

BBVA está adherido ao Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito de España. A cantidade máxima garantida é de 100.000 € pola totalidade dos depósitos constituídos en BBVA por persoa.

1 / 6

Este número é indicativo do risco do produto, sendo 1/6 indicativo de menor risco e 6/6 de maior risco.

## INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL CUENTA JOVEN BBVA

A información resaltada en **negra e subliñada** é especialmente relevante.

**Descrición da conta:** É unha conta en euros con total liquidez que vai dirixida a consumidores.

Para os efectos deste documento, entenderase como **consumidor** unha persoa física que, para os efectos das operacións de servizos de pagamento, actúa con fins distintos aos da súa actividade económica, comercial ou profesional.

### Funcionamento da conta:

A Conta corrente é un produto no que vostede pode ingresar cartos na entidade, quedando esta obrigada á súa devolución en calquera momento no que o solicite. BBVA poderá ofrecerlle unha remuneración ou tipo de xuro polos cartos depositados. Vostede pode utilizar a súa Conta para facer ingresos e pagamentos, ingresos de efectivo, aboamentos en xeral, ordenar e recibir transferencias bancarias, domiciliar recibos, retiradas de cartos en efectivo e dispoñer de saldo da Conta a través dos medios ou documentos que as partes conveñan.

Para as disposicións en efectivo superiores a tres mil euros, BBVA poderá esixir un aviso previo de cinco días laborais.

As entregas que non sexan en efectivo considéranse aboadas agás bo fin e non serán dispoñibles ata que os respectivos documentos resulten efectivamente cobrados por BBVA.

Vostede deberá custodiar e conservar de modo dilixente os cheques, cartillas, tarxetas e demais documentos de disposición convidos. En caso de subtracción ou extravío dalgún destes, deberá avisar a BBVA sen demora indebida en canto teña coñecemento disto.

**Titularidade:** A conta admite un ou varios titulares.

En caso de ser varios, agás que expresamente se determine o réxime de mancomunidade no contrato, estes terán o carácter de solidario a efectos da súa dispoñibilidade, podendo, neste caso, calquera dos titulares exercer os dereitos derivados da conta como, por exemplo, a cancelación anticipada, modificación da conta de cargo/abovemento ou o cambio de domicilio.

Tanto se os titulares teñen carácter mancomunado ou solidario, cada titular aceptará os cargos por calquera concepto (como os derivados de recibos e domiciliacións), con independencia do titular da conta que os ordene, e ademais responderán solidariamente fronte a BBVA por todas as obrigas que resulten da conta.

### Condicións Económicas:

CONDICIÓN DE LIQUIDACIÓN	
Base de Cálculo	SALDOS DIARIOS
Periodicidade da Liquidación	TRIMESTRAIS

CONDICIÓN DEBEDORAS E COMISIÓN	
Comisión de mantemento da conta	100,00 € anuais
Comisión de administración	0,00 € por apuntamento
Comisións por retirada de efectivo no mostrador	2,00€ por operación, para retiradas de efectivo de importe inferior ou igual a 2 000 €
Tipo de xuro anual de descuberto tácito	7,2500 TIN %

Comisión por descuberto tácito	4,5000 % mínimo 0,00 €
Comisión por atención puntual de cargos sen saldo	2,00 €
Gasto por regularización de descuberto	Desde 0,00 € alta 18,00 € 0,00 € Desde 18,01 € alta 999.999.999.999,99 € 30,00 €

CONDICIÓNS ACREDORAS		
Taxa de Xuro	Tin	Tae
FIXO	0,0000 %	--- %

Se a conta cumpre os requisitos indicados, a comisión de mantemento será de 0,00 euros trimestrais.

TAE: 0,00 %, Calculada se a conta cumpre os requisitos.

TAE do -3,2919%, se non cumpre os requisitos (para un suposto de saldo diario de 3.000,00 euros constantes durante un ano).

**TAE A efectos de información, faise constar que a taxa ou custo anual efectivo (TAE) indicados neste documento calculouse consonte o procedemento establecido na Circular do Banco de España n.º 5/2012.**

- A liquidación de xuros farase se o saldo acredor supera o saldo mínimo indicado.
- A fórmula de cálculo para a obtención dos xuros en cada período de liquidación será: saldo da conta (diario ou medio, segundo proceda) multiplicado polo tipo de xuro anual nominal que corresponda e polos días que resulten, dividido entre 36.500 ou entre 36.600, de tratarse dun ano bisesto.
- As liquidacións de xuros e comisións: a primeira será na Data da 1.ª Liquidación que apareza no contrato e as seguintes, no seu caso, o último día hábil de cada período establecido como Período de Liquidación.
- BBVA, poderá asignar á súa conta, en cada momento, un límite de descuberto tácito autorizado, en cuxo caso atenderá de maneira automática os cargos que puidesen orixinarse dentro do devandito límite. A Comisión por Descuberto Tácito aplicarase sobre o maior saldo contable disposto do período de liquidación, co importe mínimo pactado. A Comisión por Descuberto máis o tipo de xuro debedor non poderá ser superior a 2,5 veces o tipo de xuro legal do diñeiro.

BBVA informarao, en caso de que a conta estea sen fondos, mediante o envío de mensaxes a través da aplicación de BBVA, [www.bbva.es](http://www.bbva.es), correo electrónico, mensaxe ao seu teléfono móbil, calquera notificación de correo tradicional, por teléfono, mediante xestións das nosas oficinas ou de colaboradores de BBVA. O Banco recordarlle a necesidade de ter un saldo positivo para evitarlle un prexuízo económico.

O Banco cobraralle o gasto de regularización de descuberto que figura nas condicións económicas para compensar as xestións mencionadas. Cobrará o gasto só unha vez polas xestións realizadas na reclamación de cada novo saldo.

- Comisión por atención puntual de cargos sen saldo: cando a conta non teña límite de descuberto tácito autorizado ou se exceda este, BBVA realizará unha análise e actuación adicional e, como resultado desta, poderá autorizar cargos na súa conta sen saldo.

Este servizo aplícase só aos cargos orixinados por vostede nos seguintes casos: disposicións de efectivo en caixa, ordes de domiciliación, recibos non domiciliados, transferencias e traspasos, pagamentos de impostos, cotas da seguridade social, cargo de cheques ou obrigas de pagamento, emisión de cheques bancarios, compravenda de moeda estranxeira. BBVA cobraralle, por este servizo, unha comisión por atención puntual de cargos sen saldo, sempre que o saldo dispoñible da conta se manteña en negativo ao peche do día no que se producira o cargo (21:00 h), liquidándose

esta comisión ao día seguinte.

No caso de que esta conta se utilice exclusivamente para cumprir coas necesidades doutro contrato bancario, a comisión de mantemento da conta terá un custo de 120 euros ao ano. Este custo manterase invariable mentres o contrato estea en vigor. En caso de que se utilice para outro tipo de operacións, aplicarémolle as tarifas de comisións habituais para contas non vinculadas.

## Beneficios asociados á conta CUENTA JOVEN BBVA

Se vostede cumpre os requisitos detallados no punto seguinte poderá obter os seguintes beneficios asociados á Conta.

- Sen comisión de mantemento da conta.
- Sen comisión anual por emisión e mantemento dunha das Tarxetas que che detallamos. Estará exenta da comisión anual unha tarxeta por cada titular da Conta. En caso de existir varias tarxetas a nome do mesmo titular estará exenta a tarxeta que teña unha comisión anual por importe máis alto, sempre que no ano natural en curso non se eximise xa do pagamento doutra comisión anual de tarxeta. En caso de haber máis dunha do mesmo importe, beneficiarase a tarxeta cuxo contrato se subscribise na data máis recente.
- Sen comisión por emisión de cheques en euros.  
Sen comisión de compensación e negociación por ingreso de cheques nacionais en euros.

Durante os primeiros catro meses desde a apertura da Conta e só por iso, a Conta benefíciase de todo o detallado neste apartado.

As tarxetas susceptibles da exención da comisión anual por emisión e mantemento son: Joven Ahora, Joven Después, Ahora Blue BBVA, Después Blue BBVA, Negocios Crédito, Negocios Débito, Business Electrón, Business Agrocoop BBVA, Clásica Agrocoop, Ahora BBVA, Después BBVA, Ábaco, Tarjeta 7, Colectivos, Business CX, Aqua Crédito, Aqua Débito.

## Revisión dos requisitos e das datas de liquidación de cada comisión

Medición do cumprimento:

- BBVA revisará mensualmente o cumprimento dos requisitos na Conta.
- Cada revisión realízase con respecto aos meses naturais anteriores a cada mes en curso.
- Un mes natural é o período comprendido entre o primeiro e o último día de cada mes, ambos os dous incluídos.
- En cada requisito indicáronse, mediante un exemplo, os meses que se teñen en conta en cada revisión para validar o cumprimento.
- Se no mes correspondente á liquidación non se cumpren os requisitos definidos no apartado "Requisitos para a obtención de beneficios asociados á conta", aplicaranse as condicións relativas ao cobramento de comisións previstas no contrato da Conta corrente e/ou da tarxeta de crédito ou débito por todo o período liquidado e, polo tanto, non se aplicarán os beneficios descritos no apartado anterior.
- Se na revisión mensual se verifica que a Conta cumpre os requisitos, os beneficios manteranse ata a seguinte revisión e aplicaranse de forma automática á liquidación da comisión de mantemento das contas, a comisión anual por emisión e mantemento das tarxetas asociadas e a comisión de emisión e compensación de cheques que poidan realizarse durante ese mesmo mes.

Datas de liquidación de cada comisión:

- Mantemento da conta: realízase na data prevista no contrato da conta. A periodicidade de liquidación é

trimestral (en marzo, xuño, setembro e decembro).

-Comisión anual por emisión e mantemento da tarxeta: realízase na data indicada nas condicións particulares do contrato da tarxeta.

-Comisións de emisión e compensación de cheques: o día en que se realiza a operación.

## Requisitos para a obtención de beneficios asociados á conta

A CUENTA JOVEN BBVA adáptase a varios tipos de clientes, para iso inclúe requisitos adaptados ás seguintes situacións:

### ➤ a) Cientes con nómina, pensión ou prestación por desemprego

Este requisito cumprirase cando se reciban na conta ingresos domiciliados dalgún dos tipos que se explican a continuación, polos importes mínimos correspondentes, sempre polo mesmo concepto e mediante un único pagamento cada mes:

-Nómina: cando na conta se reciban transferencias periódicas mensuais de oitocentos (800) euros como mínimo, sempre que esta transferencia se emita de acordo coa codificación establecida para o aboamento de nóminas na normativa bancaria relativa á compensación das transferencias.

-Pensión: cando na conta se reciban aboamentos periódicos mensuais correspondentes a pensións contributivas e complementarias ordenados pola Seguridade Social e por importe de trescentos (300) euros como mínimo.

-Prestación por desemprego: cando na conta se reciban aboamentos periódicos mensuais ordenados polo Servizo Público de Emprego Estatal por un importe de trescentos (300) euros como mínimo.

-Prestación do Plan de Pensiones Individual BBVA ou do Plan de Previsión Individual BBVA ou do Plan de Empleo BBVA: cando na conta se reciban aboamentos mensuais unitarios por estes conceptos de trescentos (300) euros como mínimo.

Nos 4 casos anteriores, nómina, pensión, desemprego e prestación do plan de pensións, para cumprir co requisito, deberán percibirse ingresos da mesma natureza e consonte o indicado en cada caso, polo menos en 2 dos 4 meses naturais anteriores de cada revisión mensual (todos os meses se verifica se segue a cumprirse este requisito en 2 dos 4 meses anteriores). Por exemplo, no mes de xuño, comprópanse os meses de febreiro, marzo, abril e maio. Se unha conta recibe un aboamento en concepto de nómina en febreiro e un aboamento en concepto de pensión no mes de abril, na revisión do mes de xuño, a conta non cumprirá este requisito.

### ➤ b) Cientes con ingresos trimestrais

Este requisito cumprirase cando se ingresen na conta ingresos dalgún dos tipos que se explican a continuación, por un importe total igual ou superior a dous mil cincocentos (2.500) euros:

- Transferencias
- Ingreso de cheques

Os ingresos poden ser de calquera importe. A suma debe ser igual ou superior a dous mil cincocentos (2.500) euros. E deben estar aboados no trimestre natural anterior ou nos meses previos do trimestre natural en curso, anteriores a cada revisión mensual (todos os meses verificase se segue a cumprirse este requisito). Por exemplo, no mes de xuño, revísase por un lado a suma de ingresos realizados nos meses de xaneiro, febreiro e marzo; e, por outro, os realizados en abril e maio. Cumprirase a condición, se o resultado dalgún dos dous cálculos é igual ou superior a 2.500 €.

### ➤ c) Cientes con saldo medio mensual superior a 25.000 euros

Este requisito cumprirase cando algún dos titulares da conta figure como titular de produtos financeiros cuxa suma de saldos medios mensuais sexa igual ou superior a vinte e cinco mil (25.000) euros.

Os produtos financeiros que se teñen en conta e o importe que BBVA utilizará ao final de cada día para calcular o cumprimento son:

- Fondos de investimento, ETF, SICAV (non se inclúen sociedades de investimento libre), plans de pensións, Unit Link: valor liquidativo
- PIAS BBVA, Europlazo BBVA, Rentas BBVA, Rentas aseguradas BBVA, Rentas variables BBVA, Rentas diferidas BBVA, Rentas PPA BBVA e PPA Acumulación BBVA: saldo menos a retención fiscal

Non se teñen en conta para o devandito cómputo os plans de pensións de emprego.

Este requisito debe cumprirse como mínimo en 2 dos 4 catro meses naturais anteriores ao que precede cada revisión mensual. Por exemplo, no mes de xuño, revísanse os meses de xaneiro, febreiro, marzo e abril.

#### ➤ d) Titulares de accións

Este requisito cumprirase cando algún dos titulares da conta sexa titular de polo menos 1.000 accións BBVA.

- As 1.000 accións deberán estar depositadas nunha única conta ou referencia de valores. Non computará a suma dos valores depositados en varias referencias. A referencia de valores debe estar asociada a esta Conta como conta operativa (para cargos e aboamentos).

Este requisito debe cumprirse como mínimo en 1 dos 2 meses naturais anteriores a cada revisión mensual. Por exemplo, no mes de xuño, revísanse os meses de abril e maio.

#### ➤ e) Mozos

##### Menores de 21 anos

Este requisito cumprirase cando todos os titulares da Conta teñan menos de 21 anos.

##### Desde 21 ata 29 anos, incluídos

Este requisito cumprirase cando todos os titulares da Conta se atopen neste grupo de idade e tamén algún deles sexa o titular dunha tarxeta domiciliada na Conta con polo menos catro operacións de compra ou disposición en efectivo nos catro meses naturais anteriores a cada revisión mensual.

Por exemplo, no mes de xuño, revísanse o total de movementos de tarxeta dos meses de febreiro, marzo, abril e maio. Para o cómputo das operacións considérase a data de cargo na tarxeta de crédito ou na Conta en caso de que a tarxeta sexa de débito.

## **Duración: Indefinida**

## **Cancelación da conta:**

O Cliente poderá proceder a cancelar en calquera momento a Conta, sen necesidade de aviso previo, e BBVA deberá proceder á cancelación da conta nun prazo máximo de 24 horas desde a súa solicitude, poñendo ao dispor do Cliente o saldo que, segundo corresponda, a conta presentase ao seu favor. A cancelación será gratuíta para o Cliente.

Non obstante o anterior, a cancelación da conta non será posible se vostede tivese contratado con BBVA outro produto ou servizo que requira para a súa xestión manter aberta a conta ou, en caso de que a conta presentase saldo a favor de BBVA, ata que vostede pague o devandito saldo, así como os seus xuros, comisións e gastos devindicados.

Do mesmo xeito, BBVA poderá proceder a cancelar a conta mediante a súa comunicación con 2 meses de antelación, transcorridos os cales, se houberse saldo acredor, este non devindicará xuros a seu favor e

quedará a disposición destes, quedando obrigado a dispoñer da súa totalidade.

Do mesmo xeito e co mesmo aviso previo de 2 meses, a conta considerarase pechada e cancelada cando non rexistrase ningún movemento durante máis de 24 meses consecutivos, sempre que presente saldo cero ou a favor de BBVA, aínda que sexa como consecuencia do cargo de comisións.

O aviso previo de 2 meses por parte de BBVA non será preceptivo nestes supostos:

- os previstos na normativa sobre prevención de branqueo de capitais e financiamento do terrorismo e, en particular, se vostede non achegase a BBVA a documentación requirida por esta normativa;
- cando vostede facilitase a BBVA información incorrecta para a apertura da conta se, de facilitar a información correcta, a conta non se puidese abrir;
- cando vostede utilizase deliberadamente a conta para fins ilícitos.

## Gastos:

Serán a cargo do titular da conta, cando así se requira, os gastos de correo ou outros medios de comunicación e aplicarase a tarifa oficial que teña publicada a Dirección Xeral de Correos e Telecomunicacións.

## Modificación de condicións:

BBVA poderá modificar as condicións do contrato mediante a súa comunicación previa con dous meses de antelación á súa aplicación. En caso de que vostede non estea conforme cos cambios poderá decidir resolver o contrato sen ningún custo para vostede.

Na data na que calquera dos titulares da Conta Joven cumpra 30 anos, a conta liquidarase consonte as condicións económicas vixentes ata esa data e, a partir desta, a conta pasará a renomearse tendo a denominación do produto que nese momento BBVA teña a disposición para esa franxa de idade. No caso en que as condicións económicas da conta tamén cambiasen, BBVA comunicarállas previamente.

## Fondo de garantía de depósitos:

Conforme coa normativa do Fondo de Garantía de Depósitos, existe unha dobre cobertura, unha para depósitos e outra para valores. En ambos os dous casos o importe da garantía é dun máximo de 100.000 euros.

Os depósitos mantidos en Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. están garantidos polo Fondo de Garantía de Depósitos (1). Límite da cobertura: 100.000 euros por depositante e entidade de crédito (2). A seguinte denominación comercial forma parte da súa entidade de crédito: BBVA.

Se o Titular teña máis depósitos na mesma entidade de crédito, todos os seus depósitos na mesma entidade de crédito súmanse e o total está suxeito ao límite de 100.000 euros (2). Se ten unha conta en participación con outra(s) persoa(s), o límite de 100.000 EUR aplícase a cada depositante por separado (3). Período de reembolso en caso de concurso da entidade de crédito: 7 días hábiles (4). Moeda en que se realiza o reembolso: euros. Contacto: José Ortega y Gasset, 22 - 5ª planta, 28006 - Madrid, Teléfono +34 91 431 66 45, correo electrónico: fogade@fgd.es . Para máis información: [www.fgd.es](http://www.fgd.es).

Información adicional:

(1) Se non puidese dispoñerse dun depósito debido a que unha entidade de crédito non estea en condicións de cumprir as súas obrigas financeiras, un Sistema de Garantía de Depósitos reembolsará aos depositantes. O reembolso ascende como máximo a 100.000 EUR por entidade de crédito. Isto significa que se suman todos o seus depósitos efectuados na mesma entidade de crédito para determinar o nivel de cobertura. Se, por exemplo un depositante posúe unha conta de aforro con 90.000 EUR e unha conta corrente con 20.000 EUR, só se lle reembolsarán 100.000 EUR.

(2) Límite da protección para as contas en participación.

No caso de contas en participación, o límite de 100.000 EUR aplicarase a cada depositante.

Porén, os depósitos nunha conta sobre a que teñan dereitos dúas ou máis persoas como socios ou membros dunha sociedade, unha asociación ou calquera agrupación de índole similar, sen personalidade xurídica, agréganse e trátanse como se os efectuase un depositante único a efectos do cálculo do límite de 100.000 EUR.

### (3) Reembolso.

O sistema de garantía de depósitos responsable é o Fondo de Garantía de Depósitos, José Ortega y Gasset, 22 - 5ª planta, 28006 - Madrid, Teléfono +34 91 431 66 45, correo electrónico: fogade@fgd.es Reembolsaralle os seus depósitos (ata un máximo de 100.000 EUR) nos seguintes prazos: 15 días hábiles (entre o 1 de xaneiro de 2019 e o 31 de decembro de 2020); 10 días hábiles (entre o 1 de xaneiro de 2021 e o 31 de decembro de 2023) e 7 días hábiles (a partir do 31 de decembro de 2023). Se ata o 31 de decembro de 2023 o Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito non puidese restituír o importe reembolsable nun prazo de sete días hábiles, pagará aos depositantes, nun prazo máximo de cinco días hábiles despois da súa solicitude, un importe axeitado dos seus depósitos garantidos co fin de cubrir o seu sustento. O devandito importe deducirase da suma reembolsable. Se neste prazo non se lle reembolsou, debe poñerse en contacto co sistema de garantía de depósitos, xa que o tempo durante o cal pode reclamarse o reembolso pode estar limitado. Para máis información, consulte [www.fgd.es](http://www.fgd.es)

### Outra información importante.

En xeral, todos os depositantes retalistas e as empresas están cubertos por sistemas de garantía de depósitos. As excepcións aplicables a certos depósitos poden consultarse no sitio web do sistema de garantía de depósitos responsable. A súa entidade de crédito informarao tamén, se así o solicita, de se determinados produtos están cubertos ou non. Se os depósitos están cubertos, a entidade de crédito confirmarallo tamén nos extractos de conta.

As débedas que o Titular manteña co Banco teranse en conta para calcular o importe garantido e reembolsable polo Fondo de Garantía de Depósitos.

Non se consideran depósitos garantidos os realizados por outras entidades de crédito por conta propia e no seu propio nome, así como os realizados polos suxeitos e as entidades financeiras seguintes: 1.º As sociedades e axencias de valores. 2.º As entidades aseguradoras. 3.º As sociedades de investimento mobiliario. 4.º As sociedades xestoras de institucións de investimento colectivo, así como as sociedades xestoras de fondos de pensións, dos fondos de titulización e de capital-risco e os depósitos das entidades que xestionan. 5.º As sociedades xestoras de carteiras e as empresas de asesoramento financeiro. 6.º As sociedades de capital risco e as súas correspondentes sociedades xestoras. 7.º Calquera outra entidade financeira definida no artigo 4.1.26 do Regulamento (UE) n.º 575/2013 do Parlamento Europeo e do Consello, de 26 de xuño de 2013. Tampouco teñen cobertura os fondos propios da entidade de crédito, os valores representativos da débeda emitidos pola entidade de crédito, mesmo as obrigas de pagamento e efectos negociables. Tampouco teñen cobertura os depósitos constituídos polas Administracións Públicas, agás os constituídos por entidades locais cun orzamento anual igual ou inferior a 500.000 euros. Non están garantidos os valores de que sexan titulares as persoas mencionadas nos ordinais anteriores nin os das Administracións.

### Traslado de contas:

Vostede poderá realizar o traslado da súa conta consonte o Real Decreto-Lei 19/2017 e Orde ECE/228/2019.

### Desistencia do contrato de conta:

**Vostede ten 14 días naturais desde a sinatura do contrato para desistir del. A desistencia poderá notificárselle á oficina do BBVA, aos Servizos de Banca Telefónica e Banca por Internet.**

En caso de exercicio do dereito de desistencia, deberá pagarlle ao Banco os gastos e comisións xerados ata o momento da desistencia. Durante o prazo anteriormente indicado, vostede poderá solicitarlle a BBVA que o contrato se faga efectivo na súa totalidade, en cuxo caso non lle será de aplicación ao seu favor o dereito de desistencia establecido.

Cando o contrato se formalice de maneira non presencial, de xeito que BBVA non poida facilitarlle os documentos relativos a este, remitirallos inmediatamente despois da súa formalización.

**Lexislación aplicable:** Española.

**Réxime Lingüístico:** O contrato e comunicacións sucesivas serán en galego.

### **Procedementos de reclamación xudicial:**

As partes sométense a canto estableza a Lei de Axuizamento Civil.

### **Procedementos de reclamación extraxudicial:**

Póñense diferentes medios ao seu dispor para a xestión das súas queixas e reclamacións:

- Servizo de Atención ao cliente. Correo electrónico: [servicioatencioncliente@grupobbva.com](mailto:servicioatencioncliente@grupobbva.com)
- Defensor del Cliente del Grupo BBVA. Correo electrónico: [defensordelcliente@bbva.com](mailto:defensordelcliente@bbva.com)
- Número de teléfono gratuito: 900812679.

O Servizo de Atención al Cliente poderá resolver as reclamacións que lle presenten os seus clientes mediante correo electrónico habilitado por este para o resto das súas comunicacións e en papel, se non tivese habilitado un correo electrónico.

O prazo máximo para a resolución de queixas e reclamacións respecto dos dereitos e obrigas é de quince días hábiles. Excepcionalmente e por cuestións alleas a BBVA, este prazo poderá ampliarse ata un mes.

Se o Cliente non estivese de acordo coa decisión final da súa reclamación ou queixa e unha vez esgotadas as instancias que o Banco facilita indicadas anteriormente, o Cliente poderá dirixirse a: Servizo de Reclamaciones de Banco de España (Calle Alcalá 48, 28014 Madrid).

Ademais, vostede poderá acudir ás entidades de resolución alternativa establecidas en España consonte a Lei 7/2017, do 2 de novembro, relativa á resolución alternativa de litixios en materia de consumo.

**Datos de contacto:** Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A., plaza San Nicolás n.º 4, 48005 Bilbao. Pódese contactar coa entidade a través de Línea BBVA (900 102 801) e a través do enderezo de correo electrónico: [servicioatencioncliente@grupobbva.com](mailto:servicioatencioncliente@grupobbva.com)

BBVA está inscrita no Rexistro Especial de Institucións Financeiras do Banco de España co número 0182, suxeita á supervisión e control do Banco de España.

**Validez do documento:** Cinco (5) días naturais desde a data de entrega do presente documento.

A sinatura da presente información sobre a CONTA CORRENTE indicada neste documento, non implica contratación dela nin compromiso de contratar por vostede e BBVA o produto. Esta Información Precontractual permítelle comparar ofertas similares e adoptar a decisión sobre a contratación con BBVA.

### **Sinatura diferida e réxime de cotitularidade.**

No caso de que este documento se refira a varios Titulares, o cliente que aparece como primeiro Titular reconece que, coa exclusiva finalidade de xestionar a formalización deste documento, facilitoulle a BBVA os datos de identificación do resto de titulares ou dalgún deles que, segundo manifestan, están interesados en contratar o produto relacionado neste documento.

A sinatura diferida permite asinar este documento nunha canle a distancia ou, mesmo, nunha oficina de BBVA mediante un dispositivo electrónico. O cliente debe solicitalo en calquera das canles que o BBVA teña dispoñibles para isto en cada momento. BBVA comunicaralle a tarefa de sinatura por correo electrónico, notificación push ou equivalente, para que asine nas canles que pon ao seu dispor (área privada da web ou da aplicación móbil, nunha oficina mediante unha sinatura dixital nunha tableta ou noutro dispositivo electrónico equivalente, etc.) nun prazo máximo de 5 días.

Se o documento fai referencia a varios titulares, entenderase que asinaron todos na data e hora en que o asine o último. O Banco comunicaralle este feito a todos os titulares só no caso de que se cumprise a sinatura de todos dentro do prazo comunicado.

No caso de que algún dos titulares non asine no prazo indicado, a tarefa de sinatura caducará e considerarase non efectuada a contratación para ningún dos titulares. O Banco comunicarlle esta caducidade a cada un dos que non asinasen en prazo.

## **FOLLETO DE INFORMACIÓN PREVIA DE SERVICIOS DE PAGAMENTO**

Este documento contén a información xeral previa do contrato de conta corrente (en diante, o contrato) cando o cliente realice operacións de pagamento con BBVA na súa condición de consumidor ou microempresa, conforme o establecido na Orde ministerial ECE/1263/2019, sobre transparencia das condicións de información aplicables aos servizos de pagamento (en diante, a Orde de servizos de pagamento). Cando o usuario do servizo de pagamento sexa un non consumidor ou microempresa, non lle serán aplicables en toda a súa extensión este folleto nin a referida Orde de servizos de pagamento.

Este documento é aplicable aos servizos de pagamento prestados por BBVA ao cliente na súa condición de consumidor ou microempresa. Para os efectos deste documento, entenderase como **consumidor** unha persoa física que, para os efectos das operacións de servizos de pagamento, actúa con fins alleos á súa actividade económica, comercial ou profesional. Entenderase como **microempresa** a persoa física que realiza unha actividade profesional ou empresarial e a persoa xurídica que, na data de formalización do contrato de servizo de pagamento, ten empregadas menos de dez persoas e cuxo volume de negocios anual ou cuxo balance xeral anual non supera os dous millóns de euros. Entenderase como **non consumidor** a persoa física ou xurídica que, nas operacións de servizos de pagamento, actúa no desenvolvemento da súa actividade económica, comercial ou profesional e non ten a condición de microempresa.

O cliente informará puntualmente a BBVA daquelas circunstancias que poidan determinar un cambio na súa consideración.

### **1. SOBRE O PROVEDOR DE SERVICIOS DE PAGAMENTO**

O provedor de servizos de pagamento do cliente é BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S. A. (en diante, "o Banco ou BBVA"):

- Domicilio social: plaza de San Nicolás, 4 - 48005 Bilbao
- Teléfono: 900 102 801
- Enderezo de páxina web: [www.bbva.es](http://www.bbva.es)
- Inscrito: Rexistro Mercantil de Biscaia, tomo 2083, folio 1, folla BI-17-A, inscrición 1.ª, CIF
- Autoridades responsables da súa supervisión: Banco de España (Rexistro 0182) e Comisión Nacional do Mercado de Valores

### **2. SOBRE A UTILIZACIÓN DO SERVICIO DE PAGAMENTO**

#### **2.1. Principais características do servizo de pagamento.**

Enténdese por operación de pagamento unha acción iniciada polo ordenante, ou por conta súa, ou polo beneficiario consistente en ingresar, transferir ou retirar fondos, independentemente das obrigas establecidas entre o ordenante e o beneficiario. As principais operacións de pagamento son:

**Servizos de ingreso e retirada de diñeiro:** permite realizar na súa conta as operacións de pagamento, para xestionar os movementos da devandita conta e dispoñer do diñeiro nesta.

**Cargos domiciliados:** é un servizo destinado a efectuar un cargo na súa conta. Esta operación pode ser iniciada polo beneficiario do pagamento, coa súa previa autorización, ou polo cliente directamente. O cliente pode consultar os datos e a información dos cargos domiciliados na súa conta de crédito a través das canles electrónicas dispoñibles, dos caixeiros ou de calquera oficina de BBVA. O cliente tamén lle pode dar instrucións a BBVA para:

a) Limitar o pagamento dos cargos domiciliados a un importe determinado, a unha periodicidade ou a ambos os dous.

b) Comprobar que o importe e a periodicidade do pagamento do cargo domiciliado, no caso de que non teña dereito a reembolso ou devolución, son os mesmos ca os que se solicitaron na orde de pagamento.

c) Bloquear o cobramento dun cargo.

**Transferencias:** a transferencia é a operación efectuada por orde dunha persoa física ou xurídica destinada a efectuar un aboamento nunha conta da que poida dispoñer o beneficiario da orde e contra unha conta titularidade do ordenante aberta nunha entidade. O cliente pode actuar como ordenante de transferencias (cargo nas súas contas en BBVA) e como beneficiario (aboamento nesas contas).

**Transferencia inmediata:** é unha operación de pagamento en euros, na zona SEPA, pola que unha persoa (o ordenante) lle dá instrucións á súa entidade bancaria para que, con cargo a unha conta súa, envíe unha determinada cantidade de diñeiro á conta doutra persoa (o beneficiario da transferencia) na mesma entidade ou noutra. A principal característica da transferencia inmediata é que se carga no momento na conta do ordenante e se aboa na do beneficiario.

O cliente e BBVA poden establecer límites para as operacións de pagamento a través de [www.bbva.es](http://www.bbva.es), chamando á Liña BBVA ou na súa oficina BBVA.

BBVA aboará na conta do titular beneficiario o importe total da operación de pagamento recibida ao seu favor. O Banco poderá deducir os seus gastos do importe transferido antes do seu aboamento na correspondente conta de pagamento.

**Tarxetas de pagamento:** unha tarxeta é un medio de pagamento que normalmente emite unha entidade financeira e que permite pagar bens e servizos en calquera dos establecementos (físicos ou virtuais) adheridos ao sistema VISA/MASTERCARD, dependendo do tipo de tarxeta emitida, e retirar efectivo a débito en caixeiros e oficinas de BBVA e daquelas entidades que o permitan, contra a conta de domiciliación, sempre que esta conta estea aberta no Banco. As condicións de servizos de pagamento das tarxetas aparecerán recollidas nos seus respectivos contratos.

**Servizo de iniciación de pagamentos:** é un servizo de pagamento que permite iniciar unha orde de pagamento por petición do usuario do servizo de pagamento respecto dunha conta de pagamento aberta noutro provedor de servizos de pagamento. No caso de que o cliente empregue este servizo, o Banco facilitaralle a información previa antes da súa contratación.

**Servizo de información de contas:** é un servizo de pagamento en liña cuxa finalidade consiste en facilitar información agregada sobre unha ou varias contas de pagamento das que é titular o usuario de servizos de pagamento, ben noutro provedor de servizos de pagamento, ben en varios provedores de servizos de pagamento. No caso de que o cliente empregue este servizo, o Banco facilitaralle a información previa antes da súa contratación.

## 2.2 Tipo de identificador único para a execución correcta dunha operación de pagamento.

Nas operacións de pagamento relativas ás contas que manteña en BBVA, o seu identificador único será o asignado como IBAN (International Bank Account Number) no seu contrato de conta aberta en BBVA.

BBVA considerará que a operación de pagamento foi realizada correctamente se se efectúa na conta correspondente ao identificador único facilitado polo cliente ordenante a BBVA. Se o identificador único facilitado non é o correcto, BBVA non será responsable dunha hipotética execución defectuosa ou da non execución da operación.

Con carácter específico, cando BBVA lle preste servizos de pagamento como consumidor ou microempresa, será responsable da correcta execución dunha operación de pagamento nos termos e condicións previstos na Lei de servizos de pagamento ou norma que no futuro puidese substituíla.

## 2.3. Autorización das operacións de pagamento.

As operacións de pagamento consideraranse autorizadas cando o cliente ordenante consinta a súa execución de acordo co que se estableza para cada caso. Tamén se poderá dar o consentimento a través do beneficiario ou do provedor de servizos de iniciación de pagamentos.

## 2.4. Irrevogabilidade dunha operación de pagamento.

O cliente non poderá revogar unha orde de pagamento unha vez que sexa recibida polo provedor de servizos de pagamento do ordenante, salvo nos seguintes prazos:

- Se se trata de cargos domiciliados, o prazo de revogación finaliza o día hábil anterior ao día convindo para o seu cargo na conta, sen prexuízo do dereito de devolución. O cliente pode revogar a orde de pagamento dun cargo domiciliado non executado. Para iso, deberá comunicarllo a BBVA ata o día hábil anterior ao acordado para o cargo na conta. Para estes efectos, enténdese por día hábil aqueles días de apertura comercial da oficina de BBVA que intervén na operación, agás no caso de contas contratadas telematicamente, nas que se seguirá o calendario da praza de Bilbao.
- Cando a operación de pagamento a inicie un provedor de servizos de iniciación de pagamento ou o beneficiario ou a través del, o cliente non poderá revogar a orde unha vez que lle dese o seu consentimento ao provedor de servizos de iniciación de pagamentos para iniciar a operación de pagamento ou unha vez que dese o seu consentimento para que a operación de pagamento se realice ao beneficiario.
- Se BBVA e o cliente acordasen, para unha orde de pagamento específica, que o momento da recepción corresponda cunha data específica, o cliente non poderá revogar a orde despois de finalizar o día hábil anterior ao día acordado.

BBVA poderá cobrar gastos pola revogación do consentimento do cliente, de acordo co pactado, de ser o caso, no contrato correspondente.

Cando o cliente dese o seu consentimento para unha serie de operacións de pagamento, a súa revogación implicará que toda futura operación de pagamento amparada por ese consentimento será considerada non autorizada.

## 2.5. Recepción de ordes de pagamento.

O momento da recepción dunha orde de pagamento é aquel no que a recibe BBVA. Se o momento da recepción non é un día hábil para o Banco, a orde entenderase recibida ao día hábil seguinte. Para os efectos deste documento, enténdese por día hábil aqueles días de apertura comercial da oficina de BBVA que intervén na operación, agás no caso de contas contratadas telematicamente, nas que se seguirá o calendario da praza de Bilbao.

Entenderase que foi recibida o día hábil seguinte calquera orde de pagamento recibida a partir das 16:30 horas dun día hábil.

No caso das transferencias inmediatas, a execución da orde de pagamento realízase de forma inmediata no mesmo momento de recibir a orde de pagamento.

No caso de que BBVA rexeite a execución dunha orde de pagamento, comunicarlle esta circunstancia inmediatamente ao cliente, explicando, na medida do posible, os motivos da negativa e, se é o caso, o procedemento que hai que seguir para corrixir os erros que a provocaron.

BBVA poderá cobrar gastos por esta notificación, de acordo co pactado, se é o caso, nas correspondentes condicións particulares do contrato de que se trate.

BBVA non pode negarse a executar unha orde de pagamento autorizada se cumpre todas as condicións establecidas neste contrato, fose iniciada polo cliente ou no seu nome por un provedor de iniciación de servizos de pagamento, polo beneficiario ou a través del.

## 2.6. Réxime aplicable da data de valor e da dispoñibilidade de fondos.

Nas operacións de pagamento en euros nas que as entidades bancarias estean dentro do Espazo Económico Europeo (EEE) ou adheridas á Área Única de Pagamentos en euros (SEPA), e as nacionais nunha moeda dun Estado membro que non forme parte da zona euro, a data de valor e a data de dispoñibilidade de fondos seguen as seguintes regras:

- A data de valor do aboamento na conta do titular beneficiario do pagamento non será posterior ao día hábil no que o importe da operación de pagamento lle foi aboado a BBVA.
- A data de valor do cargo na conta do titular ordenante do pagamento non será anterior ao día hábil no que o importe da operación de pagamento se cargue nesa conta.
- BBVA, logo de recibir unha orde de pagamento do ordenante, garantirá que o importe da operación de pagamento é aboado na conta do provedor de servizos de pagamento do beneficiario como máximo: i) se a orde é en euros, ao final do día hábil seguinte, a non ser que se inicie en papel porque nese caso o prazo máximo será ao final dos dous días hábiles seguintes; ii) se a orde é noutra divisa dun Estado membro da UE non integrada no euro, ao final dos catro días hábiles seguintes.
- Cando un consumidor ou unha microempresa ingrese efectivo nunha conta de pagamento nun provedor de servizos de pagamento na moeda desa conta de pagamento, poderá dispor do importe ingresado desde o momento en que teña lugar a recepción dos fondos. A data de valor do ingreso será a do día no que se realice.

## 2.7. Conformidade da dispoñibilidade de fondos.

Para que o Banco lle poida confirmar a dispoñibilidade de fondos a un provedor de pagamentos concreto na conta do cliente para a execución de ordes de pagamento baseadas na tarxeta, debe contar cos seguintes requisitos:

- Que a conta do ordenante estea accesible en liña no momento da solicitude.
- Que o cliente lle dese o consentimento expreso a BBVA para facilitar a confirmación de que o importe dunha operación de pagamento específica está dispoñible.
- Que o consentimento do cliente fose anterior á primeira confirmación.

O provedor de servizos de pagamento concreto poderá solicitar esta confirmación cando se cumpran as seguintes condicións:

- Que o cliente lle prestase o seu consentimento expreso ao provedor que solicite a confirmación.
- Que o cliente iniciase a operación de pagamento por un importe específico mediante unha tarxeta emitida polo provedor de servizos de pagamento.
- Que o provedor de servizos de pagamento se identifique ante o Banco antes de cada solicitude de confirmación.

A confirmación consistirá só nun "si" ou nun "non". Esta información non se conservará nin se utilizará para fins distintos dos expostos. O Banco non poderá bloquear fondos como consecuencia desta confirmación.

O cliente, cando sexa ordenante dunha operación de pagamento, terá dereito a solicitarlle ao Banco que identifique o provedor de servizos de pagamento que solicitase información sobre a dispoñibilidade de fondos da súa conta e a resposta que lle proporcionou o Banco.

BBVA poderá denegarlle o acceso á conta do cliente a un provedor de información sobre contas ou a un provedor de servizos de iniciación de pagamentos por razóns obxectivamente xustificadas e debidamente documentadas relacionadas co acceso non autorizado ou fraudulento á conta por parte deste provedor, en particular co inicio non autorizado ou fraudulento dunha operación de pagamento. BBVA informará o cliente da denegación do acceso e dos seus motivos, se é posible, antes de denegar o acceso e, como moi tarde, inmediatamente despois da denegación.

## 3.- GASTOS, TIPOS DE XURO E DE CAMBIO

- BBVA non poderá cobrarlle ao cliente polo cumprimento das súas obrigas de información periódica.

Non obstante, calquera tipo de información adicional ou diferente, ou aquela que se comunique con máis frecuencia ca a establecida neste acordo por petición do cliente xerará un gasto que se liquidará segundo as tarifas de BBVA. O Banco tamén poderá repercutirle ao cliente os gastos ocasionados pola resolución do contrato, pola revogación das ordes de pagamento e os derivados da recuperación de fondos por operacións de pagamento executadas cun identificador único incorrecto.

- Nas operacións de pagamento nas que o titular sexa o beneficiario, o Banco poderá deducir os seus gastos do importe transferido antes de aboarillo, excepto nas operacións de pagamento iniciadas polo cliente ou realizadas a través del, como beneficiario, nas que BBVA lle pagará o importe total da operación de pagamento, sen dedución ningunha. Nas operacións de pagamento nas que o cliente sexa o ordenante, o Banco transferirá o importe total da operación, sen descontar os gastos do importe transferido .
- En toda operación de pagamento en que tanto o proveedor de servizos de pagamento do ordenante como do beneficiario estean situados en España, ou un dos provedores estea situado en España e o outro ou outros estean noutro Estado membro da Unión Europea, ou na que só estea implicado un proveedor de servizos de pagamento situado en España, o beneficiario pagará os gastos cobrados polo seu proveedor de servizos de pagamento e o ordenante aboará os gastos polo seu proveedor de servizos de pagamento.
- Os xuros e gastos dos distintos produtos e servizos de pagamento son os previstos para cada un deles na súa información precontractual, cando proceda, no seu contrato e no folleto de tarifas do Banco vixente en cada momento, publicadas en bbva.es e no taboleiro de anuncios das súas oficinas.
- Cando a operación de pagamento inclúa unha conversión en divisas, BBVA cobrará os gastos e comisións oportunas de acordo coas instrucións que reciba do cliente, se este inicia a operación de pagamento, ou do proveedor de servizos de pagamento da outra parte, se a operación de pagamento se inicia pola súa solicitude. A falta de instrucións, seguirase o disposto no contrato ou no folleto de tarifas.

Se a operación de pagamento inclúe unha conversión en divisas da Unión Europea e o proveedor de servizos de pagamento da outra parte tamén está en España, os gastos compartiranse, agás os que resulten da conversión, que sufragará a persoa que solicitou tal conversión, salvo que as partes indiquen o contrario, que lle será comunicado ao Banco polo titular na solicitude de prestación do servizo de pagamento ou polo proveedor de servizos de pagamento da outra parte se é esta quen inicia a operación de pagamento.

#### **4.- SOBRE A COMUNICACIÓN**

BBVA realizará calquera comunicación derivada do contrato ao cliente a través dos servizos da súa Banca por Internet ou, no seu defecto, por calquera medio telemático ou electrónico. Se o cliente desexase recibir comunicacións por correo postal, poderá solicitálo a través de bbva.es e nas súas oficinas, e o Banco procederá a envialas por esa canle.

Así mesmo, BBVA poderá remitir por SMS ou outros medios telemáticos ou electrónicos avisos ou alertas sobre calquera tipo de información relativa á execución do contrato ou ás súas operacións de pagamento.

BBVA proporcionarlle información sobre os movementos e/ou operacións realizadas coa súa conta mensualmente e da forma acordada.

Este contrato formalízase no idioma no que se redacta. Todas as comunicacións e/ou notificacións resultantes del se realizarán en calquera dos idiomas oficiais do Estado español que acorden as partes.

O cliente poderá obter, en calquera momento, tras solicitálo, unha copia destas condicións, así como do seu contrato. Para contratar unha conta non é necesario contratar ningún outro servizo accesorio, aínda que o cliente debe ter aberta no Banco unha conta corrente na que domiciliar os pagamentos.

#### **5.- SOBRE AS RESPONSABILIDADES E REQUISITOS NECESARIOS PARA A DEVOLUCIÓN**

**5.1.** O cliente deberá adoptar medidas razoables para protexer as súas credenciais de seguridade personalizadas: número ou calquera contrasinal para o acceso e xestión dos servizos telemáticos, e notificarlle a BBVA en canto o saiba, nas súas oficinas ou na Liña BBVA, sen demora indebida, que se produciu un uso inadecuado dos seus contrasinais ou, de ser o caso, calquera transacción non autorizada ou calquera erro ou discrepancia observada nos extractos comunicados polo Banco.

**5.2. Bloqueo.** BBVA reserva para si o dereito de proceder ao bloqueo de calquera instrumento de pagamento convido, operacións de pagamento e acceso ás canles telemáticas do Banco para preservar a seguridade das operacións ante calquera sospeita por parte do Banco dunha actuación non autorizada ou fraudulenta deste ou, no caso de que o instrumento de pagamento estea asociado a unha liña de crédito, se o seu uso puidese supoñer un aumento significativo do risco de que o ordenante poida ser incapaz de lle facer fronte á súa obriga de pagamento.

O Banco informará o titular mediante comunicación personalizada do bloqueo de que se trate e dos seus motivos, con carácter previo ou inmediatamente posterior, agás que esa comunicación fose contraria á normativa vixente ou resulte comprometida por razóns de seguridade obxectivamente xustificadas.

### **5.3. Operacións sospeitosas de fraude**

BBVA dispón de sistemas de detección da fraude para a identificación rápida e eficaz de operacións sospeitosas ou fraudulentas. No caso de que estes sistemas detecten unha operación que poida resultar sospeitosa de fraude real ou de ameazas para a seguridade, BBVA contactará co cliente, por teléfono e/ou telematicamente, para confirmar a veracidade da operación concreta e sospeitosa ou o consentimento real do cliente a esta. Ademais, BBVA poderá enviarlle notificacións ao cliente para informalo das operacións de especial relevancia debido ao seu importe ou que superen os límites das operacións habituais do cliente etc.

### **5.4. Comunicación a BBVA de operacións de pagamento non autorizadas ou de execución incorrecta**

Cando o cliente teña coñecemento de que se produciu calquera operación de pagamento non autorizada ou executada incorrectamente, deberá notificarllo a BBVA sen demora indebida, para que o Banco poida rectificar a operación. A comunicación debe realizarse como máximo nun prazo de 13 meses desde a data do cargo ou do aboamento, a non ser que BBVA non lle proporcionase a información correspondente a esa operación.

No caso de operacións non autorizadas, BBVA devolveralle o importe da operación e restablecerá, de ser o caso, a conta na que se cargase o devandito importe ao estado no que se encontraría de non efectuarse a operación non autorizada. Non obstante, no caso de operacións de pagamento non autorizadas resultantes da utilización dun instrumento de pagamento perdido ou subtraído, seguiranse as disposicións deste documento sobre as condicións aplicables ao instrumento de pagamento.

### **5.5. Responsabilidade do Banco pola non execución ou execución defectuosa ou con atraso dunha orde de pagamento**

**Nas ordes de pagamento iniciadas polo ordenante:** o Banco será responsable fronte ao cliente da correcta execución das operacións de pagamento que este ordene, salvo que se demostre que o provedor de servizos de pagamento do beneficiario recibiu o importe da operación de pagamento. Nese caso, este último será o responsable diante do beneficiario.

Se o Banco fose responsable de acordo co exposto anteriormente, devolveralle ao cliente, sen demora indebida, o importe correspondente á operación e restablecerá, se é o caso, o saldo da conta de pagamento á situación na que estaría se non se producise a operación de pagamento defectuosa. A data do valor do seu aboamento na conta do cliente non poderá ser posterior á data na que se cargase o importe.

Se o cliente actúa como beneficiario, o Banco porá de inmediato á súa disposición o importe correspondente á operación de pagamento e, de ser o caso, aboará o importe correspondente na súa

conta. A data do valor do aboamento na conta de pagamento do titular non será posterior á data na que se cargase o importe.

Cando se executa unha operación de pagamento con atraso, o provedor de servizos de pagamento do beneficiario asegurará que, logo da solicitude do provedor de servizos de pagamento do ordenante, a data de valor do aboamento na conta de pagamento do beneficiario non sexa posterior á data na que atribuiría o importe no caso de correcta execución da operación.

Cando o cliente actúe como ordenante da operación de pagamento, o Banco, logo de solicitalo e independentemente da responsabilidade que se determine, intentará inmediatamente rastrexar a operación de pagamento e notificaralle os resultados ao ordenante. Por iso, o Banco non lle cobrará ningún gasto ao ordenante.

**Nas ordes de pagamento iniciadas polo cliente como beneficiario:** o Banco será responsable da súa correcta transmisión ao provedor de servizos de pagamento do ordenante e deberá devolverlle inmediatamente a orde de pagamento ao provedor de servizos de pagamento do ordenante. Cando a transmisión da orde de pagamento se efectúe con atraso, a data de valor correspondente ao aboamento do importe da conta de pagamento do cliente non será posterior á data de valor que se lle atribuiría ao importe no caso dunha correcta execución da operación.

O Banco velará porque o importe da operación de pagamento estea dispoñible para o beneficiario inmediatamente despois de que o devandito importe se aboe na súa propia conta. A data de valor correspondente ao aboamento do importe na conta de pagamento do beneficiario non será posterior á data de valor que se lle atribuiría ao importe no caso de executar correctamente a operación.

Se o cliente actúa como ordenante dunha operación de pagamento non executada ou executada de forma defectuosa por causas atribuíbles ao Banco, este devolveralle ao ordenante, segundo corresponda e sen demora inxustificada, o importe da operación de pagamento non executada ou executada de forma defectuosa e restituirá a conta de pagamento na que se efectuou o cargo ao estado no que se encontraría de non se efectuar a operación de pagamento defectuosa. A data de valor do aboamento na conta de pagamento do titular non será posterior á data na que se cargase o importe.

O Banco será responsable se se comprobase que recibiu o importe da operación de pagamento, aínda que o pagamento se realizase cun pouco de atraso. A data de valor neste caso non será posterior á data de valor que se lle atribuiría ao importe no caso da execución correcta da operación.

O Banco, en todo caso, como prestador de servizos de pagamento do cliente beneficiario, logo de que este o solicite, intentará inmediatamente rastrexar a operación de pagamento e notificarlle ao beneficiario os resultados. Por iso, o Banco non lle cobrará ningún gasto ao titular.

BBVA responderá fronte ao cliente polos gastos que se ocasionasen, así como polos xuros aplicados ao cliente como consecuencia da non execución ou da execución defectuosa ou atrasada da operación de pagamento.

## 5.6. Réxime de devolución polo cliente dos cargos e recibos domiciliados

Nas operacións autorizadas, o cliente poderá solicitarlle a BBVA a devolución do importe dunha operación de pagamento autorizada e executada, nun prazo máximo de ata 8 semanas, contadas a partir da data do cargo dos fondos na súa conta, cando se dean, conxuntamente, as seguintes condicións:

- Que o cliente ordenante non especificase o importe exacto da operación na autorización do cargo.
- Que o importe cargado supere o que o cliente ordenante podería esperar tendo en conta a súas anteriores pautas de gastos satisfeitos a través de BBVA nos últimos 12 meses, xa se trate de transaccións co mesmo beneficiario do cargo ou con outro distinto.

BBVA devolveralle o importe íntegro da operación de pagamento ou xustificarlle a denegación da devolución no prazo de dez (10) días hábiles desde a recepción da súa solicitude.

## **6.- SOBRE AS MODIFICACIÓNS E A RESOLUCIÓN DO CONTRATO MARCO**

### **6.1. Modificación do contrato**

BBVA poderá modificar os xuros, comisións, gastos e demais condicións previstas neste contrato, así como incluír outras novas, logo de llo comunicar ao cliente con dous meses de antelación. O Banco entenderá que o cliente acepta a modificación se non lle comunica a BBVA a súa non aceptación con anterioridade á data proposta de entrada en vigor. Neste suposto, o cliente terá dereito a resolver o contrato sen ningún custo e con efecto a partir de calquera momento anterior á data en que se aplicaría a modificación.

Aplicaranse de xeito inmediato todas aquelas modificacións que inequivocamente resulten máis favorables para o cliente.

### **6.2. Duración e resolución do contrato**

O contrato é de duración indefinida. O cliente poderá proceder a resolver o contrato en calquera momento sen aviso previo, e BBVA deberá resolvelo nun prazo máximo de 24 horas desde a súa solicitude. BBVA porá á disposición do cliente o saldo que, de ser o caso, presentase a conta ao seu favor e o cliente deberá entregarlle ao Banco, para a súa inutilización, todas as tarxetas de pagamento asociadas á conta. A cancelación será gratuíta para o cliente.

A pesar do anterior, a cancelación da conta non será posible se o cliente tivese contratado con BBVA outro produto ou servizo que requira para a súa xestión mantela aberta.

Do mesmo xeito, BBVA poderá proceder a cancelar a conta mediante a súa comunicación ao cliente con 2 meses de antelación. Unha vez que estes transcorran, se houbese saldo acreedor, este non devindicará xuros ao seu favor e quedará á súa disposición.

## **7.- SOBRE A LEI APLICABLE, A COMPETENCIA JURISDICCIONAL E OS PROCEDEMENTOS DE RECLAMACIÓN**

O contrato réxese pola lei española e concretamente polo Real decreto lei 19/2018, sobre servizos de pagamento e outras medidas urxentes en materia financeira, pola Orde ECE/1263/2019, sobre transparencia das condicións de información aplicables aos servizos de pagamento, e, no caso de que o cliente teña a condición de consumidor, tamén lle será aplicable a Circular 5/2012 do Banco de España, sobre transparencia dos servizos bancarios e responsabilidade na concesión de préstamos.

No caso de que o cliente non teña a consideración de consumidor ou de microempresa, non lle será de aplicación a Orde ECE/1263/2019, sobre transparencia das condicións de información aplicables aos servizos de pagamento.

Serán competentes para o coñecemento de calquera controversia derivada do contrato os xuíces e tribunais españois.

Existe á disposición do cliente un servizo de atención ao cliente para a xestión das súas queixas e reclamacións:

- Servicio de Atención al Cliente. Apartado de correos 1598 - 28080 Madrid
- Enderezo electrónico: [servicioatencioncliente@grupobbva.com](mailto:servicioatencioncliente@grupobbva.com)

O Servicio de Atención al Cliente poderá resolver as reclamacións que lle presenten os seus clientes mediante correo electrónico habilitado por este para o resto das súas comunicacións e en papel, se non tivese habilitado un correo electrónico.

No caso de desconformidade coa resolución do Servicio de Atención al Cliente, o cliente pode dirixirse en segunda instancia ao Defensor del Cliente:

- Apartado de correos 14460 - 28080 Madrid

- Enderezo electrónico: [defensordelcliente@grupobbva.com](mailto:defensordelcliente@grupobbva.com)

Antes de dirixirse ao Defensor del Cliente deberá formulárselle a reclamación ao Servicio de Atención al Cliente.

Así mesmo, BBVA dispón dun Regulamento para a defensa do cliente, ao que se pode acceder solicitándoo en calquera das oficinas do BBVA ou a través da web [bbva.es](http://bbva.es) nas ligazóns específicas de atención ao cliente.

O prazo máximo para a resolución de queixas e reclamacións é de 15 días hábiles. Este prazo poderá ampliarse ata un mes por razóns alleas ao Banco, en cuxo caso o titular será informado.

Se despois deste tempo, e unha vez esgotadas as distintas instancias que BBVA facilita, non se resolvese o caso ou o solicitante estivese desconforme coa decisión final da súa reclamación ou queixa, poderá dirixirse a:

- Servizo de Reclamacións do Banco de España. Calle Alcalá, 48 - 28014 Madrid

## **8.- DEREITO DE DESISTENCIA**

O prazo para exercer o dereito de desistencia é de 14 días. O prazo iníciase o día da formalización do contrato. Non obstante, se non recibise as condicións contractuais e a información contractual correspondente antes do devandito día, o prazo para exercer este dereito comezará a contar o día en que reciba a devandita información.

O cliente debe deixarlle constancia ao Banco da notificación por calquera modo admitido en dereito. Considérase que se respectou o prazo se a notificación se enviou antes da expiración do prazo e en papel ou calquera outro soporte duradeiro á disposición de BBVA e accesible para el en calquera oficina BBVA. A presente información sobre o produto indicado no inicio deste documento non implica a súa concesión por parte do Banco nin unha oferta vinculante relativa a este.

O cliente poderá proceder a cancelar a conta en calquera momento, sen necesidade de aviso previo, e BBVA debe proceder a cancelala nun prazo máximo de 24 horas desde a súa solicitude. Así mesmo, poñerá á disposición do cliente o saldo que, de ser o caso, presentase a conta ao seu favor. A cancelación será gratuíta para o cliente.

A pesar do anterior, a cancelación da conta non será posible se vostede tivese contratado con BBVA outro produto ou servizo que requira para a súa xestión manter aberta a conta ou, no caso de que a conta presentase saldo a favor de BBVA, ata que pague o devandito saldo, así como os seus xuros, comisións e gastos devindicados.

Do mesmo xeito, BBVA poderá proceder a cancelar a conta mediante a súa comunicación ao cliente con 2 meses de antelación. Unha vez que estes transcorran, se houbese saldo acreedor, este non devindicará xuros ao seu favor e quedará á súa disposición.