

**CONDICIONS GENERALS****1.- OBJECTE**

Aquest contracte té per objecte l'obertura i gestió d'un compte de dipòsit irregular a la vista per a la prestació d'un servei de caixa mitjançant la realització per part d'IBERCAJA d'operacions per compte i encàrrec del TITULAR i rendibilitzar, si escau, els fons dipositats d'acord amb les condicions que s'estableixin en cada cas i per a cada modalitat.

A més a més, aquest dipòsit queda configurat com a "compte de pagament" als efectes del que preveu la Llei 16/2009, de serveis de pagament, i s'hi aplicaran en allò que afectin les condicions generals del contracte marc de serveis de pagament que s'incorporen a aquest contracte com a annex.

Ibercaja està adherida al Fons de Garantia de Dipòsits d'entitats de crèdit d'Espanya.

**2.- INTERVINENTS**

Intervenien en el compte les persones següents:

**Títular:** és qui contracta el compte amb Ibercaja. L'ordre de titularitat no atorga cap distinció de drets o obligacions. Per donar d'alta un nou titular, s'exigeix la signatura d'un nou contracte signat per tots els titulars, i es manté el número de compte previ; per donar de baixa un titular, s'exigeix la resolució del contracte i la cancel·lació del compte previ, i es procedeix a la signatura d'un nou contracte amb l'obertura d'un nou compte.

**Autoritzat:** és la facultat per la llei o per la voluntat del TITULAR en aquest acte per dur a terme operacions. La incorporació o baixa d'autoritzats exigirà la signatura d'un nou contracte signat per tots els titulars, i es mantindrà el compte anterior. El titular s'obliga a notificar fefaentment a Ibercaja qualsevol revocació de facultats a l'autoritzat. Fins que no es rebi aquella notificació, seran totalment vàlids, eficaços i vinculants per al titular els actes realitzats per l'autoritzat.

**3.- CONDICIONS DE DISPOSICIÓ**

La disposició i cancel·lació del compte es fa d'acord amb el que s'indica a les Condicions particulars, entenent-se com:

«Sense condicions»: quan hi ha un únic intervinent. Sense limitacions.

«Conjunta»: quan hi hagi diversos intervinents s'exigeix el consentiment de tots ells.

«Indistinta»: quan, havent-hi diversos intervinents, n'hi ha prou amb el consentiment de qualsevol d'ells (ja sigui titular o autoritzat).

«Altres condicions»: per a casos diferents dels anteriors, es detallen les condicions en les Condicions particulars o, si s'escau, en document annex.

**MODIFICACIÓ DE LES CONDICIONS DE DISPOSICIÓ:** ELS TITULARS poden sol·licitar d'IBERCAJA la modificació de les condicions de disposició.

Si es pretenen altres condicions menys restrictives, ho han de sol·licitar tots els titulars. Si es pretenen altres condicions més restrictives, ho han de sol·licitar ELS TITULARS que tinguin ells mateixos la capacitat per disposar del compte (els intervinents s'atorguen, recíprocament, en aquest acte, els apoderaments necessaris a aquest efecte), sempre que les condicions resultants no atorguin cap privilegi especial de disposició a cap dels TITULARS. La modificació a condicions més restrictives no afecta als serveis o càrrecs domiciliats en el compte anteriors a la modificació, llevat que els titulars disposin una altra cosa d'acord amb les noves condicions de disposició.

**En cas de conflicte IBERCAJA pot immobilitzar el compte o consignar el seu saldo.**

Per a la disposició en efectiu en la moneda en la qual aquesta anomenada el compte, en una o diverses vegades, en un mateix dia, IBERCAJA pot exigir un preavis de tres dies hàbils bancaris.

**4.- RESPONSABILITAT I COMPENSACIÓ DE SALDOS**

Amb independència de la titularitat del compte o de les condicions de disposició, tots ELS TITULARS han de respondre solidàriament davant IBERCAJA per qualsevol obligació que dimani del que aquí s'ha pactat.

ELS TITULARS autoritzen expressament i irrevocablement IBERCAJA perquè, amb la finalitat de cancel·lar o reduir tota classe de debit que qualsevol d'ells (encara que sigui amb altres cotitulars) mantingui amb IBERCAJA, aquesta entitat pugui unilateralment aplicar o traspassar els saldos creditors de qualsevol compte o dipòsit (de valors, fins i tot venent-los, o de diner en qualsevol moneda) dels quals pugui disposar com a TITULAR.

**5.- RETRIBUCIÓ**

Es pot fer amb base en el saldo diari o en el saldo mitjà del període de liquidació, segons el que es pacti en les condicions particulars. En tots dos casos, el saldo creditor es determina ordenant les anotacions comptables per dates de valoració.

Al seu torn, el saldo diari o el saldo mitjà del període de liquidació pot ser retribuit, segons el que es pacti en les condicions particulars, per «trams», aplicant a cada tram de saldo el seu correlatiu tipus d'interès, o per «escala», aplicant a tot el saldo un únic tipus d'interès segons l'import assolit.

L'aplicació de la retribució per «trams» i per «escala» es pot condicionar al fet que el compte presenti un import mínim de saldo per valoració o altres circumstàncies que s'han de fer constar en les condicions particulars o, si escau, en un document annex.

Els saldos deutors per valoració que presenti el compte meriten interessos a favor d'IBERCAJA al mateix tipus d'interès que els descoberts.

**6.- TIPUS D'INTERÈS NOMINAL**

Segons el que estableixin les condicions particulars, pot ser fix o variable.

Si la retribució és per «trams» de saldo, s'establiran en les condicions particulars els tipus aplicables per a cada import de tram.

Si la retribució està condicionada al saldo assolit, s'establiran en les condicions particulars l'escalat de saldos i el tipus d'interès corresponent a cada escala.

Quan es pactin tipus «variables», en les condicions particulars o en un document a part, s'hi farà constar l'índex de referència que s'ha tingut en compte, així com la periodicitat i data d'efecte de les revisions del tipus d'interès.

Per a la determinació del tipus d'interès anual equivalent (TAE), s'utilitzarà la fórmula de càlcul que a aquest efecte estableix l'annex V de la Circular 8/1990 del Banc d'Espanya (BOE de 20 de setembre de 1990), d'acord amb les noves denominacions dels símbols matemàtics que conté la Circular 13/1993 del Banc d'Espanya (BOE de 31 de desembre de 1993) i de conformitat amb la Circular 5/1994 (BOE de 3 d'agost de 1994).

**7.- MERITACIÓ D'INTERESSOS I DATES DE MERITACIÓ**

La freqüència dels períodes de meritació d'interessos creditors i les seves dates, llevat que s'indiqui una altra cosa, són les fixades per a les liquidacions. No meriten interessos creditors els comptes que hagin romàs inactius per un període de dos anys i presentin l'últim dia del període de liquidació un saldo igual o inferior a 300 euros. S'entén per compte inactiu el que no presenta anotacions comptables o operacions, sense que tinguin aquesta consideració els càrrecs i abonaments resultants de les liquidacions d'interessos o comissions del mateix compte.

Els saldos deutors per valoració i, si escau, els descoberts meriten interessos diàriament.

**8.- LIQUIDACIÓ D'INTERESSOS**

La liquidació dels interessos creditors meritats es farà amb la periodicitat i en les dates establertes en les condicions particulars.

L'abonament dels interessos liquidats es farà dins dels deu dies següents a l'últim del període liquidat, i, com a data de valor, s'aplicarà el del primer dia hàbil del període de liquidació següent.

No s'abonaran les liquidacions d'interessos amb una quantia bruta que no arribi als 50 cèntims d'euro.

La liquidació d'interessos a favor d'IBERCAJA, per saldos deutors per valoració i descoberts comptables, es farà juntament amb les liquidacions d'interessos creditors. No obstant això, IBERCAJA es reserva la facultat de liquidar els comptes en aquesta situació en qualsevol moment.

**9.- CÀLCUL D'INTERESSOS**

La fórmula per al càlcul d'interessos del període liquidat, en el cas de retribució per saldo diari, és:

$$\sum_{i=1}^n li = Si \times Ti / 36500; \text{ en què}$$

$li$  = interessos bruts del dia  $i$ ;  $Si$  = saldo del compte per valoració el dia  $i$ ;  $Ti$  = tipus d'interès nominal anual, en tant per cent, aplicable el dia  $i$ ;  $i$  representa cadascun dels dies del període de liquidació.

En el cas de retribució per saldo mitjà del període de liquidació, la fórmula és:

$$I = S \times T / 36500; \text{ en què}$$

I = interessos bruts del període de liquidació; S = saldo mitjà del compte per valoració en el període liquidat; T = tipus d'interès nominal anual, en tant per cent, aplicable.

Si la retribució s'ha convingut per «trams» de saldo, les fórmules indicades s'aplicaran a cadascun dels trams i l'import d'interessos serà la suma dels obtinguts per a cada tram de saldo al tipus nominal que hi sigui aplicable.

#### **10.- DESCOBERTS**

IBERCAJA no està obligada a acceptar cap descobert. No obstant això, en cas de produir un descobert tàcit, el TITULAR l'ha de regularitzar immediatament sense necessitat d'un requeriment previ.

Mentre subsisteix el descobert, aquest merita, a favor d'IBERCAJA, interessos al tipus nominal dels saldos deutors indicat en les condicions particulars. En cas de reclamació jurisdiccional del saldo en descobert contra EL TITULAR, es pacta com a interès moratori el tipus dels saldos deutors ja indicat. El tipus d'interès aplicable als saldos deutors podrà modificar-se seguint el procediment que s'indica en la condició general 12. Si el TITULAR del compte és un consumidor, en cap cas podrà aplicar-se al saldo en descobert un tipus d'interès que doni lloc a una taxa anual equivalent superior a 2,5 vegades l'interès legal dels diners.

#### **11.- COMISSIONS I DESPESES REPERCUTIBLES**

Hi són aplicables, en la quantia i les dates de liquidació que estableixen les condicions particulars, si escau, les comissions i despeses pels conceptes següents: (i) Manteniment: la meritació del qual és per mes natural, a l'inici del període. (ii) Per assentament: que s'esdevingui per assentament comptable realitzat. (iii) Per descoberts: sobre el saldo més alt del període liquidat.

A més a més, hi són aplicables les comissions derivades d'actuacions o situacions que es puguin donar a l'empara d'aquest contracte i que figurin en el fulllet de tarifes que el titular rep en subscriure aquest contracte. A títol merament enunciatiu, Ibercaja pot percebre comissions pels serveis i les operacions següents: (i) Custòdia de correspondència a petició del client. (ii) Pel servei d'informació addicional, sempre que el sol·liciti el titular. (iii) Pel servei d'agrupació de rebuts. El servei d'agrupació de rebuts permet, mitjançant l'assignació de crèdit al compte corrent del client, fixar una quota única mensual per atendre els càrrecs suportats pels serveis domiciliats triats pel client. (iv) Pel servei de gestió de moneda fraccionària o bitllets. Pel servei de recompte, empaquetatge o transformació de moneda fraccionària i bitllets, a petició de persones o entitats amb activitat empresarial, professional, associativa o qualsevol altra diferent de la que és estrictament particular. (v) Pel servei de lliuraments extraordinaris d'efectiu. Lliuraments d'efectiu en oficines, sol·licitades pel titular, que, pel seu import, superen l'encaix normal d'efectiu de l'oficina, i en conseqüència generen costos extraordinaris de transports de seguretat, sempre que el titular no hagi avisat amb una antelació de com a mínim de 24 hores. (vi) Recollida o lliurament d'efectiu en el domicili indicat pel titular. La prestació d'aquest servei requereix la utilització d'empreses especialitzades en transports blindats de fons, i és a càrrec del client peticionari la facturació d'aquest servei. (vii) Informacions diverses sobre comptes (duplicats, extractes, certificats, etc.) sol·licitades pel titular, quan, per norma imperativa, no s'hagin de proporcionar al titular de manera gratuïta. (viii) Operacions amb bitllets estrangers. Manipulació. S'aplica aquesta comissió quan hi ha el lliurament o la cessió de bitllets estrangers per a l'abonament o càrrec en un compte denominat en la mateixa divisa o un bescanvi per document de pagament en moneda estrangera de la mateixa denominació. (ix) Per transferències nacionals emeses o rebudes en euros, ordinàries o urgents. (x) Transferències emeses a l'exterior o rebudes de l'exterior, entre estats membres de l'espai econòmic europeu, regulades pel Reglament (CE) 924/2009. (xi) Transferències emeses a l'exterior o rebudes de l'exterior, entre estats membres de l'espai econòmic europeu, diferents de les regulades pel Reglament (CE) 924/2009, i la resta de transferències amb l'exterior (OUR, BEN, SAHRE). (xii) Per serveis addicionals en transferències (exemples: per lliurament o recepció d'efectiu sense càrrec o abonament en compte, per transferències emeses o rebudes amb dades insuficients o incorrectes, per localització de dades, per la declaració a balança de pagaments, per canvi de divisa, per l'enviament d'un justificant de transferència al seu beneficiari, per l'emissió d'un justificant individual en ordres de pagament múltiples, per incorporar instruccions especials per al beneficiari o per al banc del beneficiari, per anul·lació, modificació o devolució de transferències). (xiii) Pel servei sol·licitat pel titular de compravenda de bitllets estrangers, amb càrrec o abonament en el compte o contra efectiu; per la manipulació de bitllets estrangers; per operacions amb divises; per la compravenda de divises a termini en qualsevol de les seves modalitats. (xiv) Per operacions amb efectes comercials, per exemple per l'emissió d'un xec bancari, per l'emissió de xecs sobre l'estranger, per l'emissió de talonaris de xecs/pagarés de comptes personals, per la negociació de xecs i pagarés, per la devolució de xecs i pagarés, pel lliurament de xecs de la Caixa a càrrec del Banc d'Espanya, per la declaració d'impagament de conformitat amb els articles 146 i 147 de la Llei canviària i del xec, per la conformitat en el dors del xec, per la gestió de protest davant de notari, per l'anul·lació de xecs emesos sobre l'estranger, per la sol·licitud de suspensió de pagament d'un xec sobre l'estranger (stop payment). (xv) Per despeses d'enviament i comunicació d'operacions assentades en el dipòsit. En els casos previstos en aquest contracte, es repercutiran les despeses de correu, telèfon, tèlex o altres mitjans de comunicació generats per cada operació. En concret per a les despeses d'enviament, s'aplicarà la tarifa oficial que tingui publicada en cada moment la Societat Estatal Correus i Telègrafs. (xvi) Per la gestió de reclamació de posicions deutores vençudes per descoberts en comptes a la vista, que es merita per una sola vegada i sobre cada nova posició deutora que es produeixi.

Les tarifes que per aquests serveis i operacions pot percebre Ibercaja són les que estiguin vigent en cada moment en el fulllet de tarifes que el titular reconeix rebre amb la signatura d'aquest contracte. A més a més, aquest fulllet és a disposició dels titulars del contracte en totes les oficines d'Ibercaja i està publicat en la pàgina web d'Ibercaja ([www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es)), en l'epígraf "Tarifes".

Les tarifes per serveis o operacions subjectes a la Llei de serveis de pagament són orientatives i no estan subjectes a la supervisió prèvia del Banc d'Espanya.

Les tarifes per serveis o operacions no subjectes a la Llei de serveis de pagament són tarifes màximes i estan subjectes a la supervisió prèvia del Banc d'Espanya, i en aquest sentit Ibercaja no pot aplicar al titular un import superior a la tarifa marcada en cada moment com a tarifa màxima.

#### **12.- MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE**

IBERCAJA pot modificar els termes d'aquest contracte (en especial, els tipus d'interès i les tarifes dels serveis i les operacions prestats al seu titular). La modificació, perquè sigui eficaç, Ibercaja l'ha de proposar i comunicar prèviament al seu destinatari, abans de la seva aplicació, mitjançant qualsevol dels procediments següents:

- Notificació escrita adreçada a la persona i al domicili que figuren en les condicions particulars per a la recepció de correspondència, amb una antelació mínima de quinze dies naturals (si és un titular no consumidor als efectes de la LSP) o de dos mesos (si és consumidor), anteriors a la seva aplicació.
- Anunci en un lloc visible en totes les oficines d'IBERCAJA durant els dos mesos anteriors a la seva aplicació, quan la modificació afecti una operació que no constitueixi una operació de pagament als efectes de la Llei de serveis de pagament.

S'entén que el TITULAR està d'acord amb les noves condicions si en els terminis esmentats no manifesta el contrari; en aquest cas, pot optar per resoldre el contracte, i a la liquidació per cancel·lació s'aplicaran les condicions econòmiques prèvies a la modificació comunicada.

#### **13.- VALORACIÓ D'OPERACIONS**

Per a la valoració d'operacions no subjectes a la Llei de serveis de pagament, s'hi aplicaran els criteris que estableix la Circular 8 de 1990 del Banc d'Espanya, que apareixen reflectits en el fulllet de tarifes que el TITULAR reconeix rebre juntament amb la signatura d'aquest contracte, i per a les operacions subjectes a la Llei de serveis de pagament, els que estableix la Llei 16/2009, de serveis de pagament.

#### **14.- INSTRUMENTS OPERATIUS I MITJANS DE PAGAMENT**

Per facilitar el moviment del compte, IBERCAJA posarà a disposició del TITULAR i autoritzat, i, si escau, lliurarà a la seva petició, els instruments operatius i mitjans de pagament establerts per a cada modalitat de dipòsit, com ara talonaris de xec, llibreta, targeta de caixer automàtic i qualsevol altre mitjà documentat que, segons el parer d'IBERCAJA, ofereixin prou garanties.

La possessió de qualsevol d'aquests mitjans o instruments no condiciona l'exercici dels drets dels altres intervinents; en particular, la possessió de la llibreta no atorga cap distinció a cap intervinent.

En cas que l'instrument operatiu sigui una llibreta, EL TITULAR reconeix que la rep d'IBERCAJA en aquest moment, i també la clau numèrica personal (PIN), si és el cas de comptes que admeten l'operatòria directa en caixers automàtics mitjançant la utilització del suport-libreta.

#### **15.- OBLIGACIÓ DE DILIGÈNCIA**

U. EL TITULAR adquireix el deure de custòdia dels instruments operatius que se li lliurin, i assumeix la responsabilitat per l'ús il·legítim que se'n pugui fer quan hi hagi dol o negligència greu del titular en la utilització de l'instrument, i en particular, quan el titular de l'instrument no prengui totes les mesures raonables que s'expressen en els apartats "dos" i "tres" següents, per tal de protegir els elements de seguretat personalitzats de què estigui proveït l'instrument de pagament;

EL TITULAR s'obliga a consultar regularment el compte per comprovar el seu saldo i els moviments realitzats i, si escau, notificar immediatament a IBERCAJA qualsevol error o irregularitat que cregui apreciar.

DOS. En relació amb el PIN (clau personal numèrica, secreta i coneguda únicament pel TITULAR per a la utilització de la llibreta en caixers automàtics), EL TITULAR haurà d'adoptar quantes precaucions siguin convenients o necessàries per assegurar-se del seu confidencialitat. Sense excloure altres mesures EL TITULAR i l'autoritzat es comprometen especialment a:

- canviar els respectius codis tant en el primer accés que realitzin al servei com, posteriorment, de manera periòdica.
- impedir el coneixement o la possibilitat de coneixement del codi per part de terceres persones; en particular, s'evitarà manifestar el codi o anotar-lo en qualsevol suport al qual pugui accedir cap persona.

TRES. En relació amb els xecs i pagarés, han de seguir les instruccions següents i atendre les recomanacions que figuren en el talonari:

- Protegir la quantitat amb barres abans i després de les xifres de l'import.
- Inutilitzar l'espai sobrant a continuació de l'import en lletra.
- No enviar els xecs o pagarés per correu ordinari.

#### **16.- MORT**

Tots ELS TITULARS, els seus drethavents i autoritzats queden obligats incondicionalment a notificar a IBERCAJA la mort de qualsevol dels TITULARS, així com la part del saldo la propietat del qual, en la data de la defunció, corresponia al mort. Si no s'ha designat la part que li corresponia, s'entén que li pertany a la part alíquota del saldo en la data de mort. En cas de disconformitat entre els interessats, IBERCAJA pot immobilitzar el saldo o consignar-lo, i totes les despeses que s'ocasionin són deduïbles del dipòsit.

El saldo atribuït al mort pot quedar bloquejat en l'espera de l'acreditació per part dels interessats del dret successori, així com del pagament del tribut que sigui procedent.

Qualsevol disposició del saldo per part de TITULARS o autoritzats, en cas de mort de qualsevol TITULAR, sense haver manifestat a IBERCAJA aquest fet, s'entén que la fan sota la seva exclusiva responsabilitat, assumint totes les conseqüències que es derivin d'aquest acte; a més a més, aquesta disposició es considera una declaració expressa que el saldo disposat no era propietat del difunt.

#### **17.- NOTIFICACIONS, CORRESPONSAL I CONFORMITAT DE SALDOS**

##### **17.2 NOTIFICACIONS I CORRESPONSAL**

Amb caràcter general es considera com a domicili del titular per a les notificacions legals que s'hagin de practicar l'expressat en les condicions particulars d'aquest contracte, sense perjudici de les modificacions degudament comunicades a IBERCAJA. No obstant la llibertat dels intervinents per fixar la residència on considerin oportú, el titular ha de designar un corresponsal per a notificacions el domicili del qual estigui sempre dins els límits del territori nacional. S'entén per corresponsal el designat pel titular en la casella de les condicions particulars prevista a aquest efecte; en cas d'existir el corresponsal esmentat i si aquest és diferent del titular o d'altres intervinents, Ibercaja queda alliberada de les obligacions d'informació al titular que no sigui corresponsal.

Forma d'enviament i suport de la informació d'operacions relacionades amb mitjans de pagament subjectes a la normativa de serveis de pagament.

Enviament de notificacions en suport durador. Ibercaja posa a disposició del titular com mitjà ordinari de transmissió de la informació el servei "La meua bústia electrònica de correspondència", lloc en què Ibercaja arxivarà els documents relacionats amb operacions derivades d'aquest contracte. El titular pot accedir a "La meua bústia electrònica de correspondència" a través del servei "Ibercaja Directe" (per al qual necessita un ordinador i connexió a Internet), els caixers automàtics d'Ibercaja amb la funció de consulta de documentació habilitada (per a la qual cosa cal que disposi d'una targeta amb aquesta finalitat). A aquests efectes, si el titular ha consignat, en la casella de les condicions particulars destinada a aquest efecte com a domicili, "La meua bústia electrònica de correspondència", el titular expressament accepta com a vàlidament efectuada tota notificació a través d'aquest mitjà, i declara que accepta expressament que Ibercaja pugui arxivar qualssevol documents en els servidors segurs d'Ibercaja a tall de lliurament telemàtic; que coneix que des d'"Ibercaja Directe", així com a través de qualsevol caixer automàtic d'Ibercaja amb la funció de consulta de documentació habilitada, pot imprimir o arxivar una còpia dels documents, i que accepta que, en cas de discrepàncies entre la còpia i el document desat en el suport durador definit en aquest paràgraf, té prioritat aquest últim document.

Enviament de les notificacions mitjançant correspondència física en suport paper. Si el titular ha consignat en la casella de les condicions particulars destinada a aquest efecte un domicili físic, s'entén que ha sol·licitat, i Ibercaja accepta, que la informació relacionada amb operacions derivades de l'ús d'aquest compte se li enviï per mitjà de correspondència postal en suport paper. En aquest cas, el titular declara que coneix i accepta que, atès que ha sol·licitat la transmissió de la informació per un mitjà de comunicació diferent de l'ordinari especificat en aquest contracte, Ibercaja li enviarà la informació corresponent, i que accepta que, si bé el subministrament d'aquesta informació és gratuït, Ibercaja li repercutirà els costos de l'enviament mitjançant correu postal.

##### **17.1 Conformitat de saldos**

a) Per a operacions de pagament no subjectes a la Llei de serveis de pagament, s'entén que el TITULAR presta la seva conformitat a tots els assentaments que es facin en el compte, llevat que manifesti la seva disconformitat en el termini de dos mesos des de la comptabilització de l'assentament respectiu. En aquest sentit, el silenci del TITULAR durant aquest termini de dos mesos s'entén com a equivalent d'una conformitat expressa a les operacions que es facin en el seu compte. Sens perjudici d'això, hi són així mateix aplicables altres terminis més breus i específics de devolució marcats per a cada operació en la seva normativa específica (en especial, els corresponents a càrrecs per efectes), passats els quals també s'entén prestada la conformitat expressa per part del TITULAR, i això sense perjudici de les accions que li puguin correspondre davant el beneficiari de les operacions esmentades.

b) Per a les operacions de pagament subjectes a la Llei 16/2009, de serveis de pagament, cal atener-se al que hagin convingut les parts en el contracte marc de serveis de pagament.

Per tot això, els intervinents assumeixen l'obligació de consultar amb freqüència els moviments del compte.

#### **18.- VIGÈNCIA**

Aquest contracte tindrà una durada indefinida, i qualsevol de les parts el pot resoldre sense necessitat d'al·legar cap causa. No obstant això, si per llei imperativa s'exigeix una raó vàlida per resoldre el contracte, es pacten amb aquesta finalitat, a favor de les dues parts, les següents: (i) incompliment per la contrapart de qualsevol deure legal o obligació contractual, (ii) qualsevol incidència que reveli un funcionament anòmal o irregular en la relació contractual, (iii) modificació de qualsevol de les circumstàncies que es van tenir en compte en el moment de la contractació, incloent-hi l'adaptació davant canvis en les circumstàncies de mercat sobrevingudes o (iv) qualsevol actuació que denoti una actuació contrària a la bona fe.

La liquidació del compte conseqüent amb la rescissió del contracte es farà d'acord amb les condicions econòmiques aplicables en aquell moment.

En cas que la resolució l'insti IBERCAJA, es produirà una comunicació prèvia a qualsevol dels TITULARS cursada per qualsevol mitjà admissible en dret, amb una antelació mínima de dos mesos.

No obstant això, aquesta comunicació prèvia no és necessària quan el compte romanguí en saldo deutor i sense que els intervinents hagin operat durant, almenys, dos anys. I això no comporta la renúncia cap a les accions de què pot fer ús IBERCAJA per rescabalar-se de l'import degut.

Quan l'insti el TITULAR en qualsevol moment mitjançant la retirada dels fons i la firma del justificant oportú. A aquests efectes es trobaran legitimats per cancel·lar el compte els intervinents, atenent la forma de disposició, i són suficients tantes firmes per cancel·lar com per disposar, i els intervinents s'apoderen reciprocament entre si a aquests efectes. A més a més, i amb caràcter previ, EL TITULAR està obligat a tornar a IBERCAJA tots els instruments i mitjans operatius del compte i a liquidar el saldo deutor i els assentaments pendents que hi pugui haver. Si posteriorment sobrevenen assentaments que no s'han liquidat, tots ELS TITULARS han de respondre solidàriament del seu pagament i hi és aplicable el que preveu la clàusula «Descoberts».

#### **19.- PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL**

Els intervinents declaren que coneixen l'existència d'un fitxer d'IBERCAJA, ubicat a la seva seu social (Plaza Paraíso 2 - 50008 Zaragoza), amb les seves dades de caràcter personal i en consenten el tractament (tant de les dades que facilitin amb motiu de la relació de negoci amb Ibercaja, com de qualssevol altres a les quals Ibercaja tingui accés o que obtingui en el futur com a conseqüència de la relació de negoci, o que es generin com a conseqüència de processos informàtics) en totes les modalitats que preveu la Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal. Aquestes dades han estat recollides per IBERCAJA per poder concertar, desenvolupar i incrementar la relació de negoci amb IBERCAJA. Així mateix, els intervinents s'obliguen a comunicar a Ibercaja qualsevol modificació que es produeixi en aquestes dades.

Els intervinents consenten que Ibercaja pugui tractar les seves dades personals amb fins publicitaris i de prospecció comercial, de manera que pugui adreçar-los ofertes, de manera general o adaptades al seu perfil comercial específic, de tots els productes i serveis d'Ibercaja, dels productes i serveis de les entitats del Grup Ibercaja l'activitat de les quals figura en el tauler d'anuncis que hi ha a cadascuna de les oficines d'Ibercaja i en el web [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es), de totes les promocions comercials que dugui a terme Ibercaja de productes propis i d'altres empreses, dels serveis i activitats realitzades, promogudes o patrocinades per l'Obra Social y Cultural de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja.

Els intervinents queden notificats i consenten que, en aquest acte, totes les seves dades (actuals i futures) siguin comunicades a les entitats del Grup Ibercaja (inclosa la matriu CAMPZAR), la raó social, tipus d'activitat i domicili de les quals consta en el tauler d'anuncis que hi ha a cadascuna de les oficines d'Ibercaja i a [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es). En el cas que noves entitats s'integrin en el Grup Ibercaja, la comunicació es produirà transcorregut un mes des de la inclusió de l'entitat en el tauler d'anuncis, cosa que consenten i de la qual queden assabentats. Igualment, els intervinents consenten i queden notificats que, en aquest acte (o, si no tenen cap vinculació amb aquelles entitats, en el moment en què sol·licitin o formalitzin amb aquelles qualsevol operació, servei o activitat), es comuniquen a Ibercaja totes les seves dades de caràcter personal que consten en el fitxer de totes aquelles entitats. La finalitat d'aquestes cessions és la de rebre informació publicitària i promocional dels productes i serveis de cadascuna de les entitats del Grup Ibercaja, la d'assegurar el bon fi de les operacions amb el Grup Ibercaja i permetre l'inici, el desenvolupament i l'increment de la relació de negoci amb el Grup Ibercaja.

Els intervinents donen el seu consentiment tant a Ibercaja com a les entitats del Grup Ibercaja perquè puguin remetre-li qualsevol comunicació comercial o publicitària a través del correu electrònic o de qualsevol altre mitjà de comunicació electrònica equivalent (adreça electrònica, SMS...), així com per mitjans no electrònics (correu postal, telèfon...).

Declaren que coneixen els drets que els assisteixen de revocació, accés, oposició, rectificació i cancel·lació de les seves dades personals incloses en els fitxers d'Ibercaja i a la resta d'entitats del seu grup, que poden exercir mitjançant un escrit adreçat al Servei d'Atenció al Client del Grup Ibercaja (Plaza Basilio Paraíso, 2 - 50008 Zaragoza) o mitjançant un correu electrònic a l'adreça electrònica [atencioncliente@ibercaja.es](mailto:atencioncliente@ibercaja.es).

Així mateix, els intervinents declaren que saben que disposen d'un procediment per expressar la seva negativa al tractament de les seves dades personals amb els fins especificats en aquesta clàusula, mitjançant l'emplenament d'un formulari personalitzat addicional a aquest contracte, per la qual cosa les declaracions de negativa a tractaments específics expressats en aquest document prevaldran al que disposa aquesta clàusula.

En cas que els intervinents remetin a IBERCAJA documents o crèdits (ja sigui en cessió, avançament o gestió de cobrament) per al seu abonament en el compte, els intervinents autoritzen l'entitat en la qual està domiciliat el pagament dels documents i crèdits remesos perquè, actuant pel seu compte i interès, en requereixi el pagament als obligats que constin en aquests documents i crèdits en cas que aquests siguin impagats, i faculten, així mateix, qualsevol de les entitats anteriors perquè faciliti informació a prestadors de serveis sobre solvència patrimonial i crèdit, en relació amb els incompliments relatius als documents i crèdits cedits. Els intervinents s'obliguen a comunicar de manera immediata i suficient a IBERCAJA el pagament posterior del deute per l'obligat, i assumeixen les responsabilitats que puguin derivar de l'incompliment d'aquesta obligació, i en conseqüència del manteniment inexacte de dades en els fitxers dels prestadors de serveis abans esmentats.

Els intervinents declaren que coneixen que, de conformitat amb el que estableix el Reial decret 1720/2007, pel qual s'aprova el Reglament de desplegament de la Llei orgànica de protecció de dades de caràcter personal, en el supòsit que no es produeixi el pagament de les quantitats degudes per aquest contracte en el termini previst per fer-ho, les dades relatives a l'impagament podran ser comunicades a fitxers relatius al compliment o incompliment d'obligacions dineràries. Així mateix, els intervinents declaren que coneixen que per a l'execució d'aquest contracte les seves dades podran ser utilitzades efectuant els tractaments automatitzats necessaris a l'efecte de valorar la seva solvència i crèdit, fins i tot mitjançant l'aplicació de tècniques d'avaluació de situació de solvència.

En cas que qualsevol dels intervinents faciliti dades personals corresponents a tercers (com ara, a títol enunciatiu, proveïdors en crèdits amb confirmació de pagament o deutors originaris en operacions de cartera o d'exportació), l'intervinent present assegura a IBERCAJA que els tercers han donat tots els consentiments abans enunciat i també que coneixen els drets que s'han fet constar en els paràgrafs precedents.

Igualment, en cas que algun intervinent no assisteixi a la signatura, el compareixent assegura a Ibercaja que les persones absents han donat tots els consentiments abans enunciat i també que coneixen els drets que s'han fet constar.

## **20.- TRANSFERÈNCIES A TRAVÉS DEL SISTEMA SWIFT**

Les entitats de crèdit i altres proveïdors de serveis de pagament, així com els sistemes de pagament i prestadors de serveis tecnològics que hi estiguin relacionats, als quals es transmetin les dades per portar a terme la transacció, poden estar obligats per la legislació de l'Estat on estiguin situats, o per acords que aquest hagi conclòs, a facilitar informació sobre la transacció a les autoritats o els organismes oficials d'altres països, situats tant dins com fora de la Unió Europea, en el marc de la lluita contra el finançament del terrorisme i formes greus de delinqüència organitzada i la prevenció del blanqueig de capitals.

## **21.- CONVERSIÓ A EUROS PER PART DE IBERCAJA**

En els casos de resolució, bloqueig, reclamació del saldo, compensació de saldos o anàlegs, IBERCAJA podrà optar, sense necessitat de prèvia notificació ni requeriment de pagament a EL TITULAR / ELS TITULARS, per convertir a euros el saldo que presenti el compte (mantenint-se sobre el nou saldo els tipus d'interès preexistents, especialment, si s'escau, el d'interessos deutors). La conversió la realitzarà IBERCAJA aplicant el canvi venedor per a la divisa de què es tracti facilitat per la Confederació Espanyola de Caixes d'Estalvis al voltant de les catorze hores. cas de no poder determinar aquest canvi, es pacta com a substitutiu la mitjana aritmètica dels oferts a IBERCAJA per les entitats de referència següents: BBVA i Banco de Santander en aquell moment.

## **22.- LLOC DE COMPLIMENT**

Com a lloc de compliment d'aquest contracte es pacta l'oficina on figura obert el compte i que és la que apareix en les condicions particulars d'aquest document com a part integrant de la codificació del CCC (codi compte client).

## **23.- SUBSTITUCIÓ DE CONTRACTES PREVIS**

Aquest contracte anul·la i substitueix qualsevol altre d'anterior el suport comptable del qual sigui el Codi de Compte Client indicat en les Condicions particulars.

# **Condicions generals del contracte marc de serveis de pagament**

## **1.- DADES IDENTIFICATIVES D'IBERCAJA, COM A PROVEÏDOR DE SERVEIS DE PAGAMENT**

Proveïdor de serveis de pagament: Ibercaja Banco S.A.U. ("Ibercaja"), amb domicili a la Plaça de Basilio Paraíso, 2, 50008 Zaragoza, i CIF A-99319030. Dades d'inscripció: inscrita al Registre Mercantil de Zaragoza, al Tom 3865, Llibre 0, Folí 1, Fulla Número Z-52186, inscrita amb el número 2085 al registre del Banco de España.

Autoritat responsable de la seva supervisió: Banco de España.

Ibercaja està adherida al Fons de Garantia de Dipòsits d'entitats de crèdit d'Espanya.

## **2.- SOBRE ELS SERVEIS DE PAGAMENT QUE PRESTA IBERCAJA ALS SEUS CLIENTS**

a) Serveis i operacions de pagament que pot prestar Ibercaja als seus clients, mitjançant la firma del corresponent contracte.

Els que estableix l'article 1, punt 2, de la 16/2009, de serveis de pagament.

b) Identificació única.

Els comptes corrents i d'estalvi han de complir la funció de "comptes de pagament" als efectes del que preveu la normativa de serveis de pagament. Aquests comptes s'han d'identificar amb una nomenclatura única ("l'identificador únic" o "codi IBAN"), composta per 24 caràcters alfanumèrics que permeten identificar a qualsevol usuari de serveis de pagament el compte de pagament esmentat, de manera única i inequívoca. Els 4 primers caràcters de l'identificador únic o codi IBAN identifiquen al país d'on és el compte i els 20 següents es corresponen amb el codi compte client (CCC) que està identificat en les condicions particulars de cada contracte com a "Número de dipòsit (CCC)". Els quatre primers caràcters del CCC sempre són els següents: 2085.

c) Forma i procediment de prestar i retirar el consentiment per a la realització d'una operació del pagament.

Atorgament del consentiment. Per a l'execució de qualsevol operació o servei de pagament cal el consentiment del TITULAR. El consentiment, el presta el titular, amb caràcter general, de manera prèvia o simultània a l'execució de l'operació de pagament. El consentiment es pot prestar de manera expressa (a través de qualsevol mitjà que permeti la seva prova en dret, ja sigui per escrit, fax o a través de qualsevol mecanisme telemàtic), o de manera tàcita (quan, un cop efectuat l'abonament o càrrec de l'operació de pagament, el titular o autoritzat de l'ordre de pagament no en sol·liciti la devolució a Ibercaja, en un termini de 15 dies quan sigui un no consumidor, o de 13 mesos quan sigui un consumidor). En l'execució de "deutes domiciliats", el consentiment prestat per l'ordenant al beneficiari es considera prestat a Ibercaja.

Retirada del consentiment. Com a regla general, El titular no pot retirar el consentiment que hagi donat per a la realització d'una operació de pagament, després que aquest hagi estat rebut pel proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant, llevat que s'especifiqui una altra cosa a continuació.

Quan l'operació de pagament l'iniciï el beneficiari o s'iniciï a través d'aquest, el titular del contracte subscrit amb Ibercaja (quan sigui l'ordenant de l'operació) no pot revocar l'ordre de pagament una vegada que s'hagi transmès al beneficiari aquesta ordre de pagament o el seu consentiment perquè s'executi l'operació de pagament.

No obstant això, en deutes domiciliats, l'ordenant (titular d'un compte de pagament obert a Ibercaja) pot revocar el seu consentiment, al més tard, al final del dia hàbil anterior al dia convingut per al deute dels fons en el compte. Transcorreguts els terminis indicats anteriorment, el titular del contracte, no pot revocar l'ordre de pagament que hagi autoritzat, llevat que hi hagi l'autorització del beneficiari i aquest s'avingui a tornar els fons rebuts, i reposar el compte al seu estat original. En aquest cas el titular està obligat a satisfer a Ibercaja les despeses que origini la revocació.

La retirada del consentiment s'ha de prestar de manera expressa, a través de qualsevol mitjà que permeti provar-ho, ja sigui per escrit o a través de qualsevol mitjà telemàtic.

d) Moment de recepció d'una ordre de pagament.

El moment de recepció d'una ordre de pagament, com a regla general, serà aquell en què aquesta sigui rebuda pel proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant, d'acord amb les regles que estableix l'article 35 de la Llei de serveis de pagament.

En tot cas, l'hora màxima de recepció d'ordres de pagament serà fins a les 16.30 hores. A partir d'aquesta hora qualsevol ordre de pagament que es rebi es considera rebuda a partir del dia hàbil següent.

e) Termini màxim d'execució d'una ordre de pagament.

Quan Ibercaja sigui el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant, després del moment de recepció de l'ordre de pagament d'acord amb les regles que conté l'apartat anterior, s'assegurarà, si aquesta és en euros, que l'import de l'operació de pagament és abonat en el compte del proveïdor de serveis de pagament del beneficiari, com a màxim al final del dia hàbil següent, excepte en les operacions de pagament iniciades en paper, que es pot prorrogar un dia hàbil. No obstant això, fins a l'1 de gener de 2012, quan el TITULAR sigui l'ordenant de l'operació de pagament, el termini esmentat anteriorment pot ser de fins a tres dies hàbils, excepte per a les operacions de pagament originades i rebudes a Espanya; en aquest cas, el termini no pot ser superior a dos dies hàbils. No obstant això, els terminis assenyalats es poden prolongar un dia hàbil per a les operacions de pagament iniciades en paper.

f) Límit per a operacions de pagament executades pel titular a través d'instruments de pagament.

Per facilitar la realització d'operacions de pagament subjectes a la Llei 16/2009, de serveis de pagament, IBERCAJA pot posar a disposició i a petició del titular o dels autoritzats del compte de pagament, mitjançant la firma del corresponent contracte, instruments de pagament, que li permetran dur a terme determinades operacions de pagament (retirada i ingrés d'efectiu, compres en comerços, etc). En el contracte de l'instrument de pagament es determinaran els límits de les operacions que es poden dur a terme amb cada instrument de pagament.

### 3.- DESPESES, TIPUS D'INTERÈS I DE CANVI

a) Despeses i comissions per la prestació de serveis de pagament a percebre per

Pels serveis i operacions de pagament que Ibercaja presti als seus clients subjectes a la Llei 16/2009, de serveis de Pagament, percebrà les comissions i despeses que s'expressen en cadascun dels contractes que subscrivui el TITULAR amb Ibercaja. Aquestes tarifes tenen el caràcter de tarifes orientatives i no estan subjectes a la supervisió prèvia del Banc d'Espanya.

Normes específiques:

Transferències rebudes: Ibercaja, quan rebi una transferència a favor del titular d'un compte de pagament, pot deduir les seves pròpies despeses de l'import transferit abans d'abonar-lo al TITULAR. En aquest cas, la quantitat total de l'operació de pagament, juntament amb les despeses, apareixerà separatament en la informació facilitada al TITULAR.

Despeses per enviament d'informació.

• Quan el TITULAR del compte de pagament sigui un no consumidor en els termes que especifica la Llei 16/2009, de serveis de pagament, Ibercaja li pot repercutir totes les despeses que es deriven del subministrament i l'enviament de la informació relativa a les operacions de pagament que faci a través de qualssevol contractes que tingui formalitzats amb Ibercaja.

• Quan el TITULAR del compte de pagament sigui un consumidor en els termes que especifica la Llei 16/2009, Ibercaja no pot repercutir al titular cap despesa pel subministrament i l'enviament de la informació habitual a què es refereix l'Ordre EHA/1608/2010, excepte en els supòsits que s'indiquen a continuació.

Excepcions a la regla general: Ibercaja pot repercutir al titular del compte de pagament les despeses d'enviament d'informació en els supòsits següents: (i) Quan el titular hagi sol·licitat a Ibercaja l'enviament de la informació d'una forma diferent de la convinguda per les parts i a aquests efectes es fa constar que la forma convinguda i habitual a través de la qual remet Ibercaja als seus clients aquesta informació és mitjançant un sistema telemàtic denominat "La meva bústia de correspondència". (ii) Quan el titular sol·liciti a Ibercaja informació addicional a la que exigeixen la Llei de serveis de pagament i la Norma EHA/1608/2010 o les seves disposicions de desplegament. (iii) Quan el Titular sol·liciti a Ibercaja l'enviament d'informació d'una manera més freqüent a l'establerta en les normes esmentades anteriorment. (iv) Quan Ibercaja notifiqui al TITULAR el rebuig d'una ordre de pagament, sempre que la negativa estigui objectivament justificada. (v) Quan el titular revogui una ordre de pagament.

b) Tipus d'interès i de canvi.

Tipus d'interès. Els comptes de pagament que tingui oberts el titular a Ibercaja es retribuïran en la forma i les condicions que s'indiqui en cadascun dels contractes que el titular del compte de pagament subscrivui amb Ibercaja, en què quedaran fixades totes les condicions de retribució; en particular, el tipus d'interès, la freqüència de liquidació d'interessos i la fórmula de càlcul dels interessos.

Tipus de canvi. Si per a l'execució d'una operació de pagament Ibercaja ha de procedir a un canvi de divisa, aplicarà el tipus de canvi que en cada moment tingui establert, i n'informarà el titular del compte de pagament amb caràcter previ a l'execució de l'operació de pagament. Per al càlcul d'aquest tipus de canvi, utilitzarà com a referència el tipus de canvi vigent en cada moment en el mercat, obtingut de la pantalla Reuters, al qual s'afegirà un marge de seguretat i un marge comercial.

c) Modificació de tipus d'interès i de canvi. Les modificacions del tipus d'interès que Ibercaja aplica als comptes corrents i d'estalvi que constitueixin un compte de pagament als efectes de la Llei de serveis de pagament es poden aplicar amb caràcter immediat i sense previ avís, sempre que les variacions es basin en els tipus d'interès o de canvi de referència acordats en el contracte corresponent. El titular ha de ser informat de la modificació del tipus d'interès com més aviat millor. No obstant això, els canvis en els tipus d'interès o de canvi que siguin més favorables per al titular del compte de pagament es poden aplicar sense previ avís.

### 4.- COMUNICACIONS

a) Mitjans de comunicació, transmissió d'informació. Notificacions.

Enviament de notificacions en suport durador. Ibercaja posa a disposició del titular d'aquest contracte, com a mitjà ordinari i convingut de transmissió de la informació relativa a les operacions de pagament que realitzi a través de qualsevol contracte que tingui subscript amb Ibercaja, el servei "La meua bústia electrònica de correspondència", lloc en què Ibercaja arxivà els documents relacionats amb operacions derivades de l'ús de mitjans de pagament subjectes a la normativa de serveis de pagament. El titular pot accedir a "La meua bústia electrònica de correspondència" a través del servei "Ibercaja Directe" (per al que necessita un ordinador i connexió a Internet), els caixers automàtics d'Ibercaja amb la funció de consulta de documentació habilitada (per a la qual cosa cal disposar d'una targeta amb aquesta finalitat). A aquests efectes, si el titular ha consignat en la casella de les condicions particulars dels contractes afectats per la Llei de serveis de pagament, destinada a aquest efecte com a domicili, "La meua bústia electrònica de correspondència", el titular expressament accepta com a vàlidament efectuada tota notificació a través d'aquest mitjà, i declara que accepta expressament que Ibercaja pugui arxivar qualssevol documents en els servidors segurs d'Ibercaja a tall de lliurament telemàtic; que coneix que, des d'"Ibercaja Directe" o a través de qualsevol caixer automàtic d'Ibercaja amb la funció de consulta de documentació habilitada, pot imprimir o arxivar una còpia dels documents, i que accepta que en cas de discrepàncies entre la còpia i el document desat en el suport durador definit en aquest paràgraf té prioritat aquest últim document.

Enviament de les notificacions mitjançant correspondència física en suport paper. Si el titular té consignat en la casella de les condicions particulars dels contractes que tingui subscrits amb Ibercaja, afectats per la Llei de serveis de pagament, un domicili físic, s'entén que accepta que la informació relacionada amb operacions derivades de l'ús de mitjans de pagament subjectes a la normativa de serveis de pagament se li enviï per mitjà de correspondència postal en suport paper. En aquest cas, el titular declara que coneix i accepta que, atès que ha sol·licitat la transmissió de la informació per un mitjà de comunicació diferent de l'ordinari especificat en aquestes normes, Ibercaja li enviarà la informació corresponent, i que accepta que, si bé el subministrament d'aquesta informació és gratuït, Ibercaja li repercutirà els costos de l'enviament mitjançant correu postal.

b) Llengua o llengües de subscripció dels contractes subjectes a la Llei de serveis de pagament.

Els contractes afectats per la normativa de serveis de pagament se subscriuen en l'idioma oficial del territori espanyol que hagi elegit el TITULAR. Les comunicacions derivades de la relació contractual es fan en castellà; no obstant això, i quan ho exigeixi la legislació vigent, la comunicació dins del respecte territori es posarà a disposició del TITULAR en altres idiomes oficials a Espanya.

c) Drets del titular del contracte marc.

El/s titular/s d'aquest contracte marc té/tenen en tot moment dret a rebre les condicions contractuals dels contractes que subscriuin amb Ibercaja, afectats per la Llei de serveis de pagament, i aquestes queden a la seva disposició a l'oficina gestora dels contractes esmentats.

## **5.- SOBRE LA RESPONSABILITAT I ELS REQUISITS NECESSARIS PER A LA DEVOLUCIÓ**

a) Mesures de seguretat dels instruments de pagament i forma de notificació. Si el/s titular/s d'aquest contracte marc és/són a més a més titular/s d'un instrument de pagament (targeta de dèbit o crèdit, llibretes d'estalvi), ha/n d'adoptar totes les mesures de seguretat que es detallen en el contracte de l'instrument de pagament que hagi subscript amb Ibercaja, i n'ha de notificar sense demores injustificades la pèrdua, l'extraviament o el robatori, tot això d'acord amb l'article 27 de la Llei de serveis de pagament.

b) Bloqueig de l'instrument de pagament.

IBERCAJA pot bloquejar immediatament l'instrument de pagament (sense necessitat de cap comunicació prèvia al TITULAR) si hi concorre alguna de les circumstàncies que consten en el contracte de l'instrument de pagament.

c) Responsabilitat de l'ordenant d'una operació de pagament. Devolucions.

c.1.) Operacions no autoritzades.

Consumidors (si el titular té la consideració de consumidor als efectes de la Llei 16/2009). El titular ha de suportar, fins a un màxim de 150 euros, les pèrdues derivades d'operacions de pagament no autoritzades resultants de la utilització d'un instrument de pagament extraviat o sostret. No obstant això, el titular ha de suportar íntegrament (sense que operi aquella franquícia) el total de les pèrdues conseqüència d'operacions de pagament no autoritzades que siguin fruit de la seva actuació fraudulenta o de l'incompliment, deliberat o per negligència greu, d'alguna de les obligacions de diligència i seguretat, pactades en el contracte de l'instrument de pagament.

Excepte en cas d'actuació fraudulenta, el TITULAR no ha de suportar cap conseqüència econòmica per la utilització, després de la notificació a Ibercaja de l'extraviament, la sostracció o la pèrdua de l'instrument de pagament.

Si Ibercaja no té disponibles mitjans adequats perquè es pugui notificar en tot moment l'extraviament o la sostracció d'un instrument de pagament, el titular no és responsable de les conseqüències econòmiques que es derivin de la utilització d'aquest instrument de pagament, excepte en cas que hagi actuat de manera fraudulenta.

No consumidors. Si el titular no té la consideració de consumidor (als efectes de la Llei 16/2009), no opera la franquícia indicada en la lletra precedent d'aquesta CGC, i el TITULAR ha de suportar íntegrament les pèrdues, amb l'única excepció de les derivades de la utilització de la targeta o l'instrument de pagament després de la notificació a Ibercaja de la seva pèrdua o extraviament, i sempre que el TITULAR hagi actuat amb la màxima diligència (si no ha actuat així, també haurà d'assumir íntegrament les pèrdues).

c.2.) Operacions autoritzades iniciades per un beneficiari o a través d'aquest.

Consumidors (si el titular té la consideració de consumidor als efectes de la Llei 16/2009). El titular té dret a la devolució per part d'Ibercaja de la quantitat total corresponent a les operacions de pagament autoritzades, iniciades per un beneficiari o a través d'ell, que hagin estat executades sempre que se satisfacin les condicions següents: (i) quan es va donar l'autorització, aquesta no especificava l'import exacte de l'operació de pagament, i (ii) aquest import supera el que l'ordenant podia esperar raonablement tenint en compte les seves anteriors pautes de despesa, les condicions del seu contracte marc i les circumstàncies pertinents al cas. A petició d'Ibercaja, l'ordenant haurà d'aportar dades de fet referents a les condicions esmentades.

No obstant això, el titular no té dret a devolució si ha transmès directament el seu consentiment a l'ordre de pagament al proveïdor de serveis de pagament i sempre que el proveïdor o el beneficiari li hagin proporcionat o hagin posat a la seva disposició la informació relativa a la futura operació de pagament com a mínim quatre setmanes abans de la data prevista.

El TITULAR pot sol·licitar la devolució a què es refereix aquest apartat durant un termini màxim de vuit setmanes comptades a partir de la data de deute dels fons en el seu compte.

No consumidors. El titular no és creditor dels drets enunciats en la lletra precedent, per la qual cosa Ibercaja pot rebutjar totes les peticions de devolució de les operacions autoritzades iniciades per un beneficiari o a través d'aquest.

d) Forma i termini de notificar a Ibercaja les operacions no autoritzades o executades incorrectament.

El titular ha de comunicar a Ibercaja sense tardança injustificada qualsevol operació de pagament no autoritzada o executada incorrectament. Aquesta comunicació s'ha de fer mitjançant un escrit adreçat a Ibercaja, al seu domicili social situat a Saragossa, plaça Paraíso, 2, CP 50008, o a través de qualsevol de les seves sucursals. En l'escrit ha d'indicar la referència de l'operació de pagament que no va ser autoritzada, la data del seu abonament o deute i el número de compte o llibreta on es va carregar o abonar l'operació de pagament no autoritzada. Ibercaja rebutjarà qualsevol reclamació que es produeixi una vegada transcorreguts, des de la data de l'abonament o deute, o bé 13 mesos (si el titular té la consideració de consumidor als efectes de la Llei 16/2009), o bé 15 dies (si el titular no té aquesta consideració).

Una vegada verificada la falta d'autorització, es tornarà immediatament al TITULAR l'import que sigui procedent.

e) Responsabilitat d'Ibercaja davant el titular per operacions de pagament no iniciades o executades incorrectament.

Ibercaja respondrà davant l'ordenant o beneficiari d'una ordre de pagament, d'acord amb les normes que estableix la secció III del capítol III de la Llei de serveis de pagament (articles 44 i següents).

## **6.- LLEI APLICABLE, COMPETÈNCIA JURISDICCIONAL I ELS PROCEDIMENTS DE RECLAMACIÓ**

a) Legislació, jurisdicció i idioma

Per dirimir qualsevol controvèrsia que pugui sorgir per l'aplicació d'aquestes normes, s'hi aplicaran la legislació i jurisdicció espanyoles.

b) Sistema de reclamació.

Sense perjudici del fet que el titular de qualsevol contracte afectat per les normes de serveis de pagament pot acudir als òrgans jurisdiccionals, Ibercaja té establert un SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT per resoldre les queixes o reclamacions, el funcionament del qual es regeix per l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, i pel Reglament per a la defensa del client del Grup Ibercaja, i es pot accedir al seu contingut des de [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es).

En cas que l'oficina corresponent no hagi atès alguna queixa o reclamació a la vostra satisfacció, la podeu adreçar directament al SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT, o a través de qualsevol de les oficines del Grup Ibercaja, utilitzant, si voleu, el model de reclamació que se us facilitarà en qualsevol de les oficines esmentades o a través de la pàgina web d'Ibercaja, en suport paper o per qualsevol altre mitjà informàtic, electrònic o telemàtic.

El SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT té un termini màxim de DOS MESOS per resoldre la queixa o reclamació, i un cop transcorregut el termini sense cap resolució, o si considereu que aquesta no garanteix la protecció dels vostres interessos i drets, la podeu adreçar al Comissionat per a la Defensa del Client de Serveis Bancaris, al Comissionat per a la Defensa de l'Inversor o al Comissionat per a la Defensa de l'Assegurat i del Particip en Plans de Pensions que, d'acord amb l'objecte de la reclamació, us pugui correspondre, i el Reglament del qual figura aprovat pel RD 303/2004, de 20 de febrer.

Sense perjudici del que s'hi exposa, la Federació Aragonesa de Caixes d'Estalvis té instituïda la figura del DEFENSOR DEL CLIENT per resoldre queixes o reclamacions que es refereixin exclusivament als serveis prestats per les caixes, al Reglament de funcionament del qual també podeu accedir directament. Per això, en cas que la vostra reclamació es refereixi a una actuació concreta d'Ibercaja, podreu triar entre acudir al SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT del Grup Ibercaja o al DEFENSOR DEL CLIENT de la Federació Aragonesa de Caixes d'Estalvis, i qui trieu serà l'únic competent per conèixer d'aquesta reclamació.

#### **7.- ÀMBIT D'APLICACIÓ I ENTRADA EN VIGOR DE LES CONDICIONS QUE CONTÉ AQUEST DOCUMENT**

a) Àmbit d'aplicació de les normes que conté aquest document.

Les normes que conté aquest document s'aplicaran a tots els contractes que el/s titular/s tingui/n subscrits amb Ibercaja, sempre que a través d'aquests els seus titulars puguin efectuar operacions de pagament subjectes a la Llei de serveis de pagament.

b) Les normes que conté aquest document modifiquen, en tot allò que les contravingui, les normes i condicions que continguin qualsevol altre contracte afectat per la Llei de serveis de pagament.

c) Modificació. La modificació de les normes d'aquest document, l'ha de proposar Ibercaja al seu destinatari a través del mitjà convingut en aquest document per fer les notificacions. Una vegada proposada la modificació, s'entén que el titular accepta la modificació si no comunica a Ibercaja la seva no-acceptació abans de la data prevista per a la seva entrada en vigor.