



kutxabank

Folleto de Información previa de servicios de pago

Kutxabank, S.A., Gran Vía, 30-32, Bilbao, C.I.F. A95653077 - www.kutxabank.com - Inscrita en el Registro Mercantil de Vizcaya. Tomo 5226, Libro 0, Hoja BI-58729, Folio 1, Inscripción 1ª.

1. Proveedor de los Servicios de Pago.
 2. Ámbito de aplicación.
 3. Régimen de las operaciones de pago.
 - 3.1. Autorización de la operación.
 - 3.2. Recepción de órdenes de pago.
 - 3.3. Rechazo de la operación.
 - 3.4. Revocabilidad de las órdenes.
 - 3.5. Operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas incorrectamente.
 - 3.6. Devolución de operaciones de pago iniciadas por el beneficiario o a través del mismo.
 4. Instrumentos de pago
 - 4.1. Régimen aplicable.
 - 4.2. Bloqueo.
 - 4.3. Obligaciones del Cliente.
 - 4.4. Obligaciones del Banco.
 5. Limitaciones a la utilización del instrumento de pago y al acceso a las cuentas de pago por proveedores de servicios de pago.
 6. Plazo de ejecución y fecha de valor.
 - 6.1. Ámbito de aplicación.
 - 6.2. Disponibilidad y fecha de valor.
 7. Responsabilidad del Banco en caso de no ejecución o ejecución defectuosa o con retraso de una orden de pago.
 - 7.1. Órdenes de pago iniciadas directamente por el ordenante.
 - 7.2. Órdenes de pago iniciadas por el beneficiario o a través de él.
 8. Autenticación Reforzada de Clientes.
 9. Comisiones.
 10. Duración y Resolución.
 11. Modificaciones Del Contrato.
 12. Resolución de los contratos de cuentas de pago básicas.
 13. Normas generales de valoración.
 14. Datos de carácter personal.
 15. Tramitación de incidencias y procedimiento de reclamación extrajudicial.
 16. Legislación aplicable.
 17. Comunicaciones, canales de comunicación y copia del contrato.
 18. Limitaciones de canales y horarios para realizar determinadas operaciones en cuentas a la vista.
 19. Accesibilidad.
- Glosario de términos.

R.PE0032-CBEKIG-C

Folleto de Información previa de servicios de pago

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

1. 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. Ámbito de aplicación:

El Contrato establece las condiciones que regularán (I) *las operaciones de pago*, (II) los ingresos o la retirada de efectivo de tu cuenta de pago, (III) la emisión y la adquisición de instrumentos de pago, y (IV) los *servicios de iniciación de pagos* y la agregación de cuentas. Si no eres consumidor, existen limitaciones a tu protección. Ver contrato.

3. Régimen de las operaciones de pago:

3.1. Autorización de la operación. 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 emitas la orden de ejecución de la operación, cuando utilices cualquier Instrumento de Pago, o cuando comuniques al Banco tu conformidad con operaciones de pago iniciadas o hechas por terceros.

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).

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.

3.2. 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.

3.3. 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.

3.4. Revocabilidad de las órdenes. No podrás cancelar una orden de pago si ya diste tu consentimiento a un *proveedor de servicios de iniciación de pagos* salvo casos específicos. Ver contrato.

3.5. 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.

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.

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.

Asumirás, hasta un máximo de 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 salvo casos específicos. Ver contrato.

3.6. 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.

Sin embargo, no tendrás derecho a reembolso si: (i) has dado tu consentimiento para que se ejecute la operación de pago directamente al Banco y (ii) 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.

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.

4. Instrumentos de pago

4.1. Régimen aplicable: Los Instrumentos de Pago que solicites están sujetos al régimen y límites de gasto previstos en el contrato del Instrumento de Pago.

"Instrumento de Pago" cualquier dispositivo personalizado o procedimiento acordado entre el Banco y tú, que uses para hacer pagos, como por ejemplo una tarjeta.

4.2. Bloqueo: El Banco podrá bloquear la utilización de un Instrumento de Pago por razones objetivamente justificadas relacionadas con la seguridad del mismo 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 del bloqueo de tu Instrumento de Pago.

4.3. Obligaciones del Cliente:

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.

4.4. Obligaciones del Banco:

a) No te enviaremos Instrumentos de Pago que no hayas pedido, a menos que sea para sustituir uno que ya te habíamos entregado.

b) 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.

c) Una vez al mes, te proporcionaremos de forma gratuita la información prevista en la normativa.

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.

5. Limitaciones a la utilización del instrumento de pago y al acceso a las cuentas de pago por proveedores de servicios de pago

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.

6. Plazo de ejecución y fecha de valor

6.1. Ámbito de aplicación: Esta cláusula 6 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. Estarán sujetas al régimen indicado en el apartado 6.2.

Las operaciones de pago que no se mencionan en el párrafo anterior se regirán 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 y la fecha valor aplicable, si es necesario.

6.2. Disponibilidad y fecha de valor: La "fecha de valor" es el momento que el Banco usa para calcular los intereses del dinero ingresado o descontado de tu Cuenta.

- 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.
- c) Si eres el beneficiario, el Banco establecerá la fecha de valor y la fecha en que el dinero estará disponible en tu cuenta de la siguiente manera:
 - I) 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.

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

7.1 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.

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.

7.2 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 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.

8. Autenticación Reforzada de Clientes

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.

9. Comisiones

El Banco te cobrará las comisiones y gastos repercutibles que se recogen en el Libro de Tarifas.

10. 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 a la finalización de dichos contratos.

Puedes dar por terminado el Contrato en cualquier momento, sin necesidad de avisar previamente al Banco. Si el Banco decide cancelar el Contrato, te avisará con dos (2) meses de antelación.

11. 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.

12. 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 condiciones detalladas en el contrato.

13. 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.

14. Datos de carácter personal

Se rigen por un Anexo específico que se entrega junto al Contrato.

15. Tramitación de incidencias y procedimiento de reclamación extrajudicial

Para la resolución de incidencias, podrás acudir a la oficina del Banco en la que habitualmente operes y, en caso de respuesta no satisfactoria, formular queja o reclamación mediante escrito dirigido al Servicio de Atención al Cliente del Banco (Gran Vía 30-32, 4ª planta 48009- BILBAO). El Servicio de Atención al Cliente del Banco tratará todas las cuestiones planteadas, a más tardar en un plazo de quince (15) días hábiles.

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

16. Legislación aplicable

El presente Folleto se registró, 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.

17. 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. 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.

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, o llamando al telefono gratuito 900 44 55 66, etc.

18. 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.

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.

Nombre y Apellidos / Razón Social: null

D.N.I./Dto Identificativo:

oja BI-58729, Folio 1, Inscripción 1ª.

lugar y fecha
v.º b.º oficina

titular/es

Glosario de términos

Aquí te explicamos varios conceptos que se mencionan en la documentación del Folleto de Información previa de 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.
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	Resuelve los desacuerdos de tipo económico o similares que se produzcan entre consumidores y empresarios, comercios o profesionales.
Operación de pago	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.
Proveedor de servicios de pago	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.
Proveedor de servicios de iniciación de pagos	Es el proveedor de servicios de pago que realiza el servicio de iniciación de pagos. Es el proveedor de servicios de pago que realiza el servicio de iniciación de pagos.
Servicio de iniciación de pagos	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.
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.
