

## CONTRATO MARCO RELATIVO A SERVICIOS DE PAGO

### 1. Proveedor de los Servicios de Pago:

Kutxabank, S.A., CIF A95653077, banco domiciliado en Gran Vía, 30-32 - 48009 Bilbao, e inscrito en el Registro de Entidades Financieras del Banco de España con el número 2095.

Su actividad está supervisada por el Banco de España (Alcalá 48, 28014 Madrid).

### 2. Ámbito de aplicación:

El presente Contrato Marco tiene como objeto regular (I) cuantas operaciones de pago, (II) ingresos o retirada de efectivo de una cuenta de pago, y (III) emisión y adquisición de instrumentos de pago, se realicen por el Cliente con Kutxabank, así como los servicios de iniciación de pagos y agregación de cuentas conforme a los contratos en vigor entre ambos. Las partes acuerdan que cuando el Cliente no sea consumidor, no resultarán de aplicación las disposiciones contenidas en la Orden EHA / 1608 /2010 de 14 de junio, ni demás normas de transparencia en la prestación de servicios bancarios (entre otras, la Orden EHA / 2899 / 2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios y la Circular 5 / 2012, de 27 de junio, del Banco de España), salvo las preceptivas para los no consumidores.

Asimismo, las partes acuerdan de manera expresa que, cuando el Cliente sea persona jurídica no clasificada como "microempresa" de conformidad con la definición establecida en los artículos 1 y 2, apartados 1 y 3, del anexo de la Recomendación de la Comisión, de 6 de mayo de 2003, sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas, no le resultarán de aplicación los Títulos II y III del Real Decreto-ley 19 / 2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera salvo aquellas disposiciones que resulten preceptivas.

### 3. Régimen de las operaciones de pago:

3.1. Autorización de la operación: las operaciones de pago se entenderán autorizadas por el Cliente cuando éste haya dado el consentimiento para su ejecución.

Se entenderá que dicho consentimiento ha sido otorgado cuando la propia orden de ejecución de la operación ha sido emitida por el Cliente mediante escrito dirigido a Kutxabank, cuando aquél ha utilizado cualquier Instrumento de Pago, tal y como esta expresión se define en el apartado 4.1 siguiente, o cuando haya comunicado a Kutxabank, a través de cualquier medio, su conformidad con operaciones de pago iniciadas o realizadas por terceros, ya sea previa, simultánea o posteriormente a su ejecución.

En todo caso, los órdenes de pago del Cliente deberán incluir el identificador único del beneficiario de dicha orden, entendiéndose por tal identificador único el Código de Cuenta Cliente (CCC) o el Código Internacional de Cuenta Cliente (IBAN).

Si el identificador único facilitado por el Cliente fuera incorrecto, Kutxabank no será responsable, de la no ejecución o de la ejecución defectuosa de la operación de pago.

3.2. Recepción de órdenes de pago: las órdenes de pago emitidas por el Cliente, con independencia de que la instrucción haya sido cursada directamente por el Cliente, por un proveedor de servicios de iniciación por cuenta del Cliente, o indirectamente a través de un beneficiario, con anterioridad a las 15:00 de un día hábil, se entenderán recibidas por Kutxabank ese mismo día hábil. En caso de que la orden fuera emitida bien a las 15:00 horas o en momento posterior de ese día hábil, o bien se emita en un día inhábil, dicha orden se entenderá recibida por Kutxabank el siguiente día hábil.

Se entenderá por "días hábiles", todos los días de apertura comercial de Kutxabank, a los efectos necesarios para la ejecución de una operación de pago.

3.3. Rechazo de la operación: Kutxabank sólo podrá rechazar ejecutar una orden de pago o iniciar una operación de pago por razones objetivas, debidamente justificadas. En caso de rechazo de la operación, Kutxabank notificará al Cliente los motivos de tal rechazo y el procedimiento para rectificar los posibles errores de hecho que lo hayan motivado, salvo que dicha notificación no fuera posible por imperativo legal. La notificación se realizará o se hará accesible como máximo al final del día hábil siguiente al de la recepción de la orden.

### 3.4. Revocabilidad de las órdenes:

El Cliente no podrá revocar una orden de pago después de ser recibida por el proveedor de servicios de pago del ordenante, salvo en los siguientes casos:

- 1) Cuando la operación de pago sea iniciada por un proveedor de servicios de iniciación de pagos, o por el beneficiario o a través de él, el ordenante no revocará la orden de pago una vez haya dado al proveedor de servicios de iniciación de pagos su consentimiento para iniciar la operación de pago o una vez haya dado su consentimiento para que se ejecute la operación de pago al beneficiario.
- 2) En los casos de adeudo domiciliado y sin perjuicio de los derechos de devolución fijados en la normativa aplicable, el ordenante podrá revocar una orden de pago a más tardar al final del día hábil anterior al día convenido para el adeudo de los fondos en la cuenta del ordenante.
- 3) En el caso en que el momento de recepción se corresponda con una fecha previamente acordada entre el Cliente que inicia la orden y su proveedor de servicios de pago, aquél podrá revocar la orden de pago a más tardar al final del día hábil anterior al día convenido.

Una vez transcurridos los plazos establecidos en los apartados 1 a 3 anteriores, la orden de pago podrá revocarse únicamente si así se ha convenido entre el Cliente y los correspondientes proveedores de tales servicios de pago.

En los casos indicados en los apartados 1 y 2 anteriores será necesario, además, el consentimiento del beneficiario.

3.5. Operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas incorrectamente: Cuando el Cliente tenga conocimiento de que se ha producido una operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente, deberá comunicar la misma sin demora a Kutxabank. En todo caso, el Cliente deberá realizar dicha comunicación en el plazo máximo de trece (13) meses desde la fecha del adeudo o del abono.

Kutxabank devolverá de inmediato y, en cualquier caso, a más tardar al final del día hábil siguiente a aquél en el que se le haya notificado la no autorización o incorrección de la operación, al Cliente el importe de la operación no autorizada y, en su caso, restablecerá en la cuenta de pago en que se haya adeudado dicho importe al estado que habría existido de no haberse efectuado la operación de pago no autorizada.

El Cliente quedará obligado a soportar, hasta un máximo de 50 euros, las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas resultantes de la utilización de un instrumento de pago extraviado, sustraído o apropiado indebidamente por un tercero, salvo que:

- a) Al Cliente no le resultara posible detectar la pérdida, la sustracción o la apropiación indebida de un instrumento de pago antes de un pago, salvo cuando el propio Cliente haya actuado fraudulentamente, o
- b) El Cliente haya incurrido en tales pérdidas por haber actuado de manera fraudulenta o por haber incumplido, deliberadamente o por negligencia grave, una o varias de las obligaciones establecidas en el presente Contrato Marco o en el contrato que regule el propio instrumento de pago.
- c) La pérdida fuera posterior a la comunicación por parte del Cliente a Kutxabank del extravío o sustracción a que se refiere el apartado 4.3 posterior

En todo caso, el Cliente quedará exento de toda responsabilidad en caso de sustracción, extravío o apropiación indebida de un instrumento de pago cuando las operaciones se hayan efectuado de forma no presencial utilizando únicamente los datos de pago impresos en el propio instrumento, siempre que no se haya producido fraude o negligencia grave por su parte en el cumplimiento de sus obligaciones de custodia del instrumento de pago y las credenciales de seguridad y haya notificado dicha circunstancia sin demora.

3.6. Operaciones de pago iniciadas por el beneficiario: El Cliente tendrá derecho a la devolución por Kutxabank de las cantidades correspondientes a operaciones de pago autorizadas, iniciadas por el beneficiario o a través de él, siempre que se cumplan las dos siguientes condiciones:

- a) cuando el Cliente dio la autorización, ésta no especificaba el importe exacto de la operación de pago; y
- b) dicho importe supera el que el Cliente podía esperar razonablemente teniendo en cuenta sus anteriores pautas de gasto y las circunstancias pertinentes al caso.

Corresponderá al Cliente demostrar que se cumplen dichas condiciones.

Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente no tendrá derecho de reembolso cuando (i) haya dado su consentimiento para que se ejecute la operación de pago directamente al proveedor de servicios de pago, y (ii) el proveedor de servicios de pago o el beneficiario hayan proporcionado o puesto a disposición del cliente, en la forma acordada, información relativa a la futura operación de pago al menos con cuatro semanas de antelación a la fecha prevista.

El Cliente podrá pedir la devolución durante un plazo máximo de ocho (8) semanas contadas a partir de la fecha de adeudo de los fondos en su cuenta.

Kutxabank devolverá el importe íntegro de la operación de pago o justificará su denegación de devolución en el plazo máximo de diez (10) días hábiles desde la recepción de la correspondiente solicitud del Cliente.

### 4. Instrumentos de pago:

4.1. Régimen aplicable: Cuantos Instrumentos de Pago sean proporcionados por Kutxabank al Cliente, a solicitud de este último, se hallarán sujetos al régimen previsto en el presente Contrato Marco y, en particular, a lo dispuesto en este apartado 4. Kutxabank al Cliente, a solicitud de este último, se hallarán sujetos al régimen previsto en el presente Condicionado Marco y, en particular, a lo dispuesto en este apartado 4.

A los efectos previstos en este Contrato Marco se entenderá por "Instrumento de Pago" cualquier dispositivo personalizado o conjunto de procedimientos acordados por Kutxabank y el Cliente, y utilizados por éste para iniciar una orden de pago.

4.2. **Bloqueo:** Kutxabank 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 el Cliente pueda ser incapaz de hacer frente a su obligación de pago.

Kutxabank informará al Cliente, por los medios que estime oportunos a tal efecto, del bloqueo del Instrumento de Pago y de los motivos para ello, a ser posible con carácter previo a dicho bloqueo y, en caso contrario, inmediatamente después del mismo, a menos que la comunicación de tal información resulte comprometida por razones de seguridad objetivamente justificadas o fuese contraria a cualquier disposición normativa.

Kutxabank desbloqueará el Instrumento de Pago o lo sustituirá por otro nuevo, sin coste alguno, una vez que hayan dejado de existir los motivos del bloqueo. El Cliente podrá solicitar el desbloqueo mediante escrito que podrá presentar en cualquier oficina de Kutxabank.

4.3. **Obligaciones del Cliente:** además de cuantas obligaciones se recojan en los demás contratos firmados con Kutxabank relativos a los Instrumentos de Pago titularidad del Cliente, éste deberá cumplir, asimismo, con las obligaciones siguientes:

a) Tomar todas las medidas razonables a fin de proteger los elementos de seguridad personalizados relativos a sus Instrumentos de Pago.

b) En caso de extravío, sustracción, apropiación indebida o utilización no autorizada de cualquiera de sus Instrumentos de Pago, notificarlo sin demora a Kutxabank, en cuanto tenga conocimiento de ello, en el teléfono 944 017 000 o, en su caso, a través de cualquier otro medio a que se refiera el régimen particular aplicable al correspondiente Instrumento de Pago, según conste en los contratos firmados por Kutxabank y el Cliente relativos al mismo.

Kutxabank garantizará que en todo momento estén disponibles los medios adecuados y gratuitos que permitan al Cliente efectuar dicha notificación o para solicitar, en su caso, un desbloqueo de conformidad con lo estipulado en el apartado 4.2 anterior. A este respecto, Kutxabank facilitará gratuitamente al Cliente, cuando éste se lo requiera, medios tales que le permitan demostrar que ha efectuado dicha comunicación, durante los 18 meses siguientes a la misma.

4.4. **Obligaciones de Kutxabank:** Kutxabank se obliga, en relación con los Instrumentos de Pago de los que sea titular el Cliente, a lo siguiente:

a) Abstenerse de enviar al Cliente Instrumentos de Pago que no hayan sido solicitados por éste, salvo en caso de que deba sustituirse un Instrumento de Pago ya entregado por cualesquiera causas, incluida la incorporación a dicho instrumento de nuevas funcionalidades no expresamente solicitadas por el Cliente. Esta sustitución tendrá carácter gratuito.

b) Impedir cualquier utilización del Instrumento de Pago una vez que el Cliente le hubiera notificado su extravío, sustracción o utilización no autorizada.

c) Facilitar una vez al mes, de forma gratuita y en la forma convenida con el Cliente, la siguiente información:

- una referencia que permita al Cliente identificar cada operación de pago y, en su caso, la información relativa al beneficiario;
- el importe de la operación de pago en la moneda en que se haya cargado en la cuenta de pago del Cliente o en la moneda utilizada para la orden de pago;
- el importe de cualesquiera gastos de la operación de pago y, en su caso, el correspondiente desglose de dicho importe o los intereses que deba abonar el Cliente;
- en su caso, el tipo de cambio utilizado en la operación de pago por el proveedor de servicios de pago del Cliente, y el importe de la operación de pago tras dicha conversión de moneda;
- la fecha de valor del adeudo o la fecha de recepción de la orden de pago.

Sin perjuicio de lo anterior, si el Cliente peticionara a Kutxabank información adicional a la anteriormente descrita, su envío con una mayor frecuencia a la indicada o que ésta sea transmitida por medios de comunicación distintos a los establecidos, Kutxabank podrá cobrar los gastos que a tal efecto 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

Kutxabank podrá denegar el acceso a una cuenta de pago a un proveedor de servicios de pago que preste el servicio de información sobre cuentas o un proveedor de servicios de inicio de pagos por razones objetivamente justificadas y debidamente documentadas relacionadas con el acceso no autorizado o fraudulento a la cuenta de pago por parte del proveedor de servicios de pago que preste el servicio de información sobre cuentas o el proveedor de servicios de inicio de pagos, en particular con la iniciación no autorizada o fraudulenta de una operación de pago. En tales casos, Kutxabank informará al Cliente de la denegación del acceso a la cuenta de pago y de los motivos para ello. Esa información será facilitada al Cliente, de ser posible, antes de denegar el acceso y, a más tardar, inmediatamente después de la denegación, a menos que la comunicación de tal información ponga en peligro medidas de seguridad objetivamente justificadas o esté prohibida por otras disposiciones legales.

Kutxabank permitirá nuevamente el acceso a la cuenta de pago una vez dejen de existir los motivos para denegar el acceso.

#### 6. Plazo de ejecución y fecha de valor:

6.1. **Ámbito de aplicación:** Cuantas operaciones de pago sean realizadas por el Cliente a través de Kutxabank en euros, así como las operaciones de pago nacionales en la moneda de un Estado miembro que no forme parte de la zona del euro, y aquellas operaciones de pago que solo impliquen una conversión de moneda entre el euro y la moneda de un Estado miembro que no forme parte de la zona del euro, siempre que la correspondiente conversión se lleve a cabo en un Estado miembro que no forme parte de la zona del euro y en el caso de operaciones de pago transfronterizas, la transferencia transfronteriza se realice en euros, estarán sujetas al régimen indicado en el apartado 5.2.

Aquellas operaciones de pago distintas a las recogidas en el párrafo anterior se registrarán, en cuanto a su plazo de ejecución y fecha de valor, conforme a lo previsto en las condiciones particulares relativas a cada operación, que serán comunicadas al Cliente, para su aceptación. Estas condiciones establecerán, asimismo, el tipo de cambio y fecha valor aplicable a la operación.

En los casos en que el Cliente resulte beneficiario de una orden de pago emitida en moneda diferente al euro, el tipo de cambio aplicable al abono será: a) el acordado previamente por el cliente. En caso de que no se haya acordado con el cliente previamente un tipo de cambio al efecto, b) si el contravalor de la operación es de un importe igual o inferior a 3.000 euros, se aplicará el tipo de cambio publicado por Kutxabank para operaciones cuyo contravalor no exceda de 3.000 euros o c) el cambio de mercado facilitado por Bloomberg ; en su página BFIX correspondiente al día y momento del abono con un diferencial máximo del 1% para las operaciones de contravalor superior a 3.000 euros.

#### 6.2. Disponibilidad y fecha de valor:

A efectos de lo previsto en el presente Contrato Marco, se entenderá por "fecha de valor", el momento utilizado por Kutxabank como referencia para el cálculo del interés sobre los fondos abonados o cargados a una cuenta de pago del Cliente.

Será de aplicación a las órdenes de pago realizadas por el Cliente o de las que éste resulte beneficiario el siguiente régimen en cuanto a la disponibilidad de los fondos y la fecha de valor:

a) Cuando el Cliente ingrese efectivo en una cuenta de pago, en la moneda de esa cuenta, podrá disponer del importe ingresado desde el mismo momento en que tenga lugar el ingreso. La fecha de valor del ingreso será la del día en que éste se realice.

b) Kutxabank se asegurará de que el importe de la operación de pago ordenada por el Cliente sea abonado en la cuenta del proveedor de servicios del beneficiario, como máximo, al final del día hábil siguiente al momento de recepción de la orden de pago por parte de Kutxabank, de acuerdo con lo previsto en el apartado 3.2. anterior. No obstante, este plazo se prolongará en un día hábil para las operaciones de pago iniciadas en papel.

La fecha de valor del cargo en la cuenta de pago del Cliente no será anterior al momento en que el importe de la operación de pago se cargue en dicha cuenta.

c) En caso de que el Cliente sea el beneficiario, Kutxabank establecerá la fecha de valor y de disponibilidad de la cantidad de la operación de pago en la cuenta del Cliente conforme a lo siguiente:

(I) La fecha de valor del abono en la cuenta de pago del Cliente no será posterior al día hábil en que el importe de la operación se abonó en la cuenta de Kutxabank.

(II) Kutxabank se asegurará de que la cantidad de la operación esté a disposición del Cliente inmediatamente después de su abono en la cuenta de Kutxabank, siempre que (i) no haya conversión de moneda o (ii) habiéndola, la conversión se realice entre el euro y la divisa de un Estado miembro o entre las divisas de dos Estados miembros.

Este régimen será de aplicación a todas aquellas operaciones cuyo abono o adeudo se produzca en cuentas de pago u otras cuentas a la vista mantenidas por el Cliente en Kutxabank. En el caso de cheques u otras operaciones sujetas a cláusula suspensiva, el referido régimen sólo será de aplicación cuando se haya producido el abono en firme en la cuenta de Kutxabank.

#### 7. Responsabilidad por no ejecución o ejecución defectuosa:

- En caso de que el Cliente inicie una orden de pago, Kutxabank será responsable frente al Cliente de la correcta ejecución de la operación hasta el momento en que su importe se abone en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario. En tal caso, si la orden no fuera ejecutada o lo fuera defectuosamente, Kutxabank devolverá al Cliente la cantidad correspondiente a la operación y, en su caso, restablecerá el saldo de la cuenta de pago a la situación en que hubiera estado de no haber tenido lugar la operación defectuosa.

- En caso de que el Cliente sea beneficiario de una orden de pago iniciada por un tercero, Kutxabank será responsable frente al Cliente de la correcta ejecución de la operación desde el momento en que su importe se abone en la cuenta de Kutxabank. A partir de ese momento, si la orden no fuera ejecutada o lo fuera defectuosamente, Kutxabank pondrá a disposición del Cliente la cantidad correspondiente a la operación.

- En caso de que el Cliente inicie, como beneficiario, una orden de pago, Kutxabank será responsable de la correcta transmisión de la orden de pago al proveedor de servicios de pago del ordenante. En tal caso, si la orden no fuera ejecutada o lo fuera defectuosamente por causa imputable a Kutxabank, ésta reiterará inmediatamente la orden de pago. Asimismo, Kutxabank velará por que, una vez abonada en su cuenta la cantidad correspondiente a la operación de pago, tal cantidad esté a disposición del Cliente inmediatamente después de producido dicho abono.

- El régimen de responsabilidad descrito no se aplicará en caso de circunstancias excepcionales e imprevisibles fuera del control de Kutxabank, cuyas consecuencias hubieran sido inevitables pese a todos los esfuerzos en sentido contrario.

#### 8. 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.

#### 9. Duración:

El presente Contrato Marco se hallará en vigor en tanto en cuanto se hallen vigentes cualesquiera contratos firmados por Kutxabank y el Cliente de los que pudieran derivarse (I) operaciones de pago, (II) ingresos o retirada de efectivo de una cuenta de pago, y (III) emisión y adquisición de instrumentos de pago. El Contrato Marco finalizará con carácter simultáneo y automáticamente a la finalización de los referidos contratos.

Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente podrá resolver el presente Contrato Marco sin preaviso alguno, estando Kutxabank facultada para resolverlo con un preaviso de dos (2) meses. Kutxabank procederá al cumplimiento de la orden de resolución del Contrato antes de transcurridas 24 horas desde la recepción de la solicitud del Cliente. No obstante, no se aplicará el plazo de 24 horas, si el Cliente tuviera contratado otro producto o servicio financiero para cuya gestión sea necesario mantener abierta una cuenta de pago, o en aquellos otros supuestos que se determinen en la normativa de aplicación.

La resolución del Contrato Marco que se haya celebrado de manera indefinida o por un período superior a 6 meses, será gratuita para el Cliente siempre y cuando se efectúe una vez transcurridos 6 meses desde su celebración.

De las comisiones y los gastos que se cobren periódicamente por los servicios de pago que, en su caso, tenga el Cliente contratados, solo abonará la parte proporcional adeudada hasta la resolución de los mismos. Cuando dichas comisiones y gastos se hayan pagado por anticipado, se reembolsarán de manera proporcional a la duración del plazo que cubra la comisión o gasto de que se trate.

Cuando una cuenta de pago se ofrezca como parte de un paquete, junto con otro producto o servicio no asociado a la cuenta de pago, Kutxabank informará al Cliente si es o no posible obtener la cuenta de pago sin adquirir el paquete y, en caso afirmativo, le facilitará por separado información sobre los costes y las comisiones asociadas a cada uno de los otros productos y servicios ofrecidos en ese paquete que pueda adquirirse por separado.

#### 10. Modificaciones del Contrato Marco:

Kutxabank proporcionará al Cliente cualquier modificación de las condiciones de este Contrato Marco de manera individualizada y en soporte duradero, con una antelación no inferior a dos (2) meses respecto de la fecha en que se prevea la entrada en vigor de la modificación propuesta.

Se considerará que el Cliente ha aceptado la modificación en caso de que no comunique a Kutxabank su no aceptación con anterioridad a la fecha de entrada en vigor. El Cliente podrá resolver el presente Contrato Marco de forma inmediata y sin coste alguno antes de dicha fecha.

No obstante, se podrán aplicar de manera inmediata todas aquellas modificaciones que, inequívocamente, resulten más favorables para el Cliente.

Sin perjuicio de lo anterior, las modificaciones de los tipos de interés y de cambio, en su caso, se aplicarán de inmediato, de lo que se informará al Cliente.

#### 11. Resolución de los contratos de cuentas de pago básicas:

Kutxabank podrá resolver unilateralmente el contrato marco de la cuenta de pago básica, sin perjuicio de 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 el Cliente haya utilizado deliberadamente la cuenta para fines ilícitos.
- b) Que no se haya efectuado ninguna operación en la cuenta durante más de 24 meses consecutivos.
- c) Que el Cliente, para obtener la cuenta de pago básica, haya facilitado información incorrecta cuando, de haber facilitado la información correcta, no habría tenido derecho a esa cuenta.
- d) Que el Cliente no resida legalmente en la Unión Europea, con excepción de aquellas personas que no tengan un permiso de residencia pero su expulsión sea imposible por razones jurídicas o de hecho.
- e) Que el Cliente haya abierto posteriormente en España una cuenta que le permita hacer uso de los servicios asociados a las cuentas de pago básicas, 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) Que el Cliente no haya aportado la documentación o información requerida en el curso de la relación de negocios, determinando la imposibilidad de aplicar las medidas de diligencia debida u otras obligaciones previstas en la Ley 10/2010, de 28 de abril.

Si Kutxabank resolviera el contrato de una cuenta de pago básica por alguna de las razones mencionadas en las letras b), d) o e) anteriores, notificará al cliente, gratuitamente y por escrito, al menos dos meses antes de que la resolución sea efectiva, los motivos y la justificación de la rescisión. Si lo resolviera por razones indicadas en las letras a), c) o f), la resolución será efectiva de forma inmediata y, en el caso de la letra f), sin necesidad de justificación.

#### 12. Normas generales de valoración:

Junto con este contrato se entregan las normas generales de valoración aplicables a las operaciones de cargo y abono en cuentas activas y pasivas.

#### 13. Datos de carácter personal:

El régimen aplicable a los datos de carácter personal facilitados por el Cliente para la formalización de este Contrato, así como aquellos otros proporcionados con anterioridad y cuantos otros se suministren para el mantenimiento y desarrollo de relaciones contractuales con Kutxabank se regirán por lo dispuesto en Anexo a este Contrato, Anexo que forma parte indisoluble de este Contrato.

#### 14. Tramitación de incidencias y procedimiento de reclamación extrajudicial:

Para la resolución de incidencias, el Cliente podrá acudir a la oficina de la Entidad en la que habitualmente opere y, en caso de respuesta no satisfactoria, formular queja o reclamación mediante escrito dirigido al Servicio de Atención al Cliente de Kutxabank (Gran Vía 30-32, 4ª planta 48009 - BILBAO), de conformidad con el Reglamento de funcionamiento del citado Servicio, y con carácter previo a la presentación de queja o reclamación bajo los procedimientos que las autoridades competentes tengan establecidos y de los que se informará con carácter general en todas las oficinas de Kutxabank así como en su página web. El Servicio de Atención al Cliente de Kutxabank tratará todas las cuestiones planteadas, a más tardar en un plazo de quince días hábiles, contados desde la recepción de la reclamación. En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a su voluntad, Kutxabank enviará una respuesta provisional, motivando el retraso de la contestación a la reclamación y especificará el plazo en que emitirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes.

La presentación de queja o reclamación ante el citado Servicio de Atención al Cliente de Kutxabank constituye una instancia previa que debe cumplir el Cliente para poder presentar su queja o reclamación ante las autoridades competentes, en caso de que la respuesta del citado Servicio de Kutxabank no sea satisfactoria para el Cliente, o que dicha respuesta no sea emitida en plazo por el Servicio.

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

#### 15. Legislación aplicable:

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

#### 16. Comunicaciones y copia del contrato:

El Cliente, en cualquier momento de la relación contractual, puede obtener de Kutxabank, en papel o en otro soporte duradero, una copia de las condiciones generales de cualquiera de sus contratos, incluidas las normas generales de valoración aplicables a las operaciones de cargo y abono en cuentas activas y pasivas que se adjuntan a los mismos y que además están a disposición del Cliente en la web de Kutxabank: [www.kutxabank.es](http://www.kutxabank.es) para facilitar su consulta en cualquier momento.

El Cliente podrá comunicarse con Kutxabank y recibir documentos y otras informaciones en castellano, y, en aquellos supuestos en los que la normativa autonómica así lo prevea, en aquellos otros idiomas reconocidos como oficiales por el Estado Español.

## anexo a las condiciones generales

### A1. Firma digitalizada

Los titulares del presente contrato autorizan a Kutxabank a recoger su firma mediante dispositivos que digitalicen la escritura. La firma digitalizada incorporada en cualquier documento tendrá el mismo valor que la firma manuscrita en papel.

### A2. Firma telemática

Para todas las operaciones realizadas a través de canales no presenciales (internet, móvil, teléfono) Kutxabank validará el proceso de acceso vigente en cada momento para la autenticación del Cliente. Para algunas operaciones, Kutxabank requerirá protocolos adicionales de autenticación. La utilización de las claves personales para la realización de operaciones por el Cliente en cualquiera de los canales no presenciales, tendrá la consideración de firma contractual con el mismo valor que su firma manuscrita. Kutxabank podrá establecer sistemas alternativos o complementarios de acceso mediante un nuevo sistema de paso, de conformidad con los controles que se estimen precisos para proteger la seguridad de la operadora.

En caso de que alguna firma se realice a través de canales no presenciales, tanto las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión como las personas jurídicas y entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial dispondrán de un plazo de catorce días naturales para desistir del contrato. Para ello, deberán ponerse en contacto con Kutxabank a través del teléfono 900 44 55 66 o bien mediante escrito remitido 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 aquellos contratos relativos a servicios financieros cuyo precio dependa de fluctuaciones de los mercados financieros que el proveedor no pueda controlar y que pudieran producirse durante el plazo en el transcurso del cual pueda ejercerse el derecho de desistimiento (cambio de divisas, instrumentos del mercado monetario, valores negociables, participaciones en IIC, contratos de futuros y permuta sobre tipos de interés, contratos referenciados a índices, precios o tipos de interés, contratos vinculados en los que, al menos uno de los negocios, suponga una transacción de las anteriormente mencionadas, etc.); contratos que se hayan ejecutado en su totalidad por ambas partes a petición expresa del Cliente antes de que éste ejerza su derecho de desistimiento, como las órdenes de transferencia y las operaciones de gestión de cobro; las declaraciones de Clientes hechas con la intervención de Notario y los planes de pensiones así como el resto de contratos y productos contemplados por la legislación vigente. El ejercicio de este derecho implica el pago de los servicios prestados o de los intereses devengados, en su caso.

Con esta firma telemática, el Cliente ha solicitado expresamente de Kutxabank la formalización del presente contrato utilizando una técnica de comunicación a distancia que no permite transmitir las condiciones contractuales y la información en soporte papel u otro soporte duradero con suficiente antelación a la celebración del contrato o aceptación de la oferta.

### A3. Ineficacia del contrato

El contrato no devendrá eficaz mientras todos los titulares del mismo no hayan otorgado su consentimiento expreso a las presentes condiciones mediante la estampación de su firma manuscrita o telemática, en los términos previstos en el presente contrato.

Se establece, asimismo, como fecha de eficacia del presente contrato, aquella en la que se hubiera firmado por el último de los intervinientes en el mismo.

Los titulares del contrato disponen de un plazo de 14 días para otorgar su consentimiento al presente contrato. Transcurrido ese plazo sin que todos los titulares lo hayan firmado, Kutxabank entenderá que los titulares del mismo han desistido, sin que, por tanto, haya devenido eficaz.

En el caso de que las presentes condiciones sufran modificaciones antes de que todos los titulares hayan otorgado su consentimiento expreso al contrato, el contrato no devendrá eficaz.

### A4. Recepción contractual

El titular podrá optar entre la recepción física o electrónica del presente documento contractual.

### A5. Modificaciones al protocolo de Comunicación con el Cliente

La Entidad podrá realizar cualquier comunicación con sus Clientes, utilizando cualquier medio telemático o electrónico a su disposición, incluyendo sus propios servicios operativos de Banca Multicanal: Banca Online, móvil, correo postal, ... etc, y cualquiera de las direcciones del Cliente que figuren en los registros del banco, respetando en todo caso los requisitos de seguridad y de la normativa aplicable, y/o necesarios para el correcto desarrollo de las relaciones contractuales. Igualmente el cliente podrá comunicarse con el banco en relación con el presente contrato para trasladarle cualquier comunicación, duda o consulta, por cualquiera de los canales que el banco pone a su disposición: Oficinas, Banca Online, ... etc, para estos fines.

Avisos y alertas. De forma complementaria a lo descrito en el apartado anterior, el banco podrá remitir, a través de cualquier medio de comunicación telemático o electrónico facilitado por el Cliente para tal fin, avisos y alertas y/o cualquier tipo de información que no estén comprendidos en el punto anterior, y que el banco pueda considerar de interés para el cliente, relativa a la ejecución de los contratos suscritos, o a las transacciones efectuadas con los mismos.

### Información básica sobre protección de datos

<b>Responsable</b>	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
<b>Finalidades principales del tratamiento y legitimación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudio de solicitudes de contratación, aplicación de medidas precontractuales y realización de valoraciones de riesgos.</li> <li>- Celebración, gestión, control, mantenimiento y actualización de la relación contractual.</li> <li>- 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.</li> <li>- Remisión de comunicaciones comerciales amparadas en el principio de interés legítimo o, en su caso, en el consentimiento de los receptores.</li> <li>- 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 las bases de datos utilizadas.</li> </ul>
<b>Destinatarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autoridades reguladoras y supervisoras (p. ej. Banco de España y Banco Central Europeo)</li> <li>- Sociedades del Grupo, 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.</li> <li>- Central de Información de Riesgos del Banco de España, y ficheros relativos al incumplimiento de obligaciones dinerarias en caso de concurrir tal incumplimiento.</li> <li>- Juzgados y Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.</li> <li>- Otras entidades que actúen como colaboradores necesarios para las tramitaciones (Notarios, Registros Públicos...).</li> </ul>
<b>Derechos</b>	- El interesado podrá presentar una reclamación ante la autoridad de control así como ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas respecto de sus datos personales, por escrito mediante comunicación dirigida al domicilio social del responsable de tratamiento indicada con anterioridad.
<b>Procedencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directamente del interesado, su representante legal o apoderado</li> <li>- A través de otras empresas del Grupo Kutxabank</li> <li>- Obtenidos de entidades públicas y privadas con las que se establezcan acuerdos de colaboración.</li> <li>- Fuentes accesibles al Público</li> </ul>
<b>Información adicional</b>	Puede consultar información detallada de nuestra Política de Protección de datos en el enlace: <a href="http://www.kutxabank.com">www.kutxabank.com</a>

Conforme a lo dispuesto en la normativa vigente, y sin perjuicio de lo indicado al efecto en la Política de Protección de Datos, en virtud del presente contrato se le informa expresamente de que:

- Kutxabank realizará valoraciones de riesgos en materia crediticia o de contratación, pudiendo hacer perfiles de su capacidad crediticia necesarios para el análisis de viabilidad de ejecución del contrato solicitado. En estos casos, Kutxabank podrá tratar, en su caso, en cumplimiento de su obligación legal de analizar la solvencia y los riesgos operacionales inherentes a la solicitud del interesado, los datos obtenidos de distintas entidades emisoras de información sobre solvencia patrimonial y crédito, incluida la Central de Información de Riesgos del Banco de España, así como elaborar perfiles en función de análisis estadísticos, datos sociodemográficos o consultas de bases de datos internas o externas.
- Kutxabank podrá ceder sus datos a las autoridades, organismos de control y supervisión y autoridades fiscales competentes, a los efectos de cumplir con la normativa que en cada momento le resulte de aplicación, en particular, pero sin carácter limitativo, en el ámbito bancario y financiero, incluida la Central de Información de Riesgos del Banco de España, con la finalidad de identificar a las personas con quienes se mantienen, directa o indirectamente, riesgos de crédito.
- Los datos relativos a impagos del Cliente podrán ser comunicados a ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, de conformidad con lo establecido en la normativa de protección de datos. Asimismo, Kutxabank podrá consultar los ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito, tanto de entidades situadas dentro como fuera del Espacio Económico Europeo, en la medida que sea preciso, para enjuiciar la solvencia económica. Basándose en estas consultas, Kutxabank podrá adoptar decisiones que le afecten, incluido, en su caso, la de no contratación.

**ADEUDOS**

CLASE DE OPERACIONES	FECHA DE VALORACION A EFECTOS
1. Cheques 1.1. Pagados por ventanilla o por compensación interior en la oficina librada 1.2. Pagados en firme por otras oficinas o entidades  1.3. Tomados al cobro por otras oficinas o entidades	El mismo día de su pago  El mismo día de su pago, a cuyo efecto 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  El mismo día de su adeudo en la cuenta librada
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
4. Efectos devueltos 4.1. Efectos descontados 4.2. Cheques devueltos	El día de su vencimiento El mismo de valoración que se dio al abonarlos en cuenta
5. Recibos de carácter periódico cuyo adeudo en cuenta ha autorizado previamente el deudor 5.1. A cargo del deudor 5.2. Devolución al cedente	Fecha del adeudo La valoración aplicada en el abono
6. Compra de divisas	El mismo día de la entrega de las divisas
7. Compra de valores	El mismo día de la compra en Bolsa
8. Efectos domiciliados	Los efectos cuyo pago se domicilie en una entidad de depósito, tanto en el propio efecto como en el aviso de cobro, serán adeudados en la cuenta del librado con valor día del vencimiento, tanto si proceden de la propia cartera de la entidad domiciliada 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. Siempre que los efectos se presenten al cobro en los plazos establecidos en la Ley 19/1985 de 16 de julio, Cambiaria y del Cheque. En el caso contrario, el mismo día de su adeudo en la cuenta del librado.

**ABONOS**

CLASE DE OPERACIONES	FECHA DE VALORACION A EFECTOS DEL DEVENGO DE INTERESES
1. Entregas en efectivo	El mismo día de la entrega
2. Entregas mediante cheques, etc. 2.1. A cargo de la propia entidad (sobre cualquier oficina) 2.2. A cargo de otras entidades (1)	El mismo día de la entrega El día hábil siguiente a la entrega
3. Transferencias bancarias, órdenes de entrega y similares: 3.1. Ordenadas en la propia Entidad en España. 3.2. Ordenadas en otras Entidades en España.	El mismo día de su adeudo al ordenante El día hábil en que el importe se abonó en la cuenta de Kutxabank (2)
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 día hábil siguiente al de la cesión de las divisas
7. Venta de valores	El día hábil siguiente a la fecha de 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 cuyo efecto esta fecha deberá constar en la información referente a 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 efectúe el apunte, si no se produce movimiento de fondos fuera de la entidad. En caso contrario, los abonos se valorarán el día hábil siguiente a la fecha del apunte.

b) La consideración de los sábados como días hábiles o inhábiles deberá estar en función de la clase de operación de que se trate.

Si su formalización hubiese de retrasarse por imperativos ajenos a la entidad (pagos a Hacienda, operaciones de Bolsa, Cámara de Compensación, etc.) será día inhábil. En los restantes casos en que la operación pueda formalizarse en el día, será considerado hábil.

c) En el caso de compra o venta de divisas habrá de tenerse en cuenta, además, la valoración dada a la compraventa propiamente dicha.

### INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA NEGOCIACIÓN DE CHEQUES

Descripción de la gestión	<p>El importe del cheque quedará retenido hasta la fecha de cobro.          Cuando se ingrese con disponibilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El abono será condicional "Salvo Buen Fin".</li> <li>• En caso de impago, el cliente quedará obligado a devolver el importe.</li> </ul>
Plazo máximo hasta que sea efectivo (*)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cheques normalizados: retención de 2 días hábiles a partir de la fecha del día de abono.</li> <li>• Cheques NO normalizados: retención de 8 días hábiles a partir de la fecha del día de abono.</li> <li>• Cheques librados sobre el extranjero: el plazo estimado de retención será de 1 mes.</li> </ul>
Comisiones y gastos (**)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negociación cheques nacionales: 0,3% s/nominal del cheque (mínimo 3€).</li> <li>• Negociación cheques pagaderos en el extranjero y/o en divisas: 0,75% s/nominal del cheque (mínimo 18€).</li> <li>• Devolución cheques nacionales: 4,5% s/nominal del cheque (mínimo 20€).</li> <li>• Devolución cheques pagaderos en el extranjero y/o en divisas: 4,5% s/nominal del cheque (mínimo 25€).</li> </ul>

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

(\*\*) Son Tarifas Máximas. En caso de devolución se percibirá una comisión por la gestión de "Declaración de Impago" o por la gestión del Protesto ante notario (además de los gastos notariales). Estas tarifas están a disposición de los clientes en el Folleto de Tarifas de Condiciones y Comisiones por Servicios.

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: 0

D.N.I./Dto Identificativo: 0

Firma:

Fecha: 0

D/Dª:

0 0

0  
0

0  
0

0  
0