

# Informació precontractual i fullet d'informació prèvia al contracte de serveis de pagament

## TARGETA VIRTUAL BBVA

Aquest document conté la informació precontractual i la informació general prèvia del contracte de la Targeta Virtual BBVA (d'ara endavant la Targeta), de conformitat amb el que estableix l'Ordre Ministerial ECE/1263/2019 sobre transparència de les condicions d'informació aplicables als serveis de pagament i la Circular 5/2012 del Banc d'Espanya sobre transparència dels serveis bancaris i responsabilitat en la concessió de préstecs.

Les informacions ressaltades en "negreta" són especialment rellevants, d'acord amb el que preveu la Circular 5/2012.

## I. INFORMACIÓ PRECONTRACTUAL: TARGETA VIRTUAL BBVA:

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

#### 1.1 Dades i inscripció

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.

Adreça:  
Plaza San Nicolás, 4 - 48005 BILBAO.

Número de telèfon:  
91 224 94 26

Adreça web:  
www.bbva.es

Inscrit al Registre Mercantil de Biscaia, tom 2083, foli 1, full BI-17-A, inscripció 1a.

#### 1.2 Autoritats de supervisió:

Banc d'Espanya (Registre 0182) i Comissió Nacional del Mercat de Valors.

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

#### 2.1 Tipus de targeta:

##### TARGETA DE PREPAGAMENT

Condicions que regeixen la disposició de fons, és a dir, quan i com el titular obtindrà els diners:

**La Targeta, contra un saldo prèviament carregat en aquesta, es podrà utilitzar per adquirir béns o obtenir la prestació**

de serveis en qualsevol dels establiments virtuals a través d'internet.

**Les operacions fetes amb la Targeta reduiran el saldo disponible.**

**En cap cas no es podran fer operacions d'import superior al saldo carregat i no utilitzat existent en cada moment (saldo disponible).**

#### 2.2 Realització d'operacions. Consentiment.

Per a compres en comerços en línia, haureu d'identificar-vos de la manera que us indiqui el Banc i introduir les claus de seguretat i seguir el procediment que us assenyali el Banc en cada moment.

#### 2.3 Termini d'execució

Les operacions es carregaran contra el saldo carregat prèviament a la Targeta i en la data en què es van executar.

#### 2.4 Límits a les operacions.

El límit per a compres vindrà establert pel saldo carregat en la Targeta i amb un màxim de 600 euros diaris. El Titular i el Banc podran modificar els límits inicialment previstos.

**2.5 Per contractar la targeta no és necessari contractar cap altre servei accessori.**

### 3. SOBRE LES DESPESES I TIPUS D'INTERÈS I DE CANVI

El Límit de càrrega de la Targeta és d'entre un mínim de 600 euros i un màxim de xx euros.

El límit màxim per recàrrega en un mes serà de 600 euros.

La comissió d'emissió i manteniment d'una targeta prepagament és de 0 euros.

#### 4. SOBRE LA COMUNICACIÓ

- Per poder fer pagaments en comerços virtuals (en línia), el Titular haurà d'identificar-se de la manera que li indiqui el Banc i introduir les claus de seguretat i seguir el procediment que li assenyalí el Banc en cada moment.

- Canals de comunicació: el Banc podrà fer qualsevol comunicació que derivi del contracte al seu titular pel mitjà que tingui pactat amb el Banc (telemàtic o electrònic, o bé per correu postal).

- Avisos i alertes del Banc: el Banc podrà remetre per SMS o un altre mitjà telemàtic o electrònic, avisos, alertes i qualsevol tipus d'informació relativa a l'execució del contracte o a les operacions.

A més, el Banc, mensualment i en la forma acordada, li facilitarà la informació sobre les operacions fetes amb la Targeta.

- En qualsevol moment de la relació contractual, el Titular podrà sol·licitar en qualsevol oficina de BBVA el contracte de la Targeta i aquest Fullet.

**Règim lingüístic: la informació i els termes contractuals es facilitaran en la llengua en què està redactat aquest document.**

Durant la durada del contracte ens comunicarem amb vos en la llengua en què signeu el contracte.

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

**5.1 Mesures del Titular per preservar la seguretat de les targetes.**

El Titular i altres usuaris de targetes emeses a l'empara del contracte de la Targeta hauran d'adoptar les següents mesures per preservar la seguretat de les targetes:

- a) Custodiar les dades de la Targeta que se'ls entrega
- b) Prendre les mesures raonables per tal de protegir les credencials de seguretat personalitzades: número d'identificació personal (PIN), qualsevol clau d'accés i gestió dels serveis telemàtics i

claus comunicades pel Banc per a la signatura d'operacions de pagament.

c) No anotar el PIN o contrasenyes de la Targeta en cap document que l'acompanyi i no utilitzar com a PIN o contrasenyes dades o dates que consten en documents d'ús habitual.

d) Notificar al Banc la pèrdua, sostracció, còpia de la Targeta o coneixement indegut del PIN o les contrasenyes sense demora indeguda quan en tingui coneixement, en qualsevol de les oficines del Banc, en hores d'atenció al públic, o a través dels números de telèfon indicats en la Targeta.

#### 5.2 Notificació d'operacions no autoritzades o d'operacions de pagament executades incorrectament.

El Titular haurà de notificar al Banc el registre de qualsevol transacció no autoritzada sense demora indeguda quan en tinguin coneixement, en qualsevol de les oficines del Banc, en hores d'atenció al públic, a l'app o web de BBVA o a través dels números de telèfons indicats en les targetes i, en qualsevol cas, en el termini màxim de tretze mesos des de la data del càrrec.

#### 5.3 Responsabilitat del Banc en cas d'operacions de pagament no autoritzades.

En cas que s'executi una operació de pagament no autoritzat, el Banc tornarà l'import de l'operació no autoritzada.

#### 5.4 Responsabilitat del Titular en cas d'operacions no autoritzades.

El Titular respondrà fins a un màxim de 50 euros per les pèrdues derivades d'operacions de pagament no autoritzades efectuades amb la Targeta.

El titular serà responsable sense limitació en cas de frau o negligència greu per part seva en el compliment de les seves obligacions de custòdia i credencials de seguretat i no hagi notificat aquesta circumstància sense demora.

#### 5.5 Bloqueig de la Targeta.

El Banc es reserva el dret de bloquejar la Targeta per raons objectivament justificades relacionades amb la seguretat de la targeta, adoptada per al correcte funcionament de les targetes, la sospita d'una utilització no autoritzada o fraudulenta d'aquesta o 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. En aquests supòsits, el Banc ho comunicarà al Titular prèviament i, si no és possible, immediatament després, llevat que la comunicació d'aquesta informació resulti compromesa per raons de seguretat objectivament

justificades o sigui contrària a qualsevol altra disposició normativa.

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

**El contracte és de durada indefinida. El Titular podrà sol·licitar la cancel·lació del contracte en qualsevol moment i el Banc el cancel·larà en un termini màxim de 24 hores.**

El Banc podrà modificar els interessos, les comissions, les despeses i altres condicions previstes en el Contracte, així com incloure'n de noves, prèvia comunicació al Titular amb dos mesos d'antelació.

El Banc entindrà que el Titular accepta la modificació si no comunica al Banc la seva no acceptació amb anterioritat a la data proposada d'entrada en vigor. En aquest supòsit, el Titular 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 Titular.

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

**7.1** 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 per la Circular 5/2012 del Banc d'Espanya sobre transparència dels serveis bancaris i responsabilitat en la concessió de préstecs.

En cas que el Titular no sigui ni un consumidor ni una microempresa, no li serà aplicable l'Ordre ECE/1263/2019 sobre transparència de les condicions d'informació aplicables als serveis de pagament ni la Circular 5/2012 del Banc d'Espanya sobre transparència dels serveis bancaris i responsabilitat en la concessió de préstecs.

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

**7.3** Relativa al recurs: existència i accés als procediments.

Hi ha a disposició del Titular 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

[servicioatencioncliente@grupobbva.com](mailto:servicioatencioncliente@grupobbva.com)

En cas de disconformitat amb la resolució del Servei d'Atenció al Client, el Titular pot adreçar-se en segona instància al Defensor del Client:

Apartat de correus 14460. 28080 Madrid.  
[defensordelcliente@grupobbva.com](mailto:defensordelcliente@grupobbva.com)

Abans d'adreçar-se al Defensor del Client s'haurà 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 sol·licitant-lo en qualsevol de les oficines de BBVA, o a través del web BBVA.es en 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 podrà ampliar-se fins a un mes, per causes alienes al Banc; en aquest cas s'informarà el Titular.

Si després d'aquest temps, i un cop esgotades les diferents instàncies que BBVA facilita, no s'ha resolt el cas o el Titular no està conforme amb la decisió final de la seva reclamació o queixa, podrà adreçar-se a:

Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya. Carrer Alcalá, 48. 28014 - Madrid.

## 8. ALTRES ASPECTES JURÍDICS IMPORTANTS

- **Dret de desistiment: no**, llevat que la contractació es faci a través de l'app, web o línia BBVA. El termini per exercir el dret de desistiment és de 14 dies. El termini s'inicia el dia de la formalització del contracte. No obstant això, si no ha rebut les condicions contractuals i la informació contractual corresponent abans d'aquell dia, el termini per exercir aquest dret començarà a comptar el dia en què rebí la informació esmentada.

El Titular ha de deixar constància al Banc de la notificació de qualsevol forma admesa en dret. Es considera que s'ha respectat el termini si la notificació s'ha enviat abans de l'expiració del termini i en paper o qualsevol altre suport durador a disposició del Banc i accessible per a ell en qualsevol oficina BBVA.

Aquesta informació sobre el producte indicat a l'inici d'aquest document no implica la seva concessió pel banc ni oferta vinculant relativa a aquesta.

#### **MOLT IMPORTANT.**

**És imprescindible que consulteu qualsevol qüestió o aclariment amb l'oficina BBVA i que no signeu el contracte del producte o servei si teniu algun dubte.**

El banc, d'acord amb la manifestació sobre les necessitats i la situació financera rebuda del sol·licitant/s, us ha facilitat amb caràcter previ a aquest contracte informació suficient sobre diferents productes oferts perquè pugueu comprendre les característiques d'aquests i decidir sobre la contractació del que considereu més adequat als vostres interessos.

Així mateix, el banc us ha informat que podeu consultar a qualsevol de les seves oficines, a la seva pàgina web ([www.BBVA.es](http://www.BBVA.es)) així com a la del Banc d'Espanya ([www.bde.es](http://www.bde.es)) la informació de les comissions i els tipus d'interès més habituals per a operacions més freqüents dutes a terme entre BBVA i els seus clients persones físiques durant el darrer trimestre.

En el procés de contractació d'aquest producte/servei el banc no us ha prestat un servei d'assessorament en matèria bancària i, per consegüent, no ha emès cap recomanació personalitzada d'acord amb el conjunt de la vostra situació patrimonial respecte al producte/servei al qual es refereix aquest contracte ni us l'ha presentat com a idoni per al vostre perfil, cosa que el sol·licitant/s reconeix i accepta.