

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 ONLINE

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 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/aboamento 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**

Caducidade das condicións: ---

### CONDICIÓN DEBEDORAS E COMISIÓN

Comisión de mantemento da conta

- Importe: **0,00 € anuais**

Comisión de administración

- Importe: **0,00 € por apuntamento**

Tipo de xuro anual de descuberto tácito

- Porcentaxe: **7,2500 TIN %**

Comisión por descuberto tácito

- Porcentaxe: **4,5000 % mínimo 15,00 €**

### CONDICIÓN ACREDORAS

- Taxa de Xuro: **FIXO**
- TIN: **0,0000 %**

**TAE: 0,00 %.**

**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.<sup>a</sup> 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, segundo o seu criterio, asignarlle á súa conta, en calquera momento, un límite de descuberto tácito autorizado, en cuxo caso atenderá automaticamente os gastos que poidan xurdir 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.

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 160 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.

## **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 houbo 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 CONDICIÓN:**

O banco poderá modificar os xuros, comisións, gastos e demais condicións previstas no contrato, así como incluír outras novas, previa comunicación ao Cliente con dous meses de antelación. O banco entenderá que o Cliente acepta a modificación se non 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 custo ningún e con efecto a partir de calquera momento anterior á data na que se aplicase 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](mailto: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](mailto: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:**

Poderá realizar o traslado de contas a BBVA de conformidade co Real decreto lei



19/2017 e coa Orde ECE/228/2019 a través das canles de sucursal, banca por Internet bbva.es e aplicación móbil de BBVA (a través da opción Quero do menú de contas persoais).

## Desistencia do contrato de conta:

No caso de que o cliente contrate o produto ou servizo, o prazo para exercer o dereito de desistencia é de 14 días. O prazo iníciase o día da sinatura do contrato. Non obstante, se non recibise as condicións contractuais e a información contractual correspondente, o prazo comezará a contar desde o día en que reciba esa información.

Poderá exercer ese dereito a través de bbva.es e da aplicación móbil de BBVA (en ambos os casos desde a parte privada, a través da opción "Quero" do menú de contas persoais). Tamén poderá notificar a desistencia a través da sucursal por escrito e da canle telefónica (Liña BBVA). 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 sucursal.

Deberá pagarlle ao Banco a parte proporcional dos gastos e comisións xerados ata o momento da desistencia. Durante o prazo anteriormente indicado, o cliente poderá solicitarlle a BBVA que o contrato desenvolva os seus efectos na súa totalidade, en cuxo caso non lle será de aplicación ao seu favor o dereito de desistencia establecido.

## **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:**

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 resolverse 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 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: [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 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 recoñece 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 comunicaralle 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.<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 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 convido 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, comunicaralle 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 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 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. Dilixencia debida

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. Responsabilidade do Cliente por operacións de pago non autorizadas

O Cliente poderá responder ata un máximo de 50 euros polas perdas derivadas de operacións de pago non autorizadas resultantes da utilización dun instrumento de pago extraviado, subtraído ou apropiado indebidamente por un terceiro, salvo que: i) o Cliente non puidese detectar a perda, subtracción ou apropiación indebida da Tarxeta antes do pago, salvo cando actuase fraudulentamente ou, ii) a perda fora imputable a calquera axente, sucursal ou entidade do BBVA á que o Banco puidese externalizar actividades.

En todo caso, o Cliente quedará exento de toda responsabilidade no caso de subtracción, extravío ou apropiación indebida dun instrumento de pago cando as operacións se efectuasen de xeito non presencial utilizando unicamente os datos de pago impresos no propio instrumento sempre que non se producise fraude ou negligencia grave pola súa parte no cumprimento das súas obrigas de custodia do instrumento de pago e as credenciais de seguridade e notificase a dita

circunstancia sen demora.

O Cliente, titular da tarxeta, será responsable sen limitación no caso de fraude ou negligencia grave pola súa parte no cumprimento das súas obrigas.

## **5.5. 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 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.

## **5.6. 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 proveedor 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 proveedor 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.

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

## **7.- SOBRE A LEI APLICABLE, A COMPETENCIA JURISDICCIONAL E OS PROCEDIMENTOS 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: [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 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 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 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.- CANCELACIÓN DA CONTA**

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

## SERVIZO PARA FRACCIONAR GASTOS

### INFORMACIÓN NORMALIZADA SOBRE O CRÉDITO AO CONSUMO:

As informacións resaltadas en letra grosa son especialmente relevantes, de acordo co previsto na Circular 5/2012, do 27 de xuño, do Banco de España.

#### 1. Identidade e detalles de contacto do prestamista

Prestamista	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. (Banco)
Enderezo	Plaza San Nicolás, 4 - 48005 BILBAO

#### 2. Descrición das características principais do produto de crédito

<b>o Tipo de crédito</b>	<b>SERVIZO PARA FRACCIONAR GASTOS</b>
<b>o Importe total do crédito</b> É dicir, o importe máximo ou a suma de todas as cantidades postas a disposición do consumidor no marco do contrato.	<b>Ata un importe máximo non comprometido de 1.500 euros.</b>
<b>o Condicións que rexen a disposición de fondos</b> É dicir, cando e como o consumidor obterá o diñeiro.	<b>Mediante o servizo para fraccionar gastos, o Banco, segundo o seu criterio, poderá ofrecerlle a posibilidade de fraccionar determinados cargos que se realizen na súa conta corrente.</b> Cada vez que vostede solicite fraccionar un pagamento, o importe polo que solicita o fraccionamento aboarse na conta corrente na que se cargase previamente e reembolsarao nos prazos pactados coa comisión pola xestión do servizo. <b>Só é posible fraccionar cargos en conta por algúns dos seguintes conceptos:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Compras a débito coa súa tarxeta.</b></li><li>- <b>Impostos.</b></li><li>- <b>Transferencias.</b></li><li>- <b>Cargos domiciliados.</b></li></ul> Vostede poderá fraccionar compras coa súa tarxeta de débito e impostos superiores a 50 euros. No caso de cargos e transferencias, sempre que sexan superiores a 300 euros. Vostede poderá fraccionar ata 5 gastos ao mesmo tempo dentro do límite que en cada momento lle fose concedido.  O Banco poderá decidir, segundo o seu criterio, se permite ou non ao cliente fraccionar un determinado cargo en conta admitido a través do servizo para fraccionar gastos.

<p><b>o Duración do contrato de crédito</b> Os prazos e, se for o caso, a orde en que se realizarán os pagamentos a prazos.</p>	<p><b>O contrato terá unha duración indefinida.</b> O titular poderá optar por algunha das seguintes formas de pagamento para o reembolso do total disposto en cada fraccionamento solicitado do servizo para fraccionar gastos:</p> <p><b>"PAGAMENTO ADIADO TRES, SEIS, DEZ E DOCE MESES"</b> con comisión de adiamento. Estas formas de pagamento consisten en que o importe de cada fraccionamento solicitado se devolve en tres, seis, dez ou doce mensualidades.</p>
<p><b>o Importe total que deberá pagar vostede</b> É dicir, o importe do capital disposto máis os xuros e os posibles gastos relacionados co seu crédito.</p>	<p><b>O importe total que terá que pagar e as comisións devindicadas polo servizo para fraccionar gastos dependerán do importe dos fraccionamentos contratados e do prazo de reembolso de cada un, é dicir, do número de cotas ou mensualidades que vostede escolla.</b> Consulte no apartado da TAE o exemplo representativo, en que se indica o importe total que terá que devolver no suposto de que vostede solicite o fraccionamento dunha operación de pagamento por un importe de 1.500 €. O importe de cada cota está composto pola parte destinada ao reembolso do importe fraccionado e o pagamento proporcional da comisión polo servizo de xestión de adiamento.</p> <p>No suposto de que vostede manteña varios fraccionamentos de pagamentos en vigor ou dispostos, as cotas periódicas correspondentes a cada un deles sumaranse e cargaranse ao mesmo tempo na conta mediante un único cargo. Vostede recibirá o extracto por cada cota satisfeita no que se detalla de forma individualizada cada fraccionamento disposto e o importe da cota global pola suma de todas elas.</p>
<p>o Se procede, os reembolsos non supoñen unha inmediata amortización de capital.</p>	<p>Os reembolsos na modalidade de pagamento adiado non supoñen unha inmediata amortización de capital.</p>

## 3. Custos do crédito

### o O tipo debedor

### o Taxa anual equivalente (TAE)

A TAE é o custo total do crédito expresado en forma de porcentaxe anual do importe total do crédito. A TAE serve para comparar diferentes ofertas.

### Do servizo para fraccionar gastos é 0,00% nominal anual.

Faise constar que a taxa ou custo anual efectivo (TAE) que aparece nos supostos que se detallan a continuación foi calculada de conformidade co establecido na Lei 16/2011, do 24 de xuño, e na Circular do Banco de España núm. 5/2012, do 27 de xuño.

**a) PAGAMENTO ADIADO TRES MESES: Para unha operación de pagamento fraccionado por un importe de 1.500,00 euros,** disposto no mesmo día en que contrate o servizo **para fraccionar un pagamento en tres meses,** vostede devolverao mediante o pagamento de 2 cotas mensuais de 509,00 euros máis unha última cota de 509,00 euros. Esta cantidade é a suma da parte proporcional do crédito e da comisión por xestión de adiamento. **O total para devolver en tres meses será de 1.527,00 euros,** dos que 1.500,00 euros corresponden ao reembolso do fraccionamento e 27 euros á comisión por xestión de adiamento. **A TAE resultante será do 11,54%.**

**b) PAGAMENTO ADIADO SEIS MESES: Para unha operación de pagamento fraccionado por un importe de 1.500,00 euros,** disposto na súa totalidade no mesmo día en que contrate o servizo **para fraccionar un pagamento en seis meses,** vostede devolverao mediante o pagamento de 5 cotas mensuais de 259,50 euros máis unha última cota de 259,50 euros. Esta cantidade é a suma da parte proporcional do crédito e da comisión por xestión de adiamento. **O total para devolver en seis meses será de 1.557,00 euros,** dos que 1.500,00 euros corresponden ao crédito disposto e 57,00 euros á comisión por xestión de adiamento. **A TAE resultante será do 13,84%.**



	<p><b>c) PAGAMENTO ADIADO DEZ MESES: Para unha operación de pagamento fraccionado por un importe de 1.500,00 euros,</b> disposto na súa totalidade no mesmo día en que contrate o <b>servizo para fraccionar un pagamento en dez meses,</b> vostede devolverao mediante o pagamento de 9 cotas mensuais de 159,45 euros máis unha última cota de 159,45 euros. Esta cantidade é a suma da parte proporcional do crédito e da comisión por xestión de adiamento. <b>O total para devolver en dez meses será de 1.594,50 euros,</b> dos que 1.500,00 euros corresponden ao crédito disposto e 94,50 euros á comisión por xestión de adiamento. <b>A TAE resultante será do 14,48%.</b></p> <p><b>d) PAGAMENTO ADIADO DOCE MESES: Para unha operación de pagamento fraccionado de 1.500,00 euros,</b> disposto na súa totalidade no mesmo día en que contrate o <b>servizo para fraccionar un pagamento en doce meses,</b> vostede devolverao mediante o pagamento de 11 cotas mensuais de 134,37 euros máis unha última cota de 134,37 euros. Esta cantidade é a suma da parte proporcional do crédito e da comisión por xestión de adiamento. <b>O total para devolver en doce meses será de 1.612,50 euros,</b> dos que 1.500,00 euros corresponden ao crédito disposto e 112,50 euros á comisión por xestión de adiamento. <b>A TAE resultante será do 14,51%.</b></p>
<p><b>o É obrigatorio para obter o crédito (nas condicións ofrecidas)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>contratar unha póliza de seguros que garanta o crédito</b></li> <li>- <b>ou outro servizo accesorio?</b></li> </ul>	<p><b>NON</b></p> <p>Para contratar o servizo para fraccionar gastos é necesario ser cliente e ter previamente unha conta no Banco que permita a prestación dos principais servizos bancarios. Esta conta non ten como finalidade exclusiva a domiciliación dos pagamentos derivados dos fraccionamentos dispostos. O seu custo figura no seu contrato específico.</p>

<p><b>o Custos relacionados Pola utilización dun medio de pagamento específico (por exemplo, unha tarxeta de crédito)</b></p> <p>o Condicións en que se poden modificar os gastos antes mencionados relacionados co contrato de crédito.</p>	<p>O BBVA cóbralle unha comisión exclusivamente pola xestión do servizo para fraccionar gastos. Esta comisión é unha porcentaxe que se calcula sobre o importe financiado:</p> <p><b>1,80% para un adiamento de TRES MESES. 3,80% para un adiamento de SEIS MESES. 6,30% para un adiamento de DEZ MESES. 7,50% para un adiamento de DOCE MESES.</b></p> <p>As comisións anteriores poderán ser modificadas previa comunicación aos solicitantes cun mes de antelación á data da súa entrada en vigor, sempre que os solicitantes non manifesten a súa non aceptación antes desa data. En caso contrario, terán dereito a cancelar o servizo.</p>
<p><b>o Honorarios obrigatorios de notaría.</b></p>	<p>NON</p>
<p><b>o Custos en caso de pagamentos atrasados</b></p> <p>A non realización dun pagamento poderá implicar graves consecuencias (por exemplo, o vencemento anticipado de todo o importe pendente) e dificultar a obtención dun crédito.</p>	<p><b>Xuro moratorio sobre cotas vencidas non satisfeitas: 2,00% nominal anual.</b></p> <p><b>O Banco, como gasto de reclamación de posicións debedoras vencidas derivadas do servizo para fraccionar gastos, percibirá un importe fixo de ata 35,00 euros por unha única vez por cada cota non-pagada reclamada.</b></p> <p>O BBVA informarao/a, en caso de que deixe sen pagar algunha cota, mediante o envío de mensaxes a través da app do BBVA, www.bbva.es, correo electrónico, mensaxe ao seu teléfono móbil, notificación de calquera tipo ao correo tradicional, por teléfono, mediante xestións das nosas oficinas ou de colaboradores do BBVA. Lembrarémolle a necesidade de pagar as cotas pendentes para evitarlle un prexuízo económico.</p> <p>Se vostede non paga tres cotas consecutivas, o BBVA poderá cancelar o contrato e esixir o pagamento de todas as cantidades por fraccionamentos dispostos e non reembolsados, xunto coas súas comisións e gastos.</p>

#### 4. Outros aspectos xurídicos importantes

<p><b>o Dereito de desistencia</b></p> <p>Vostede ten dereito a desistir do servizo para fraccionar gastos ou de cada fraccionamento disposto no prazo de 14 días naturais.</p>	<p><b>SI</b></p>
<p><b>o Reembolso anticipado</b></p> <p>Vostede ten dereito a reembolsar anticipadamente as cantidades pendentes polos fraccionamentos contratados en calquera momento.</p> <p><b>o O Banco ten dereito a compensación en caso de reembolso anticipado</b></p>	<p><b>SI</b></p> <p>Dependendo da proximidade da data do reembolso á liquidación mensual correspondente, como consecuencia do proceso da súa tramitación, cabe a posibilidade de que a amortización non provea efectos na liquidación en curso, senón nos primeiros días do mes seguinte.</p> <p><b>NON</b></p>
<p>Consulta dunha base de datos.</p> <p>O Banco ten que informalo/a decontado e sen cargo do resultado dunha consulta dunha base de datos se se rexeita a solicitude de crédito sobre a base dunha consulta dese tipo. Isto non se aplica se a difusión desta información está prohibida por unha lei ou polo Dereito da Unión Europea ou é contraria aos obxectivos de orde pública ou da seguridade pública.</p>	<p>SI</p> <p>Se para analizar a viabilidade económica de poder ofrecer ao cliente o servizo de fraccionamento de determinados gastos se consultan ficheiros de solvencia económica e riscos de crédito e a solicitude é rexeitada, o Banco informarao/a desa consulta.</p>
<p><b>o Dereito a un proxecto do modelo de contrato de crédito</b></p> <p>Vostede ten dereito, logo dunha petición, a obter de forma gratuíta unha copia do proxecto de contrato de crédito.</p> <p>Esta disposición non se aplicará se no momento da solicitude o prestamista non está disposto a asinar con vostede o contrato de crédito.</p>	<p><b>SI</b></p>

## 5. Información adicional en caso de comercialización a distancia de servizos financeirosiros

<p>a) Relativa ao prestamista</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· Enderezo</li><li>· Rexistro</li> <li>· Autoridade de supervisión</li></ul> <p>b) Relativa ao contrato de crédito</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· Exercicio do dereito de desistencia</li></ul> <p>o Lexislación que o prestamista acepta como base para o establecemento de relacións con vostede antes da celebración do contrato de crédito.</p> <p>o Cláusula sobre a lexislación aplicable que rexe en relación co contrato de crédito e tribunal competente.</p>	<p>Plaza San Nicolás, 4 - 48005 BILBAO 900 10 28 01 <a href="http://www.bbva.es">www.bbva.es</a> Rexistro Mercantil de Biscaia, tomo 2.083, folio 1, folla BI-17-A, inscrición 1ª.</p> <p>Banco de España e Comisión Nacional do Mercado de Valores.</p> <p>O solicitante ten un prazo de 14 días naturais para exercelo, sen necesidade de indicar o motivo. O prazo iníciase no día da sinatura do contrato. Non obstante, se non recibise as condicións contractuais e a información contractual correspondente antes dese día, o prazo para exercer este dereito comezará a contar no día en que reciba a citada información.</p> <p>O solicitante debe deixar constancia ao prestamista da notificación por calquera modo admitido en dereito. Considérase que se respectou o prazo se a notificación foi enviada antes da expiración do prazo e en papel ou calquera outro soporte duradeiro a disposición do prestamista e accesible para el. Pode desistir a través da Liña BBVA, o web BBVA ou en calquera oficina do BBVA.</p> <p>O solicitante poderá desistir do servizo de fraccionamento na súa totalidade ou só dalgún fraccionamento contratado nos prazos estipulados.</p> <p>O solicitante debe pagar ao banco os importes fraccionados pendentes de devolución máis, se é o caso, a parte proporcional da comisión de adiamento polo servizo financeiro prestado, nun prazo máximo de 30 días naturais desde o envío da notificación de desistencia.</p> <p>Para o establecemento de relacións antes da celebración do contrato será de aplicación a lexislación española.</p> <p>Ao contrato e ás relacións derivadas del será de aplicación a lexislación española.</p>
--	--

## o Réxime lingüístico

c) Relativa ao recurso

o Existencia e acceso aos  
procedementos

**A información e os termos contractuais facilitaranse na lingua en que está redactado este documento. Co seu consentimento, durante a duración do contrato de crédito comunicarémonos con vostede na lingua en que estea redactado o contrato.**

Existe a disposición do solicitante un servizo de atención ao cliente para a xestión das súas queixas e reclamacións: Servizo de Atención ao Cliente.

Apartado de Correos 1598. 28080 Madrid Enderezo electrónico: reclamacionesSAC@bbva.com

En caso de desconformidade coa resolución do Servizo de Atención ao Cliente, o solicitante pódese dirixir en segunda instancia ao Defensor do Cliente:

Apartado de Correos 14460. 28080 Madrid Enderezo electrónico: defensorcliente@bbva.com

Antes de se dirixir ao Defensor do Cliente deberase formular reclamación ao Servizo de Atención ao Cliente.

O BBVA dispón dun regulamento para a defensa do cliente, ao que se pode acceder solicitándoo en calquera das oficinas do BBVA ou a través do web bbva.es nas ligazóns específicas de atención ao cliente.

O prazo máximo para a resolución de queixas e reclamacións é de dous meses. Se despois deste tempo e unha vez esgotadas as distintas instancias que o BBVA facilita non se resolve o caso ou o solicitante estivese desconforme coa decisión final da súa reclamación ou queixa, poderase dirixir a.

Servizo de Reclamacións do Banco de España, Calle Alcalá nº 48. 28014 Madrid.

**O BBVA non está adherido a ningunha xunta arbitral de consumo para a resolución de conflitos relacionados co contrato.**

A presente información sobre o produto de financiamento indicado no inicio deste documento non implica a súa concesión polo Banco nin oferta vinculante relativa ao crédito obxecto deste.

## MOI IMPORTANTE.

É IMPRESCINDIBLE QUE CONSULTE CALQUERA CUESTIÓN OU ACLARACIÓN COA OFICINA BBVA E QUE NON ASINE O CONTRATO DO PRODUTO OU SERVIZO SE TEN ALGUNHA DÚBIDA.

O Banco, de acordo coa manifestación sobre as necesidades e situación financeira recibida do/s solicitante/s, facilitoulle con carácter previo a este contrato información suficiente sobre distintos produtos ofertados para que poida comprender as características destes e decidir sobre a contratación do que considera máis adecuado aos seus intereses.

Así mesmo, o Banco informouno de que pode consultar en calquera das súas oficinas, no seu sitio web ([www.bbva.es](http://www.bbva.es)), así como no do Banco de España ([www.bde.es](http://www.bde.es)), a información das comisións e tipos de xuro máis habituais para operacións máis frecuentes celebradas entre o BBVA e os seus clientes persoas físicas no último trimestre.

No proceso de contratación deste produto/servizo, o Banco non lle prestou un servizo de asesoramento en materia bancaria e, por conseguinte, non emitiu ningunha recomendación personalizada con base no conxunto da súa situación patrimonial con respecto ao produto/servizo ao que se refire o presente contrato nin llo presentou como idóneo para o seu perfil, o que o solicitante recoñece e acepta.