. Aquest termini es pot ampliar fins a un mes per causes alienes al Banc, situació que es comunicaria al Client.

Si passat aquest temps no s'hagués resolt el cas o el sol·licitant estigués disconforme amb la decisió final de la seva reclamació o queixa, es podrà adreçar al Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya. C/ Alcalá, núm. 48. 28014 Madrid.

Abans de recórrer a aquest servei, la normativa exigeix que el client justifiqui haver acudit prèviament al Servei d'Atenció al Client o al Defensor del Client.

Si el client és un consumidor resident a la Unió Europea, no podrà acudir al Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya quan hagi transcorregut més d'un any des de la interposició de la queixa o reclamació davant del Servei d'Atenció al Client o el Defensor del Client.

BBVA no està adherit a cap junta arbitral de consum per a la resolució de conflictes relacionats amb aquest Contracte.

**Dades de contacte:** Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, pl. de San Nicolás núm. 4, 48005 Bilbao. Es pot contactar amb l'entitat a través de la Línia BBVA (900 102 801) i a través de l'adreça electrònica [consultasgenerales@bbva.com](mailto:consultasgenerales@bbva.com)

BBVA està inscrit al Registre Especial d'Institucions Financeres del Banc d'Espanya amb el número 0182 i està subjecte a la supervisió i el control del Banc d'Espanya.

**Validesa del document:** cinc (5) dies naturals des de la data de lliurament d'aquest document.

La signatura d'aquesta informació sobre el COMPTE indicat en aquest document no n'implica la contractació ni el compromís de contractar el producte per part seva o de BBVA. Aquesta Informació precontractual li permet comparar ofertes similars i adoptar la decisió sobre la contractació amb BBVA.

## Signatura diferida i règim de cotitularitat.

En cas de contractació a distància en règim de cotitularitat, el client que consta com a primer Sol·licitant reconeix que, amb l'exclusiva finalitat de gestionar la formalització d'aquest document, ha facilitat a BBVA les dades d'identificació de la resta de Sol·licitants, o d'algun d'ells, els quals, segons manifesta, estan interessats a contractar els productes relacionats en aquest document. La resta de Sol·licitants podran consentir aquesta Informació Precontractual com a màxim durant els cinc (5) dies hàbils següents, en qualsevol dels Canals oferts per BBVA. En cas contrari, la sol·licitud de contractació caducarà i es considerarà no efectuada, la qual cosa BBVA li comunicarà.

## FULLET D'INFORMACIÓ PRÈVIA DE SERVEIS DE PAGAMENT

Aquest document conté la Informació general prèvia del contracte de crèdit en compte corrent (en endavant, el "contracte") per al cas que el Client faci operacions de pagament amb BBVA, en la seva condició de consumidor o microempresa, d'acord amb el que estableix l'Ordre ministerial ECE/1263/2019, sobre transparència de les condicions d'informació aplicables als serveis de pagament (en endavant, "Ordre de Serveis de Pagament"). Quan l'usuari del servei de pagament sigui un consumidor o microempresa, no li serà aplicable en tota la seva extensió aquest fullet ni l'Ordre de Serveis de Pagament esmentada.

Aquest document és aplicable als serveis de pagament prestats per BBVA al Client tant en la seva condició de Consumidor o Microempresa. A l'efecte d'aquest document, s'entén com a **Consumidor** qualsevol persona física que, en les operacions de serveis de pagament, actui amb finalitats alienes a la seva activitat econòmica, comercial o professional; com a **Microempresa**, tant les persones físiques que realitzin una activitat professional o empresarial, com les persones jurídiques que, en la data de celebració del contracte de serveis de pagament, donin ocupació a menys de deu persones i tinguin un volum de negocis anual o un balanç general anual que no superi els dos milions d'euros, i com a **No Consumidor**, qualsevol persona física o jurídica que, en les operacions de serveis de pagament, actui en el desenvolupament de la seva activitat econòmica, comercial o professional i no tingui la condició de Microempresa.

El Client ha d'informar puntualment BBVA d'aquelles circumstàncies que puguin determinar un canvi en la seva consideració.

### 1.- SOBRE EL PROVEÏDOR DE SERVEIS DE PAGAMENT

El proveïdor de serveis de pagament del Client és BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA (en endavant, el "Banc" o "BBVA"):

- Domicili social: Pl. San Nicolás 4 - 48005, BILBAO
- Telèfon: 900 102 801
- Lloc web: [www.bbva.es](http://www.bbva.es)
- Inscrita al Registre Mercantil de Biscaia, tom 2.083, foli 1, full BI-17-A, inscripció 1a, CIF
- Autoritats responsables de la seva supervisió: Banc d'Espanya (Registre 0182) i Comissió Nacional del Mercat de Valors.

### 2.- SOBRE LA UTILITZACIÓ DEL SERVEI DE PAGAMENT

#### **2.1 Característiques principals del servei de pagament**

S'entén per operació de pagament una acció, iniciada per l'ordenant o per compte d'aquest, o bé pel beneficiari, consistent a ingressar, transferir o retirar fons, amb independència de qualssevol obligacions establertes entre l'ordenant i el beneficiari. Les principals operacions de pagament són:

**Serveis d'ingrés i retirada de diners:** permet realitzar les operacions de pagament per a la gestió dels moviments i la disposició de diners del compte.

**Càrrecs domiciliats:** servei destinat a efectuar càrrecs al seu compte. Aquesta operació la pot iniciar el beneficiari del pagament, amb la seva autorització prèvia, o bé el Client directament. El Client pot consultar les dades i la informació dels càrrecs domiciliats al seu compte a través dels canals electrònics disponibles o a qualsevol oficina de BBVA. El Client també pot donar instruccions a BBVA per:

- a) Limitar el pagament dels càrrecs domiciliats a un import determinat, a una certa periodicitat, o a tots dos.
- b) Comprovar que l'import i la periodicitat del pagament del càrrec domiciliat, en cas que no tingui dret a reemborsament o devolució, siguin els mateixos que es van sol·licitar en l'ordre de pagament.
- c) Bloquejar un càrrec.



**Transferències:** la transferència és l'operació efectuada per ordre d'una persona física o jurídica, destinada a efectuar un abonament en un compte del qual pugui disposar el beneficiari de l'ordre, contra un compte titularitat de l'ordenant obert en una entitat. El Client pot actuar com a ordenant de transferències (càrrec als seus comptes de BBVA) i com a beneficiari (abonament en aquests comptes).

**Transferència immediata:** és una operació de pagament en euros, a la zona SEPA, per la qual una persona (l'ordenant) dona instruccions a la seva entitat bancària perquè, amb càrrec a un compte seu, envii una determinada quantitat de diners al compte d'una altra persona (el beneficiari de la transferència) a la mateixa entitat o a una altra. La característica principal de la transferència immediata és que es carrega al moment al compte de l'ordenant i s'abona al del beneficiari.

El Client i BBVA poden establir límits per a les operacions de pagament a través de [www.bbva.es](http://www.bbva.es), trucant a la Línia BBVA o a la seva oficina BBVA.

BBVA abonarà al compte del titular beneficiari l'import total de l'operació de pagament rebuda a favor seu. El Banc podrà deduir les seves despeses de l'import transferit abans de fer l'abonament al compte de pagament.

**Targetes de pagament:** una targeta és un mitjà de pagament, que emet normalment una entitat financera i que permet el pagament de béns i serveis en qualsevol dels establiments (físics o virtuals) adherits al sistema VISA/MASTERCARD, en funció del tipus de targeta emesa, retirar efectiu a dèbit en caixers automàtics i en oficines de BBVA i d'aquelles entitats que ho permetin, contra el compte de domiciliació, sempre que aquest compte estigui obert al Banc. Les condicions de serveis de pagament de les targetes es recullen en els seus respectius contractes.

**Servei d'iniciació de pagaments:** és un servei de pagament que permet iniciar una ordre de pagament a petició de l'usuari del servei, respecte d'un compte de pagament obert en un altre proveïdor de serveis de pagament. En cas que el Client utilitzi aquest servei, el Banc li facilitarà, abans de la contractació, la Informació prèvia.

**Servei d'informació de comptes:** és un servei de pagament en línia la finalitat del qual és facilitar informació agregada sobre un o diversos comptes de pagament titularitat de l'usuari de serveis de pagament, en un altre proveïdor de serveis de pagament o bé en diversos proveïdors de serveis de pagament. En cas que el Client utilitzi aquest servei, el Banc li facilitarà, abans de la contractació, la Informació prèvia.

## 2.2. Tipus d'identificador únic per a l'execució correcta d'una operació de pagament

En les operacions de pagament relatives als comptes que mantingui a BBVA, el seu identificador únic serà l'assignat com a IBAN (International Bank Account Number) al seu contracte de compte obert a BBVA.

L'operació de pagament es considerarà realitzada correctament per BBVA si s'efectua al compte corresponent a l'identificador únic facilitat pel Client ordenant a BBVA. Si l'identificador únic facilitat no és correcte, BBVA no serà responsable d'una hipotètica execució defectuosa o de la no-execució de l'operació.

Amb caràcter específic, quan BBVA li presti serveis de pagament com a Consumidor o Microempresa, serà responsable de l'execució correcta d'una operació de pagament en els termes i condicions que preveu la Llei de serveis de pagament o la norma que en el futur la substitueixi.

## 2.3. Autorització de les operacions de pagament

Les operacions de pagament es consideraran autoritzades quan l'ordenant Client hagi donat el consentiment per a la seva execució d'acord amb el que s'estableixi per a cada cas. El consentiment podrà donar-se també per conducte del beneficiari o del proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments.

## 2.4. Irrevocabilitat d'una operació de pagament

El Client no podrà revocar una ordre de pagament un cop l'hagi rebuda el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant, excepte en els terminis següents:

- Si es tracta de càrrecs domiciliats, el termini de revocació finalitza el dia hàbil anterior al dia convingut per carregar-los al compte, sens perjudici del dret de devolució. El Client pot revocar l'ordre de pagament d'un càrrec domiciliat no executat. Per fer-ho, ho ha de comunicar a BBVA fins al dia hàbil anterior a l'acordat per al càrrec al compte. A aquest efecte, s'entén per dia hàbil els dies d'obertura comercial de l'oficina de BBVA que intervé en l'operació, excepte en el cas de comptes contractats telemàticament, en què se seguirà el calendari de Bilbao.
- Quan l'operació de pagament sigui iniciada per un proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments o pel beneficiari o a través d'aquest, el Client no podrà revocar l'ordre un cop hagi donat al proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments el seu consentiment per iniciar l'operació de pagament o un cop hagi donat el seu consentiment perquè s'executi l'operació de pagament al beneficiari.
- En cas que BBVA i el Client hagin convingut, per a una ordre de pagament específica, que el moment de recepció es correspongui amb una data determinada, el Client no podrà revocar l'ordre després de la finalització del dia hàbil anterior al dia convingut.

BBVA podrà cobrar despeses per la revocació del consentiment del Client, d'acord amb el que s'hagi pactat, si escau, en el contracte corresponent.

Quan el Client hagi donat el seu consentiment per a una sèrie d'operacions de pagament, la seva revocació implicarà que qualsevol futura operació de pagament coberta per aquest consentiment es considerarà no autoritzada.

## 2.5. Recepció d'ordres de pagament

El moment de recepció d'una ordre de pagament és aquell en què BBVA la rep. Si el moment de la recepció no és un dia hàbil per al Banc, l'ordre es considerarà rebuda el següent dia hàbil. A l'efecte d'aquest document, s'entén per dia hàbil els dies d'obertura comercial de l'oficina de BBVA que intervé en l'operació, excepte en el cas de comptes contractats telemàticament, en què se seguirà el calendari de Bilbao.

Qualsevol ordre de pagament rebuda a partir de les 16.30 hores d'un dia hàbil es considerarà rebuda el dia hàbil següent.

En el cas de les transferències immediates, l'execució de l'ordre de pagament es fa de manera immediata en el mateix moment de la recepció de l'ordre de pagament.

En cas que BBVA rebutgi l'execució d'una ordre de pagament, notificarà immediatament al Client aquesta circumstància, explicant, en la mesura que sigui possible, els motius de la negativa i, si escau, el procediment a seguir per tal de rectificar els errors que l'hagin causat.

BBVA podrà cobrar despeses per aquesta notificació, d'acord amb el que s'hagi pactat, si escau, en les condicions particulars del contracte de què es tracti.

BBVA no podrà negar-se a executar una ordre de pagament autoritzada si reuneix totes les condicions establertes en aquest contracte, hagi estat iniciada pel Client o en nom seu per un proveïdor d'iniciació de serveis de pagament, pel beneficiari o a través d'aquest.

## 2.6. Règim aplicable de la data valor i de la disponibilitat de fons

En les operacions de pagament en euros en què les entitats bancàries siguin dins de l'Espai Econòmic Europeu (EEE) o estiguin adherides a l'Àrea Única de Pagaments en Euros (SEPA), i les nacionals en una moneda d'un estat membre que no formi part de la zona euro, la data valor i la data de disponibilitat de fons segueixen les regles següents:

- La data valor de l'abonament al compte del titular beneficiari del pagament no serà posterior al dia

hàbil en què l'import de l'operació de pagament s'hagi abonat a BBVA.

- La data valor del càrrec al compte del titular ordenant del pagament no pot ser anterior al dia hàbil en què l'import de l'operació de pagament es carregui en aquest compte.
- BBVA, després de la recepció d'una ordre de pagament de l'ordenant, garantirà que l'import de l'operació de pagament s'aboni al compte del proveïdor de serveis de pagament del beneficiari com a màxim: i) si l'ordre és en euros, a la finalització del dia hàbil següent, llevat que estigui iniciada en paper, cas en què el termini màxim serà a la finalització dels dos dies hàbils següents, ii) si l'ordre és en una altra divisa d'un estat membre de la UE no integrat en l'euro, a la finalització dels quatre dies hàbils següents.
- Quan un Consumidor o una Microempresa ingressi efectiu en un compte de pagament en un proveïdor de serveis de pagament en la moneda d'aquell compte de pagament, podrà disposar de l'import ingressat des del mateix moment en què tingui lloc la recepció dels fons. La data de valor de l'ingrés serà la del dia en què es realitzi.

## 2.7. Conformitat de la disponibilitat de fons

Per tal que el Banc pugui confirmar la disponibilitat de fons a un proveïdor de pagaments concret al compte del Client per a l'execució d'ordres de pagament basades en targetes, caldrà complir els requisits següents:

- Que el compte de l'ordenant sigui accessible en línia en el moment de la sol·licitud.
- Que el Client hagi donat el consentiment exprés a BBVA per facilitar la confirmació que es troba disponible l'import d'una operació de pagament concreta.
- Que el consentiment del Client hagi estat anterior a la primera confirmació.

El proveïdor de serveis de pagament concret podrà sol·licitar aquesta confirmació quan es compleixin les condicions següents:

- Que el Client hagi donat el seu consentiment exprés al proveïdor que sol·liciti la confirmació.
- Que el Client hagi iniciat l'operació de pagament per un import concret utilitzant una targeta emesa pel proveïdor de serveis de pagament.
- Que el proveïdor de serveis de pagament s'identifiqui davant del Banc abans de cada sol·licitud de confirmació.

La confirmació consistirà únicament en un "sí" o un "no". Aquesta informació no es conservarà ni s'utilitzarà per a finalitats diferents de les exposades. El Banc no podrà bloquejar fons com a conseqüència d'aquesta confirmació.

El Client, quan sigui l'ordenant d'una operació de pagament, tindrà dret a sol·licitar al Banc la identificació del proveïdor de serveis de pagament que hagi sol·licitat informació sobre disponibilitat de fons del seu compte, així com la resposta facilitada per part del Banc al proveïdor.

BBVA podrà denegar l'accés al compte del Client a un proveïdor d'informació sobre comptes o a un proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments per raons objectivament justificades i degudament documentades, relacionades amb l'accés no autoritzat o fraudulent al compte per part d'aquest proveïdor; en particular, amb la iniciació no autoritzada o fraudulenta d'una operació de pagament. BBVA informará el Client de la denegació de l'accés i dels motius corresponents, si pot ser, abans de denegar-li l'accés i, com a molt tard, immediatament després de la denegació.

## 3. DESPESES, TIPUS D'INTERÈS I DE CANVI

- BBVA no podrà cobrar al Client pel compliment de les seves obligacions d'informació periòdica. No obstant això, qualsevol tipus d'informació addicional o diferent, o aquella que es comuniqui amb més freqüència de l'establerta en aquest acord, a petició del Client, generarà una despesa que es liquidarà segons les tarifes de BBVA. El Banc podrà, a més, repercutir al Client les despeses ocasionades per la resolució del contracte, per la revocació d'ordres de pagament i les que es

derivin de la recuperació de fons per operacions de pagament executades amb identificador únic incorrecte.

- En les operacions de pagament en què el titular sigui el beneficiari, el Banc podrà deduir les seves despeses de l'import transferit abans d'abonar-lo, excepte en les operacions de pagament iniciades pel Client o realitzades a través seu, en qualitat de beneficiari, cas en què BBVA li abonarà l'import total de l'operació de pagament, sense cap deducció. En les operacions de pagament en què el Client sigui l'ordenant, el Banc transferirà la totalitat de l'import de l'operació, sense deduir les despeses de la quantitat transferida.
- En qualsevol operació de pagament en la qual tant el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant com del beneficiari estiguin situats a Espanya, o un dels proveïdors estigui situat a Espanya i l'altre o altres ho estiguin en un altre estat membre de la Unió Europea, o en les quals només intervingui un proveïdor de serveis de pagament que estigui situat a Espanya, el beneficiari pagarà les despeses cobrades pel seu proveïdor de serveis de pagament i l'ordenant abonarà les despeses pel seu proveïdor de serveis de pagament.
- Els interessos i les despeses dels diferents productes i serveis de pagament són els previstos per a cadascun en la seva Informació precontractual, quan sigui procedent, en el contracte, i en el fullet de tarifes del Banc vigent en cada moment, publicades a [bbva.es](http://bbva.es) i al tauler d'anuncis de les seves oficines.
- Quan l'operació de pagament inclogui una conversió en divises, BBVA cobrarà les despeses i comissions que corresponguin d'acord amb les instruccions que rebi del Client, si és aquest el que inicia l'operació de pagament, o del proveïdor de serveis de pagament de l'altra part si l'operació de pagament s'inicia a instància seva. En cas que no hi hagi instruccions, se seguirà allò que estableixi el contracte o el fullet de tarifes.

Si l'operació de pagament inclou una conversió en divises de la Unió Europea i el proveïdor de serveis de pagament de l'altra part també es troba a Espanya, les despeses seran compartides, llevat de les que es derivin de la conversió, que seran a càrrec de qui l'hagi sol·licitat, excepte indicació en contra de les parts, que es comunicarà al Banc pel titular en la sol·licitud de prestació del servei de pagament o pel proveïdor de serveis de pagament de l'altra part si és aquesta qui inicia l'operació de pagament.

#### **4. SOBRE LA COMUNICACIÓ**

BBVA realitzarà qualsevol comunicació al Client derivada del contracte a través dels serveis de la seva Banca per Internet o, si no és possible, per qualsevol mitjà telemàtic o electrònic. Si el Client vol rebre les comunicacions per via postal, ho pot sol·licitar a través de [bbva.es](http://bbva.es) i a les seves oficines, i el Banc les hi trametrà per aquest canal.

De la mateixa manera, BBVA podrà enviar avisos o alertes per SMS o un altre mitjà telemàtic o electrònic, sobre qualsevol tipus d'informació relativa a l'execució del contracte o a les seves operacions de pagament.

BBVA li facilitarà mensualment i en la forma acordada la informació sobre els moviments i les operacions que s'hagin fet al compte.

Aquest contracte es formalitza en l'idioma en què es redacta. Totes les comunicacions i/o notificacions resultants es faran en l'idioma oficial de l'Estat espanyol que acordin les parts.

El Client pot obtenir, en qualsevol moment i si ho sol·licita prèviament, una còpia d'aquestes condicions i també del seu contracte. Per contractar un compte no cal contractar cap altre servei accessori, si bé el client ha de tenir obert al Banc un compte corrent per domiciliar-hi els pagaments.

Les comunicacions que el client vulgui fer relacionades amb consultes, suggeriments, dubtes o sol·licituds, les pot fer a través dels canals digitals de BBVA (web o app), la xarxa d'oficines BBVA, la Línia BBVA, o per correu electrònic a [consultasgenerales@bbva.com](mailto:consultasgenerales@bbva.com)

## **5. SOBRE LES RESPONSABILITATS I REQUISITS NECESSARIS PER A LA DEVOLUCIÓ**

**5.1.** El Client haurà de prendre les mesures raonables per tal de protegir les seves credencials de seguretat personalitzades, número o qualsevol contrasenya d'accés i gestió dels serveis telemàtics, i notificar a BBVA a les seves oficines o a la Línia BBVA, sense demora indeguda quan en tingui coneixement, que s'ha produït un ús indegut de les seves contrasenyes o, si escau, de qualsevol transacció no autoritzada o qualsevol error o discrepància observat en els extractes comunicats pel Banc.

**5.2.** Bloqueig. BBVA es reserva el dret a bloquejar qualsevol instrument de pagament convingut, operacions de pagament i accés als canals telemàtics del Banc per preservar la seguretat de les operacions, en cas que el Banc sospiti de qualsevol actuació no autoritzada o fraudulenta de l'instrument o, en el cas que l'instrument de pagament estigui associat a una línia de crèdit, si el seu ús pogués comportar un augment significatiu del risc que l'ordenant pugui ser incapaç de fer front a la seva obligació de pagament.

BBVA l'informarà mitjançant comunicació personalitzada del bloqueig i dels seus motius, amb caràcter previ o immediatament posterior, llevat que aquesta comunicació sigui contrària a la normativa vigent o resulti compromesa per raons de seguretat objectivament justificades.

### **5.3 Operacions sospitoses de frau**

BBVA disposa de sistemes de detecció de frau per a la identificació eficaç i ràpida d'operacions sospitoses o fraudulentas. En cas que aquests sistemes detectin una operació que pugui resultar sospitosa de frau real o d'amenaques per a la seguretat, BBVA es posarà en contacte amb el Client, sigui telefònicament o de forma telemàtica, per confirmar la veracitat o el consentiment real del Client a l'operació concreta i sospitosa. A més, BBVA podrà enviar al Client notificacions a manera informativa d'operacions d'especial rellevància per la seva quantia o que excedeixin els límits de l'operativa habitual del Client, etc.

### **5.4. Comunicació a BBVA d'operacions de pagament no autoritzades o d'execució incorrecta**

Si el Client té coneixement que s'ha produït qualsevol operació de pagament no autoritzada o executada incorrectament, ho ha de comunicar a BBVA sense demora indeguda, a fi que el Banc pugui rectificar l'operació. La comunicació s'ha de realitzar com a màxim en un termini de 13 mesos des de la data del càrrec o l'abonament, llevat que BBVA no li hagués proporcionat la informació corresponent a l'operació en qüestió.

En cas d'operacions no autoritzades, BBVA li retornarà l'import de l'operació i, si escau, restablirà el compte en què s'hagi carregat l'import a l'estat en què es trobava abans de l'operació no autoritzada. No obstant això, en cas d'operacions de pagament no autoritzades resultants de la utilització d'un instrument de pagament extraviat o sostret, les parts s'atendran al que preveu aquest document respecte de les condicions aplicables a l'instrument de pagament.

### **5.5 Responsabilitat del Banc per la no-execució o execució defectuosa d'ordres de pagament o amb retard d'una ordre de pagament**

**En les ordres de pagament iniciades per l'ordenant:** el Banc serà responsable envers el Client de l'execució correcta de les operacions de pagament ordenades pel Client, llevat que es demostrï que el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari ha rebut l'import de l'operació de pagament, cas en què aquest serà responsable envers el beneficiari.

Si el Banc resulta responsable, d'acord amb el que s'exposa anteriorment, haurà de tornar al Client, sense demora injustificada, l'import corresponent a l'operació, restablint, si escau, el saldo del compte de pagament a la situació en què hauria estat si no hagués tingut lloc l'operació de pagament defectuosa. La data valor de l'abonament de l'operació al compte del Client no podrà ser posterior a la data en què s'hagi efectuat el càrrec de l'import.

Si el Client actua com a beneficiari, el Banc posarà immediatament a disposició seva l'import corresponent a l'operació de pagament i, si escau, abonarà l'import corresponent al compte. La data valor de

L'abonament al compte de pagament del titular no serà posterior a la data en què s'hagi efectuat el càrrec de l'import.

Quan una operació de pagament s'executi amb retard, el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari s'assegurarà que, després de la sol·licitud del proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant, la data valor de l'abonament al compte de pagament del beneficiari no sigui posterior a la data en què hauria atribuït l'import en cas d'execució correcta de l'operació.

Quan el Client actui com a ordenant de l'operació de pagament, el Banc, havent rebut la petició i amb independència de la responsabilitat que es determini, intentarà immediatament rastrejar l'operació de pagament i en notificarà els resultats a l'ordenant. El Banc no cobrarà per aquest concepte cap despesa a l'ordenant.

**En les ordres de pagament iniciades pel Client en qualitat de beneficiari:** el Banc serà responsable de la seva correcta transmissió al proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant i haurà de tornar immediatament l'ordre de pagament al proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant. Quan la transmissió de l'ordre de pagament s'efectuï amb retard, la data valor corresponent a l'abonament de l'import del compte de pagament del Client no serà posterior a la data valor que s'hauria atribuït a l'import en cas d'execució correcta de l'operació.

El Banc vetllarà perquè l'import de l'operació de pagament estigui a disposició del beneficiari immediatament després que aquest import s'hagi abonat al seu compte. La data valor corresponent a l'abonament de l'import al compte de pagament del beneficiari no serà posterior a la data valor que s'hauria atribuït a l'import en cas d'execució correcta de l'operació.

Si el Client actua com a ordenant d'una operació de pagament no executada o executada de forma defectuosa per causes imputables al Banc, aquest tornarà a l'ordenant, segons procedeixi i sense demora injustificada, l'import de l'operació de pagament no executada o executada de forma defectuosa i restituirà el compte de pagament al qual s'hagi efectuat el càrrec a l'estat en què s'hauria trobat si no s'hagués efectuat l'operació de pagament defectuosa. La data valor de l'abonament al compte de pagament del titular no serà posterior a la data en què s'hagi efectuat el càrrec de l'import.

Serà responsable el Banc si es demostra que ha rebut l'import de l'operació de pagament, encara que el pagament s'hagi fet amb un petit retard. La data valor en aquest cas no serà posterior a la data valor que s'hauria atribuït a l'import en cas d'execució correcta de l'operació.

BBVA, en qualsevol cas, com a prestador de serveis de pagament del Client beneficiari, després que aquest ho hagi sol·licitat, intentarà immediatament rastrejar l'operació de pagament i en notificarà els resultats al beneficiari. El Banc no cobrarà al titular cap despesa per aquest concepte.

BBVA respondrà davant del Client de les despeses que s'hagin ocasionat, així com dels interessos aplicats al Client com a conseqüència de la no-execució o de l'execució defectuosa o amb retard de l'operació de pagament.

## 5.6 Règim de devolució per part del Client dels càrrecs i dels rebuts domiciliats

En les operacions autoritzades, el Client podrà sol·licitar a BBVA la devolució de l'import d'una operació de pagament autoritzada i executada (aquest apartat no és aplicable a Microempreses i No Consumidors), en un termini màxim de 8 setmanes, comptades a partir de la data del càrrec dels fons al seu compte, quan es donin, conjuntament, les condicions següents:

- Que en l'autorització del càrrec, el Client ordenant no hagi especificat l'import exacte de l'operació i
- Que l'import degut superi el que el Client ordenant podria esperar raonablement tenint en compte les seves anteriors pautes de despeses pagades a través de BBVA els últims 12 mesos, tant si es tracta de transaccions amb el mateix beneficiari del càrrec o amb un de diferent.

BBVA li tornarà l'import íntegre de l'operació de pagament o li justificarà la denegació de la devolució en el termini de deu (10) dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud corresponent.

## 6. SOBRE LES MODIFICACIONS I LA RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE MARC

## 6.1. Modificació del contracte

BBVA podrà modificar els interessos, les comissions, les despeses i altres condicions previstes en el contracte, així com incloure'n-hi de noves, amb comunicació prèvia al Client amb dos mesos d'antelació. El Banc entendrà que el Client accepta la modificació si no comunica a BBVA la no-acceptació amb anterioritat a la data proposada d'entrada en vigor. En aquest supòsit, el Client tindrà dret a resoldre el contracte sense cap cost i amb efecte a partir de qualsevol moment anterior a la data en què s'hauria aplicat la modificació.

S'aplicaran de manera immediata totes aquelles modificacions que inequívocament resultin més favorables per al Client.

## 6.2. Durada i resolució del contracte

El contracte té una durada indefinida. El Client podrà resoldre el contracte en qualsevol moment sense necessitat de preavís, i BBVA haurà de procedir a la seva resolució en un termini màxim de 24 hores des de la sol·licitud. BBVA posarà a disposició del Client el saldo que, si escau, el compte presenti a favor seu i el Client haurà de lliurar al Banc totes les targetes de pagament associades al compte per tal que siguin inutilitzades. La cancel·lació serà gratuïta per al Client.

No obstant això, la cancel·lació del compte no serà possible si el Client té contractat amb BBVA un altre producte o servei per a la gestió del qual sigui necessari mantenir obert el compte.

Igualment, BBVA podrà cancel·lar el compte mitjançant comunicació al Client amb 2 mesos d'antelació, transcorreguts els quals, si hi ha saldo creditor, deixarà de meritar interessos a favor seu i quedarà a la seva disposició.

## **7. SOBRE LA LLEI APLICABLE, LA COMPETÈNCIA JURISDICCIONAL I ELS PROCEDIMENTS DE RECLAMACIÓ**

El contracte es regeix per la llei espanyola i, en concret, pel Reial decret llei 19/2018 de serveis de pagament i altres mesures urgents en matèria financera, per l'Ordre ECE/1263/2019 sobre transparència de les condicions d'informació aplicables als serveis de pagament i, en cas que el Client tingui la condició de Consumidor, també per la Circular 5/2012 del Banc d'Espanya sobre transparència dels serveis bancaris i responsabilitat en la concessió de préstecs.

En cas que el Client tingui la condició de No Consumidor, no li serà aplicable aquest Fullet d'Informació Prèvia, ni l'Ordre ECE/1263/2019 sobre transparència de les condicions d'informació aplicables als serveis de pagament.

Seràn competents per al coneixement de qualsevol controvèrsia derivada del contracte els jutges i tribunals espanyols.

El Client té a la seva disposició un Servei d'Atenció al Client per a la gestió de queixes i reclamacions:

- Servei d'Atenció al Client Apartat de Correus 1598, 28080 Madrid.
- Adreça electrònica: [reclamacionesSAC@bbva.com](mailto:reclamacionesSAC@bbva.com)
- Número de telèfon gratuït: 900 812 679

El Servei d'Atenció al Client podrà resoldre les reclamacions que li presenten els seus clients mitjançant correu electrònic habilitat per aquest per a la resta de les seves comunicacions, i en paper, si no tingués habilitat un correu electrònic.

En cas de disconformitat amb la resolució del Servei d'Atenció al Client, el Client pot adreçar-se en segona instància al Defensor del Client: Apartat de correus 14460, 28080 Madrid. Adreça electrònica: [defensordelcliente@bbva.com](mailto:defensordelcliente@bbva.com)

Abans d'adreçar-se al Defensor del Client, s'ha de formular una reclamació al Servei d'Atenció al Client.

BBVA disposa d'un Reglament per a la Defensa del Client, al qual es pot accedir si se sol·licita a alguna de les oficines de BBVA o a través del web [bbva.es](http://bbva.es), seguint els enllaços específics d'atenció al client.

El termini màxim per a la resolució de queixes i reclamacions és de 15 dies hàbils. Aquest termini es pot ampliar fins a un mes per causes alienes al Banc, situació que es comunicaria al Titular.

Si passat aquest temps no s'hagués resolt el cas o el sol·licitant estigués disconforme amb la decisió final de la seva reclamació o queixa, es podrà adreçar al Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya. C/ Alcalá, núm. 48. 28014 Madrid.

Abans de recórrer a aquest servei, la normativa exigeix que el client justifiqui haver acudit prèviament al Servei d'Atenció al Client o al Defensor del Client.

Si el client és un consumidor resident a la Unió Europea, no podrà acudir al Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya quan hagi transcorregut més d'un any des de la interposició de la queixa o reclamació davant del Servei d'Atenció al Client o el Defensor del Client.

## **8. DRET DE DESISTIMENT**

El termini per exercir el dret de desistiment és de 14 dies. El termini s'inicia el dia de la celebració del contracte. No obstant això, si no haguessin rebut les condicions contractuals i la informació contractual corresponent abans de la data esmentada, el termini per exercir aquest dret començarà a comptar el dia que rebin la informació.

El Client ha de deixar constància al Banc de la notificació per qualsevol mode admès en dret. Es considera que s'ha respectat el termini si la notificació s'ha enviat abans del venciment del termini i és en paper o qualsevol altre suport durador a disposició de BBVA i al qual pugui accedir des de qualsevol de les seves oficines. Aquesta informació sobre el producte indicat a l'inici d'aquest document no implica que el Banc el concedeixi ni és una oferta vinculant relativa al producte.

El Client podrà cancel·lar el compte en qualsevol moment, sense necessitat de preavís, i BBVA haurà de procedir a cancel·lar-lo en un termini màxim de 24 hores a partir de la sol·licitud i a posar a disposició del Client el saldo que, si escau, presenti el compte a favor seu. La cancel·lació serà gratuïta per al Client.

No obstant això, la cancel·lació del compte no serà possible si el Client té contractat amb BBVA un altre producte o servei que requereixi per a la seva gestió mantenir obert el compte o, si el compte té saldo a favor de BBVA, fins que el Client hagi abonat aquest saldo, així com els interessos, les comissions i les despeses meritats.

Igualment, BBVA podrà cancel·lar el compte mitjançant comunicació al Client amb 2 mesos d'antelació, transcorreguts els quals, si hi ha saldo creditor, deixarà de meritar interessos a favor seu i quedarà a la seva disposició.