



kutxabank

Contrato marco relativo a servicios de pago

ÍNDICE

1. Proveedor de los Servicios de Pago.
2. Objeto del Contrato
3. Comisiones
4. Duración y resolución
5. Modificaciones del Contrato
6. Resolución de los contratos de cuentas de pago básicas
7. Normas generales de valoración
8. Datos de carácter personal
9. Tramitación de incidencias y procedimiento de reclamación extrajudicial
10. Legislación aplicable
11. Comunicaciones, canales de comunicación y copia del contrato
12. Limitaciones de canales y horarios para realizar determinadas operaciones en cuentas a la vista
13. Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo
14. Régimen aplicable a las operaciones de pago
 - 14.1 Autorización de las operaciones
 - 14.2 Recepción de órdenes de pago
 - 14.3 Rechazo de la operación
 - 14.4 Revocabilidad de las órdenes (cuándo se puede cancelar un pago)
 - 14.5 Operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas incorrectamente
 - 14.6 Devolución de operaciones de pago iniciadas por el beneficiario o a través del mismo
15. Régimen aplicable a los Instrumentos de pago
 - 15.1 Régimen aplicable
 - 15.2 Limitación y bloqueo a la utilización del instrumento de pago
 - 15.3 Tus obligaciones en relación con los instrumentos de pago y las credenciales de seguridad personalizadas
 - 15.4 Obligaciones del Banco en relación con los instrumentos de pago
 - 15.5 Limitaciones al acceso a las cuentas de pago por el Banco
16. Plazo de ejecución y fecha de valor de las operaciones de pago
 - 16.1 Ámbito de aplicación
 - 16.2 Disponibilidad y fecha de valor
17. Responsabilidad del Banco en caso de no ejecución o ejecución defectuosa o con retraso de una orden de pago
 - 17.1 Órdenes de pago iniciadas directamente por el ordenante

- 17.2 Órdenes de pago iniciadas por el beneficiario o a través de él
- 18. Autenticación Reforzada de Clientes
- 19. Accesibilidad.
- Glosario de términos.

ANEXOS

Anexo a las condiciones generales

A1. Firma digitalizada

A2. Firma telemática

A3. Ineficacia del contrato

A4. Recepción contractual

A5. Comunicaciones con el Cliente

Límites sobre valoración de cargos y abonos en cuentas activas y pasivas en cuentas corrientes, de crédito y libretas de ahorro

Información relacionada con la negociación de cheques

Contrato marco relativo a servicios de pago

Para que entiendas mejor este Contrato, los conceptos que aparecen escritos en *cursiva* los tienes explicados en el glosario que acompaña a este documento. Si tienes alguna duda, pregúntanos.

1. Sobre el Proveedor de los Servicios de Pago:

El *Proveedor de Servicios de Pago* es Kutxabank, S.A. (en adelante, el “Banco”), con código de identificación fiscal (NIF) A95653077. Su dirección es Gran Vía, 30-32 - 48009 Bilbao.

El Banco está inscrito en el Registro del Banco de España con el número 2095, así como en el Registro Mercantil de Bizkaia, en el Tomo 5226, Libro 0, Hoja BI-58729, Folio 1, Inscripción 1ª.

Su dirección de correo electrónico es info@kutxabank.es y su dirección de página web es www.kutxabank.es.

Su actividad está supervisada por el Banco de España, ubicado en Calle Alcalá 48, 28014 Madrid.

2. Objeto del Contrato

El presente Contrato Marco regula (I) las *operaciones de pago*, (II) los ingresos o retirada de efectivo de una cuenta de pago, (III) la emisión y adquisición de instrumentos de pago con el Banco (iv), los *servicios de iniciación de pagos* y agregación de cuentas conforme a los contratos que hayas firmado con el Banco.

Si no eres consumidor ni microempresa, acuerdas con el Banco que no se aplicarán a tu Contrato ciertas normas de transparencia y protección, como:

- La Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los *servicios de pago* (en adelante, la “**Orden ECE/1263/2019**”).
- La Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, sobre transparencia y protección del cliente de servicios bancarios (en adelante, “**Orden EHA/2899/2011**”), salvo lo establecido en su capítulo II del Título III.
- La Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos (en adelante, “**Circular 5/2012**”), salvo lo establecido en sus normas decimotercera a decimoquinta.

Además, acuerdas con el Banco expresamente que, si no eres un consumidor ni una microempresa, tal y como se definen en los artículos 3.8 y 3.25 del Real Decreto Ley 19/2018, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, no te aplican los Títulos II y III del antedicho Real Decreto-ley salvo aquellas disposiciones que resulten preceptivas.

Tampoco se aplicarán otras normas que puedan sustituir o ampliar a las anteriores, salvo aquellas que sean obligatorias para los no consumidores.

3. Comisiones

Conforme a la normativa en vigor, serán de aplicación en relación con lo previsto en el presente Contrato Marco las comisiones y gastos *repercutibles* que se recogen en el Libro de Tarifas en relación con cada uno de los servicios y prestaciones a que se refiere dicho folleto.

Cuando una cuenta de pago se ofrezca como parte de un paquete, junto con otro producto o servicio no asociado a la Cuenta, el Banco te informará si es posible contratar la Cuenta sin adquirir el paquete. Si es posible, te facilitará por separado la información sobre los costes y las comisiones asociadas a cada uno de los productos y servicios ofrecidos en ese paquete que puedan adquirirse por separado.

4. Duración y resolución

El Contrato estará en vigor si tienes contratos de los que puedan derivarse (I) operaciones de pago, (II) ingresos o retirada de efectivo de una cuenta de pago (III) emisión y adquisición de instrumentos de pago, así como (IV) servicios de iniciación de pagos y agregación de cuentas. El contrato se cancelará con la finalización de dichos contratos.

Puedes dar por terminado el presente Contrato Marco, sin necesidad de avisar previamente al Banco. El Banco cumplirá tu solicitud de cancelación del Contrato en un plazo máximo de 24 horas desde que la recibamos.

Sin embargo, este plazo de 24 horas no se aplicará si tienes contratado otro producto o servicio financiero que requiera mantener abierta una cuenta de pago, o en otros casos establecidos por la normativa aplicable.

La cancelación será gratuita, salvo que el Contrato haya estado en vigor durante menos de seis (6) meses. En ese caso, se podrán aplicar comisiones o gastos proporcionales a los costes en los que haya incurrido el Banco.

Si el Banco decide cancelar el Contrato, te avisará con dos (2) meses de antelación.

Si tienes contratados servicios de pago, solo pagarás la parte proporcional de las comisiones y gastos periódicos hasta que dichos servicios de pago sean cancelados. Además, si pagaste comisiones y gastos periódicos por adelantado, el Banco te devolverá la parte proporcional correspondiente al tiempo no disfrutado.

5. Modificaciones del Contrato

El Banco te informará de manera individual y en un formato duradero (es decir, que te permita guardarlo en un formato en el que no se pueda alterar su contenido) sobre cualquier cambio en las condiciones del Contrato con al menos dos (2) meses de antelación a la fecha en que se espera que entre en vigor el cambio.

El Banco considerará que aceptas el cambio si no le comunicas que no estás de acuerdo antes de la fecha de entrada en vigor, usando el mismo medio por el que se te notificó.

Si no estás de acuerdo con los cambios propuestos por el Banco, puedes cancelar el Contrato de inmediato y sin coste alguno, siempre que lo hagas antes de que los cambios entren en vigor.

Sin embargo, todas las modificaciones que te beneficien claramente (por ejemplo, una rebaja en una comisión) se aplicarán de inmediato. En estos casos, te informaremos de la modificación en la primera comunicación que te enviemos tras hacer el cambio.

Si hay cambios en los tipos de interés o de cambio de referencia acordados previamente contigo, estos se aplicarán de inmediato y el Banco te informará al respecto.

6. Resolución de los contratos de cuentas de pago básicas

El Banco podrá resolver de forma unilateral el contrato de la cuenta de pago básica, siempre teniendo en cuenta lo dispuesto en la normativa relativa a servicios de pago que en cada momento sea de aplicación, cuando se cumpla alguna de las siguientes condiciones:

- a) Que hayas utilizado la Cuenta para fines ilícitos de forma deliberada.
- b) Que no hayas hecho ninguna operación en tu Cuenta durante más de 24 meses consecutivos.
- c) Si proporcionas información incorrecta para obtener la Cuenta cuando, si nos hubieras dado la información correcta, no tendrías derecho a tener esta Cuenta.
- d) Si no resides legalmente en la Unión Europea, a no ser que tu expulsión sea imposible por razones jurídicas o de hecho.
- e) Que hayas abierto después en España una cuenta que te permita hacer uso de los servicios propios de la cuenta de pago básica conforme a lo establecido en el artículo 8 del Real Decreto Ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones.
- f) Si no nos proporcionas la documentación o información que te pedimos durante la relación comercial, de modo que no podamos cumplir con las medidas de diligencia debida u otras obligaciones establecidas por la normativa vigente sobre prevención del *blanqueo de capitales* y financiación del terrorismo.

Cuando el Banco resuelva el Contrato por alguna de las razones mencionadas en las letras b), d) o e) del punto anterior, te avisará, gratuitamente y por escrito, al menos dos (2) meses antes de que la resolución sea efectiva, de los motivos y la justificación de la cancelación del Contrato.

Si la resolución se debe a las razones indicadas en las letras a), c) o f) del punto anterior, la cancelación será efectiva de forma inmediata y, en el caso de la letra f), sin necesidad de justificación.

7. Normas generales de valoración

Se entregan las normas generales de valoración aplicables a las operaciones de cargo y abono en cuentas activas y pasivas junto al Contrato.

8. Datos de carácter personal

El tratamiento de tus datos personales se rige por lo establecido en el Anexo a este Contrato. Este Anexo forma parte del mismo y regula cómo se usarán tus datos tanto para la firma de este Contrato como para el mantenimiento de tu relación con el Banco.

9. Tramitación de incidencias y procedimiento de reclamación extrajudicial

Si tienes una incidencia, puedes ir a tu oficina del Banco para buscar una solución. Si no quedas satisfecho con la respuesta que te den, puedes escribir al Servicio de Atención al Cliente del Banco (en adelante, "SAC") a su dirección en la calle Gran Vía 30-32, 2ª planta 48009 - BILBAO. Antes de presentar una queja o reclamación a las autoridades competentes, (es decir al Banco de España, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores o a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, dependiendo del producto del que se trate) debes seguir este procedimiento.

Si tu reclamación está relacionada con servicios de pago, el Banco te responderá en un plazo de quince (15) días hábiles, contados desde la recepción de la reclamación. En situaciones excepcionales, si no podemos darte una respuesta en quince (15) días hábiles, te enviaremos una respuesta provisional explicando el motivo del retraso y el plazo en el que te daremos una respuesta definitiva. En cualquier caso, si eres un consumidor, el plazo para recibir la respuesta definitiva no excederá de un (1) mes. La presentación de una queja o reclamación ante el SAC es un paso previo que debes seguir antes de presentar tu queja o reclamación ante las autoridades competentes, en caso de que la respuesta del SAC no sea satisfactoria para ti, o que dicha respuesta no sea emitida en el plazo establecido.

El Banco no está adherido a una *junta arbitral de consumo* para la resolución de conflictos relacionados con este Contrato.

10. Legislación aplicable

El presente Contrato Marco se regirá, en lo no previsto expresamente en el mismo, por lo dispuesto en la normativa española relativa a servicios de pago y demás legislación que en cada momento sea de aplicación.

11. Comunicaciones, canales de comunicación y copia del contrato

En cualquier momento, puedes pedir al Banco una copia en papel o en otro *soporte duradero* de las condiciones generales de tus Contratos, incluidas las normas generales de valoración aplicables a las operaciones de cargo y abono en cuentas activas (aquellas en las que el Banco te presta dinero) y pasivas (aquellas en las que tú depositas dinero en una cuenta). También puedes consultarlas en la web del Banco: www.kutxabank.es.

El Banco se comunicará contigo a través de cualquier medio telemático o electrónico a su disposición, incluyendo sus propios servicios operativos de Banca Multicanal: Banca Online, móvil, mensajes SMS o cualquiera de tus direcciones que figuren en los registros del Banco. Estas comunicaciones cumplirán en todo momento los requisitos de seguridad y la normativa aplicable, necesarios para el correcto desarrollo de las relaciones contractuales.

Puedes pedirnos que no te enviemos comunicaciones por medios electrónicos. En ese caso, podríamos cobrarte los gastos de envío de las comunicaciones en papel a tu domicilio. Sin embargo, por razones operativas, técnicas o legales, podríamos optar por otros canales (como el correo postal) sin cobrarte esos costes, salvo en casos previstos por la normativa.

También puedes contactar con el Banco para cualquier comunicación, incidencia, duda o consulta a través de los canales que el Banco pone a tu disposición: oficinas, Banca Online, etc., o llamando al teléfono gratuito 900 44 55 66 (+34 94 600 55 00 desde el extranjero).

El Banco también podrá enviarte avisos, alertas e información adicional por los medios que nos hayas facilitado. Esto incluye información sobre la ejecución de los Contratos que has firmado y las operaciones que hagas.

El Banco se comunicará contigo y te enviará documentos e información en castellano. En caso de que la normativa autonómica lo requiera, también lo hará en los idiomas oficiales reconocidos por el Estado español.

12. Limitaciones de canales y horarios para realizar determinadas operaciones en cuentas a la vista

El horario del Servicio de Caja atendido por un gestor así como la operatoria prestada a través de este Servicio (en particular, sin carácter limitativo: ingresos a terceros, reintegros superiores o inferiores a determinada cantidad, pago de recibos no domiciliados, etc.), podrá verse limitado o restringido a determinadas franjas horarias y días de la semana.

Puedes consultar las limitaciones que se pudieran establecer en cualquier oficina, donde estarán perfectamente visibles a través de la correspondiente cartelería.

13. Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo

De acuerdo con la Política del Grupo Kutxabank sobre Prevención del *Blanqueo de Capitales* y la Financiación del Terrorismo, el Banco establecerá normas y controles para evitar que sus servicios se utilicen para el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

El Banco identificará y comprobará, mediante documentos válidos, tu identidad, así como la de cualquier otra persona o empresa que quiera hacer negocios con el Banco. También revisará periódicamente la información para asegurarse de que esté actualizada y vigente.

Además, el Banco te pedirá información sobre tu actividad profesional o empresarial y tomará medidas para verificarla.

El Banco, de acuerdo con la normativa vigente, seguirá de cerca tu relación con él. Esto incluye revisar las operaciones que realices para asegurarse de que coincidan con tu perfil y actividad empresarial.

Además, el Banco tomará precauciones en la ejecución de operaciones. Por ejemplo, podría bloquear y devolver operaciones, no ejecutarlas e incluso cerrar relaciones y cancelar Contratos si considera que no son coherentes con tu perfil y/o actividad profesional declarada.

Sobre el régimen aplicable a las operaciones de pago

14. Régimen aplicable a las operaciones de pago

Estos apartados se aplicarán según las operaciones de pago disponibles en cada momento en este Contrato.

14.1 Autorización de las operaciones

Las operaciones de pago se considerarán autorizadas por ti cuando des tu consentimiento para su inicio o ejecución.

Se entenderá que has dado tu consentimiento cuando:

- (i) Emitas la orden de ejecución de la operación directamente o mediante un escrito al Banco.
- (ii) Utilices cualquier Instrumento de Pago (por ejemplo, la tarjeta), como se define en el apartado 15.1 siguiente, para iniciar o ejecutar la operación.
- (iii) Comuniques al Banco tu conformidad con operaciones de pago iniciadas o hechas por terceros, antes, durante o después de su ejecución.

En todas las operaciones, tus órdenes de pago deben incluir el identificador único del beneficiario (es decir, quien recibe el pago), que puede ser el Código de Cuenta Cliente (CCC) o el Código Internacional de Cuenta Cliente (IBAN).

Cuando una orden de pago se ejecute con el identificador único del beneficiario, se considerará correctamente ejecutada para el beneficiario indicado.

Si proporcionas un identificador único del beneficiario incorrecto, el Banco no será responsable si la operación de pago no se ejecuta o se ejecuta mal. No obstante, haremos lo posible por recuperar el dinero. Si no lo conseguimos, te daremos la información que necesites para reclamar el dinero, si nos lo pides.

El Banco solo será responsable de ejecutar tus pagos si utilizas el identificador único que les proporcionaste.

14.2 Recepción de órdenes de pago

Si haces una orden de pago antes de las 15:00 horas en un día laborable, el Banco la recibirá ese mismo día. Si la haces después de las 15:00 horas, o en un día no laborable, el Banco la recibirá el siguiente día laborable.

Se entenderá por “días laborables” todos aquellos en que el Banco esté abierto para operaciones comerciales.

14.3 Rechazo de la operación

El Banco solo podrá rechazar la ejecución de una orden de pago o la iniciación de una operación de pago por razones objetivas, debidamente justificadas.

Si rechazamos la operación, te informaremos de los motivos y cómo corregir los errores, salvo que la ley nos lo impida. Te avisaremos o pondremos a tu disposición la información como máximo al final del día laborable siguiente al de la recepción de la orden.

14.4. Revocabilidad de las órdenes (cuándo se puede cancelar un pago)

No podrás cancelar una orden de pago si ya diste tu consentimiento a un *proveedor de servicios de iniciación de pagos*, al beneficiario o a quien actúe en su nombre. No obstante, podrás cancelar una orden de pago en los siguientes casos:

- 1) En caso de adeudo domiciliado (es decir, en los recibos que tienes domiciliados en tu Cuenta), puedes cancelar la orden de pago hasta el día laborable anterior al día acordado para el adeudo. Esto no afecta tus derechos de devolución de los recibos, según la normativa aplicable.

- 2) Si el pago tiene una fecha de ejecución acordada entre el Banco y tú, podrás cancelar la orden de pago hasta el final del día laborable anterior al día acordado.

Fuera de estos plazos, una orden de pago solo podrá cancelarse si así los habéis acordado tú y los correspondientes proveedores de tales servicios de pago. También será necesario el consentimiento del beneficiario.

14.5 Operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas incorrectamente

Si descubres una operación de pago que tú no has autorizado o que se ha ejecutado incorrectamente, debes informar al Banco tan pronto como lo sepas. En cualquier caso, debes hacerlo en un plazo máximo de trece (13) meses desde la fecha del cargo o del ingreso en tu cuenta.

¿Qué responsabilidades tendrá el Banco en caso de una operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente?

Si ocurre esto, el Banco te devolverá de inmediato, y como muy tarde al final del siguiente día laborable a aquel en el que nos hayas informado de la no autorización u operación incorrectamente realizada, el importe de la operación que no has autorizado, salvo cuando el Banco tenga motivos razonables para sospechar la existencia de fraude y comunique dichos motivos por escrito al Banco de España, en la forma y con el contenido y plazos que este determine.

Además, si ocurre esta operación no autorizada o ejecutada incorrectamente, el Banco dejará el saldo de tu Cuenta en el estado en que estaría si la operación no autorizada no se hubiera hecho, salvo en los casos previstos legalmente.

¿Qué responsabilidades tendrás tú en caso de una operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente?

Asumirás, hasta un máximo de cincuenta (50) euros, por las pérdidas por operaciones de pago no autorizadas si tu instrumento de pago se pierde, te lo roban o lo usan sin tu permiso, a menos que:

- a) No hayas podido detectar la pérdida, robo o uso no autorizado de tu instrumento de pago antes de que se realice un pago, siempre y cuando no hayas actuado de manera fraudulenta.
- b) Esas pérdidas sean consecuencia de que tú has actuado de manera fraudulenta o por haber incumplido, intencionadamente o por negligencia grave, una o varias de las obligaciones establecidas en este Contrato o en el Contrato que regule el instrumento de pago.
- c) La pérdida se produzca después de que nos hayas informado de la pérdida o robo, tal y como se indica en el apartado 15.3.

En cualquier caso, no serás responsable si te roban, pierdes o te quitan el instrumento de pago y se hacen operaciones no presenciales (por ejemplo, por internet) solo con los datos impresos en el instrumento de pago, a menos que haya habido fraude o negligencia grave por tu parte al guardar el instrumento de pago y las credenciales de seguridad, y no hayas informado al Banco rápidamente.

Se entenderán por “credenciales de seguridad personalizadas” aquellos elementos personalizados que el Banco te proporcione para autenticarte.

14.6. Devolución de operaciones de pago iniciadas por el beneficiario o a través del mismo

Tienes derecho a que el Banco te devuelva el importe de las operaciones de pago que ya han sido autorizadas, con fecha valor no posterior a la del adeudo, siempre que se cumplan estas dos condiciones:

- a) Cuando diste la autorización, no especificaste el importe exacto de la operación de pago.
- b) Cuando dicho importe supere el que podías esperar razonablemente teniendo en cuenta tus anteriores pautas de gasto y las circunstancias del caso.

En estos casos, te corresponderá a ti demostrar que se cumplen estas condiciones.

Sin embargo, no tendrás derecho a reembolso si:

- a) Has dado tu consentimiento para que se ejecute la operación de pago directamente al Banco
- b) El Banco o el Beneficiario te han proporcionado o puesto a tu disposición la información sobre una futura operación de pago, al menos con cuatro (4) semanas de antelación a la fecha prevista.

¿Cómo puedes pedir la devolución de operaciones de pago iniciadas por un beneficiario o a través del mismo?

Podrás pedir la devolución dentro de un plazo de ocho (8) semanas desde que se hizo el cargo en tu Cuenta.

El Banco te devolverá el dinero o justificará por qué no lo hace en un plazo máximo de diez (10) días laborables desde que pidas la devolución. En caso de que no te lo devuelva, el Banco te indicará los procedimientos de reclamación, judiciales y extrajudiciales, a tu disposición, si no estás de acuerdo con las razones ofrecidas. En el caso de adeudos domiciliados en euros, cuando el Banco y el beneficiario estén en la Unión Europea, o cuando el único proveedor de servicios de pago que intervenga en la operación de pago esté en la Unión Europea, el Banco no podrá denegarte la devolución, excepto en los dos casos mencionados anteriormente, en los cuales no tendrías derecho al reembolso.

15. Régimen aplicable a los Instrumentos de pago

Estos apartados solo se aplicarán a las operaciones de pago habilitadas en este Contrato que hagas con un instrumento de pago, según se define en el siguiente apartado 15.1.

15.1. Régimen aplicable

Cualquier Instrumento de Pago que el Banco te entregue, porque tú lo hayas pedido, estará sujeto a las condiciones y límites de gasto establecidos en este Contrato, en particular, en el Contrato de emisión de ese Instrumento de Pago.

A lo largo de este Contrato se entenderá por Instrumento de Pago cualquier dispositivo personalizado o procedimiento acordado entre el Banco y tú, que uses para hacer pagos, como por ejemplo una tarjeta.

15.2. Limitación y bloqueo a la utilización del instrumento de pago

El Banco podrá bloquear la utilización de un Instrumento de Pago por razones objetivamente justificadas relacionadas con la seguridad del mismo, la sospecha de su utilización no autorizada o fraudulenta o, en caso de que esté asociado a una línea de crédito, si su uso pudiera suponer un aumento significativo del riesgo de que no puedas hacer frente a tu obligación de pago.

El Banco te informará por los medios que considere adecuados del bloqueo de tu Instrumento de Pago y de los motivos por los que lo ha bloqueado. Si es posible, te informará antes de bloquearlo o, si no, inmediatamente después de hacerlo. Esto no se aplicará si la comunicación de esta información compromete la seguridad o va en contra de la normativa.

El Banco desbloqueará el Instrumento de Pago o te proporcionará uno nuevo sin coste alguno, una vez que hayan dejado de existir los motivos del bloqueo.

Puedes pedir el desbloqueo presentando un escrito en cualquier oficina del Banco o llamando por teléfono al número 900 44 55 66. El desbloqueo del Instrumento de Pago o su sustitución por uno nuevo se hará sin coste alguno para ti.

15.3. Tus obligaciones en relación con los instrumentos de pago y las credenciales de seguridad personalizadas

Además de las obligaciones que ya has asumido en otros Contratos que hayas firmado con el Banco relacionados con tus Instrumentos de Pago, así como en este Contrato en particular, también debes cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Tienes que tomar todas las medidas necesarias para proteger tus credenciales de seguridad personalizadas relacionadas con tus Instrumentos de Pago.
- b) Si pierdes o te roban un instrumento de pago o lo usan sin tu permiso, avísanos enseguida, en cuanto tengas conocimiento de ello. Puedes llamar gratis al 900 44 55 66 o avisarnos a través de cualquier otro medio, según lo que se indique en los Contratos que hayas firmado con el Banco, respecto al instrumento concreto

El Banco garantizará que siempre tengas a tu disposición los medios adecuados y gratuitos para notificar o solicitar el desbloqueo, según lo establecido en el apartado 15.2 anterior. Además, te proporcionará gratuitamente los medios necesarios para que puedas demostrar que has hecho la comunicación, durante los dieciocho (18) meses siguientes desde que la hagas.

15.4. Obligaciones del Banco en relación con los instrumentos de pago

El Banco se compromete contigo a lo siguiente en relación con tus Instrumentos de Pago:

- a) Se asegurará de que las credenciales de seguridad personalizadas del Instrumento de Pago solo sean accesibles para ti, sin perjuicio de las obligaciones que tú tienes, y que te hemos descrito en el apartado 15.3 anterior. Además, el Banco soportará los riesgos derivados del envío de tu Instrumento de pago o del envío de cualquier elemento de seguridad personalizado del mismo.

- b) No te enviaremos Instrumentos de Pago que no hayas pedido, a menos que sea para sustituir uno que ya te habíamos entregado por cualquier motivo, incluyendo la incorporación de nuevas funcionalidades, aunque no las hayas pedido. Esta sustitución será gratuita para ti.
- c) Te garantizaremos que en todo momento estén disponibles medios adecuados y gratuitos que te permitan avisar al Banco si pierdes, te roban o alguien utiliza sin tu permiso tu Instrumento de Pago, o pedir que te lo desbloqueen. El Banco te facilitará, también gratuitamente y si nos lo pides, medios que te permitan demostrar que has hecho dicha comunicación, durante los dieciocho (18) meses siguientes a la misma.
- d) Te ofreceremos gratuitamente la posibilidad de efectuar una notificación en caso de que pierdas, te roben o utilicen sin tu permiso tu Instrumento de Pago, y cobrarte, si acaso, únicamente los costes de sustitución directamente imputables al instrumento de pago.
- e) Impediremos cualquier uso del Instrumento de Pago una vez que nos hayas informado de que lo has perdido, te lo han robado o alguien lo ha usado sin tu permiso.
- f) Una vez al mes, te proporcionaremos de forma gratuita y en la forma convenida, en un formato que permita almacenarla y reproducirla sin cambios, la siguiente información:
 - Una referencia que te permita identificar cada operación de pago y, en su caso, la información relativa al beneficiario.
 - El importe de la operación de pago se te cargará en la misma moneda en la que se haya hecho la operación o en la moneda que hayas elegido para la orden de pago.
 - El importe de los gastos de la operación de pago y, si es necesario, el desglose de dicho importe o los intereses que debas pagar.
 - En su caso, el tipo de cambio que el Banco utiliza para la operación de pago y el importe final de la operación después de hacer el cambio de moneda.
 - La fecha de valor del adeudo o la fecha de recepción de la orden de pago.

Si pides al Banco más información de la que te hemos dado, o si pides que te la enviemos con más frecuencia o por medios distintos a los acordados, el Banco podrá cobrarte los gastos que se prevean en el Libro de Tarifas.

¿Cómo confirmará el Banco que tienes dinero en la cuenta para realizar las operaciones de pago?

El Banco, cuando hagas una operación de pago con alguna de las tarjetas que tengas asociadas a tu Cuenta, confirmará inmediatamente si tienes dinero en tu Cuenta para ejecutar esa operación de pago, siempre que se cumplan todas las condiciones siguientes:

- a) Que tu Cuenta sea accesible en línea en el momento de la solicitud.
- b) Debes haber dado consentimiento explícito al Banco para que responda a las solicitudes de proveedores de servicios de pago específicos, para confirmar si en tu Cuenta hay dinero suficiente para hacer un pago con tu tarjeta.

- c) El consentimiento del punto b) anterior debe darse antes de que hagas la primera solicitud de confirmación.

El Banco solo te dirá si la cuenta existe o no. Además, no te dará información sobre el saldo ni bloqueará fondos.

15.5. Limitaciones al acceso a las cuentas de pago por el Banco

El Banco podrá denegar el acceso a tu cuenta de pago a un proveedor de servicios de pago que preste el servicio de información sobre cuentas o a un proveedor de servicios de iniciación de pagos por razones objetivamente justificadas y debidamente documentadas, relacionadas con el acceso no autorizado o fraudulento a tu cuenta, en particular, con la iniciación no autorizada o fraudulenta de una operación de pago.

En esos casos, el Banco te informará de que no ha permitido el acceso a tu cuenta de pago y te explicará por qué lo ha hecho. Te facilitará esa información, si es posible, antes de no permitir el acceso y, como muy tarde, inmediatamente después de no permitirlo, a menos que comunicarte esa información ponga en peligro medidas de seguridad objetivamente justificadas o esté prohibida por otras disposiciones legales.

El Banco te permitirá acceder a tu cuenta de nuevo cuando desaparezcan los motivos por los que se te denegó el acceso.

Cuando uses un Instrumento de Pago específico para dar tu consentimiento, podrás establecer un límite de gasto para las operaciones de pago que hagas con el mismo.

16. Plazo de ejecución y fecha de valor de las operaciones de pago

16.1. Ámbito de aplicación

Esta cláusula 16 se aplicará a las siguientes operaciones de pago que hagas con el Banco:

- a) Todas las operaciones de pago en euros.
- b) Las operaciones nacionales en la moneda de un Estado miembro que no forme parte de la zona del euro.
- c) Aquellas operaciones que solo impliquen un cambio de moneda entre el euro y la moneda de un Estado miembro que no forme parte de la zona euro, siempre que el cambio se haga en un Estado miembro que no forme parte de la zona euro y en el caso de operaciones transfronterizas, la transferencia se haga en euros.

Las operaciones de pago que no se mencionan en el párrafo anterior se registrarán por el plazo de ejecución y las condiciones particulares de cada operación. En estos casos, antes de cada operación te comunicaremos estas condiciones para que las aceptes. Estas condiciones también incluirán el tipo de cambio aplicable, si es necesario.

¿Qué pasa si recibes una orden de pago en una moneda distinta al euro?

Si recibes una orden de pago en una moneda distinta al euro, el tipo de cambio que se aplicará para ingresarte el dinero será:

- a) El acordado previamente contigo.
- b) Si no hay un acuerdo previo:

- I. Si la operación es de un importe igual o inferior a 3.000 euros: se aplicará el tipo de cambio publicado por el Banco para operaciones que no excedan de 3 000 euros o, en su caso, el tipo de cambio que te ofrezca el Banco.
- II. Si la operación es superior a 3.000 euros: se aplicará al tipo de cambio de mercado facilitado por Bloomberg, en su página BFIX, correspondiente al día y momento del ingreso con un diferencial máximo del 1 %.

16.2. Disponibilidad y fecha de valor

Para este Contrato, la fecha de valor es el momento que el Banco usa para calcular los intereses del dinero ingresado o descontado de tu Cuenta.

Las órdenes de pago que hagas o de las que seas beneficiario se regirán por lo siguiente en cuanto a la capacidad de uso del dinero y la fecha de valor:

- a) Cuando ingreses efectivo en una cuenta de pago en la misma moneda, podrás disponer del importe desde el momento en que se reciba el dinero.
La fecha de valor de la entrega del dinero será la del día en que se haga el ingreso.
- b) El Banco se asegurará de que el importe de la operación de pago que tú ordenes se abone en la cuenta del beneficiario, como máximo, al final del siguiente día laborable al momento de recepción de la orden de pago por parte del Banco, de acuerdo con lo previsto en el apartado 14.2. anterior.
Este plazo se prolongará en un día laborable para las operaciones de pago iniciadas en papel.
La fecha de valor en que se cobre el importe de la operación de pago no será anterior a la fecha de valor del cargo en tu Cuenta.
Si inicias una operación de pago, el Banco te dará información sobre el plazo máximo de ejecución y los gastos que debes pagar, incluyendo un desglose de las cantidades, si nos lo pides antes de ejecutar la operación.
- c) Si eres el beneficiario, el Banco establecerá la fecha de valor en que el dinero estará disponible en tu cuenta de la siguiente manera:
 - (I) Como se mencionaba al principio del apartado 16.2, la fecha de valor del ingreso en tu Cuenta no será posterior al día laborable en que el importe de la operación se abonó en tu Cuenta.
 - (II) El Banco se asegurará de que el dinero de la operación esté disponible para ti inmediatamente después de que se ingrese en tu Cuenta, siempre que (i) no haya cambio de moneda o (ii) si lo hay, se haga entre el euro y la divisa de un Estado miembro o entre las divisas de dos Estados miembros.

Este régimen se aplicará a todas las operaciones cuyo pago o cobro se haga en tus cuentas del Banco.

En el caso de cheques u otras operaciones sujetas a una *condición suspensiva*, este régimen sólo será de aplicación cuando se haya producido el abono definitivo en la Cuenta del Banco.

17. Responsabilidad del Banco en caso de no ejecución o ejecución defectuosa o con retraso de una orden de pago

Estos apartados se aplicarán según las operaciones de pago que hagas con este Contrato, diferenciando según seas el ordenante o el beneficiario de las mismas.

17.1 Órdenes de pago iniciadas directamente por el ordenante

Si tú, como ordenante, inicias una orden de pago, el Banco (que actúa como proveedor de servicios de pago del ordenante) será responsable de que la operación se ejecute correctamente hasta que el importe se abone en la cuenta del beneficiario.

En caso de que el Banco no ejecute tu orden o lo haga de forma incorrecta, te devolverá sin demora justificada el dinero de la operación y, si es necesario, restablecerá el dinero de tu Cuenta.

La fecha valor en que recibas el dinero no será posterior a la fecha en que se hizo el cargo.

Si recibes una orden de pago de un tercero, el Banco será responsable de su correcta ejecución desde que el importe se abone en tu Cuenta. Si la orden no se ejecuta o lo hace mal, el Banco te devolverá el dinero de inmediato.

La fecha de valor del abono en tu Cuenta no será posterior a la fecha en que se habría atribuido si la operación se hubiera ejecutado correctamente.

Cuando se haga un pago con retraso, el proveedor de servicios de pago del beneficiario se encargará de que, si el Banco lo pide, la fecha de ingreso en la cuenta del beneficiario sea la que correspondería si el pago se hubiera hecho a tiempo.

En el caso de una operación no ejecutada o ejecutada de manera incorrecta por el ordenante, el Banco tratará de rastrear la operación y te notificará los resultados sin coste alguno.

El régimen de responsabilidad mencionado podrá ajustarse dependiendo de la participación que hayas tenido en el hecho que causó el daño.

Además, este régimen no se aplicará si se dan circunstancias excepcionales e imprevisibles que estén fuera del control del Banco. Esto incluye situaciones en las que, a pesar de todos los esfuerzos realizados, no hubiera sido posible evitar las consecuencias.

17.2 Órdenes de pago iniciadas por el beneficiario o a través de él

Si tú, como beneficiario, inicias una orden de pago, el Banco (que actúa como proveedor de servicios de pago del beneficiario) será responsable de transmitirla correctamente al proveedor de servicios de pago de ordenante.

Si el Banco es responsable según lo establecido en este apartado, te devolverá inmediatamente el importe de la orden de pago.

Si la transmisión de la orden de pago se hace con retraso, la fecha de valor correspondiente al abono del importe en tu Cuenta no será posterior a la fecha de valor que hubiera tenido en caso de ejecución correcta de la operación.

El Banco se asegurará de que, una vez que hayas recibido el dinero en tu Cuenta, esté disponible para ti inmediatamente.

La fecha en que el dinero esté disponible para ti no será posterior a la fecha en que estaría disponible si la operación se hubiera ejecutado correctamente.

Si una operación de pago no se ejecuta o se ejecuta de forma incorrecta y el Banco no es responsable, el proveedor del ordenante será el que asuma la responsabilidad.

Cuando el proveedor de servicios de pago del ordenante sea el responsable de estos casos, devolverá al ordenante, según proceda y sin demora injustificada, el importe de la operación de pago no ejecutada o ejecutada de forma defectuosa y dejará el saldo de la cuenta de pago como si nunca se hubiera hecho la operación de pago defectuosa.

La fecha de valor del abono en la cuenta de pago del ordenante no será posterior a la fecha en que se haya hecho el adeudo del importe. Es decir, los dos movimientos se registrarán el mismo día.

Esta obligación no se aplica si el proveedor de servicios de pago del ordenante puede demostrar que el Banco ha recibido el importe de la operación de pago, incluso si el pago se ha hecho con retraso.

En ese caso, el Banco asignará una fecha de valor al importe que no será posterior a la fecha de valor que habría tenido si la operación se hubiera hecho correctamente.

Si hay un pago que no se ha hecho o que se ha hecho mal y la orden la has iniciado tú (como beneficiario), el Banco buscará de inmediato el pago y te informará del resultado.

El Banco no te cobrará nada por este servicio.

El Banco no será responsable si ocurren situaciones excepcionales e imprevisibles que estén fuera de su control, y que no se pudieran evitar a pesar de haber hecho todo lo posible.

18. Autenticación Reforzada de Clientes

Para ciertas operaciones que hagas en canales no presenciales, el Banco puede pedirte que te autentifiques de forma más segura para estar seguro de que eres tú quien está operando.

La *autenticación reforzada* se basará en dos o más elementos, que pueden ser:

- algo que sabes (como por ejemplo una contraseña)
- algo que tienes (como por ejemplo un dispositivo móvil)
- algo que tú eres (como por ejemplo datos biométricos, como una huella)

Este proceso de autenticación tendrá como resultado la generación de un código que solo se podrá usar una vez.

El Banco también evaluará el riesgo de tu instrumento de pago, teniendo en cuenta cómo lo usas.

Solo si la valoración de estos factores es positiva, se podría aplicar alguna de las exenciones a la autenticación reforzada, siempre de acuerdo con la normativa aplicable.

Esta normativa permite no hacer autenticación reforzada, por ejemplo, en operaciones de bajo importe, operaciones de riesgo bajo, operaciones recurrentes o beneficiarios de confianza.

19. Accesibilidad

1. Cumplimiento de los requisitos de accesibilidad: la información sobre este producto cumple con los requisitos de accesibilidad universal de lenguaje y formato establecidos en la Ley 11/2023 de accesibilidad. Las actualizaciones que hagamos también cumplirán con lo establecido en esta normativa.

En cuanto al lenguaje, esto significa que toda la información que el Banco te dé se ha diseñado para que sea fácil de entender, sin que en ningún caso tenga un nivel de complejidad lingüística superior al nivel B2 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas. Si en algún momento tienes dudas sobre algún término o condición, podrás pedirnos más explicaciones. En cuanto al formato, esto significa que toda la información que el Banco te dé tiene un tamaño de letra adecuado, un tipo de letra que es fácil de leer, un contraste suficiente con el fondo y un espacio adecuado entre letras y líneas para facilitar su lectura.

2. Acceso a la información por canales sensoriales alternativos: tenemos este contrato adaptado para que puedas conocer su contenido por otro canal sensorial alternativo. Si necesitas que te lo demos en otro formato de los que el Banco tenga habilitados, solo tienes que pedirnoslo y te lo facilitaremos de manera gratuita en un plazo razonable.

3. Funcionamiento del producto: además de en este contrato, te hemos explicado cómo funciona este producto tanto en las explicaciones adecuadas, como en la información precontractual que te hemos facilitado con suficiente antelación antes de que firmes este contrato. Si antes de firmar este contrato tienes cualquier duda, pregúntanos. Estaremos encantados de ayudarte.

4. Cumplimiento de los requisitos de accesibilidad durante la vida del producto: mientras tengas contratado este producto, seguiremos dándote toda la información que corresponda de forma accesible, cumpliendo con los requisitos de lenguaje y formato que te acabamos de indicar.

Glosario de términos

Aquí te explicamos varios conceptos que se mencionan en la documentación del Contrato Marco relativo a los servicios de pago. Si tienes cualquier duda, pregúntanos.

Término	Definición
Autenticación reforzada	<p>Es un proceso que hace que sea más seguro hacer operaciones online. Por lo general, implica que tengas que facilitar información adicional para confirmar que eres realmente tú quien está haciendo la operación. Esto puede incluir, por ejemplo, introducir un código enviado a tu teléfono móvil o usar tu huella digital para verificar tu identidad. Según la normativa española de servicios de pago, implica que tengas que usar al menos dos de los tres elementos siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Algo que solo tú conoces, como una contraseña o un PIN.2. Algo que solo tú tienes, como tu teléfono móvil donde se envía un código de verificación.3. Algo que solo tú eres, como tu huella digital o el reconocimiento facial.
Condición suspensiva	<p>Es cuando la validez de un contrato y el cumplimiento de las obligaciones que surgen de él dependen de algo que pasará en el futuro y no está seguro cuándo ocurrirá. Esto significa que el contrato puede no tener efecto completo hasta que esa condición ("suspensiva") se cumpla.</p>
Cuenta a la vista	<p>Es un tipo de cuenta bancaria que permite al titular disponer de los fondos depositados en cualquier momento, sin restricciones de tiempo ni penalizaciones. Este tipo de cuenta se utiliza principalmente para operaciones diarias, como ingresos, pagos y transferencias. Ejemplos comunes son las cuentas corrientes y las cuentas de ahorro con disponibilidad inmediata.</p>

Disponibilidad	<p>Las cuentas pueden tener uno o varios titulares. Si compartes la titularidad con otra u otras personas, el contrato deberá establecer de forma clara la manera de disponer del dinero:</p> <p>-Disposición conjunta (o mancomunada): se necesita la firma o autorización de todos los titulares (o un número de ellos) para sacar dinero o hacer uso de él.</p> <p>-Disposición indistinta (o solidaria): cualquiera de los titulares puede utilizar el dinero por sí solo, sin autorización de los demás. Si hay varios titulares y no se indica nada sobre el tipo de disposición, se entenderá que la cuenta es mancomunada o conjunta.</p>
Junta arbitral de consumo	<p>Resuelve los desacuerdos de tipo económico o similares que se produzcan entre consumidores y empresarios, comercios o profesionales.</p>
Operación de pago	<p>Es cuando haces algo para enviar dinero desde tu cuenta bancaria a otra persona o entidad. Puede ser cuando pagas en una tienda, transfieres dinero a un amigo, domicilias un recibo en tu cuenta, o haces una compra por internet. Es el concepto genérico que hace referencia a todas estas cosas.</p>
Proveedor de servicios de pago	<p>Entidad financiera autorizada y supervisada por el Banco de España para prestar servicios de pago, como procesar operaciones de pago entre comerciantes y clientes, emitir tarjetas de crédito o débito, etc.</p>
Proveedor de servicios de iniciación de pagos	<p>Es el proveedor de servicios de pago que realiza el servicio de iniciación de pagos.</p>
Repercutir	<p>Hacer que un impuesto, un coste, etc., recaiga o tenga efecto sobre otra persona distinta de la que lo paga inicialmente.</p>
Servicio de iniciación de pagos	<p>Servicio por el cual permites a una entidad financiera iniciar una orden de pago, previa petición tuya, en una cuenta de pago que tienes abierta en otra entidad financiera.</p>



Servicios de pago

Servicios que ofrece un banco, como ingresar y sacar dinero, hacer transferencias, domiciliaciones, pagos con tarjeta, etc.

Soporte duradero

Es cualquier medio que permite a una persona almacenar información de manera accesible para futuras consultas durante un periodo adecuado, y que permite la reproducción sin cambios de la información almacenada.

Anexo a las condiciones generales

A1. Firma digitalizada

Kutxabank, S.A. (en adelante, el “Banco”) te permite firmar documentos con firma digital. La firma digital tendrá el mismo valor que una firma manuscrita en papel.

A2. Firma telemática

Para todas las operaciones que hagas a través de canales no presenciales (internet, móvil, teléfono), el Banco verificará tu acceso usando el método de autenticación vigente en cada momento. Para algunas operaciones, te pediremos que te autentiques de forma adicional. Al usar tus claves para hacer operaciones en cualquiera de estos canales, se considerará que estás firmando el contrato con el mismo valor que una firma manuscrita. El Banco podrá establecer sistemas alternativos o complementarios de acceso para proteger la seguridad de las operaciones.

Si firmas el contrato de forma no presencial, tienes catorce (14) días para desistir del contrato. Esto aplica tanto si eres una persona física que no actúa en su actividad profesional, como si representas una entidad sin fines de lucro. Para hacerlo, ponte en contacto con el Banco llamando al 900 44 55 66 o enviando un escrito por correo certificado urgente a Kutxabank C/ Gran Vía, 30-32 - 48009 Bilbao al Servicio de Kutxabank por Teléfono.

Este derecho no se aplicará a los contratos relacionados con servicios financieros cuyo precio dependa de cambios en los mercados financieros que el proveedor no pueda controlar y que pudieran producirse durante el plazo que pueda ejercerse el derecho de desistimiento (como el cambio de divisas, instrumentos del mercado monetario, valores negociables, etc.). Tampoco se aplicará a contratos que ya se hayan cumplido completamente por ambas partes, a tu solicitud, antes de que ejerzas tu derecho de desistimiento, como las órdenes de transferencia y las operaciones de gestión de cobros; las declaraciones que hayas hecho ante un Notario y los planes de pensiones, así como el resto de los contratos y productos que la ley vigente contempla.

Si decides ejercer este derecho, tendrás que pagar por los servicios ya prestados o los intereses que se hayan generado, según corresponda.

Este derecho tampoco se aplicará a los contratos relacionados con servicios de criptoactivos cuyo precio dependa de cambios en los mercados de criptoactivos que el proveedor no pueda controlar y que pudieran producirse durante el plazo que pueda ejercerse el derecho de desistimiento.

Con esta firma, has solicitado a Kutxabank firmar el contrato usando una técnica de comunicación a distancia que no permite transmitir las condiciones contractuales y la información en papel o en otro soporte duradero con suficiente antelación a la celebración del contrato o aceptación de la oferta.



kutxabank

A3. Ineficacia del contrato

El contrato no será efectivo hasta que todos los Titulares lo firmen telemáticamente o en papel.

La fecha en que se firme por el último de los intervinientes será la fecha en que el contrato entre en vigor. Los Titulares tienen un plazo de catorce (14) días para dar su consentimiento al Contrato. Si no lo firman en ese plazo, el Banco entenderá que han desistido y el contrato no será válido.

Si las condiciones cambian antes de que todos los Titulares hayan dado su consentimiento, el contrato no será válido.

A4. Recepción contractual

Puedes elegir si prefieres recibir este documento de forma física o electrónica.

A5. Comunicaciones con el Cliente

En cualquier momento, puedes pedir al Banco una copia en papel o en otro formato duradero de las condiciones generales de tus contratos, incluidas las normas generales de valoración aplicables a las operaciones de cargo y abono en cuentas activas y pasivas. También puedes consultarlas en la web del Banco: www.kutxabank.es.

El Banco se pondrá en contacto contigo por cualquier medio electrónico o telemático disponible, como sus servicios de Banca Multicanal: Banca Online, móvil, SMS o cualquiera de las direcciones que tengas registradas en el Banco.

Siempre se respetarán las normas de seguridad y la legislación vigente para que las relaciones contractuales se desarrollen correctamente. Puedes pedir al Banco en cualquier momento que deje de enviarte mensajes electrónicos o telemáticos. Si lo haces, el Banco podría cobrarte por el envío de la información en papel.

A pesar de esto, el Banco, por razones técnicas o legales, podría optar por otros medios (como el correo postal) y no te cobrará, salvo en los casos previstos por la normativa. Además, puedes comunicarte con el Banco sobre este contrato para hacer cualquier consulta, comunicar incidencias o trasladar tus dudas a través de los canales disponibles: Oficinas, Banca Online, o llamando al teléfono gratuito 900 44 55 66.

El Banco también puede enviarte avisos, alertas o información adicional por los medios electrónicos que hayas facilitado, si considera que puede ser de tu interés, relacionada con la ejecución de contratos o con operaciones que hayas hecho.

Podrás comunicarte con el Banco y recibir documentos en castellano, y en los casos que lo permita la normativa autonómica, en otras lenguas oficiales reconocidas por el Estado Español.

Información Básica sobre Protección de Datos

El Banco ha desarrollado esta Política de Privacidad (en adelante, la "política"), a la que puedes acceder en cualquier momento desde el apartado "Privacidad" en www.kutxabank.es, y en la que puedes consultar el detalle completo de cómo utilizaremos tus datos personales en las relaciones que establezcamos contigo. Igualmente, puedes pedir en papel esta información en cualquiera de nuestras oficinas.

Información básica sobre Protección de Datos	
<p>El Banco protegerá y tratará tus datos personales de acuerdo con la información básica sobre protección de datos personales. Si deseas más detalles, puedes consultar la información adicional que se te proporciona a continuación.</p>	
<p>Responsable de tus datos</p>	<p>Identidad: Kutxabank, S.A. Dirección postal: Gran Vía, 30-32 - 48009 Bilbao Correo electrónico: info@kutxabank.es Contacto Delegado de Protección de Datos: dpo@grupokutxabank.com</p>
<p>¿Qué datos personales podemos tratar?</p>	<p>El Banco puede tratar los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datos que nos has dado en el alta de sus contratos o durante tu relación con nosotros. - Datos identificativos y de contacto, nivel de ingresos, productos y servicios contratados, relación con el producto (condición de titular, autorizado o representante), categorización según la normativa sobre Mercados de Instrumentos Financieros (“MiFID”). - Datos relativos al mantenimiento de los productos y servicios. - Datos financieros, productos contratados con el Banco e historial de pago. - Datos obtenidos de las comunicaciones que hayamos establecido contigo en muros, videoconferencias, llamadas telefónicas o medios equivalentes. - Datos obtenidos de tus navegaciones por nuestros canales online identificados relativos al historial de navegación en el caso de que nos hayas dado tu consentimiento. - Datos obtenidos de tus navegaciones por nuestras páginas web o aplicaciones móviles y la navegación que realices en las mismas (ID dispositivo, ID publicidad, dirección IP e historial de navegación), en el caso de que hayas aceptado el uso de cookies y tecnologías similares en tus dispositivos de navegación. - Datos deducidos por el Banco del análisis y tratamiento del resto de las categorías de datos. - Agrupaciones de clientes en categorías y segmentos, o categorización MiFID. - Puntuaciones de <i>scoring</i> que asignan probabilidades de pago o impago o límites de riesgo. - Datos que no nos has facilitado directamente, obtenidos de fuentes accesibles al público, registros públicos o fuentes externas. - <i>Datos de solvencia</i> patrimonial y crédito obtenidos de los ficheros Asnef (Equifax) y Badexcug (Experian), conocidos como “ficheros de morosidad”.

- Datos sobre riesgos mantenidos en el sistema financiero obtenidos de la base de datos de la Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIRBE).
- Datos de personas o entidades que estén incluidas en leyes, regulaciones, directrices, resoluciones, programas o medidas restrictivas en materia de sanciones económico-financieras internacionales impuestas por las Naciones Unidas, la Unión Europea, el Reino de España, Reino Unido y/o el U.S. Department of the Treasury's Office of Foreign Assets Control (OFAC).
- Datos de acceso público como los resultantes de las consultas a prensa, RRSS, internet, diarios y boletines oficiales, registros públicos, resoluciones de las Administraciones Públicas, Catastro, guías telefónicas y listas de personas pertenecientes a colegios profesionales.
- Información procedente de sistemas de prevención del fraude, como Confirma e Iberpay.
- Datos sobre administradores, cargos funcionales y vinculaciones societarias: datos extraídos de las bases de datos de INFORMA que utilizaremos para complementar la información sobre tu actividad.
- Datos de subvenciones y seguros agrarios: datos publicados por el Fondo Español de Garantía Agraria (FEGA) y por la Entidad Estatal de Seguros Agrarios (ENESA).
- Datos sobre inmuebles y vehículos que tengas: datos obtenidos del Catastro y datos básicos de vehículos obtenidos de la Dirección General de Tráfico (DGT) que utilizaremos para complementar la información sobre sus inmuebles y vehículos.
- Información sobre valoración de inmuebles, vehículos u otros bienes muebles y activos obtenidos de fuentes reconocidas que permitan valorar tu solvencia.
- Datos obtenidos de la Tesorería General de la Seguridad Social relativos al tipo de actividad laboral (trabajo por cuenta propia o ajena) y CNAE de la misma.
- Información de perfiles obtenidos de compañías de servicios de suministro de interés general (energía, comunicaciones, etc.).

Puedes encontrar información detallada en el apartado 3 de esta Política.

¿Para qué vamos a usar tus datos personales y con qué derecho?

El Banco va a tratar tus datos personales para hacer esto:

- Alta de cliente, estudio de solicitudes de contratación, aplicación de medidas precontractuales y realización de valoraciones de riesgos.
- Celebración, gestión, control, mantenimiento y actualización de la relación contractual. incluida la gestión de reclamaciones de clientes.
- Cumplimiento de las obligaciones de índole contable, legal, fiscal y administrativa, incluidas las relacionadas con la capacidad crediticia, prevención de blanqueo de capitales y/o de conductas fraudulentas.
- Tratamientos de datos relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias en los supuestos legalmente habilitados o basados en el consentimiento del interesado.
- Cumplimiento de las obligaciones legales existentes en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.
- Tratamientos dirigidos a la prevención de conductas fraudulentas basadas en el interés legítimo del Banco.
- Remisión de comunicaciones comerciales amparadas en el consentimiento de los receptores o, en su caso, en interés legítimo.
- Remisión de comunicaciones relativas a eventos públicos y privados amparadas en el consentimiento de los receptores.
- Creación de perfiles para la contratación de productos y tratamientos adicionales de scoring y evaluación de riesgos, amparados en el principio de interés legítimo o, en su caso, en el consentimiento de los interesados, en función de los datos utilizados. En el caso de que de estos tratamientos se deriven decisiones automatizadas que le afecten significativamente y no sean necesarias para la celebración de un contrato, siempre estarán basadas en el cumplimiento de obligaciones legales o con su consentimiento.
- Tratamientos hechos para promociones y sorteos basados en el consentimiento del interesado.
- Tratamientos de videovigilancia basados en cumplimiento de las obligaciones legales del Banco de cara a la Seguridad de las transacciones e instalaciones del Banco.
- Tratamientos con fines estadísticos y de seguimiento interno del Banco basados en su interés legítimo.
- Tramitación de denuncias y gestión de actuaciones disciplinarias.
- Cesión de datos a otras empresas para la remisión de comunicaciones comerciales.

<p>¿Con quién compartiremos tus datos?</p>	<p>El Banco compartirá tus datos con las empresas y profesionales que sean necesarios para poder ejecutar y desarrollar el contrato, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Autoridades reguladoras y supervisoras (p. ej. Banco de España y Banco Central Europeo). - Sociedades del Grupo Kutxabank y autoridades u organismos oficiales, incluso de otros países, situados dentro o fuera de la Unión Europea, en el marco de la lucha contra la financiación del terrorismo y formas graves de delincuencia organizada y la prevención del blanqueo de capitales. - Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIRBE). - Ficheros de morosidad. - Fichero de Titularidades Financieras. - Servicio de Intercambio de Información para la Prevención del Fraude. - Juzgados y Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. - Entidades auditoras. - Kutxabank Store, S.L.U. - Sociedades del Grupo Kutxabank y empresas colaboradoras y/o participadas. - Otras entidades que actúen como colaboradores necesarios en las transacciones, en especial, Prescriptores, Intermediarios del Mercado Inmobiliario, vinculados o no como portales inmobiliarios, Notarios, Registros Públicos, Sociedades de Tasación homologadas y Operadores de mensajería. <p>Puedes encontrar información detallada en el apartado 6 de esta Política.</p>
<p>¿Qué derechos tienes para proteger tus datos personales y cómo puedes ejercerlos?</p>	<p>Puedes presentar una reclamación ante la autoridad de control y ejercer tus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad y tu derecho a no ser objeto de decisiones automáticas sobre sus datos personales. Para ello, puedes enviar un correo electrónico o una comunicación escrita al domicilio social del responsable de tratamiento indicado anteriormente.</p> <p>A continuación, te explicamos qué es cada uno de esos derechos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Derecho de acceso: es tu derecho a dirigirte a quien está tratando tus datos para que te diga qué datos personales tuyos está tratando, para qué, a quién se los va a comunicar, durante cuánto tiempo los va a conservar, etc.

	<ul style="list-style-type: none"> - Derecho de rectificación: es tu derecho a que quien está tratando tus datos corrija cuanto antes aquellos que no sean correctos, o sean incompletos si es que falta algo. - Derecho de supresión: también se llama “derecho al olvido” y es tu derecho a pedir a quien está tratando tus datos que los borre. Solo puedes pedir que borren tus datos en determinadas circunstancias; por ejemplo, cuando ya no hacen falta para aquello para lo que te los pidieron. - Derecho de oposición: es tu derecho a negarte a que traten tus datos personales en determinadas circunstancias, como, por ejemplo, para que te envíen publicidad por correo electrónico o cualquier otro medio. - Derecho de limitación del tratamiento: es tu derecho a pedir a quien está gestionando tus datos personales que no los trate en determinadas circunstancias. - Derecho a la portabilidad: es tu derecho a pedir a quien está tratando tus datos personales que te los envíe todos para que te los puedas llevar a otro sitio. - Derecho de oponerte a decisiones individuales automatizadas: es tu derecho a pedir a quien está tratando tus datos que estos no sean tratados solo de forma automática (por ejemplo, por un algoritmo) cuando dicho tratamiento tenga consecuencias legales para ti (por ejemplo, que no te den un préstamo porque un algoritmo ha considerado que no eres solvente y ningún humano ha revisado esa decisión). En estos casos, tienes derecho a pedir que un humano revise la decisión del algoritmo.
<p>¿Dónde puedes encontrar más información?</p>	<p>Puedes consultar información detallada sobre nuestra política de protección de datos en la web del banco: www.kutxabank.es</p>
<p>¿Vamos a grabar las llamadas que tengamos contigo?</p>	<p>Sí. Desde el Banco podremos grabar las llamadas que mantengamos durante la gestión de tu Solicitud y cualquier acción posterior relacionada. Esto nos permitirá tener un registro del contenido de las conversaciones y de la información que recibas antes de contratar un producto. Estas conversaciones serán tanto con el Banco como con otras empresas y profesionales que trabajen con nosotros y que ofrecen servicios auxiliares, opcionales y adicionales, como inmobiliarias, gestorías y sociedades de tasación. Si designas a un interlocutor, también se le informará previamente sobre la grabación de las llamadas.</p>

LÍMITES SOBRE VALORACIÓN DE CARGOS Y ABONOS EN CUENTAS ACTIVAS Y PASIVAS EN CUENTAS CORRIENTES, DE CRÉDITO Y LIBRETAS DE AHORRO

ADEUDOS

CLASE DE OPERACIONES	FECHA DE VALORACIÓN A EFECTOS
<p>1. Cheques</p> <p>1.1. Pagados por ventanilla o por compensación interior en la oficina de origen</p> <p>1.2. Pagados en firme por otras oficinas o bancos</p> <p>1.3. Cobrados por otras oficinas o bancos</p>	<p>El mismo día de su pago.</p> <p>El mismo día de su pago. Para ello, la oficina pagadora estampará su sello con indicación de la fecha de pago. Si faltase este requisito se adeudará con valor del día de su cargo en cuenta.</p> <p>El mismo día de su adeudo en la cuenta de origen.</p>
2. Retiradas de efectivo o disposiciones	El mismo día de su pago.
3. Ordenes de transferencia, órdenes de entrega y similares	El mismo día de su adeudo.
<p>4. Efectos devueltos</p> <p>4.1. Efectos descontados</p> <p>4.2. Cheques devueltos</p>	<p>El día de su vencimiento.</p> <p>El mismo de valoración que se dio al ingresarlos en cuenta.</p>
<p>5. Recibos de carácter periódico cuyo adeudo en cuenta ha autorizado previamente el deudor</p> <p>5.1. A cargo del deudor</p> <p>5.2. Devolución al cedente</p>	<p>Fecha del adeudo.</p> <p>La valoración aplicada en el abono.</p>
6. Compra de divisas	El mismo día en que recibas las divisas, se te aplicará el tipo de cambio acordado.

7. Compra de valores	El mismo día en que compres en Bolsa.
8. Efectos domiciliados	Los efectos cuyo pago se domicilie en un banco, tanto en el propio efecto como en el aviso de cobro, serán adeudados en la cuenta origen con valor día del vencimiento, tanto si proceden de la propia cartera del banco domiciliado como si le han sido presentados por entidades a través de cualquier sistema de compensación o de una cuenta interbancaria (1).
9. Derivados de tarjetas de crédito y similares	Según el contrato de adhesión.
10. Otras operaciones	Véase nota (a).

(1) Si los efectos se presentan al cobro en los plazos establecidos en la Ley 19/1985 de 16 de julio, Cambiaria y del Cheque, o el mismo día de su adeudo en tu cuenta si no se presentan en esos plazos.

ABONOS

CLASE DE OPERACIONES	FECHA DE VALORACIÓN A EFECTOS DE LA GENERACIÓN DE INTERESES
1. Entregas en efectivo	El mismo día de la entrega.
2. Entregas mediante cheques, etc.	
2.1. A cargo del Banco (sobre cualquier oficina)	El mismo día de la entrega.
2.2. A cargo de otros bancos (1)	El día hábil siguiente a la entrega.
3. Transferencias bancarias, órdenes de entrega y similares:	
3.1. Transferencias bancarias estándar, órdenes de entrega y similares:	
3.1.1 Ordenadas en el Banco en España.	El mismo día de su adeudo al ordenante
3.1.2 Ordenadas en otros bancos en España.	El día hábil en que el importe se abonó en la cuenta del Banco (2).
3.2. Transferencias bancarias inmediatas	El mismo día de la ejecución de la transferencia.
4. Descuento de efectos	Fecha a la que se refieren los cálculos de intereses (3).
5. Presentación de recibos de carácter periódico, cuyo adeudo en cuenta ha autorizado previamente el deudor	El mismo día del adeudo.

6. Venta de divisas	El siguiente día laborable al de la cesión de las divisas.
7. Venta de valores	El siguiente día laborable al de la fecha en que se haga la venta en Bolsa.
8. Abono dividendos, intereses y títulos amortizados, de valores depositados	El mismo día del abono.
9. En cuentas de tarjetas de crédito, de garantía de cheques y similares	El mismo día.
10. Otras operaciones	Véase nota (a).

- (1) Incluido el Banco de España.
- (2) A partir de esa fecha, deberás incluir la información de la transferencia.
- (3) En el cálculo de intereses no se incluirá el día del vencimiento del efecto.

NOTAS:

- a) En todas las demás operaciones no contempladas expresamente, los adeudos y abonos se valorarán el mismo día en que se haga el apunte, si no se produce movimiento de fondos fuera del Banco. En caso contrario, los abonos se valorarán el día siguiente día laborable a la fecha del apunte.
- b) La consideración de los sábados como días laborables o no dependerá del tipo de operación. Si el retraso se debe a razones ajenas al Banco (pagos a Hacienda, operaciones de Bolsa, Cámara de Compensación, etc.), el sábado se considerará no laborable. En los demás casos, se considerará laborable.
- c) En el caso de que compres o vendas divisas, también se tendrá en cuenta el valor de la compra o venta en sí.

Información relacionada con la negociación de cheques

Descripción de la gestión	<p>El importe del cheque quedará retenido hasta la fecha de cobro.</p> <p>Si el cheque se ingresa con disponibilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El abono será condicional (“Salvo Buen Fin”), es decir, el abono del importe de un documento, como un cheque, es provisional, hasta que se compruebe su conformidad o se realice el cobro efectivo. • En caso de impago, quedas obligado a devolver el importe.
Plazo máximo hasta que sea efectivo (*)	<ul style="list-style-type: none"> • Cheques normalizados: el dinero se libera después de dos (2) días hábiles desde el ingreso. • Cheques no normalizados: el dinero se libera después de ocho (8) días hábiles desde el ingreso • Cheques del extranjero: el plazo estimado es de un (1) mes.
Comisiones y gastos (**)	<ul style="list-style-type: none"> • Negociación cheques nacionales: 0,3% s/nominal del cheque (mínimo 3€). • Negociación cheques pagaderos en el extranjero y/o en divisas: 0,75% s/nominal del cheque (mínimo 18€). • Devolución cheques nacionales: 4,5% s/nominal del cheque (mínimo 20€). • Devolución cheques pagaderos en el extranjero y/o en divisas: 4,5% s/nominal del cheque (mínimo 25€).

(*) La eliminación de la retención se realiza durante la tarde/noche del segundo día.

(**) Estas son tarifas máximas. En caso de devolución te cobraremos una comisión por la gestión de “Declaración de Impago” o por la gestión del Protesto ante notario (además de los gastos notariales).

Puedes consultar todas las tarifas en el Folleto de Tarifas de Condiciones y Comisiones por Servicios.



Kutxabank, S.A., Gran Vía, 30-32, Bilbao, C.I.F. A95653077 - www.kutxabank.com - Inscrita en el Registro Mercantil de Vizcaya. Tomo 526, Libro 0, Hoja BI-58729, Folio 1, Inscripción 1ª.

Antes de firmar este documento lea por favor la información básica sobre Protección de datos que se presenta en el anexo a las condiciones generales.

Nombre y Apellidos / Razón Social:

D.N.I./Dto Identificativo: XXXXXXXXXX

Firma:

Fecha: