

# Fullet d'informació prèvia de serveis de pagament

Aquest document conté la informació general prèvia del contracte de compte corrent (d'ara endavant, «el contracte»), quan el client faci operacions de pagament amb BBVA, en la seva condició de consumidor o microempresa, de conformitat amb el que estableix l'Ordre Ministerial ECE/1263/2019 sobre transparència de les condicions d'informació aplicables als serveis de pagament (d'ara endavant, «l'ordre de serveis de pagaments»). Si l'usuari del servei de pagament no és un consumidor o una microempresa, no se li aplicarà en tota la seva extensió aquest fullet ni l'ordre de serveis de pagament esmentada.

Aquest document s'aplica als serveis de pagament prestats per BBVA al client en la seva condició de consumidor o microempresa. Es considera com a consumidor, a l'efecte d'aquest document, a una persona física que, respecte a les operacions de serveis de pagament, actua amb unes finalitats alienes a la seva activitat econòmica, comercial o professional; com a **microempresa**, a les persones físiques que fan una activitat professional o empresarial, com a les persones jurídiques que, en la data de signatura del contracte de servei de pagament ocupen a menys de deu persones i tenen un volum de negocis anual o un balanç general anual que no supera els dos milions d'euros; com a **no consumidor**, a la persona física o jurídica que, en les operacions de serveis de pagament, actua en el desenvolupament de la seva activitat econòmica, comercial o professional, i no té la condició de microempresa.

El client ha d'informar puntualment BBVA de les 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, S.A. (d'ara endavant, «el banc» o «BBVA»):

- Domicili social: Plaza San Nicolás, 4 - 48005 BILBAO.
- Telèfon: 900 102 801
- Adreça de pàgina web: [www.bbva.es](http://www.bbva.es)
- Inscrita: Registre Mercantil de Bizkaia tom 2083, 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. Principals característiques del servei de pagament.

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

**Serveis d'ingrés i retirada de diners:** permet fer en el seu compte les operacions de pagament per a la gestió dels moviments d'aquest compte i la disposició de diners en aquest.

**Càrrecs domiciliats:** es tracta d'un servei destinat a efectuar un càrrec en el seu compte. Aquesta operació pot ser iniciada pel beneficiari del pagament, amb la seva prèvia autorització o pel client directament. El client pot consultar les dades i la informació dels càrrecs domiciliats al seu compte a través dels canals electrònics disponibles, a caixers o a qualsevol oficina de BBVA. El client també pot donar instruccions a BBVA per a:

- a) Limitar el pagament dels càrrecs domiciliats a un import determinat, a una periodicitat o a ambdós.
- b) Comprovar que l'import i la periodicitat del pagament del càrrec domiciliat, en cas que no tingui dret a reembossament o devolució, són els mateixos que es van demanar a 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 de què pugui disposar el beneficiari de l'ordre, contra un compte amb titularitat de l'ordenant obert en una entitat. El client pot actuar com a ordenant de transferències (càrrec en els seus comptes a BBVA) i com a beneficiari (abonament en aquests comptes).

Una **transferència immediata** és una operació de pagament en euros, dins de 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) a la mateixa entitat o en una altra. La principal característica de la transferència immediata és que es carrega en el 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 Línia BBVA o a la seva oficina BBVA.

BBVA abona en el compte del titular beneficiari l'import total de l'operació de pagament rebuda a favor seu. El banc pot deduir les seves pròpies despeses de l'import transferit abans del seu abonament en el corresponent compte de pagament del beneficiari.

**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, depenent del tipus de targeta emesa, retirar efectiu a dèbit a caixers automàtics i a oficines BBVA i de les entitats que ho permetin, contra el compte de domiciliació, sempre que aquest compte estigui obert al banc. Les condicions dels serveis de pagament de les targetes apareixen recollides 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 de pagament, pel que fa a un compte de pagament obert en un altre proveïdor de serveis de pagament. Si el client utilitza aquest servei, el banc li ha de facilitar, abans de la seva contractació, la informació prèvia.

**Servei d'informació de comptes:** és un servei de pagament en línia la finalitat del qual consisteix a facilitar informació agregada sobre un o diversos comptes de pagament dels quals n'és titular l'usuari de serveis de pagament, bé en un altre proveïdor de serveis de pagament, bé en diversos proveïdors de serveis de pagament. Si el client utilitza aquest servei, el banc li ha de facilitar, abans de la seva contractació, la informació prèvia.

## 2.2. Tipus d'identificador únic per a la correcta execució 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») en el seu contracte de compte obert a BBVA.

L'operació de pagament es considerarà correctament efectuada per BBVA si es fa en el compte corresponent a l'identificador únic facilitat pel client ordenant a BBVA. Si l'identificador únic facilitat no és el 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 la correcta execució d'una operació de pagament en els termes i les condicions de la Llei de Serveis de Pagament o la norma que en el futur pugui substituir-la.

### **2.3. Autorització de les operacions de pagament.**

Les operacions de pagament es consideraran autoritzades quan l'ordenant client hagi donat el seu consentiment per a la seva execució d'acord amb el que per a cada cas s'estableixi. 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 pot revocar una ordre de pagament després que el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant l'hagi rebut, llevat que sigui en els terminis següents:

- Si es tracta de càrrecs domiciliats, el termini de revocació finalitza el dia hàbil anterior al dia convingut per al càrrec en el compte d'aquests, sense perjudici del dret de devolució. El client pot revocar l'ordre de pagament d'un càrrec domiciliat no executat. Per fer-ho, ha de comunicar-ho a BBVA fins al dia hàbil anterior a l'acordat per al càrrec en el compte. S'entén per dia hàbil a aquest efecte els dies d'obertura comercial de l'oficina de BBVA que intervé en l'operació, llevat en el cas dels comptes contractats telemàticament, en què se seguirà el calendari de la plaça de Bilbao.
- Si l'operació de pagament ha estat 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 una vegada hagi donat al proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments el seu consentiment per iniciar l'operació de pagament o una vegada 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 del final del dia hàbil anterior al dia convingut.

BBVA podrà cobrar despeses per la revocació del consentiment del client, d'acord amb el 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 tota 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 quan BBVA la rep. Si el moment de la recepció no és un dia hàbil per al banc, l'ordre es considera rebuda al dia hàbil següent. S'entén per dia hàbil a l'efecte d'aquest document els dies d'obertura comercial de l'oficina BBVA que intervé en l'operació, llevat en el cas dels comptes contractats telemàticament, en què se seguirà el calendari de la plaça de Bilbao.

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

En el cas de les transferències immediates, l'execució de l'ordre de pagament es fa instantàniament 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 tant que sigui possible, els motius de la negativa i, si escau, el procediment que cal seguir per tal de rectificar els errors que l'hagin causat.

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

BBVA no pot 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 el seu nom 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 es trobin dins l'Espai Econòmic Europeu (EEE) o estiguin adherides a la zona 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 de valor i data de disponibilitat de fons segueixen les següents regles:

- La data valor de l'abonament en el compte del titular beneficiari del pagament no ha de ser posterior al dia hàbil en què l'import de l'operació de pagament s'hagi abonat a BBVA.
- La data valor del càrrec en el compte del titular ordenant del pagament no ha de ser anterior al dia hàbil en què l'import de l'operació de pagament s'hagi carregat en aquest compte.
- BBVA, després de la recepció d'una ordre de pagament de l'ordenant, ha de garantir que l'import de l'operació de pagament s'hagi abonat en el compte del proveïdor de serveis de pagament del beneficiari com a màxim: i) si l'ordre és en euros, al final del dia hàbil següent, llevat que estigui iniciada en paper, on el termini màxim serà al final dels dos dies hàbils següents, ii) si l'ordre és en una altra divisa d'un estat membre de la UE no integrada en l'euro, al final dels quatre dies hàbils següents.
- Si un consumidor o una microempresa ingressa efectiu en un compte de pagament en un proveïdor de serveis de pagament, en la moneda d'aquest compte de pagament, pot disposar de l'import ingressat des del mateix moment en què tingui lloc la recepció dels fons. La data de valor de l'ingrés és la del dia en què es faci aquest.

## 2.7. Conformitat de la disponibilitat de fons.

Perquè el banc pugui confirmar la disponibilitat de fons a un proveïdor de pagaments concret en el compte del client per a l'execució d'ordres de pagament basades en targetes, haurà de comptar amb els següents requisits:

- Que el compte de l'ordenant sigui accessible en línia en el moment de la petició
- 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 pot demanar aquesta confirmació si es compleixen les següents condicions:

- Que el client hagi donat el seu consentiment exprés al proveïdor que demani 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 el banc abans de cada petició de confirmació.

La confirmació consisteix únicament en un «sí» o un «no». Aquesta informació no es conservarà ni s'utilitzarà amb unes finalitats diferents de les que s'han exposat. El banc no pot bloquejar fons com a conseqüència d'aquesta confirmació.

El client, quan sigui l'ordenant d'una operació de pagament, tindrà dret a demanar al banc la identificació del proveïdor de serveis de pagament que hagi demanat informació sobre disponibilitat de fons del seu compte i la resposta facilitada per part del banc a aquest.

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 seva d'aquest proveïdor, en particular amb la iniciació no autoritzada o fraudulenta d'una operació de pagament. BBVA ha d'informar el client de la denegació de l'accés i els seus motius, si és possible, abans de denegar l'accés i, al més 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 mena d'informació addicional o diferent, o la que es comuniqui amb més freqüència de l'establerta en aquest acord, a petició del client, generarà una despesa que se li liquidarà segons les tarifes de BBVA. A més, el banc podrà 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 un 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-li, excepte en les operacions de pagament iniciades pel client o efectuades a través d'ell, en qualitat de beneficiari; en aquest cas, 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 què 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 els altres ho estiguin en un altre estat membre de la Unió Europea, o en què 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 d'ells en la seva informació precontractual, quan escaigui, en el seu contracte, i en el fullet de tarifes del banc vigent del moment, publicades a [bbva.es](http://bbva.es) i al tauler d'anuncis de les seves oficines.
- Si l'operació de pagament inclou una conversió en divises, BBVA cobra les despeses i comissions pertinents d'acord amb les instruccions que rebí 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 la seva instància. En cas de falta d'instruccions, s'ha d'aplicar el que s'estableix al contracte o al 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, excepte les que es derivin de la conversió, que seran a càrrec de qui hagi demanat aquesta conversió, llevat que hi hagi una indicació en contra de les parts, que es comunicarà al banc pel titular en la petició de prestació del servei de pagament, o pel proveïdor de serveis de pagament de l'altra part si és aquesta la que inicia l'operació de pagament.

### 4. SOBRE LA COMUNICACIÓ

BBVA ha de fer totes les comunicacions al client derivades del contracte a través dels serveis de la seva banca per internet o per qualsevol mitjà telemàtic o electrònic. Si el client vol rebre les comunicacions via postal, pot demanar-ho a través de [bbva.es](http://bbva.es) i a les seves oficines, i el banc farà servir aquest canal.

Així mateix, BBVA pot remetre avisos o alertes per SMS o un altre mitjà telemàtic o electrònic sobre qualsevol mena d'informació relativa a l'execució del contracte o de les seves operacions de pagament.

BBVA li facilitarà mensualment i de la forma acordada la informació sobre els moviments i/o les operacions realitzades al seu compte.

Aquest contracte es formalitza en l'idioma en què es redacta. Totes les comunicacions i/o notificacions resultants d'aquest s'han de fer en qualsevol dels idiomes oficials de l'estat espanyol que acordin les parts.

El client pot obtenir, en qualsevol moment i amb petició prèvia, una còpia d'aquestes condicions, així com del seu contracte. Per contractar un compte no és necessari contractar cap altre servei accessori, per bé que el client haurà de tenir oberta en el banc un compte corrent on domiciliar els pagaments.

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

## 5. SOBRE LES RESPONSABILITATS I ELS 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 clau d'accés i gestió dels serveis telemàtics i notificar a BBVA a les seves oficines o a Línia BBVA, sense demora indeguda, quan 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 observada en els extractes comunicats pel banc.

**5.2. Bloqueig.** BBVA es reserva el dret de procedir al bloqueig de qualsevol instrument de pagament convingut, operacions de pagament i accés als canals telemàtics del banc per preservar la seguretat de les operacions, davant qualsevol sospita del banc d'actuació no autoritzada o fraudulenta d'aquest o, en cas que l'instrument de pagament estigui associat a una línia de crèdit, si el seu ús pogués suposar 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 que es tracti i els seus motius, amb caràcter previ o immediatament posterior, llevat que aquesta comunicació fos 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 fraudulent. 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 telefònicament i/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. Responsabilitat del client quan a operacions de pagament no autoritzades

El client podrà respondre fins a un màxim de 50 euros per les pèrdues derivades d'operacions de pagament no autoritzades resultants de la utilització d'un instrument de pagament extraviat, sostret o apropiat indegudament per un tercer, llevat que: i) el client no hagi pogut detectar la pèrdua, la sostracció o apropiació indeguda de la targeta abans del pagament, llevat de quan hagi actuat fraudulentament o, ii) la pèrdua hagi sigut imputable a qualsevol agent, sucursal o entitat de BBVA a què el banc hagués pogut externalitzar activitats.

En qualsevol cas, el client queda exempt de qualsevol responsabilitat en cas de sostracció, extraviament o apropiació indeguda d'un instrument de pagament quan les operacions s'hagin efectuat de forma no presencial, utilitzant únicament les dades de pagament impreses en el mateix instrument, sempre que no s'hagi produït frau o negligència greu per part seva en el compliment de les seves obligacions de custòdia de l'instrument de pagament i les credencials de seguretat, i hagi notificat aquesta circumstància sense demora.

El client, titular de la targeta, serà responsable sense limitació en cas de frau o negligència greu per part seva en el compliment de les seves obligacions.

### 5.5. Comunicació a BBVA d'operacions de pagament no autoritzats o d'execució incorrecta

Quan el client tingui coneixement que s'ha produït qualsevol operació de pagament no autoritzada o executada incorrectament, haurà de comunicar-ho a BBVA sense demora indeguda, a fi que el banc pugui rectificar l'operació. La comunicació ha de fer-se com a màxim en un termini de 13 mesos des de la data del càrrec o de l'abonament, llevat que BBVA no li hagués proporcionat la informació corresponent a tal operació.

En cas d'operacions no autoritzades, BBVA li tornarà l'import de l'operació, restablint, si escau, el compte en què s'hagi degut aquest import a l'estat en què es trobava de no haver-se efectuat 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, se seguirà el criteri d'aquest document pel que fa a les condicions aplicables a l'instrument de pagament

### 5.6. 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 davant el client de la correcta execució de les operacions de pagament ordenades per aquest, llevat que es demostrï que el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari rebrà l'import de l'operació de pagament; en aquest cas, aquest serà responsable davant el beneficiari.

Si el banc fora responsable d'acord amb el que s'ha exposat anteriorment, tornarà 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 hagués estat si no hagués tingut lloc l'operació de pagament defectuosa. La data valor de l'abonament d'aquesta en el 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 la seva disposició l'import corresponent a l'operació de pagament i, si escau, abonarà l'import corresponent en el seu compte. La data valor de l'abonament en el 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 assegurarà que, amb prèvia petició del proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant, la data valor de l'abonament en el 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, prèvia petició i independentment de la responsabilitat que es determini, tractarà immediatament de rastrejar l'operació de pagament i en notificarà a l'ordenant els resultats. El banc no cobrarà per això cap despesa a l'ordenant.

**En les ordres de pagament iniciades pel client en qualitat de beneficiari:** el banc serà responsable de la correcta transmissió d'aquestes 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 en el seu propi compte. La data valor corresponent a l'abonament de l'import en el 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 el que correspongui i sense demora injustificada, l'import de l'operació de pagament no executada o executada de forma defectuosa i restituirà el compte de pagament en el qual s'hagi efectuat el càrrec a l'estat en què s'hauria trobat de no haver-se efectuat l'operació de pagament defectuosa. La data valor de l'abonament en el compte de pagament del titular no serà posterior a la data en què s'hagi efectuat el càrrec de l'import.

N'és responsable el banc si es demostra que ha rebut l'import de l'operació de pagament, fins i tot si el pagament s'ha realitzat 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, prèvia petició d'aquest, tractarà immediatament de rastrejar l'operació de pagament i notificar al beneficiari els resultats. El banc no cobrarà al titular cap despesa per això.

BBVA respondrà davant el 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.

## 5.7. Règim de devolució pel client dels càrrecs i rebuts domiciliats

En les operacions autoritzades, el client podrà demanar a BBVA la devolució de l'import d'una operació de pagament autoritzada i executada, no sent aplicable aquest apartat a microempreses i no consumidors, en un termini màxim de fins a 8 setmanes comptades a partir de la data del càrrec dels fons en el seu compte, quan es donin, conjuntament, les següents condicions:

- Que, en l'autorització del càrrec, el client ordenant no hagués especificat l'import exacte de l'operació i;
- Que l'import degut superi el que el client ordenant podria esperar, tenint en compte les seves anteriors pautes de despeses pagades a través de BBVA en els últims 12 mesos, bé siguin transaccions amb el mateix beneficiari del càrrec o amb un altre.

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 seva petició.

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

### 6.1. Modificació del contracte

BBVA pot modificar els interessos, les comissions, les despeses i altres condicions previstes en el contracte, així com incloure-hi d'altres noves, prèvia comunicació al client amb dos mesos d'antelació. El banc entendrà que el client accepta la modificació si no comunica a BBVA la seva 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 és de durada indefinida. El client pot procedir a resoldre el contracte en qualsevol moment sense necessitat de preavís, i BBVA ha de procedir a la seva resolució en un termini màxim de 24 hores des de la seva petició. BBVA posarà a disposició del client el saldo que, si escau, el compte presentés a favor seu i el client haurà de lliurar al banc, per a la seva inutilització, totes les targetes de pagament associades al compte. La rescissió és gratuïta per al client.

No obstant això, la rescissió del compte no és possible si el client té contractat amb BBVA un altre producte o servei que requereixi per a la seva gestió mantenir obert el compte.

Igualment, BBVA pot procedir a rescindir el compte mitjançant la seva comunicació amb 2 mesos d'antelació, transcorreguts els quals, si hi hagués saldo creditor, no meritara interessos a favor seu i quedarà a la seva disposició.

## 7. SOBRE LA LLEI APLICABLE, 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, se li aplicarà també 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 no tingui 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.

Existeix a disposició del client un Servei d'Atenció al Client per a la gestió de les seves queixes i reclamacions:

- Servei d'Atenció al Client. Apartat de correus 1598, 28080 Madrid.
- Adreça electrònica: [reclamacionesSAC@bbva.com](mailto: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 el 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, haurà d'emetre una reclamació al Servei d'Atenció al Client. BBVA disposa d'un Reglament per a la Defensa del Client, al qual es pot accedir demanant-ho a qualsevol de les oficines de BBVA o a través del web [bbva.es](http://bbva.es) als enllaços específics d'atenció al client.

El termini màxim per a la resolució de queixes i reclamacions és de 15 dies hàbils. Aquest termini podrà ampliar-se fins a un mes, per causes alienes al banc; en aquest cas s'informarà el titular.

Si, després d'aquest temps, no s'ha resolt el cas o el peticionari no està conforme amb la decisió final de la seva reclamació o queixa, podrà adreçar-se a: Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya. Calle Alcalá, núm. 48. 28014 Madrid.

Abans d'acudir 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 si ha transcorregut més d'un any des de la interposició de la queixa o reclamació davant el Servei d'Atenció al Client o el Defensor del Client.

## 8. RESCISSIÓ DEL COMPTE

El client podrà procedir a rescindir en qualsevol moment el compte, sense necessitat de preavis, i BBVA ha de procedir a la rescissió del compte en un termini màxim de 24 hores des de la seva petició, posant a disposició del client el saldo que, si escau, el compte presentés a favor seu. La rescissió és gratuïta per al client.



No obstant això, la rescissió del compte no serà possible si teniu contractat amb BBVA un altre producte o servei que requereixi per a la gestió mantenir obert el compte o, en cas que el compte presentés saldo a favor de BBVA, fins que pagueu aquest saldo, així com els seus interessos, comissions i despeses meritates.

Igualment, BBVA podrà procedir a rescindir el compte mitjançant la comunicació amb 2 mesos d'antelació, transcorreguts els quals, si hi hagués saldo creditor, no meritareu interessos a favor vostre i quedarà a la seva disposició.