

Folleto de información previa de servicios de pagamento

Este documento contén a información xeral previa do contrato de conta corrente (de agora en diante, o contrato), cando o Cliente realice operacións de pagamento co BBVA, na súa condición de consumidor ou microempresa, conforme ao que se establece na Orde ministerial ECE/1263/2019, sobre transparencia das condicións de información aplicables aos servizos de pagamento (de agora en diante Orde de Servizos de Pagamento). Cando o usuario do servizo de pagamento non sexa un consumidor ou microempresa non lle será de aplicación en toda a súa extensión este folleto nin a devandita Orde de Servizos de Pagamento.

Este documento é de aplicación aos servizos de pagamento prestado polos BBVA ao Cliente tanto, na súa condición de consumidor ou microempresas. Entenderase para os efectos deste documento, como Consumidor, unha persoa física que, para as operacións de servizos de pagamento, actúa con fins alleos á súa actividade económica, comercial ou profesional; como **microempresa**, as persoas físicas que realizan unha actividade profesional ou empresarial, como as persoas xurídicas que, na data de sinatura do contrato de servizo de pagamento ocupa a menos de dez persoas e cuxo volume de negocios anual ou cuxo balance xeral anual non supera os dous millóns de euros; 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 o 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 o BANCO BILBAO BISCAIA ARGENTARIA, S.A. (de agora en diante "o Banco" ou "BBVA"):

- Domicilio social: Plaza San Nicolás, 4 - 48005 BILBAO.
- Teléfono: 900 102 801
- Enderezo do sitio web: www.bbva.es
- Inscrita: Rexistro Mercantil de Biscaia, tomo 2083, folio 1, folla BI-17-A, inscrición 1ª, 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 deste, ou polo beneficiario, consistente en ingresar, transferir ou retirar fondos, con independencia de calquera obriga establecida 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 a xestión dos movementos da devandita conta e a disposición de diñeiro nela.

Cargos domiciliados: o cargo, é un servizo destinado a efectuar un pagamento 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 a través das canles electrónicas dispoñibles, caixeiros, ou en calquera oficina do BBVA. O cliente tamén pode dar instrucións ao 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 dos que se solicitaron na orde de pagamento.
- c) Bloquear o cargo dun pagamento.

Transferencias: A transferencia é a operación efectuada por orde dunha persoa física ou xurídica, destinada a efectuar un aboamento nunha conta da que poida dispor o beneficiario da orde, contra unha conta titularidade do ordenante aberta nunha entidade. O cliente pode actuar como ordenante de transferencias (cargo nas súas contas no BBVA) e como beneficiario (aboamento nas devanditas contas).

Transferencia inmediata é unha operación de pagamento en euros, na zona SEPA, pola que unha persoa (o ordenante) 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 ou noutra entidade. A principal característica da transferencia inmediata é que se carga no momento na conta do ordenante e abóbase na do beneficiario.

O cliente e o BBVA poden establecer límites para as operacións de pagamento a través de www.bbva.es, chamando á Liña BBVA ou na súa oficina BBVA.

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

Tarxetas de pagamento: unha tarxeta é un medio de pagamento, que emite normalmente unha entidade financeira e que permite o pagamento de bens e servizos en calquera dos establecementos (físicos ou virtuais) adheridos ao sistema VISA/MASTERCARD dependendo do tipo de tarxeta emitida, retirar efectivo a débito en caixeiros automáticos e en oficinas do BBVA e daquelas entidades que o permitan, contra a conta de domiciliación, sempre que a devandita 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 a petición do usuario do servizo de pagamento, respecto dunha conta de pagamento aberta noutro provedor de servizos de pagamento. No caso que o cliente utilice este servizo, o banco facilitaralle, antes da súa contratación, a Información previa.

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 que o cliente utilice este servizo, o banco facilitaralle, antes da súa contratación, a Información previa.

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

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

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

Con carácter específico, cando o 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 ordenante cliente dese o seu consentimento para a súa execución de acordo co que para cada caso se estableza. O consentimento poderá darse tamén por conduto 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 despois de ser recibida polo provedor de servizos de pagamento do ordenante, agás nos prazos seguintes:

- Se se trata de cargos domiciliados, o prazo de revogación finaliza o día hábil anterior ao día convido para o cargo en conta destes, sen prexuízo do dereito de devolución. O cliente pode revogar a orde de pagamento dun cargo domiciliado non executado. Para iso, debe comunicarllo ao BBVA ata o día hábil anterior ao acordado para o cargo na conta. Enténdese por día hábil para estes fins aqueles días de apertura comercial da oficina do BBVA que intervéñen na operación, agás no caso de contas contratadas telematicamente en que se seguirá o calendario da praza de Bilbao.
- Cando a operación de pagamento sexa iniciada por un provedor de servizos de iniciación de pagamentos ou polo beneficiario ou a través deste, o cliente non poderá revogar a orde despois de que dese ao provedor de servizos de iniciación de pagamentos o seu consentimento para iniciar a operación de pagamento ou despois de que dese o seu consentimento ao beneficiario para que se execute a operación de pagamento.
- No caso de que o BBVA e o cliente conviñesen, para unha orde de pagamento específica, que o momento de recepción se corresponda cunha data determinada, o cliente non poderá revogar a orde despois do final do día hábil anterior ao día convido.

O BBVA poderá cobrar gastos pola revogación do consentimento do cliente, de acordo co pactado, se é 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 cuberta polo devandito consentimento se considerará non autorizada.

2.5. Recepción de ordes de pagamento.

O momento de recepción dunha orde de pagamento é aquel en que esta é recibida polo BBVA. Se o momento da recepción non é un día hábil para o banco, a orde entenderase recibida ao día hábil seguinte. Enténdese por día hábil para os efectos deste documento aqueles días de apertura comercial da oficina do BBVA que intervéñen na operación, agás no caso de contas contratadas telematicamente en que se seguirá o calendario da praza de Bilbao.

Calquera orde de pagamento recibida a partir das 16:30 horas dun día hábil, entenderase recibida ao día hábil seguinte.

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

No caso de que o BBVA rexeite a execución dunha orde de pagamento, notificará decontado ao cliente esta circunstancia, explicando, dentro do posible, os motivos da negativa e, se é o caso, o procedemento que hai que seguir para rectificar os erros que a causasen.

O 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.

O BBVA non se poderá negar a executar unha orde de pagamento autorizada se reúne todas as condicións establecidas no presente contrato, fose iniciada polo cliente ou no seu nome por un provedor de iniciación de servizos de pagamento, polo beneficiario ou a

través deste.

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

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

- A data valor do aboamento na conta do titular beneficiario do pagamento non será posterior ao día hábil en que o importe da operación de pagamento se aboou ao BBVA.
- A data valor do cargo na conta do titular ordenante do pagamento, non será anterior ao día hábil en que o importe da operación de pagamento se cargue na devandita conta.
- O BBVA tras a recepción dunha 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, non sendo que estea iniciada en papel, que o prazo máximo será ao final dos dous días hábiles seguintes, ii) se a orde é noutra divisa dun estado membro da UE non integrado no euro, ao final de 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 mesmo momento en que teña lugar a recepción dos fondos. A data de valor do ingreso será a do día en que este se realice.

2.7. Conformidade da dispoñibilidade de fondos.

Para que o banco poida confirmar a dispoñibilidade de fondos a un provedor de pagamentos concreto na conta do cliente para a execución de ordes de pagamento baseadas en tarxetas, deberá contar cos seguintes requisitos:

- Que a conta do ordenante sexa accesible en liña no momento da solicitude
- Que o cliente dese o consentimento expreso ao BBVA para facilitar a confirmación de que se encontra dispoñible o importe dunha operación de pagamento concreta.
- Que o consentimento do cliente fose anterior á primeira confirmación.

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

- Que o cliente dese o seu consentimento expreso ao provedor que solicite a confirmación.
- Que o cliente iniciase a operación de pagamento por un importe concreto utilizando 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 unicamente nun "si" ou nun "non". Esta información non se conservará nin se utilizará para fins distintos aos expostos. O banco non poderá bloquear fondos como consecuencia desta confirmación.

O cliente, cando sexa o ordenante dunha operación de pagamento, terá dereito a pedirlle ao banco a identificación do provedor de servizos de pagamento que solicitou información sobre a dispoñibilidade de fondos da súa conta e a resposta facilitada polo banco a este.

O BBVA poderá denegar 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 pola súa banda do devandito provedor, en particular coa iniciación non autorizada ou fraudulenta dunha operación de pagamento. O BBVA informará o cliente da denegación do acceso e os seus motivos, a ser posible, antes de denegar o acceso e, como moi tarde, inmediatamente despois da denegación.

3.- GASTOS, TIPOS DE XURO E DE CAMBIO

- O BBVA non lle poderá cobrar ao cliente polo cumprimento das súas obrigas de información periódica. Non obstante, calquera tipo de información adicional ou distinta, ou aquela que se comunique con maior frecuencia á establecida neste acordo, a petición do cliente, xerará un gasto que se lle liquidará segundo as tarifas do BBVA. O banco poderá ademais repercutirle ao cliente os gastos ocasionados pola resolución do contrato, pola revogación de ordes de pagamento e os que se deriven da recuperación de fondos por operacións de pagamento executadas con identificador único incorrecto.
- Nas operacións de pagamento en que o titular sexa o beneficiario, o banco poderá deducir os seus gastos do importe transferido antes de aboalo, agás nas operacións de pagamento iniciadas polo cliente ou realizadas a través del, en calidade de beneficiario, en cuxo caso o BBVA lle aboará o importe total da operación de pagamento, sen ningunha dedución. Nas operacións de pagamento en que o cliente sexa o ordenante, o banco transferirá a totalidade do importe da operación, sen deducir os gastos da cantidade transferida.
- 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 en que só interveña un provedor de servizos de pagamento que estea 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 cumpra, no seu contrato, e no folleto de tarifas do banco vixente en cada momento, publicadas en bbva.es e no taboleiro de anuncios das súas oficinas.
- Cando a operación de pagamento inclúa unha conversión en divisas, o BBVA cobrará os gastos e comisións que correspondan de acordo coas instrucións que reciba do Cliente, se é este o que inicia a operación de pagamento, ou do provedor de servizos de pagamento da outra parte se a operación de pagamento se inicia por instancia súa. Á falta de instrucións, rexerá o que se establece 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 se encontra en España, os gastos serán compartidos, agás os que se deriven da conversión que serán a cargo de quen demandase a devandita conversión, agás indicación do contrario por parte das partes, que 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 O BBVA realizará calquera comunicación ao cliente derivada do contrato a través dos servizos da súa banca por Internet ou, no seu lugar, por calquera medio telemático ou electrónico. Se o cliente desexa recibir as comunicacións vía postal poderá solicitalo a través de bbva.es e nas súas oficinas e o banco procederá ao seu envío por esa canle.

Así mesmo, o BBVA poderá remitir avisos ou alertas por SMS ou outro medio telemático ou electrónico, sobre calquera tipo de información relativa á execución do contrato ou das súas operacións de pagamento.

O BBVA facilitaralle mensualmente e na forma acordada a información sobre os movementos e/ou operacións realizadas na súa conta.

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

O cliente poderá obter, en calquera momento, logo de solicitalo, copia destas condicións, así como do seu contrato. Para contratar unha conta non é preciso contratar ningún outro servizo accesorio, aínda que o cliente deberá ter aberta no banco unha conta corrente onde domiciliar os pagamentos.

As comunicacións que o cliente queira facer relacionadas con consultas, suxestións, dúbidas ou solicitudes, pódese facer a través das canles dixitais do BBVA (web ou app), a rede de oficinas BBVA, Liña BBVA, ou no enderezo electrónico consultasgenerales@bbva.com

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

5.1. O cliente deberá tomar as medidas razoables co fin de protexer as súas credenciais de seguridade personalizadas: número ou calquera contrasinal de acceso e xestión dos servizos telemáticos e notificar ao BBVA nas súas oficinas ou na Liña BBVA, sen demora indebida, en canto teña coñecemento de que se produciu un uso indebido dos seus contrasinais ou, se é o caso, de calquera transacción non autorizada ou calquera erro ou discrepancia observada nos extractos comunicados polo banco.

5.2. Bloqueo. O BBVA resérvase o dereito a bloquear calquera instrumento de pagamento convido, operacións de pagamento, e o acceso ás canles telemáticas do banco para preservar a seguridade das operacións, ante calquera sospeita do banco de 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 supor un aumento significativo do risco de que o ordenante poida ser incapaz de facer fronte á súa obriga de pagamento.

O BBVA comunicarlle, mediante comunicación personalizada, o bloqueo de que se trate e os seus motivos, con carácter previo ou inmediatamente posterior, non sendo que a devandita comunicación fose contraria á normativa vixente ou resulte comprometida por razóns de seguridade obxectivamente xustificadas.

5.3. Operacións sospeitosas de fraude O BBVA dispón de sistemas de detección de fraude para a identificación eficaz e rápida 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, o BBVA porase en contacto co cliente ben telefonicamente e/ou de forma telemática para confirmar a veracidade ou o consentimento real do cliente á operación concreta e sospeitosa. Ademais, o BBVA poderá enviar ao cliente notificacións a modo informativo de operacións de especial relevancia pola súa contía, ou que excedan os límites da operativa habitual do cliente etc.

5.4. Responsabilidade do cliente por operacións de pagamento non autorizadas

O cliente poderá responder ata un máximo de 50 euros polas perdas derivadas de operacións de pagamento non autorizadas resultantes da utilización dun instrumento de pagamento extraviado, subtraído ou apropiado indebidamente por un terceiro, non sendo que: i) o cliente non puidese detectar a perda, a subtracción ou apropiación indebida da tarxeta antes do pagamento, agás cando actuase fraudulentamente ou, ii) a perda fose imputable a calquera axente, sucursal ou entidade do BBVA ao que o banco puidese externalizar actividades.

En todo caso, o cliente quedará exento de toda responsabilidade en caso de subtracción, extravío ou apropiación indebida dun instrumento de pagamento cando as operacións se efectuasen de forma non presencial utilizando unicamente os datos de pagamento impresos no propio instrumento, sempre que non se producise fraude ou negligencia grave pola súa banda no cumprimento das súas obrigas de custodia do instrumento de pagamento e as credenciais de seguridade e notificase a devandita circunstancia sen demora.

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

5.5. Comunicación ao 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 comunicalo ao BBVA sen demora indebida, co fin de 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, non sendo que o BBVA non lle proporcionase a información correspondente a tal operación.

En caso de operacións non autorizadas, o BBVA devolveralle o importe da operación, restablecendo, se é o caso, a conta en que se cargou o devandito importe ao estado en que se encontraba antes de efectuar a operación non autorizada. Non obstante, en caso de operacións de pagamento non autorizadas resultantes da utilización dun instrumento de pagamento extraviado ou subtraído estarase ao previsto no presente documento respecto das condicións aplicables ao instrumento de pagamento

5.6. Responsabilidade do banco pola non execución ou execución defectuosa de ordes de pagamento 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 ordenadas por este, agás que se demostre que o provedor de servizos de pagamento do beneficiario recibirá o importe da operación de pagamento, en cuxo caso, este será responsable fronte ao beneficiario.

Se o banco fose responsable de acordo co exposto anteriormente, devolveralle ao cliente, sen demora inxustificada, o importe correspondente á operación, reestablecendo, se é o caso, o saldo da conta de pagamento á situación en que estaría se non se realizase a operación de pagamento defectuosa. A data valor do aboamento desta na conta do cliente non poderá ser posterior á data en que se efectuou o cargo do importe.

Se o cliente actúa como beneficiario, o banco porá inmediatamente á súa disposición o importe correspondente á operación de pagamento e, se é o caso, aboará o importe correspondente na súa conta. A data valor do aboamento na conta de pagamento do titular non será posterior á data en que se efectuou o cargo do importe.

Cando unha operación de pagamento se execute con atraso, o provedor de servizos de pagamento do beneficiario asegurará que, tras a solicitude do provedor de servizos de pagamento do ordenante, a data valor do aboamento na conta de pagamento do beneficiario non sexa posterior á data en que atribuiría o importe en caso de execución correcta da operación.

Cando o cliente actúe como ordenante da operación de pagamento, o banco, logo da petición e con independencia da responsabilidade que se determine, tratará inmediatamente de rastrexar a operación de pagamento e notificará ao ordenante os resultados. O banco non cobrará por iso ningún gasto ao ordenante.

Nas ordes de pagamento iniciadas polo cliente en calidade de beneficiario: o banco será responsable da correcta transmisión destas ao provedor de servizos de pagamento do ordenante e deberá devolver 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 valor correspondente ao aboamento do importe da conta de pagamento do cliente non será posterior á data valor que se atribuiría ao importe en caso de execución correcta da operación.

O banco velará porque o importe da operación de pagamento estea a disposición do beneficiario inmediatamente despois de que o devandito importe sexa aboado na súa propia conta. A data valor correspondente ao aboamento do importe na conta de pagamento do beneficiario non será posterior á data valor que se atribuiría ao importe en caso de execución correcta da operación.

Se o cliente actúa como ordenante dunha operación de pagamento non executada ou executada de forma defectuosa por causas imputables ao banco, este devolverá ao ordenante, segundo proceda 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 efectuase o cargo ao estado en que se encontraría se non se realizase a operación de pagamento defectuosa. A data valor do aboamento na conta de pagamento do titular non será posterior á data en que se efectuou o cargo do importe.

Será responsable o banco se se probase que recibiu o importe da operación de pagamento, mesmo se o pagamento se realizou cun pequeno atraso. A data valor neste caso non será posterior á data valor que se atribuiría ao importe en caso de execución correcta da operación.

O BBVA, en calquera caso, como prestador de servizos de pagamento do cliente beneficiario, logo da petición deste, tratará inmediatamente de rastrexar a operación de pagamento e notificar ao beneficiario os resultados. O banco non lle cobrará ao titular ningún gasto por iso.

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

5.7. Réxime de devolución polo cliente dos cargos e recibos domiciliados

Nas operacións autorizadas, o cliente poderá solicitar ao BBVA a devolución do importe dunha operación de pagamento autorizada e executada, non sendo aplicable este apartado a microempresas e non-consumidor, 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, na autorización do cargo, o cliente ordenante non especificase o importe exacto da operación e;
- Que o importe cargado supere o que o cliente ordenante podería esperar tendo en conta as súas anteriores pautas de gastos pagos a través do BBVA nos últimos 12 meses, xa se trate de transaccións co mesmo beneficiario do cargo ou con outro distinto.

O 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 O BBVA poderá modificar os xuros, comisións, gastos e demais condicións previstas no contrato, así como incluír outras novas, logo de comunicarllo ao cliente con dous meses de antelación. O banco entenderá que o cliente acepta a modificación se non lle comunica ao 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 maneira inmediata 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 resolver o contrato en calquera momento sen necesidade de aviso previo, e o BBVA debe proceder á súa resolución nun prazo máximo de 24 horas desde a súa solicitude. O BBVA porá a disposición do cliente o saldo que, se é o caso, a conta presentase ao seu favor e o cliente deberá entregar ao banco, para a súa inutilización, todas as tarxetas de pagamento asociadas á conta. A cancelación será gratuíta para o cliente.

Malia o anterior, a cancelación da conta non será posible se o cliente ten contratado co BBVA outro produto ou servizo que requira para a súa xestión manter aberta a conta.

Igualmente, o BBVA poderá cancelar a conta mediante a súa comunicación con 2 meses de antelación, e transcorridos estes, se houber saldo acredor, non devindicará xuros ao seu favor e quedará á súa disposición.

7.- SOBRE A LEI APLICABLE, COMPETENCIA XURISDICCIONAL E OS PROCEDEMENTOS DE RECLAMACIÓN

O contrato réxese pola lei española e en concreto 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 aplicable aos servizos de pagamento e, no caso de que o cliente teña a condición de consumidor, seralle tamén de aplicación a Circular 5/2012 de 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 a disposición do cliente 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
- Teléfono gratuíto: 900 812 679

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

En caso de desconformidade coa resolución do Servizo de Atención ao Cliente, o cliente pode dirixirse en segunda instancia ao Defensor do Cliente: Apartado de Correos 14460. 28080 Madrid. Enderezo electrónico: defensordelcliente@bbva.com

Antes de dirixirse ao Defensor do Cliente deberá formularse a 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 15 días hábiles. Este prazo poderase ampliar ata un mes, por causas alleas ao banco, en cuxo caso o titular será informado.

Se despois deste tempo non se resolvese o caso ou o solicitante estivese desconforme coa decisión final da súa reclamación ou queixa, poderán dirixirse a: Servizo de Reclamacións do Banco de España. Calle Alcalá n.º 48. 28014 Madrid.

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

Se o cliente é un consumidor residente na Unión Europea, non poderá acudir ao Servizo de Reclamacións do Banco de España se transcorreu máis dun ano desde a interposición da queixa ou reclamación ante o Servizo de Atención ao Cliente ou o Defensor do Cliente.

8.- CANCELACIÓN DA CONTA

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



Malia o anterior, a cancelación da conta non será posible se vostede tivese contratado co 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 do BBVA, ata que vostede pague o devandito saldo, así como os seus xuros, comisións e gastos devindicados.

Igualmente, o BBVA poderá cancelar a conta mediante a súa comunicación con 2 meses de antelación, e transcorridos estes, se houber saldo acredor, vostede non devindicará xuros ao seu favor e quedará á súa disposición.