

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 PAGO BÁSICA

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

**Descripció del Compte:** És un compte en euros amb total liquiditat adreçat a consumidors, els titulars potencials del qual són:

- residents en la UE; o
- sol·licitants d'asil; o a
- qui no té permís de residència, però la seva expulsió és impossible per raons jurídiques o de fet.

Aquest compte permet qualsevol tipus de domiciliació i les operacions més habituals. Per a ser titular d'aquest compte no és obligatori contractar o adquirir altres serveis amb BBVA.

No podran ser titulars d'aquest compte els consumidors que ja tinguin un altre compte a Espanya que els permeti fer les mateixes operacions.

Per a aquest document, es considera **consumidor** qualsevol persona física que, a efectes de les operacions de serveis de pagament, actuï amb finalitats alienes a la seva activitat econòmica, comercial o professional.

### Funcionament del compte:

- El Client podrà realitzar amb aquest compte les operacions següents:
  - Realitzar ingressos mitjançant efectiu, xecs i transferències.
  - Retirar diners en efectiu en euros a les oficines o caixers automàtics de BBVA situats a Espanya o en altres estats membres de la Unió Europea.
  - Realitzar les operacions de pagament següents dins de la Unió Europea:
    - pagaments mitjançant una targeta de dèbit o prepagament, inclosos pagaments en línia a la Unió Europea.
    - càrrecs domiciliats, transferències,
    - transferències permanents, a les oficines de BBVA i mitjançant els serveis de banca a distància de BBVA.
  - El client podrà contractar una targeta de dèbit a nom seu, amb la qual podrà realitzar les operacions descrites anteriorment.
  - Aquest compte no admet descoberts.
- Ha de custodiar i conservar de manera diligent les targetes que s'emetin associades al seu compte. En cas de sostracció o pèrdua d'alguna d'aquestes, 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.

### Denegació de l'obertura del compte:

BBVA no podrà obrir aquest compte perquè així ho estableix la llei aplicable, quan:

- a) Vostè no porti la informació requerida per complir els requisits de la normativa sobre prevenció del blanqueig de capitals i finançament del terrorisme.
- b) La seva obertura sigui contrària a la seguretat nacional o a l'ordre públic;
- c) Vostè sigui titular a Espanya d'un altre compte que li permeti realitzar els mateixos serveis o operacions bancàries que aquest, llevat que hagi notificat a l'entitat bancària corresponent la seva decisió unilateral de cancel·lar el compte.

BBVA li notificarà per escrit la denegació d'obertura del compte i els motius que impedeixen l'obertura, sempre que aquesta notificació no sigui contrària a la llei aplicable o l'ordre públic. Aquesta notificació serà gratuïta per a vostè.

### Condicions econòmiques:

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

COMISSIONS	
Comissió de manteniment màxima, única i conjunta	36,00€ anuals (3,00€ mensuals)
Comissió de manteniment màxima, única i conjunta per al compte de pagament bàsic en benefici de col·lectiu en situació de vulnerabilitat o amb risc d'exclusió financera.	0 €

TAE: -1,7852% per a un supòsit de saldo diari de 2.000,00 Euros constants durant un any. Per als comptes de pagament bàsics en benefici de col·lectiu en situació de vulnerabilitat o amb risc d'exclusió financera la TAE serà igual a 0 %.

**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.**

- La liquidació de les comissions serà mensual. La primera es farà en la data indicada a l'epígraf "Data 1a Liquidació" del contracte i les següents, l'últim dia de cada mes, calculades de data a data de liquidació. Si la data de liquidació és inhàbil, la liquidació es farà el dia hàbil immediatament posterior.
- BBVA cobrarà al Client una comissió mensual màxima, única i conjunta de 3 euros per la prestació dels serveis següents:
  - Obertura, utilització i tancament del compte.
  - Dipòsit de fons en efectiu en euros.
  - Retirar diners en efectiu en euros a les oficines o caixers automàtics de BBVA situats a Espanya o en altres estats membres de la Unió Europea.
  - Operacions de pagament mitjançant una targeta de dèbit o prepagament, inclosos pagaments en línia a la Unió Europea.

- Fins a 120 operacions de pagament anuals en euros dins de la Unió Europea, consistents en pagaments realitzats en execució de càrrecs domiciliats i transferències, incloent-hi els pagaments realitzats en execució d'ordres de transferència, incloses les transferències permanents, a les oficines de BBVA i mitjançant els serveis de banca a distància de BBVA. Per les operacions que excedeixin aquest límit de 120, BBVA cobrarà les comissions o despeses de conformitat amb l'annex de comissions i despeses aplicables al contracte de compte, així com per qualsevol altra transferència que no estigui dins de les ordinàries establertes en aquest punt; per exemple, transferències immediates o transferències a destinacions o en monedes diferents de les esmentades anteriorment. En qualsevol cas, aquestes comissions i despeses no excediran mai en còmput anual les comissions o despeses mitjanes que apliqui BBVA per a cada tipus d'operació.

En particular, les operacions de transferència un cop assolida la quantitat de 120 operacions anuals tenen els costos següents:

- Transferències estàndard a qualsevol país de la Unió Europea més Liechtenstein, Noruega i Islàndia, efectuades en euros:
  - Realitzades a través de bbva.es, mòbil i dels caixers automàtics de BBVA: sense comissions d'emissió i recepció.
  - Realitzades en oficina: 0,40 % sobre l'import (mínim 6 €).
- Altres serveis habituals:
  - Negociació i compensació de xecs: 0,30 % sobre l'import (mínim 3 €).

## Compte de pagament bàsic gratuït:

La comissió de manteniment màxima, única i conjunta en aquelles situacions en què tots els titulars i autoritzats d'un compte de pagament bàsic tinguin reconeguda una situació d'especial vulnerabilitat o risc d'exclusió financera serà de 0 euros en els serveis següents:

- Obertura, utilització i tancament del compte.
- Dipòsit de fons en efectiu en euros.
- Retirada de diners en efectiu en euros a les oficines o caixers automàtics de BBVA situats a Espanya o en altres estats membres de la Unió Europea.
- Operacions de pagament mitjançant una targeta de dèbit o prepagament, inclosos pagaments en línia a la Unió Europea.
- Fins a 120 operacions de pagament anuals en euros dins de la Unió Europea, consistents en pagaments realitzats en execució de càrrecs domiciliats i transferències, incloent-hi els pagaments realitzats en execució d'ordres de transferència, incloses les transferències permanents, a les oficines de BBVA i mitjançant els serveis de banca a distància de BBVA. Per les operacions que excedeixin aquest límit de 120, BBVA cobrarà les comissions o despeses de conformitat amb l'annex de comissions i despeses aplicables al contracte de compte, així com per qualsevol altra transferència que no estigui dins de les ordinàries establertes en aquest punt; per exemple, transferències immediates o transferències a destinacions o en monedes diferents de les esmentades anteriorment. En qualsevol cas, aquestes comissions i despeses no excediran mai en còmput anual les comissions o despeses mitjanes que apliqui BBVA per a cada tipus d'operació.

Es considera situació d'especial vulnerabilitat o en risc d'exclusió financera quan:

- Els ingressos econòmics bruts, computats anualment i per unitat familiar no superin els llindars següents:
  - Dues vegades l'indicador públic de renda d'efectes múltiples de dotze pagues vigent en el moment d'efectuar la sol·licitud quan es tracti de persones no integrades en cap unitat familiar.
  - Dues vegades i mitja aquest indicador quan es tracti de persones integrades en algunes de les modalitats d'unitat familiar amb menys de quatre membres.
  - El triple d'aquest indicador quan es tracti d'unitats familiars integrades per quatre o més membres o que tinguin reconeguda la condició de família nombrosa d'acord amb la normativa vigent.
  - El triple d'aquest indicador quan es tracti d'unitats familiars que incloguin una persona amb grau de discapacitat igual o superior al 33 per cent, reconegut oficialment per resolució expedida per l'Institut de Gent Gran i Serveis Socials o per l'òrgan competent de les comunitats autònomes.
- No concorri titularitat, directa o indirecta, o cap dret real sobre béns immobles, sense incloure-hi l'habitatge habitual, ni titularitat real de societats mercantils, per part de tots els membres que integren la unitat familiar.

Acreditació de la vulnerabilitat o risc d'exclusió financera:

L'acreditació de les circumstàncies previstes en l'apartat anterior, que hauran de concórrer en tots els titulars i autoritzats, es realitzarà mitjançant l'aportació de la següent documentació en relació amb totes les persones que conformen la unitat familiar:

- Per a l'acreditació del nombre de persones que componen la unitat familiar, s'ha d'aportar el llibre de família o document acreditatiu d'inscripció com a parella de fet.
- Per acreditar la percepció dels ingressos per part dels membres de la unitat familiar, caldrà aportar un dels documents següents:
  - Certificat de rendes i, si escau, certificat relatiu a la presentació de l'impost de patrimoni, expedit per l'Agència Estatal d'Administració Tributària o l'òrgan competent de la comunitat autònoma, si escau, en relació amb l'últim exercici tributari.
  - Últimes tres nòmines percebudes.
  - Certificat expedit per l'entitat gestora de les prestacions o subsidis per desocupació, en el qual figuri la quantia mensual percebuda per aquests conceptes.
  - Certificat acreditatiu dels salaris socials, rendes mínimes d'inserció o ajudes anàlogues d'assistència social concedides per les comunitats autònomes i les entitats locals.
  - En cas de treballadors per compte propi, certificat expedit per l'òrgan gestor en el qual figuri la quantia mensual percebuda si s'està percebent la prestació per cessament d'activitat.

En cas que el Client no disposi de la documentació referida en l'apartat anterior, caldrà aportar un informe en el qual s'indiqui la composició de la unitat familiar o en el qual es motivi la idoneïtat per a l'accés a la gratuïtat d'un compte de pagament bàsic. Aquest informe s'ha de sol·licitar als serveis socials de l'ajuntament en el qual estigui empadronat.

Durada de la gratuïtat del compte:

En cas que vostè tingui reconeguda la situació d'especial vulnerabilitat o risc d'exclusió financera, les condicions que li són aplicables es mantindran durant dos anys a comptar del moment en què BBVA

reconegui aquesta situació.

Així mateix, el termini previst en el paràgraf anterior es podrà veure modificat en aquells casos en què BBVA acrediti que les circumstàncies que han donat lloc a la gratuïtat del compte s'han modificat.

BBVA es reserva el dret de sol·licitar-li una actualització de la informació que va servir de base per al reconeixement de l'especial situació de vulnerabilitat.

Aquesta sol·licitud es podrà realitzar amb dos mesos d'antelació a la finalització del període de dos anys. Haurà de proporcionar la informació sol·licitada en el termini d'un mes des de la recepció de la sol·licitud d'informació.

BBVA donarà resposta a la seva sol·licitud de pròrroga de condicions amb 15 dies d'antelació a la finalització del termini inicial de dos anys.

En cas que la resposta a la sol·licitud sigui positiva, la gratuïtat es prorrogarà per un termini màxim de dos anys.

## **Durada: indefinida**

### **Cancel·lació del compte:**

**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.**

Igualment, BBVA podrà cancel·lar el compte mitjançant comunicació amb 2 mesos d'antelació, transcorreguts els quals, si hi ha saldo creditor, deixarà de generar interessos al seu favor i quedarà a la disposició d'aquest, que estarà obligat a disposar-ne en la seva totalitat.

En particular, BBVA podrà resoldre el contracte mitjançant comunicació al Client amb dos mesos d'antelació en els casos en què:

- (i) El Client no hagi efectuat cap operació al compte durant més de 24 mesos consecutius.
- (ii) el Client no resideixi legalment a la Unió Europea, llevat que no tingui permís de residència però la seva expulsió sigui impossible per raons jurídiques o de fet.
- (iii) El Client hagi obert posteriorment a Espanya un compte que li permeti fer ús dels serveis descrits en la secció 3 d'aquest contracte.

Aquest preavís no serà preceptiu en aquells supòsits previstos en la normativa sobre prevenció del blanqueig de capitals i finançament del terrorisme; en particular:

- (i) en aquells casos en què el Client no hagi aportat la documentació o informació requerida en el curs de la relació de negocis, la qual cosa determini la impossibilitat d'aplicar les mesures de diligència deguda.
- (ii) en aquells casos en què el Client hagi utilitzat deliberadament el compte per a finalitats il·lícites.
- (iii) en aquells casos en què el Client, per obtenir el compte de pagament bàsic, hagi facilitat informació incorrecta, quan, si la informació hagués estat correcta, no hauria tingut dret a aquest compte.

### **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 pot modificar les condicions del contracte comunicant-li-ho prèviament amb dos mesos d'antelació a l'aplicació. Si no està conforme amb els canvis, pot decidir resoldre el contracte abans que finalitzi el termini esmentat.

## 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 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:

Podrà realitzar el trasllat del seu compte de conformitat amb el Reial decret llei 19/2017 i l'Ordre ECE/228/2019.

## Desistiment del contracte de compte:

Té 14 dies naturals des de la signatura del contracte per desistir-ne. El desistiment podrà notificar-se a l'oficina de BBVA.

En cas d'exercici del dret de desistiment, haurà de pagar, al més aviat possible, el servei financer prestat realment per BBVA de conformitat amb el contracte fins al moment del desistiment.

Durant el termini indicat anteriorment, vostè podrà sol·licitar a BBVA que el contracte es faci efectiu en la seva totalitat, cas en què no serà d'aplicació a favor seu el dret de desistiment establert.

Quan el contracte s'hagi celebrat a petició seva a través d'un mitjà de comunicació que no permeti a BBVA facilitar les condicions relatives al contracte, BBVA les hi enviarà immediatament després de la celebració del contracte.

**Legislació aplicable:** espanyola.

**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:

Es posen diferents mitjans a disposició del Sol·licitant per a la gestió de les queixes i reclamacions:

- Servei d'Atenció al Client. Email: [servicioatencioncliente@grupobbva.com](mailto:servicioatencioncliente@grupobbva.com)
- Defensor del Client del Grup BBVA. Email: [defensordelcliente@bbva.com](mailto:defensordelcliente@bbva.com)
- Número de telèfon gratuït: 900 812 679.

El termini màxim per a la resolució de queixes o reclamacions en relació amb els drets i obligacions és de quinze dies hàbils. Excepcionalment, i per qüestions alienes a BBVA, aquest termini es pot ampliar fins a un mes.

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.

Si el Client no està d'acord amb la decisió final de la seva reclamació o queixa, i un cop esgotades les instàncies que el Banc facilita indicades anteriorment, podrà dirigir-se al Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya (c/ Alcalá 48, 28014 Madrid).

A més, podrà acudir a les entitats de resolució alternativa establertes a Espanya d'acord amb la Llei 7/2017, de 2 de novembre, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum.

**Dades de contacte:** Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, pl. de San Nicolás, 4, 48005 Bilbao. Es pot contactar amb l'entitat a través de la Línia BBVA 900 102 801 i de l'adreça electrònica [servicioatencioncliente@grupobbva.com](mailto:servicioatencioncliente@grupobbva.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 DE PAGAMENT BÀSIC 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 que aquest document faci referència a diversos titulars, el client que figuri com a primer titular reconeix que, amb la finalitat exclusiva de gestionar la formalització d'aquest document, ha facilitat a BBVA les dades d'identificació de la resta de titulars, o d'algun d'ells, els quals, segons manifesten, estan interessats a contractar el producte relacionat en aquest document.

La signatura diferida permet signar aquest document en un canal a distància o, fins i tot, a una oficina de BBVA mitjançant un dispositiu electrònic. El client ho ha de sol·licitar per qualsevol dels canals que BBVA tingui disponibles a l'efecte en cada moment. BBVA us comunicarà la tasca mitjançant correu electrònic, notificació push o equivalent, perquè signeu en els canals que posi a la vostra disposició (àrea privada del web o de l'aplicació mòbil, a una oficina mitjançant la signatura digital en una tauleta o un altre dispositiu electrònic equivalent, etc.) en el termini màxim de 5 dies.

Si el document fa referència a diversos titulars, es considerarà signat per tots en la data i l'hora en què l'últim el signi. El Banc comunicarà aquest fet a tots els titulars només en cas que s'hagi complert la signatura de tots dins el termini comunicat.

En cas que algun dels titulars no signi en el termini indicat, la tasca de signatura caducarà i es considerarà no efectuada la contractació per a cap dels titulars. El banc comunicarà aquesta caducitat a cadascun dels titulars que no hagin signat dins del termini establert.

## **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 Microempreses. A l'efecte d'aquest document, s'entén com a **Consumidor** qualsevol persona física que, en les operacions de serveis de pagament, actuï 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, actuï en el desenvolupament de 130 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 al seu Compte les operacions de pagament per a la gestió dels moviments i la disposició de diners.

**Càrrecs domiciliats:** servei destinat a efectuar càrrecs al 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 del BBVA. El Client també pot donar instruccions a BBVA per:

- Limitar el pagament dels càrrecs domiciliats a un import determinat, a una certa periodicitat, o a tots dos.
- 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.
- 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 correctament realitzada per BBVA si es fa 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 que 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 fulllet de

tarifes del Banc vigent en cada moment, publicades a 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 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.

## **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 actuï 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.

Si el client té la consideració de consumidor o de microempresa, no li serà aplicable 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: [servicioatencioncliente@grupobbva.com](mailto:servicioatencioncliente@grupobbva.com)

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@grupobbva.com](mailto:defensordelcliente@grupobbva.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 i un cop esgotades les diferents instàncies que el BBVA facilita, no s'hagués resolt el cas o el sol·licitant estigués disconforme amb la decisió final de la seva reclamació o queixa, aquest es pot adreçar a:

- Servicio de Reclamaciones del Banco de España. C/ Alcalá, núm. 48 - 28014 Madrid.

## **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.