

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 NEGOCIOS BIENVENIDA

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

### Descrición da conta:

Esta conta está destinada á actividade económica, empresarial ou profesional do titular. É unha conta en euros con total liquidez dirixida a clientes que teñan a condición de microempresas ou non consumidores.

Para os efectos deste documento, entenderase como microempresa a persoa física que desenvolve unha actividade profesional ou empresarial e a persoa xurídica que, na data de formalización do contrato de servizos de pagamento, ten empregadas menos de dez persoas e cuxo volume de negocios anual ou balance xeral anual non supera os dous millóns de euros. Entenderase como non consumidor a persoa física ou xurídica que actúa no desenvolvemento da súa actividade económica, comercial ou profesional e non ten a condición de microempresa. Se cumpre os requisitos recollidos neste documento, poderá obter os beneficios asociados á conta que lle detallamos.

### 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, tarxetas e demais documentos de disposición convidados. 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,

O cliente poderá autorizar a unha ou varias persoas para que poidan tanto dispoñer como consultar o saldo da conta.

## Condicións Económicas:

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

CONDICIÓN DEBEDORAS E COMISIÓN	
Comisión de mantemento da conta	144,00 € anuais distribuídos en 12 mensualidades de 12,00 € cada unha.
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	29,0000 TIN %
Comisión por descuberto tácito	4,5000 % mínimo 15,00 €
Gasto por regularización de descuberto	Desde 0,00 € alta 18,00 € 0,00 € Desde 18,01 € alta 999.999.999.999,99 € 30,00 €

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

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

**TAE do -2,3738%**, se non cumpre os requisitos (para un suposto de saldo diario de 6.000,00 euros constantes durante un ano).

**T.A.E. A efectos de información, faise constar que a taxa ou custo anual efectivo (TAE) indicado neste documento foi calculado consonte o procedemento establecido na Circular do Banco de España nº 5/2012.**

A conta non liquida xuros remuneratorios.

- Liquidacións de comisións: a primeira será na data da primeira liquidación que apareza no contrato e as seguintes, de ser o caso, no último día hábil de cada período establecido como período de liquidación.
- BBVA poderá asignarlle 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.
- O gasto por regularización de descuberto tácito cobrarase unha soa vez polas xestións realizadas na reclamación cada novo saldo.

## Beneficios asociados á conta Negocios

As comisións de mantemento e administración son as indicadas nas condicións económicas. En calquera caso, durante os doce primeiros meses naturais desde a apertura da conta Negocios, a comisión de mantemento da conta será de 0,00 euros mensuais, con independencia de que se cumplan ou non os requisitos detallados no apartado seguinte deste documento.

O cliente só por contratar a conta Negocios beneficiarase das seguintes vantaxes na devandita conta:

- Sen comisión por emisión e mantemento na súa tarxeta Negocios, de débito ou crédito. Esta exención só será aplicable a unha única tarxeta Negocios por cada titular e, se tivese máis, estaría exenta a que tivese unha comisión anual máis elevada.
- Sen comisión por emisión de cheques en euros.
- Sen comisión de compensación e negociación por ingreso de cheques en euros sobre prazas nacionais.
- Sen comisión por transferencias ordinarias e emisión de nóminas en euros, coroas suecas ou en leu (ron) romanés dentro do ámbito do Espazo Económico Europeo (membros da Unión Europea e mais Islandia, Liechtenstein e Noruega) ordenadas desde bbva.es, app de BBVA, BBVA Net cash e caixeiros. Non incluídas as realizadas en soporte magnético, OMF (orde de movemento de fondos), transferencias valor día e transferencias inmediatas. Para as transferencias non incluídas, serán de aplicación os conceptos complementarios e gastos de transferencias establecidos para estes efectos no anexo de comisións.

## Requisitos para a obtención de beneficios asociados á conta

A conta Negocios que cumpra dous dos tres requisitos de pagamentos que se expoñen a continuación estará exenta do pagamento da comisión de mantemento da conta:

- 1.- Pagamento de seguros sociais a través da conta: realizar 3 pagamentos nos tres meses naturais anteriores a cada liquidación.
- 2.- Pagamento de impostos (IVE/IAE/IRPF/IS) a través da conta: realizar 1 pagamento nos tres meses naturais anteriores a cada liquidación.
- 3.- Pagamento de nóminas a empregados a través da conta: realizar polo menos 2 pagamentos de nómina unitarios e superiores a 600 € nos tres meses naturais anteriores a cada liquidación.

A pesar do anterior, a conta Negocios cuxos titulares teñan unha actividade empresarial englobada nos CNO 0029 (agricultor) ou 0061 (traballador por conta propia de explotacións agrícolas ou de pesca) estará exenta do pagamento da comisión de mantemento cumprindo unicamente co requisito de pagamento de seguros sociais a través da conta. É dicir, realizar 3 pagamentos de seguros sociais a través da conta nos tres meses naturais anteriores a cada liquidación.

BBVA comprobará mensualmente, con motivo da liquidación da comisión de mantemento da conta, se esta cumpriu polo menos dous dos tres requisitos de pagamento descritos no punto seguinte ou, no caso dos titulares que teñan unha actividade empresarial incluída nos CNO 0029 ou 0061, se cumpriu o único requisito sobre o pagamento de seguros sociais. Se se cumpren os requisitos, ese mes liquidarase a 0,00 euros a comisión de mantemento da conta, en caso contrario, cobraranse XX euros por ese concepto. BBVA comprobará así sucesivamente o cumprimento na conta dos devanditos requisitos de pagamento.

Se algún dos titulares da conta Negocios é, ao mesmo tempo, titular dunha conta de Crédito Negocios, os pagamentos realizados nesa conta de crédito teranse en conta para o cómputo dos requisitos de pagamento arriba expostos.

### **Duración: indefinida**

#### Cancelación da conta:

Poderá acceder a cancelar o contrato en calquera momento a través da súa comunicación a BBVA con quince días de antelación ou con 24 horas se é unha microempresa. Se a conta presentase saldo a favor de BBVA, só poderá cancelala logo de pagar ese saldo, así como os seus xuros, comisións e gastos devindicados.

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

Igualmente, BBVA poderá cancelar o contrato de conta a través dunha comunicación ao cliente con quince días de antelación ou de dous meses se é unha microempresa. Logo de transcorreren estes períodos, se houberse saldo acredor, este deixará de devindicar xuros a favor do cliente, que quedará obrigado a dispoñer del na súa totalidade. O aviso previo indicado non será preceptivo naqueles supostos previstos na normativa sobre prevención do branqueo de capitais e financiamento do terrorismo, falsidade documental etc.

A conta considerarase pechada e cancelada cando o saldo fose igual a cero e non recibise ningún movemento no debe ou no haber durante un período igual ou superior a vinte e catro meses en ambos os dous casos. Tamén cando, estando rexistrada como conta inactiva, presente saldo cero ou saldo a favor de BBVA, aínda que sexa como consecuencia do cargo de comisións.

## 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 os xuros, cotas, comisións, gastos e demais condicións previstas neste contrato, así como incluír outras novas, a través da súa comunicación previa ao cliente cun prazo de quince días de antelación á súa aplicación, ou de dous meses no caso de consumidores ou microempresas, de conformidade co previsto nos artigos 28 e 33 do Real decreto lei do 23 de novembro, de servizos de pagamento e outras medidas urxentes en materia financeira. BBVA entenderá que o cliente acepta a modificación se non lle comunica ao Banco 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 aplicaríase a modificación.

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

## 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 os 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:

O titular poderá realizar o traslado da súa conta de acordo co Real decreto lei 19/2017 e coa Orde ECE/228/2019.

## Lexislación aplicable:

Española.

Usará esta conta para a súa actividade profesional ou empresarial. No caso de que non se considere microempresa, pero si teña a condición de non consumidor, non lle será de aplicación ao contrato da conta o disposto na Lei sobre comercialización a distancia de servizos financeiros destinados aos consumidores nin os artigos 30, 31, 32, 33, 35,1, 43, 44, 46,48, 49, 52, 60 e 61 do Real decreto lei 19/2018, do 23 de novembro, de servizos de pagamento e outras medidas urxentes en materia financeira, nin a Orde ECE/1263/2019, sobre transparencia das condicións e requisitos de información aplicables aos servizos

de pagamento, nin a Circular do Banco de España 5/2012, a entidades de crédito e provedores de servizos de pagamento, sobre transparencia dos servizos, nin a Orde EHA/2899/2011, de transparencia e protección do cliente de servizos bancarios.

## 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:

Existe á disposición do cliente un Servicio de Atención al Cliente para a xestión das súas queixas e reclamacións:

- . Servicio de Atención al Cliente. Apartado de Correos 1598 - 28080 Madrid
- . Enderezo electrónico: [reclamacionesSAC@bbva.com](mailto:reclamacionesSAC@bbva.com)
- . Teléfono gratuito: 900 812 679

O Servicio de Atención al Cliente poderá resolver as reclamacións que lle presenten os seus clientes mediante correo electrónico, habilitado por estes para o resto das súas comunicacións, e en papel, se non tivesen 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@bbva.com](mailto:defensordelcliente@bbva.com)

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

BBVA dispón dun regulamento para a defensa do cliente ao que se pode acceder solicitándoo en calquera das nosas sucursais 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 cliente será informado.

Se despois deste tempo non se resolvese o caso ou o solicitante non estivese conforme coa decisión final da súa reclamación ou queixa, poderá dirixirse ao Servicio de Reclamaciones do Banco de España. Calle Alcalá, 48 - 28014 Madrid.

Antes de acudir a este servizo, a normativa esixe que o cliente xustifique que acudiu previamente ao Servicio de Atención al Cliente ou ao Defensor del Cliente.

Se o cliente é un consumidor residente na Unión Europea, non poderá acudir ao Servicio de Reclamaciones do Banco de España logo de que transcorra máis dun ano desde a interposición da queixa ou reclamación ante o Servicio de Atención al Cliente ou o Defensor del Cliente.

BBVA non está adherido a unha xunta arbitral de consumo para a resolución de conflitos relacionados con este contrato.

**Datos de contacto:** Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S. A., plaza San Nicolás, 4 - 48005 Bilbao. Pódese contactar coa entidade a través da Liña BBVA (900 102 801) e a través do enderezo de correo electrónico [consultasgenerales@bbva.com](mailto:consultasgenerales@bbva.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 que vostede e BBVA contraten o produto nin que se comprometan a facelo. Esta Información precontractual permítelle comparar ofertas similares e adoptar a decisión sobre a contratación con BBVA.

### Sinatura diferida e réxime de cotitularidade.

En caso de contratación a distancia en réxime de cotitularidade, o cliente que aparece como primeiro Solicitante recoñece que, coa exclusiva finalidade de xestionar a formalización deste documento, facilitou ao BBVA os datos de identificación do resto de Solicitantes ou dalgún deles que, segundo manifesta, están interesados en contratar o/s produto/s en relacionado/s neste. O resto de Solicitantes poderán consentir esta Información Precontractual como máximo no prazo dos cinco (5) días hábiles en calquera das Canles postas ao seu dispor por BBVA. En caso contrario, a solicitude de contratación caducará, téndose por non efectuada, o que lle será comunicado por BBVA.



## 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.<sup>a</sup>, CIF
- Autoridades responsables da súa supervisión: Banco de España (Rexistro 0182) e Comisión Nacional do Mercado de Valores.

### 2.- SOBRE A UTILIZACIÓN DO SERVIZO 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 autorización previa, 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, debe 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 un "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 aboarllo, 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 provedor de servizos de pagamento do ordenante como o 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 provedor de servizos de pagamento situado en España, o beneficiario pagará os gastos cobrados polo seu provedor de servizos de pagamento e o ordenante aboará os gastos polo seu provedor 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](http://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 provedor 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 provedor 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 provedor 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 solicitalo a través de [bbva.es](http://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 solicitalo, 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.

As comunicacións que o cliente queira facer relacionadas con consultas, suxestións, dúbidas ou solicitudes

pode facelas a través das canles dixitais de BBVA (web ou app), da rede de sucursais BBVA, da Liña BBVA ou do enderezo electrónico [consultasgenerales@bbva.com](mailto:consultasgenerales@bbva.com)

## **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 notificarlo a BBVA sen demora indebida, para que o Banco poida rectificala. 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 de 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 de valor do aboamento na conta de pagamento do titular non será posterior á data na que se cargase o importe.

Cando se execute 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 que este llo solicite 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 inustificada, 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 provedor 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 manter aberta a conta.

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 houberse saldo acredor, este non devindicará xuros ao seu favor e quedará á súa disposición.

## **7. SOBRE A LEI APLICABLE, A COMPETENCIA XURISDICCIONAL E OS PROCEDIMENTOS DE RECLAMACIÓN**

O contrato réxese pola lei española e, concretamente, polo Real decreto lei 19/2018, de 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 sexa un non consumidor, non lle será de aplicación este folleto de información previa nin 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: [reclamacionesSAC@bbva.com](mailto:reclamacionesSAC@bbva.com)
- Número de teléfono gratuíto: 900 812 679

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@bbva.com](mailto:defensordelcliente@bbva.com)



Antes de dirixirse ao Defensor do 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 non se resolve o caso ou o solicitante non estivese conforme coa decisión final da súa reclamación ou queixa, poderá dirixirse ao Servicio de Reclamaciones do Banco de España. Calle Alcalá, 48 - 28014 Madrid.

Antes de acudir a este servizo, a normativa esixe que o cliente xustifique que acudiu previamente ao Servicio de Atención al Cliente ou ao Defensor del Cliente.

Se o cliente é un consumidor residente na Unión Europea, non poderá acudir ao Servicio de Reclamaciones do Banco de España logo de que transcorra máis dun ano desde a interposición da queixa ou reclamación ante o Servicio de Atención al Cliente ou o Defensor del Cliente.

## **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 oferta vinculante ningunha 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 mantela aberta para a súa xestión 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.