

# INFORMACIÓ PRECONTRACTUAL I FULLET D'INFORMACIÓ PRÈVIA AL CONTRACTE DE SERVEIS DE PAGAMENT

## TARGETA AQUA DÈBIT

Aquest document conté la informació precontractual i la informació general prèvia del contracte de la Targeta Aqua Dèbit (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

### 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:

900 102 801

Adreça web:

[www.bbva.es](http://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 Característiques principals:

##### **TARGETA DE DÈBIT.**

**El Titular podrà triar que la targeta s'emeti en suport físic o virtual. La Targeta es podrà utilitzar per a totes o algunes de les següents operacions:**

- a) **Retirar efectiu a dèbit en caixers automàtics i en oficines del Banc i d'aquelles entitats que ho permetin, contra el Compte de Domiciliació, sempre que el compte estigui**

**obert en el Banc.**

- b) **Pagament de béns o prestació de serveis en qualsevol dels establiments (físics o virtuals) adherits al sistema VISA/MASTERCARD depenent del tipus de targeta emesa.**
- c) **Per fer pagaments en línia amb la Targeta, el Titular haurà de consultar les dades relatives al número de targeta, data de caducitat i CVV a través del web o l'aplicació per a mòbils de BBVA.**

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

Per retirar diners o pagar amb la Targeta en establiments físics, haureu de presentar la Targeta i marcar el número d'identificació personal (PIN).

La tecnologia sense contacte de la Targeta permet pagar o retirar efectiu amb la Targeta sense necessitat d'introduir el PIN en operacions inferiors a 50 euros.

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 en el Compte de Domiciliació en la data en què es van executar.

## 2.4 Límits a les operacions.

El límit diari màxim per a retirades d'efectiu serà de 200 euros. El límit per a compres vindrà establert pel saldo del Compte de Domiciliació i amb un màxim de 200 euros diaris. El Titular i el Banc podran modificar els límits inicialment previstos. El límit mensual per al cobrament de premis d'apostes i del joc és de deu mil euros.

2.5 Per contractar la targeta no cal contractar cap altre servei accessori, per bé que el Titular haurà de tenir obert en el banc un compte on domiciliar les operacions (Compte de Domiciliació).

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

Les comissions aplicables per ús de la Targeta podran ser:

- Comissió per emissió i manteniment d'una targeta de dèbit: **0 euros.**
- Comissió per emissió de duplicats: **4 euros.**
- Comissió per utilització de la targeta fora de la zona euro: **3% sobre contravalor en euros.**
- Comissions per retirada d'efectiu a dèbit mitjançant targeta en caixers automàtics: **a satisfer per cada operació d'aquest tipus en funció de com i on s'efectuï.**

Comissions per retirada d'efectiu a dèbit mitjançant targeta en caixers automàtics	%	Minim €
Caixers del Grup BBVA a Espanya	0	0€
Caixers d'entitats diferents del Grup BBVA a Espanya	Nota 1	Nota 1
Caixers fora d'Espanya	4,50%	3,00€

(1) Per les retirades d'efectiu a dèbit mitjançant targeta en caixers automàtics pertanyents a una entitat diferent del Grup BBVA a Espanya en euros, BBVA repercutirà el mateix import de la comissió cobrada per l'entitat titular del caixer a BBVA. Aquest import serà informat per l'entitat titular del caixer abans de la retirada d'efectiu.

Comissions per retirada d'efectiu a dèbit mitjançant targeta en oficines	%	Minim €
Oficines del Grup BBVA a Espanya	0	0€
Oficines d'altres entitats a Espanya i UE (en €)	3,00%	2,40€
Oficines del Grup BBVA (no €) i d'altres entitats fora d'Espanya (no €)	4,00%	2,40€

e) Comissió per consulta en caixers:

- **BBVA a Espanya: 0 euros.**
- **No BBVA i UE: 0,60 euros.**

## 4. SOBRE LA COMUNICACIÓ

- Per poder fer pagaments en comerços virtuals (en línia), el Titular haurà d'identificar-se de la forma que li indiqui el Banc i introduir les claus de seguretat i seguir el procediment que li assenyali 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 mena d'informació relativa a l'execució del contracte o a les operacions.
- En qualsevol moment de la relació contractual, el Titular podrà sol·licitar a qualsevol oficina de BBVA el contracte de la Targeta i aquest Fulllet.

A més, el Banc, mensualment i en la forma acordada, li facilitarà la informació sobre les operacions realitzades amb la Targeta en l'extracte del Compte de Domiciliació.

**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 vós 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 la Targeta que se'ls entrega i conservar-la en bon estat.
- 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 tinguin coneixement, a 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 en el Compte de Domiciliació de la Targeta de qualsevol transacció no autoritzada sense demora indeguda quan en tinguin coneixement, a 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 autoritzada, el banc tornarà l'import de l'operació no autoritzada.

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

El titular respondrà de fins a un màxim de 50 euros per les pèrdues derivades d'operacions de pagament no autoritzades fetes 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 pot cancel·lar el contracte comunicant-ho amb dos mesos d'antelació. 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 entendrà 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

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

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 una vegada esgotades les diferents instàncies que BBVA facilita no s'hagués resolt el cas o el sol·licitant estigués disconforme amb la decisió final de la seva reclamació o queixa, es podrà adreçar a:

Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya.  
Carrer Alcalá nº 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 aquest.

### **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.