

## CONDICIONS GENERALS DEL CONTRACTE (CGC)

**1. Dades identificatives d'Ibercaja, com a proveïdor de serveis financers**

Ibercaja Banco, SA (d'ara endavant, Ibercaja), amb domicili a la plaça de Basilio Paraíso, núm. 2, 50008, de Saragossa i CIF A-99319030. Web pública: [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es) i adreça electrònica: [atencioncliente@ibercaja.es](mailto:atencioncliente@ibercaja.es).

Dades d'inscripció: inscrit en el Registre Mercantil de Saragossa, tom 3865, llibre 0, foli 1, full número Z-52186 i inscrit en el Registre del Banc d'Espanya amb el número 2085.

Autoritat responsable de la seva supervisió: Banc d'Espanya ([www.bde.es](http://www.bde.es)).

Ibercaja està adherida a:

. Fons de Garantia de Dipòsits d'Entitats de Crèdit d'Espanya, les condicions del qual es divulguen a [www.fgd.es](http://www.fgd.es). L'import màxim garantit puja a 100.000 euros per dipositant en cada entitat de crèdit.

. «Principis comuns per al trasllat de comptes bancaris», dissenyats per a la seva aplicació en l'àmbit comunitari pel Comitè Europeu d'Indústria Bancària (EBIC, per les seves sigles en anglès).

**2. Objecte**

Aquest contracte té per objecte l'obertura i la gestió d'un compte de dipòsit irregular a la vista (és a dir, Ibercaja s'obliga a reintegrar el saldo existent a favor del titular, a petició seva, pels mitjans habituals en la pràctica bancària, llevat que s'estableixi alguna restricció en les CP o en les CGC) per a la prestació al titular d'un servei de caixa mitjançant la realització, per part d'Ibercaja, d'operacions de càrrec i d'abonament. En el web públic d'Ibercaja consta la relació actualitzada d'oficines i de dispositius en què es poden efectuar els diversos tipus de serveis (oficines amb servei de caixa a finestreta, caixers automàtics i dispositius anàlegs o sense amb les seves diverses funcions). Els comptes en divisa no admeten domiciliacions ni disposicions amb targeta o al caixer automàtic.

A més a més, aquest compte de dipòsit queda configurat com a compte de pagament a l'efecte d'allò que preveu el Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre, de serveis de pagament i altres mesures urgents en matèria financera (d'ara endavant, RDL 19/2018 de serveis de pagament), i se li aplicaran en allò que l'afectin les condicions generals del contracte marc de serveis de pagament que s'incorporen a aquest contracte com a annex, i en el qual el client pot figurar també designat com a «usuari de serveis de pagament» (o «ordenant» o «beneficiari», segons el cas), atenint-se a les definicions d'aquestes figures en l'RDL 19/2018).

El compte queda identificada per la codificació que figura en el camp «IBAN» (sigles en anglès de número internacional de compte bancari).

Ni l'Ordre EHA/2899/2011, de 28 d'octubre, ni la Circular del Banc d'Espanya 5/2012, de 27 de juny, són aplicables a les persones jurídiques. A més, les parts acorden que no s'apliquin ni totalment ni parcialment les disposicions generals (tret del capítol II del títol III de l'Ordre i de les normes 13 a 15 de la Circular esmentada) a les persones físiques quan el titular actuï en l'àmbit de la seva activitat professional o empresarial. Llevat que una norma imperativa ho impedeixi, aquesta inaplicació s'estén a qualsevol norma que pugui substituir o desenvolupar les disposicions anteriorment esmentades en aquest paràgraf.

**3. Intervinents**

Titular: és la part que contracta amb Ibercaja. L'ordre de titularitat no atorga cap distinció de drets o d'obligacions, llevat que es faci constar expressament el contrari. Per donar d'alta un nou titular, Ibercaja pot exigir la signatura d'un nou contracte signat per tots els titulars, i es manté el número d'IBAN anterior; per donar de baixa un titular, Ibercaja pot exigir la resolució del contracte i la cancel·lació de l'IBAN anterior, i procedir a signar un nou contracte amb l'obertura d'un nou IBAN.

Autoritzat: és el facultat per la llei o per la voluntat del titular en aquest acte, o en un altre previ suficientment documentat, per fer operacions. Per a la incorporació o la baixa d'autoritzats, Ibercaja pot exigir la signatura d'un nou contracte signat per tots els titulars, i es manté el compte anterior. El titular s'obliga a notificar fefaentment a Ibercaja qualsevol revocació de facultats a l'autoritzat. Fins que es rebí la notificació, són totalment vàlids, eficaços i vinculants per al titular els actes realitzats per l'autoritzat, encara que la revocació consti en un registre públic (com ara el Registre Mercantil).

**4. Condicions de disposició**

La disposició i la cancel·lació del compte s'han de fer d'acord amb allò que s'indica en les condicions particulars, entenent-se com:

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

Conjunta: quan, havent-hi diversos intervinents, se n'exigeix el consentiment de tots.

Indistinta: quan, havent-hi diversos intervinents, n'hi ha prou amb el consentiment de qualsevol (del titular o de l'autoritzat).

Altres condicions: per a casos diferents dels anteriors, es detallen les condicions en les condicions particulars o, si escau, en un 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 per si mateixos capacitat per disposar del compte (és a dir, calen tantes firmes per disposar del compte com per modificar-ne les condicions), sempre que les condicions resultants no atorguin cap privilegi especial de disposició a cap dels titulars. La modificació a condicions més restrictives no afecta els serveis o els càrrecs domiciliats al compte abans de la modificació, llevat que els titulars disposin una altra cosa d'acord amb les noves condicions de disposició.

Per a les operacions previstes en aquesta clàusula, els intervinents s'atorguen recíprocament, en aquest acte, els apoderaments necessaris.

Ibercaja es reserva el dret de bloquejar tant el compte (i també en pot consignar el saldo) com els seus instruments de pagament per raons objectivament justificades, bé siguin aquestes raons un conflicte greu entre els intervinents com raons relacionades amb la seguretat del compte o de l'instrument de pagament, la sospita d'una utilització no autoritzada o fraudulenta del compte o del seu instrument de pagament o, en cas que estigui associat a una línia de crèdit, un augment significatiu del risc que el titular pugui ser incapaç d'afrontar la seva obligació de pagament. En aquests casos, Ibercaja ha d'informar el titular (mitjançant el «Procediment segur de notificació» previst en les condicions generals del contracte marc de serveis de pagament) del bloqueig del compte (i de la possible consignació del seu saldo) i de l'instrument de pagament i dels motius per fer-ho. Aquesta comunicació s'ha de produir amb caràcter previ al bloqueig i, si no és possible, immediatament després d'aquest, llevat que la comunicació d'aquesta informació estigui compromesa per raons de seguretat objectivament justificades o que sigui contrària a qualsevol altra disposició normativa.

Per a la disposició en efectiu d'un import superior a 6.000 euros, en una o diverses vegades (o de qualsevol import, si es tracta de divisa), en un mateix dia, Ibercaja pot exigir un preavís de dos dies hàbils bancaris.

**5. Responsabilitat i compensació de saldos**

Tots els titulars responen solidàriament davant d'Ibercaja per qualsevol obligació dimanant d'allò que es pacta en aquest document, independentment de (i) la titularitat del dipòsit, (ii) les condicions de disposició o (iii) de qui, d'entre els intervinents, proveguin les obligacions o els apunts assentats en el compte. S'entenen compensables i garantits entre si els diversos comptes i dipòsits de qualsevol natura d'un mateix client (encara que sigui amb altres cotitulars) mantinguts a Ibercaja, encara que siguin de moneda diferent.

Els titulars autoritzen irrevocablement Ibercaja perquè, a fi de cancel·lar o de reduir qualsevol classe de debits que qualsevol d'ells (encara que sigui amb altres cotitulars i ja hagi de respondre com a deutor principal o com a avalador) mantingui amb Ibercaja, aquesta entitat pugui, unilateralment, aplicar o traspasar els saldos creditors de qualsevol compte o dipòsit (de valors, fins i tot venent-los, o de diners en qualsevol moneda) de què pugui disposar com a titular. A més a més, Ibercaja queda facultada per impedir que els intervinents disposin d'aquests saldos creditors en la mesura en què no cancel·lin aquells debits.

#### 6. Càlcul d'interessos

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

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

El càlcul per trams i per escala es pot condicionar al fet que el compte presenti un import mínim de saldo per valoració o a altres circumstàncies que es faran constar en les condicions particulars o, si escau, en un document annex.

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

#### 7. Tipus d'interès nominal

Segons allò que s'estableixi en les condicions particulars, pot ser fix o variable.

Per a la determinació del tipus d'interès anual equivalent (TAE), s'utilitza la fórmula de càlcul establerta a aquest efecte en l'annex V de l'Ordre EHA/2899/2011, de 28/10/11 (BOE de 29/10/2011, pàg. 113.282). La TAE que figura en les condicions particulars és la calculada en la formalització inicial amb les últimes dades introduïdes en els sistemes d'Ibercaja. En cas que s'hagi pactat un tipus variable referenciat a un índex, la TAE s'ha calculat prenent en consideració l'última referència aplicable segons allò que s'ha pactat en la CGC «Tipus d'interès variable referenciat».

#### 8. Tipus d'interès variable referenciat

Per al supòsit que es pacti un tipus d'interès variable referenciat a un índex, fins a la data indicada com a data de primera revisió, es merita el tipus d'interès nominal anual fix pactat com a tipus nominal anual inicial. A partir de l'endemà, i per a cada període derivat de la periodicitat de revisió fixada (d'ara endavant, periodicitat de revisió), es merita un nou tipus d'interès, a l'alça o a la baixa en cas d'haver-hi variació, resultant de l'addició o de la sostracció del nombre de punts establert com a diferencial/percentatge al tipus que correspongui a l'índex de referència, o al percentatge d'aquest índex de referència, segons consti l'un o l'altre, diferencial o percentatge, per a cada període. El tipus resultant s'aplica com a tipus nominal i, si escau, s'ha d'arrodonir, de no coincidir, d'acord amb l'expressió que figura com a arrodoniment, segons s'indica en el quadre de les condicions particulars.

Manual d'índexs de referència. Quant als índexs de referència, el Reglament (UE) 2016/1011 del Parlament Europeu i del Consell, de 8 de juny de 2016, sobre índexs emprats com a referència en els instruments financers i en els contractes financers o per mesurar la rendibilitat dels fons d'inversió (d'ara endavant, Reglament BMR), imposa certs requisits a les empreses que proporcionen, contribueixen o utilitzen punts de referència (com es defineix en el Reglament BMR).

En cas que tots els índexs de referència emprats en aquest contracte variïn de manera important o es deixin d'elaborar com es descriu en el Reglament BMR, Ibercaja segueix els passos següents:

- Determinar l'impacte d'aquest esdeveniment i avaluar-ne les conseqüències, incloent-hi, entre d'altres, analitzar la documentació i els productes existents.
- Considerar la possibilitat de crear un comitè d'índexs de referència format per personal intern de diverses disciplines, amb el suport d'un grup consultor extern, si cal.

Ibercaja té en compte els factors següents i qualsevol altre que pugui ser rellevant:

- Orientacions, instruccions i normativa europea, espanyola i d'organismes supervisors (Banc d'Espanya, CMNV, DGS o el seu equivalent en l'àmbit de la Unió Europea: BCE, ESMA i AESJ).
- Orientacions o solucions dels grups de treball (Workstream groups) per a índexs de referència d'EMMI (European Money Markets Institute).

#### 9. Meritació d'interès i dates de meritació

La freqüència dels períodes de meritació d'interessos creditors i les seves dates són, llevat que s'indiqui una altra cosa, les fixades per a les liquidacions. No meritaven interessos creditors els comptes que hagin romàs inactius durant un període de dos anys i que presentin, durant 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 els abonaments resultants de les liquidacions d'interessos o de comissions del mateix compte.

En cas que els saldos creditors del compte meritin interessos negatius (a favor d'Ibercaja), la freqüència dels períodes de meritació i de liquidació d'interessos és, llevat que s'indiqui una altra cosa, per mesos naturals.

Els saldos deutors per valoració i els descoberts meritaven interessos diàriament.

#### 10. Liquidació d'interessos

La liquidació dels interessos creditors meritats es fa amb la periodicitat i en les dates establertes en les condicions particulars, s'afegeixen al saldo del compte i es capitalitzen per meritaven nous rèdits.

L'apunt en el compte dels interessos liquidats es fa dins els deu dies següents a l'últim del període liquidat i, com a data de valor, s'aplica el del primer dia hàbil del següent període de liquidació.

La liquidació d'interessos a favor d'Ibercaja, per saldos deutors per valoració i descoberts comptables, es fa juntament amb les liquidacions d'interessos creditors. No obstant això, Ibercaja es reserva la facultat de liquidar els comptes en aquestes situacions de descobert en qualsevol moment.

Els interessos, de qualsevol gènere, que es liquidin s'agreguen al saldo del compte i es capitalitzen per meritaven nous rèdits

#### 11. Fórmula de càlcul d'interessos

Ibercaja Banco S.A.(2085) NIF: A-99319030

Inscrita en el Registro Mercantil de Zaragoza (T. 3.865, F. 1, H. Z-52186, Inscrp. 1º). Domicilio Social: Plaza de Basilio Paraíso,2 50008 Zaragoza

Ref - Dc187760bv07

La fórmula per al càlcul d'interessos del període liquidat, en el cas d'aplicar-se per saldo diari, és:

$$I = \sum I_i = \sum (S_i \times T_i / 36500); \text{ en què}$$

$I$  = Interessos bruts totals del període liquidat,  $I_i$  = Interessos bruts del dia  $i$ ;  $S_i$  = Saldo del compte per valoració el dia  $i$ ;  $T_i$  = Tipus d'interès nominal anual, en tant per cent, aplicable el dia  $i$ ;  $i$ , representa cadascun dels dies del període de liquidació, d'un total de  $n$ . En el cas d'aplicar-se per saldo mitjà del període de liquidació, la fórmula és:

$$I = S \times (\sum (T_i \times n_i)) / 36500; \text{ en què}$$

$I$  = Interessos bruts del període de liquidació;  $S$  = Saldo mitjà del compte per valoració durant el període liquidat;  $T_i$  = Cadascun dels tipus d'interès nominal anual que han estat vigents durant el període de liquidació;  $n_i$  = Nombre de dies que el tipus d'interès nominal  $T_i$  ha estat vigent durant el període de liquidació, de manera que  $\sum n_i = n$  és el nombre total de dies del període de liquidació. Aquesta fórmula se simplifica en cas que, durant tot el període de liquidació, només hi hagi hagut un tipus d'interès nominal vigent ( $T$ ):  $I = S \times T \times n / 36500; \text{ en què}$

$I$  = Interessos bruts del període liquidació;  $S$  = Saldo mitjà del compte per valoració durant el període liquidat;  $T$  = Tipus d'interès nominal anual, en tant per cent, aplicable.

## 12. Descoberts

Ibercaja no està obligada a acceptar cap descobert. No obstant això, en cas que hi hagi un descobert tàcit, el titular l'ha de regularitzar immediatament (solidàriament, si en són diversos) sense necessitat de requeriment previ. Aquesta solidaritat ho és independentment de (i) la titularitat del dipòsit, (ii) de les condicions de disposició o (iii) de qui provinguin les obligacions o els apunts assentats en el compte d'entre els intervinents. Mentre subsisteixi 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. Si el titular del compte és un consumidor (a l'efecte de la Llei 16/2011, de 24 de juny, de contractes de crèdit al consum), no es pot aplicar 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.

L'existència d'un descobert, a més dels interessos, les comissions i les penalitzacions previstes en aquest contracte, podria causar conseqüències greus per al titular (com ara, la venda forçosa de tots els seus béns, presents i futurs, en cas que Ibercaja insti la seva reclamació) i dificultar l'obtenció de finançament.

## 13. Comissions i despeses repercutibles

U. Són aplicables, en la quantia establerta en les condicions particulars, les comissions i les despeses pels conceptes següents: (i) Manteniment del compte, que retribueix la gestió del compte perquè el titular hi pugui operar; la freqüència dels períodes de meritació i de liquidació s'indica en les CP i les seves dates de liquidació són les mateixes que les que es fixen per als interessos. (ii) Per apunt, que es merita per assentament comptable efectuat. (iii) Per màxim descobert tàcit, sobre el saldo més alt del període liquidat. La comissió de manteniment i la de màxim descobert tàcit es liquiden juntament amb els interessos del compte; la comissió per apunt es merita per trimestres naturals i es liquida la primera quinzena següent (és a dir, de gener, abril, juliol i octubre). No obstant això, Ibercaja pot carregar les comissions periòdiques, sense esperar a aquestes dates, en cas de tancament del compte, de liquidació o de traspàs del saldo o de supòsits anàlegs (en aquest cas, Ibercaja només carrega la part corresponent al període transcorregut fins al càrrec anticipat esmentat).

DOS. També es meriten les comissions expressades en el *Document Informatiu de Comissions*, lliurat a la part titular abans de la signatura del contracte i en el qual figuren les comissions dels serveis més representatius associats a un compte de pagament. A més de totes les anteriors comissions, són aplicables les comissions derivades de serveis i d'operacions que es puguin donar a l'emparedat d'aquest contracte; les comissions habitualment aplicades per Ibercaja amb més freqüència figuren en el fullet de tarifes i s'apliquen les que estiguin vigents en cada moment de realització d'aquells serveis i d'aquelles operacions. El fullet de tarifes està a disposició dels intervinents a cada oficina d'Ibercaja i a la pàgina web [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es) sota l'epígraf «Tarifes».

TRES. 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 ho 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 escollits pel client. (iv) Pel servei de gestió de moneda fraccionària o bitllets. Pel servei de recompte, empaquetat o transformació de moneda fraccionària i bitllets, a petició de persones o entitats amb activitat empresarial, professional, associativa o qualsevol altra diferent de l'estrictament particular. (v) Pel servei de lliuraments extraordinaris d'efectiu. Lliuraments d'efectiu a les oficines, sol·licitats 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 com a mínim de 24 hores. (vi) Recollida o entrega d'efectiu al domicili indicat pel titular. La prestació d'aquest servei requereix la utilització d'empreses especialitzades en transports blindats de fons, i la facturació d'aquest servei va a càrrec del client peticionari. (vii) Informacions diverses sobre comptes (duplicats, extractes, certificats, etc.) sol·licitades pel titular, quan per norma imperativa no s'han de proporcionar al titular de manera gratuïta. (viii) Operacions amb bitllets estrangers: manipulació. S'aplica aquesta comissió quan hi ha lliurament o cessió de bitllets estrangers per a abonament o càrrec al compte denominat en la mateixa divisa o canvi 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 o rebudes amb l'exterior entre Estats membres de l'Espai Econòmic Europeu regulats pel Reglament (CE) 924/2009. (xi) Transferències emeses o rebudes amb l'exterior, entre Estats membres de l'Espai Econòmic Europeu que no estiguin regulades pel Reglament (CE) 924/2009, i la resta de transferències amb l'exterior (Our, Ben, Share). (xii) Per serveis addicionals en transferències (per exemple, 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 de justificants de transferència al beneficiari, per emissió de 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 compte o contra efectiu, per manipulació de bitllets estrangers, per operacions amb divises, per compravenda de divises a termini en qualsevol de les seves modalitats. (xiv) Per operacions amb efectes comercials, per exemple, per l'emissió de xecs bancaris, per l'emissió de xecs a l'estranger, per l'emissió de talonaris de xecs/pagarés de comptes personals, per la negociació i compensació de xecs i pagarés, per la devolució de xecs i pagarés, per lliurament de xecs d'Ibercaja 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 al dors del xec, per la gestió de protest davant notari, per l'anul·lació de xecs emesos a l'estranger, per la sol·licitud de suspensió de pagament d'un xec a l'estranger (stop payment). (xv) Per despeses d'enviament i comunicació d'operacions assentades en el dipòsit. Es repercuteixen, en els casos previstos en aquest contracte, les despeses de correu, telèfon, tèlex o altres mitjans de comunicació que generi cada operació. En concret, per a les

despeses d'enviament, s'aplica la tarifa oficial que té publicada en cada moment la Societat Estatal de Correus i Telègrafs. (xvi) Indemnització per despeses de reclamació de posicions deutes: el titular ha de rescabalar Ibercaja dels costos incorreguts derivats de la gestió prudent dels seus riscos, quan informi el titular de la necessitat de cobrir el deute generat pel seu descobert. Aquest cobrament es percep en cada ocasió en què es produeix un descobert en el compte, amb el lliard d'import i de dies de descobert indicats en els CP. L'import d'aquesta penalització (per als NO consumidors, atès que els consumidors es regeixen pel que s'indica més endavant) és l'import fix indicat en les CP, independentment del canal emprat, de l'import del descobert, de les gestions fetes o dels costos incorreguts. Això no obstant, en el cas de consumidors (s'entenen com a tals els previstos en l'art. 3 del Reial decret legislatiu 1/2007, que aprova el text refós de la Llei general per a la defensa de consumidors i usuaris i altres lleis complementàries), s'aplica el règim especial següent: l'import de la penalització mai no ha d'excedir la quantia de la posició deutora reclamada i, tenint en compte criteris de proporcionalitat, i depenent de l'import del descobert i de les gestions fetes, s'ha d'aplicar la taula indicada en les CP. A més a més, s'han d'aplicar (tant en el cas de consumidors com de NO consumidors) les particularitats següents: (1) Per a la determinació de la quantia de la posició deutora es considera el saldo diari més gran descobert des que es va iniciar el descobert fins al moment del càrrec de la penalització; (2) No és possible reiterar el cobrament de la penalització per a un mateix saldo impagat, ni tan sols quan, en cas d'impagament en el temps, aquest es prolonga en successives comunicacions; (3) És incompatible amb altres penalitzacions en la mesura en què s'emmarca en la reconducció del pagament del deute. De les gestions de reclamació de posicions deutores, Ibercaja en conserva un registre que està a disposició del client.

#### 14. Modificació del contracte

Ibercaja pot modificar aquest contracte. La modificació, per ser efectiva, ha de ser proposada i prèviament comunicada per Ibercaja al seu destinatari, mitjançant notificació en suport durador, amb una antelació mínima de quinze dies naturals (si és un titular no consumidor ni microempresa a l'efecte de l'RDL 19/2018 de serveis de pagament) o bé d'un mes (si és consumidor o microempresa, però la modificació no afecta un servei de pagament) o bé de dos mesos (si és consumidor o microempresa, però la modificació afecta un servei de pagament), anteriors a la seva aplicació. No obstant això, en comptes de la comunicació anterior, Ibercaja pot optar per notificar les modificacions mitjançant un anunci publicat almenys amb dos mesos d'antelació (i) en un lloc visible a totes les oficines d'Ibercaja (en aquest cas, l'anunci s'ha de mantenir durant els dos mesos) o (ii) en el BOE (en la secció d'anuncis o anàloga) o (iii) en un diari dels de més circulació nacional. Els anuncis regulats en aquest paràgraf no es consideren mitjans idonis si és preceptiva per llei imperativa una altra forma de notificació (en particular, no és idònia si la modificació afecta una operació que constitueix una operació de pagament a l'efecte de l'RDL 19/2018 de serveis de pagament).

S'ENTÉN QUE EL TITULAR ESTÀ CONFORME AMB LES NOVES CONDICIONS SI EN ELS RESPECTIUS TERMINIS ESMENTATS NO MANIFESTA LA SEVA OPOSICIÓ. En aquest cas pot optar per resoldre el contracte, aplicant-se a la liquidació per cancel·lació les condicions prèvies a la modificació comunicada.

Per a la modificació de l'contracte per part d'Ibercaja no s'exigirà raó vàlida. No obstant, si per llei imperativa s'exigís una raó vàlida per a modificar el contracte, es pacta que n'hi haurà prou que es doni qualsevol de les següents: (i) adaptació a exigències d'àmbit regulador, ja siguin legislatives, jurisprudencials, d'organismes administratius, o d'un altre àmbit (ii) modificació de qualsevol de les circumstàncies que es van tenir en compte en el moment de la contractació, inclosa l'adaptació davant canvis en les circumstàncies de mercat sobrevingudes o (iii) modificacions de les polítiques d'Ibercaja (ja siguin en l'àmbit comercial, comptable, tècnic, de seguretat, organitzatiu o d'un altre àmbit) (iv) evolució de les condicions de mercat financer (v) qualsevol altra que es consideri raó vàlida en el nostre ordenament jurídic.

#### 15. Valoració d'operacions

Per a la valoració d'operacions no subjectes a l'RDL 19/2018 de serveis de pagament s'apliquen els criteris establerts en aquest contracte i en el fullet de tarifes a disposició dels intervinents i per a les operacions subjectes a l'RDL 19/2018 de serveis de pagament s'apliquen els establerts en aquesta norma.

#### 16. Instruments operatius i mitjans de pagament

Per facilitar el moviment del compte, Ibercaja, a petició de l'intervinent, pot lliurar 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 ofereixi 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 rebre-la en aquest moment d'Ibercaja 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 mateix suport (llibreta).

#### 17. Obligació de diligència

U. Respecte dels instruments operatius que se li lliurin, és aplicable el règim en el contracte marc de serveis de pagament (CGC «Sobre les responsabilitats i els requisits necessaris per a la devolució»). A més, l'intervinent ha d'adoptar totes les mesures raonables, que s'expressen en l'apartat dos i tres següents, per tal de protegir els elements de seguretat personalitzats de què disposi l'instrument de pagament.

Dos. En relació amb el PIN (clau personal numèrica, secreta i coneguda únicament per l'intervinent per a l'ús de la llibreta als caixers automàtics), l'intervinent, quan rebí la llibreta o el PIN, ha de prendre totes les mesures raonables per tal de protegir les seves credencials de seguretat personalitzades. Sense excloure altres mesures, l'intervinent es compromet en especial a:

- Destruir l'imprès de notificació del PIN a la seva recepció una vegada memoritzat.
- Canviar els codis respectius tant en el primer accés que faci al servei com, posteriorment, de manera periòdica.
- Conservar i utilitzar correctament la llibreta.
- Adoptar totes les precaucions que siguin convenientes per evitar que terceres persones coneguin o utilitzin la clau personal secreta (PIN). En qualsevol cas, s'ha d'evitar que tercers puguin observar el marcatge del PIN.
- Evitar assignar un PIN amb números que tercers puguin deduir fàcilment (dates de naixement, casament o similars, números de DNI, matrícula de vehicle, número de telèfon, etc.).
- Adoptar totes les precaucions que siguin convenientes per evitar que terceres persones puguin accedir a la llibreta, que ha d'estar sempre sota el control de l'intervinent.
- Impedir que terceres persones coneguin o puguin conèixer el codi. En particular, s'ha d'evitar manifestar el codi o anotar-lo en qualsevol suport al qual pugui accedir una altra persona.
- Destruir la llibreta que hagi caducat o que s'hagi substituït per una altra per qualsevol motiu.

Amb relació als xecs i pagarés, han de seguir les recomanacions que figuren en el mateix talonari i atendre, a més a més, les instruccions següents:

- . Protegir la designació del tenidor i de la quantia (tant l'expressada en lletra com en número) amb barres abans i després.
- . Inutilitzar l'espai sobrant després de l'import en lletra i de la designació del tenidor.
- . No enviar els xecs o els pagarés per correu ordinari.
- . Adoptar totes les precaucions que calgui per evitar que terceres persones puguin accedir al talonari, que ha d'estar sempre sota el control i la custòdia de l'intervinent.

Tres. En cas d'extraviament, sostracció o apropiació indeguda de l'instrument de pagament o de la seva utilització no autoritzada, l'intervinent ho ha de notificar a Ibercaja, sense demora indeguda, quan en tingui coneixement. Els intervinents assumeixen l'obligació d'adoptar totes les mesures necessàries per conèixer immediatament les circumstàncies referides abans.

La notificació a Ibercaja es pot fer pels mitjans indicats en l'apartat 1r de la CGC «Sobre les responsabilitats i els requisits necessaris per a la devolució» del contracte marc de serveis de pagament.

#### 18. Defunció

Tots els titulars, els seus drethavents i autoritzats queden obligats incondicionalment a notificar i a acreditar a Ibercaja la defunció de qualsevol dels titulars, i també de la part del saldo la propietat del qual, en la data de la defunció, corresponia al difunt. En cas de no haver-se designat la part que li corresponia, s'entén que li pertanyia la part al·lòquota del saldo en la data de la defunció. En cas de disconformitat entre els interessats, Ibercaja pot immobilitzar el saldo o consignar-lo, i totes les despeses que s'ocasionin aniran a càrrec dels titulars i es podran deduir del dipòsit.

El saldo atribuït al difunt pot ser bloquejat per part d'Ibercaja a l'espera de l'acreditació per part dels interessats del dret successori i també del pagament del tribut que procedeixi.

En cas de defunció de qualsevol titular, s'entén que qualsevol disposició del saldo per part de titulars o autoritzats sense haver manifestat a Ibercaja aquesta defunció, la fan sota la seva exclusiva responsabilitat i assumeixen totes les conseqüències que se'n derivin. A més, aquesta disposició es considera declaració expressa que el saldo disposat no era propietat del difunt.

#### 19. Domicili, corresponsal, comunicacions i conformitat de saldos

##### U. Domicili i corresponsal

Domicili. Es considera com a domicili del titular el que s'expressa en les condicions particulars d'aquest contracte, sense perjudici de les modificacions posteriors degudament comunicades a Ibercaja. No obstant la llibertat que tenen els intervinents per fixar la seva residència on considerin oportú, el titular ha de designar un corresponsal el domicili del qual estigui sempre dins els límits del territori nacional. S'entén per corresponsal el designat pel titular a la casella de les condicions particulars prevista a aquest efecte. En cas que aquest corresponsal existeixi, i si és diferent del titular o d'altres intervinents, Ibercaja queda alliberada de les obligacions d'informació al titular que no sigui corresponsal.

##### Dos. Comunicacions

Per a aquest contracte, i també per a qualsevol altre el compte associat del qual sigui aquest compte de dipòsit, és aplicable allò que preveu l'apartat «Comunicacions» de la CGC «Comunicacions i idioma» del contracte marc de serveis de pagament. Es destaca que el mitjà ordinari i específic de transmissió de la informació és una bústia de correspondència digital («La meva bústia electrònica de correspondència» o «La meva bústia de correspondència»), definit en l'apartat «Comunicacions» de la CGC «Comunicacions i idioma» del contracte marc de serveis de pagament.

##### Tres. Conformitat de saldos

a) Per a operacions de pagament no subjectes a l'RDL 19/2018 de serveis de pagament, s'entén que el titular presta la seva conformitat a tots els apunts assentats en el compte, llevat que hi manifesti la seva disconformitat en el termini de dos mesos des de la comptabilització del respectiu punt. En aquest sentit, el silenci del titular durant aquest termini de dos mesos s'entén com l'equivalent d'una conformitat expressa a les operacions assentades al seu compte. Sense perjudici de tot l'anterior, també són d'aplicació altres terminis més breus i específics de devolució marcats per a cada operació a la seva normativa específica (en especial, els corresponents a càrrecs per efectes), transcorreguts els quals també s'entendrà prestada la conformitat expressa del titular. Tot això, sense perjudici de les accions que li puguin correspondre davant del beneficiari d'aquestes operacions.

b) Per a les operacions de pagament subjectes a l'RDL 19/2018 de serveis de pagament s'ha d'estar a allò que hagin convingut les parts en el contracte marc de serveis de pagament.

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

#### 20. Vigència

U. AQUEST CONTRACTE TÉ UNA DURADA INDEFINIDA, PERÒ NO PERPÈTUA, I QUALSEVOL DE LES PARTS EL POT RESOLDRE EN QUALSEVOL MOMENT SENSE NECESSITAT D'HAVER D'AL·LEGAR CAP CAUSA. Això no obstant, si per llei imperativa s'exigeix una raó vàlida per resoldre el contracte, es pacten a aquest efecte, a favor d'ambdues 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 de 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 s'ha de fer d'acord amb les condicions econòmiques aplicables en aquest moment, anticipant-se el venciment de qualsevol quantitat pendent (sia d'interessos, de comissions o de qualsevol altre concepte).

En cas que Ibercaja insti la resolució, ho ha de comunicar prèviament a qualsevol dels titulars cursats per qualsevol mitjà admissible en dret, amb una antelació mínima de dos mesos. Aquest termini de preavis és de quinze dies si els titulars no tenen la consideració de consumidors o de microempreses.

Això no obstant, la comunicació prèvia ja no és necessària i Ibercaja pot extingir el contracte immediatament, quan (i) el compte romangui en saldo deutor i sense que hagin operat els intervinents durant, almenys, dos anys (sense que això suposi cap renúncia a les accions que assisteixen Ibercaja per rescabalar-se de l'import degut) o (ii) concorrin indicis de frau o de contravenció de la normativa prevenció del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme.

Quan s'insti pel titular (i fora de perill d'allò que preveu el penúltim paràgraf d'aquesta CGC), en qualsevol moment, mitjançant la retirada dels fons i la signatura del justificant oportú en qualsevol oficina d'Ibercaja. A més a més, i amb caràcter previ, el titular està obligat a retornar a Ibercaja, per a la seva inutilització, tots els instruments operatius i mitjans operatius del compte i a liquidar el saldo deutor i els apunts pendents que puguin existir. En cas que posteriorment sobrevinguin apunts pendents de liquidar, tots els titulars respondran solidàriament al seu pagament i s'aplicarà allò que preveu la clàusula de descoberts.

DRET DE DESISTIMENT PER AL CONSUMIDOR. Tal com s'ha indicat, i deixant de banda allò que preveu el penúltim paràgraf d'aquesta CGC, el titular pot cancel·lar el compte en qualsevol moment, sense penalització i sense necessitat de justificar la seva decisió, però si es tracta d'un consumidor i vol deixar sense efecte el contracte subscrit durant els 15 primers dies naturals de la seva vigència, es pacten les especialitats següents: (i) les parts s'han de restituir recíprocament a l'oficina d'Ibercaja les prestacions d'acord amb allò que disposen els articles 1.303 i 1.308 del Codi Civil; en particular, Ibercaja ha de reintegrar totalment la comissió de manteniment que se li hagi pogut cobrar al titular durant aquest període inicial; (ii) l'exercici del dret de desistiment no implica cap despesa per al consumidor; (iii) l'exercici del dret de desistiment no està subjecte a cap formalitat i n'hi ha prou que s'acrediti en qualsevol forma admesa en dret; en qualsevol cas, es considera vàlidament exercitat mitjançant l'enviament del document de desistiment o mitjançant la devolució dels productes i dels serveis rebuts; (iv) Document del desistiment: n'hi ha prou amb lliurar a qualsevol oficina d'Ibercaja un document que expressi el següent: «Document de desistiment. Desisteixo del contracte de compte amb l'IBAN núm. \_\_\_\_\_», seguit de la menció a la localitat i a la data d'aquest document de desistiment, i també del nom, dels dos cognoms, núm. del DNI i la signatura del titular. No es pot exercitar aquest dret si el tipus d'interès del compte està referenciat a un índex variable o si s'ha fet algun canvi de moneda diferent de l'euro.

Com a excepció a tot l'anterior, el titular no pot cancel·lar el compte si té contractat amb Ibercaja (o amb qualsevol de les empreses del seu grup financer, la relació del qual figura en el web [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es) i als taulers d'anuncis de cadascuna de les seves oficines) un altre producte o servei financer per a la gestió del qual sigui necessari mantenir obert un compte de pagament amb Ibercaja, o en aquells altres supòsits que es determinin reglamentàriament. En aquests casos, Ibercaja no pot modificar unilateralment el cost del compte de pagament o introduir-hi cap concepte del qual es derivi un cost per al titular superior al vigent en el moment de la sol·licitud de resolució, sempre que el titular no faci servir el compte de pagament per a finalitats diferents de les relacionades amb el producte o el servei financer per a la gestió del qual es manté obert.

Si el compte no ha estat cancel·lat (encara que aparentment estigui en desús o amb saldo zero), Ibercaja pot continuar cobrant les comissions i les despeses previstes en aquest contracte.

#### 21. Facilitació d'informació sobre transaccions

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

#### 22. Cessió

Ibercaja pot cedir (o transmetre de qualsevol forma), tant totalment com parcialment, qualsevol crèdit del qual sigui creditora dimanant d'aquest contracte, i no cal, per a la validesa de la transmissió, la notificació al titular.

#### 23. Tributs

Els tributs que es causin directament amb motiu de la formalització, compliment o extinció d'aquest contracte, van de càrrec de qui determini la llei.

#### 24. Lloc de compliment

Com a lloc de compliment d'aquest contracte, les parts pacten l'oficina que figura a l'encapçalament del contracte (d'ara endavant, oficina). En cas de tancament o de trasllat d'aquesta oficina, el lloc de compliment serà la seu social d'Ibercaja (sense perjudici de les facilitats que pugui atorgar el banc per operar a la seva xarxa comercial activa en cada moment).

#### 25. Conversió a euros/divisa

Si el saldo està representat en divisa, Ibercaja pot convertir-lo a euros, sense necessitat de prèvia notificació ni de cap requeriment als titulars, en els casos d'extinció contractual, bloqueig del saldo, reclamació del saldo o anàlegs. La conversió la duu a terme Ibercaja aplicant-hi el canvi per a la divisa de què es tracti publicat pel Banc Central Europeu el dia hàbil anterior (segons el calendari TARGET) al de l'operació.

Si el canvi de divisa obeeix a la voluntat del titular, s'ha d'aplicar allò que preveu l'apartat «Tipus d'interès i de canvi» de la condició general «Despeses, tipus d'interès i de canvi» del contracte marc de serveis de pagament.

En qualsevol cas, tant si es tracta de convertir a una moneda diferent tot el saldo del compte com de disposicions/ingressos en una moneda diferent de la de denominació del compte, també són aplicables les comissions referides en la CGC «Comissions i despeses repercutibles».

#### 26. Substitució de contractes previs

Aquest contracte anul·la i substitueix qualsevol altre contracte anterior el suport comptable del qual sigui l'IBAN indicat en les condicions particulars.

#### 27. Llei aplicable, competència jurisdiccional i procediments de reclamació

S'ha d'aplicar allò que preveu la clàusula homònima del contracte marc de serveis de pagament.

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

#### 1. Règim jurídic

Quan l'usuari de serveis de pagament no sigui consumidor ni microempresa, les parts acorden que no s'apliqui, ni en tot ni en part, ni a les operacions de pagament singulars, ni a aquest contracte marc ni a les operacions de pagament subjectes a aquest contracte marc (i) ni el Títol II de l'RDL 19/2018 de serveis de pagament (ii) ni els articles 35.1, 36.3, 44, 46, 48, 52, 60 i 61 del Títol III de l'RDL 19/2018 de serveis de pagament (iii) ni l'Ordre ECE/1263/2019, de 26 de desembre. Les parts acorden que tampoc no s'apliqui, ni en tot ni en part, l'article 49 de l'RDL 19/2018 de serveis de pagament quan l'usuari de serveis de pagament no sigui un consumidor.

En cas de diners electrònic i d'instruments de pagament que, conforme al contracte marc, només afectin operacions de pagament individuals no superiors a 30 euros, o que tinguin un límit de despesa de 150 euros o bé que permetin emmagatzemar fons que no excedeixen en cap moment la quantitat de 150 euros, les parts convenen, de conformitat amb allò que permet l'art. 34.2 de l'RDL 19/2018 de serveis de pagament, que (a) no s'apliquin l'article 41.b), l'article 42, apartat 1, lletres c) i d), ni l'article 46, apartat 3

de l'RDL 19/2018 de serveis de pagament, si l'instrument de pagament no permet el seu bloqueig ni impedir futures utilitzacions; (b) no s'apliquin els articles 44, 45 ni l'article 46, apartats 1 i 3, de l'RDL 19/2018 de serveis de pagament si l'instrument de pagament s'utilitza de manera anònima o si el proveïdor de serveis de pagament és incapaç, per altres motius intrínsecs del mateix instrument de pagament, de demostrar que l'operació de pagament ha estat autoritzada; (c) no obstant allò que disposa l'article 51, apartat 1, de l'RDL 19/2018 de serveis de pagament, el proveïdor de pagament no tingui l'obligació de notificar a l'usuari del servei de pagament el seu rebuig de l'ordre de pagament si la no execució resulta evident en el context de què es tracti; (d) no obstant allò que disposa l'article 52, de l'RDL 19/2018 de serveis de pagament, l'ordenant no pugui revocar l'ordre de pagament un cop l'hagi transmès o hagi donat el seu consentiment per efectuar l'operació de pagament al beneficiari; (e) no obstant allò que disposen els articles 55 i 56, de l'RDL 19/2018 de serveis de pagament, s'apliquin altres períodes d'execució. Per a les operacions de pagament en l'àmbit nacional, els límits de l'apartat anterior s'elevan al doble de les quantitats que s'hi indiquen; per als instruments de pagament en modalitat de prepagament els límits són de 500 euros. Quan el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant no tingui capacitat per bloquejar el compte o l'instrument de pagament no s'aplica allò que disposen els articles 45 i 46 de l'RDL 19/2018 de serveis de pagament, en les condicions que reglamentàriament s'estableixin, als diners electrònics, tal com es defineix en l'apartat segon de l'article 1.2 de la Llei 21/2011, de 26 de juliol, de diners electrònics.

Llevat que una norma imperativa ho impedeixi, totes les inaplicacions pactades per les parts anteriorment en aquesta CG s'estenen a qualsevol norma que pugui substituir o desenvolupar les disposicions esmentades anteriorment.

Llevat que s'indiqui una altra cosa expressament, els termes que s'usen en aquest contracte marc s'entén que són els previstos en l'RDL 19/2018. En particular, a l'efecte d'aquest contracte, s'entén que s'és «consumidor» o «microempresa» quan concorren els requisits establerts en l'RDL 19/2018 de serveis de pagament (art. 3.8 i 3.25). Igualment, els termes «beneficiari», «ordenant» i «usuari de serveis de pagament» s'han d'entendre segons allò que estableix l'RDL 19/2018 de serveis de pagament (art. 3.6 i 3.29 i 3.46).

Els pagaments s'efectuen en euros, llevat que les parts acordin una altra divisa.

## 2. Serveis de pagament que presta Ibercaja (com a proveïdor de serveis de pagament) als seus clients (com a usuaris de serveis de pagament)

Ibercaja pot prestar als seus clients els serveis següents (en l'RDL 19/2018 de serveis de pagament figura una descripció més detallada de les característiques de cada servei de pagament):

- a) Els serveis que permeten l'ingrés d'efectiu en un compte de pagament i totes les operacions necessàries per a la gestió d'un compte de pagament.
- b) Els serveis que permeten la retirada d'efectiu d'un compte de pagament i totes les operacions necessàries per a la gestió d'un compte de pagament.
- c) L'execució d'operacions de pagament, inclosa la transferència de fons, a través d'un compte de pagament en el proveïdor de serveis de pagament de l'usuari o en un altre proveïdor de serveis de pagament:
  1. Execució de càrrecs domiciliats, inclosos els càrrecs domiciliats no recurrents.
  2. Execució d'operacions de pagament mitjançant targeta de pagament o dispositiu similar. A aquest efecte, s'ha de subscriure amb Ibercaja el contracte que regula aquesta prestació de serveis.
  3. Execució de transferències, incloses les ordres permanents.
- d) L'execució d'operacions de pagament quan els fons estiguin coberts per una línia de crèdit oberta per a un usuari de serveis de pagament. A aquest efecte, cal subscriure amb Ibercaja el contracte que reguli aquesta prestació de serveis:
  1. Execució de càrrecs domiciliats, inclosos els càrrecs domiciliats no recurrents,
  2. Execució d'operacions de pagament mitjançant targeta de pagament o dispositiu similar. A aquest efecte, s'ha de subscriure amb Ibercaja el contracte que reguli aquesta prestació de serveis.
  3. Execució de transferències, incloses les ordres permanents.
- e) L'emissió d'instruments de pagament o l'adquisició d'operacions de pagament. A aquest efecte, cal subscriure amb Ibercaja el contracte que reguli aquesta prestació de serveis.
- f) L'enviament de diners. A aquest efecte, s'ha de subscriure amb Ibercaja el contracte que regula aquesta prestació de serveis.

## 3. Altres informacions i condicions

### a) Identificador únic (que l'usuari de serveis de pagament ha de facilitar per a la correcta execució d'una ordre de pagament)

Els comptes de dipòsit a la vista compleixen la funció de comptes de pagament a l'efecte d'allò que preveu la normativa de serveis de pagament. Aquests comptes s'identifiquen amb una nomenclatura única (d'ara endavant, identificador únic o codi IBAN) compost per 24 caràcters alfanumèrics que permet identificar qualsevol usuari de serveis de pagament i el referit compte de pagament, de manera única i inequívoca. Els quatre primers caràcters de l'identificador únic o codi IBAN identifiquen el país d'on és el compte, i els 20 següents es corresponen amb el codi de compte de client (CCC), que ve identificat en les condicions particulars de cada contracte com el número de dipòsit (CCC). Els quatre primers caràcters del CCC d'Ibercaja són sempre els següents: 2085.

### b) Forma i procediment de prestar i de retirar el consentiment per dur a terme una operació del pagament

b.1) Atorgament del consentiment. Per a l'execució de qualsevol operació o servei de pagament cal el consentiment del titular; si no es té el consentiment, l'operació de pagament es considera no autoritzada. El consentiment l'ha de prestar el titular, amb caràcter general, de manera prèvia o simultània a l'execució de l'operació de pagament; el consentiment per a l'execució d'una operació de pagament també es pot donar per conducte del beneficiari o del proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments. El consentiment es pot prestar de manera expressa (a través de qualsevol mitjà que en permeti la prova en dret, bé per escrit o a través de qualsevol mecanisme telemàtic) o de manera tàcita (quan, efectuat l'abonament o el càrrec de l'operació de pagament, el titular o l'autoritzat de l'ordre de pagament no en sol·licita 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 càrrecs domiciliats, el consentiment que presta l'ordenant al beneficiari es considera prestat a Ibercaja.

b.2) Retirada del consentiment. El titular (quan sigui l'ordenant de l'operació) pot retirar el consentiment en qualsevol moment, però no després de la irrevocabilitat a la qual fa referència l'article 52 de l'RDL 19/2018 de serveis de pagament. Així, com a regla general, el titular no pot revocar una ordre de pagament després de ser rebuda per Ibercaja, llevat que s'especifiqui una altra cosa a continuació: (i) quan l'operació de pagament la iniciï un proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments o el beneficiari o a través seu, el titular no revocarà l'ordre de pagament un cop hagi donat al proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments el seu consentiment per iniciar l'operació de pagament o un cop hagi donat el seu consentiment perquè s'executi l'operació de pagament al beneficiari. (ii) Això no obstant, en els casos de càrrec domiciliat, i sense perjudici dels drets de devolució fixats en l'RDL 19/2018 de serveis de pagament, el titular pot revocar una ordre de pagament a tot tardar al final del dia hàbil anterior al dia convingut per al càrrec dels fons en el seu compte. (iii) En el cas en què el moment de recepció es correspongui amb una data prèviament acordada entre

l'usuari de serveis de pagament que inicia l'ordre i el seu proveïdor de serveis de pagament, el titular pot revocar l'ordre de pagament a tot tardar al final del dia hàbil anterior al dia convingut.

Un cop transcorreguts els terminis establerts anteriorment, l'ordre de pagament només es pot revocar si s'ha convingut així entre l'usuari de serveis de pagament i els corresponents proveïdors d'aquests serveis de pagament. En els casos indicats en els apartats (i) i (ii) anteriors, a més a més, cal el consentiment del beneficiari i que aquest s'avingui a retornar els fons rebuts i així 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, per escrit o a través de qualsevol mitjà telemàtic.

#### c) Moment de recepció d'un ordre de pagament

De conformitat amb les regles establertes en l'article 50 de l'RDL 19/2018 de serveis de pagament, el moment de recepció d'un ordre de pagament, com a regla general, és aquell en què aquesta ordre és rebuda pel proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant, independentment del fet que hagi estat transmesa directament per l'ordenant, a compte d'aquest per un proveïdor de serveis d'iniciació o indirectament a través del beneficiari. No es carregarà al compte de l'ordenant abans de la recepció de l'ordre de pagament. Si el moment de la recepció no és un dia hàbil per al proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant, l'ordre de pagament es considera rebuda el dia hàbil següent.

L'hora límit a partir de la qual qualsevol ordre de pagament que es rebí es considera rebuda el dia hàbil següent són les 16.30 hores (hora peninsular espanyola); a partir d'aquesta hora, qualsevol ordre de pagament que es rebí es considera rebuda a partir del dia hàbil següent. Això no obstant, com a excepció, es pot establir una hora límit més avançada, depenent del tipus d'operació, de les seves característiques o del canal emprat. Aquest límit excepcional es pot consultar a les oficines d'Ibercaja.

#### d) Termini màxim d'execució d'un 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 de conformitat amb les regles contingudes en l'apartat anterior, ha de garantir, si aquesta és en euros, que l'import de l'operació de pagament s'abona al compte del proveïdor de serveis de pagament del beneficiari com a màxim al final del dia hàbil següent, llevat de les operacions de pagament iniciades en paper que es poden prorrogar un dia hàbil.

#### e) 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 l'RDL 19/2018 de serveis de pagament, Ibercaja pot posar a disposició i a petició del titular o dels autoritzats del compte de pagament, mitjançant la signatura del contracte corresponent, instruments de pagament que li permeten fer determinades operacions de pagament (retirada i ingrés d'efectiu, compres en comerços, etc.). En el contracte de l'instrument de pagament es determinen els límits de les operacions que es poden fer amb cada instrument de pagament.

#### f) Imports transferits i imports rebuts

Amb caràcter general, els proveïdors de serveis de pagament de l'ordenant i del beneficiari i tots els possibles intermediaris que intervinguin en l'operació de pagament han de transferir la totalitat de l'import de l'operació de pagament i s'han d'abstenir de deduir cap despesa de l'import transferit. Això no obstant, el beneficiari i el proveïdor de serveis de pagament poden acordar que aquest dedueixi les seves pròpies despeses de l'import transferit abans d'abonar-lo al beneficiari. En aquest cas, l'import total de l'operació de pagament, juntament amb les despeses, apareixen per separat en la informació facilitada al beneficiari.

#### g) Rebutj d'ordres de pagament

Si Ibercaja rebutja executar una ordre de pagament, ha de notificar aquesta negativa a l'usuari de serveis de pagament, els motius de la negativa i el procediment per rectificar els possibles errors de fet que l'hagin motivat, llevat que hi hagi una altra norma que prohibeixi aquesta notificació. Ibercaja pot cobrar la comissió indicada en les CP per aquesta notificació quan la negativa estigui objectivament justificada.

#### h) Enviament d'instruments de pagament

Ibercaja pot enviar al titular instruments de pagament que no hagin estat sol·licitats, en cas que s'hagi de substituir un instrument de pagament que ja s'ha lliurat al titular. Aquesta substitució també pot estar motivada per la incorporació a l'instrument de pagament de noves funcionalitats, no expressament sol·licitades pel titular, sempre que la substitució es faci amb caràcter gratuït per al client.

### 4. Despeses, tipus d'interès i de canvi

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

Pels serveis i les operacions de pagament que Ibercaja presti als seus clients subjectes a l'RDL 19/2018 de serveis de pagament, ha de percebre les comissions i les despeses que s'expressen en cadascun dels contractes que el titular subscriu amb Ibercaja (en particular, és aplicable allò que preveu la CGC «Comissions i despeses repercutibles» del contracte de compte de dipòsit a la vista).

Normes específiques:

Transferències rebudes: quan rebí una transferència a favor del titular d'un compte de pagament, Ibercaja 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, apareix per separat a la informació facilitada al titular.

Despeses per enviament d'informació

Quan el titular del compte de pagament no sigui consumidor ni microempresa, Ibercaja pot repercutir-li totes les despeses que es derivin del subministrament i l'enviament de la informació relativa a les operacions de pagament que faci a través de qualsevol dels contractes que tingui formalitzats amb Ibercaja.

• Quan el titular del compte de pagament sigui un consumidor o microempresa, Ibercaja no pot repercutir-li cap despesa pel subministrament i l'enviament de la informació habitual a la qual fa referència l'Ordre EHA/1263/2019, llevat dels supòsits que s'indiquen a continuació. Excepcions a aquesta regla general: Ibercaja pot cobrar al titular les despeses d'enviament d'informació en els supòsits següents (aquestes despeses han de ser raonables i d'acord amb els costos efectivament suportats per Ibercaja): (i) Quan el titular hagi sol·licitat a Ibercaja l'enviament de la informació a través d'una manera diferent de l'especificada en el contracte (es fa constar que el mitjà de comunicació és una bústia de correspondència digital, «La meva bústia electrònica de correspondència» o «La meva bústia de correspondència», definit en l'apartat «Comunicacions» de la CGC «Comunicacions i idioma» del contracte marc de serveis de pagament); (ii) Quan el titular sol·liciti a Ibercaja informació addicional a l'exigida per norma legal o reglamentària (l'RDL 19/2018 de serveis de pagament i l'Ordre ECE/1263/2019 o les seves disposicions de desenvolupament); (iii) Quan l'usuari de serveis hagi facilitat un identificador únic incorrecte, l'ordre de pagament no s'hagi executat (o s'hagi executat defectuosament) i Ibercaja s'hagi esforçat raonablement per recuperar els fons de l'operació de pagament, segons allò que preveu l'art. 59 de l'RDL 19/2018 de serveis de pagament.

#### b) Tipus d'interès i de canvi

Tipus d'interès. Els comptes de pagament que el titular tingui oberts a Ibercaja meritiran interessos, si escau, en la forma i les condicions que s'indiquen en cadascun dels contractes que el titular del compte de pagament subscriu amb Ibercaja, en què han de



quedar fixades totes les condicions i, 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 tingui establert en cada moment i n'ha d'informar 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, ha d'utilitzar com a referència el tipus de canvi de comptat en cada moment vigent en el mercat (obtingut d'alguna eina d'informació de dades de mercat en temps real: Reuters, Tradeweb, Bloomberg o la que en el futur puguin substituir-les) per a cada parell de divises sobre les quals s'ofereixi cotització. A aquest tipus, se li addicionaran un marge de seguretat i un marge comercial a favor d'Ibercaja.

#### c) Modificació de tipus d'interès i de canvi

Les modificacions del tipus d'interès que Ibercaja apliqui als comptes corrents i d'estalvi, que constitueixin un compte de pagament a l'efecte de l'RDL 19/2018 de serveis de pagament, es poden aplicar amb caràcter immediat i sense avisar, sempre que les variacions estiguin basades en els tipus d'interès o de canvi de referència acordats en el contracte corresponent. S'ha d'informar el titular de la modificació del tipus d'interès al més aviat possible. Això no obstant, 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 avisar.

## 5. Comunicacions i idioma

### U. Comunicacions

Enviament de comunicacions en suport durador. Ibercaja posa a disposició del titular, com a mitjà ordinari i específic de transmissió de la informació, una bústia de correspondència digital («La meva bústia electrònica de correspondència» o «La meva bústia de correspondència»), en què Ibercaja lliurarà i arxivarà les comunicacions que li adrexi, i que permet que el titular pugui disposar d'aquestes comunicacions de manera fàcilment accessible, imprimint-les o desant-les per a una consulta futura.

El client pot accedir a la seva bústia de correspondència digital: (i) Amb les claus d'accés a la banca digital (Ibercaja Directo o app d'Ibercaja), per a la qual cosa ha de disposar d'un dispositiu (ordinador/telèfon intel·ligent/dispositiu equivalent) amb connexió a Internet; (ii) Amb el PIN de la seva targeta financera d'Ibercaja, als caixers d'Ibercaja (els que tinguin la funció de consulta de documentació habilitada) o a banca digital (Ibercaja Directo o app d'Ibercaja); o (iii) Sense necessitat de cap dels productes anteriors, amb un codi individual que li ha de lliurar la seva oficina, amb el qual pot accedir-hi a través de Banca Digital (Ibercaja Directo o app d'Ibercaja) o dels caixers automàtics d'Ibercaja (els que tinguin la funció de consulta de documentació habilitada).

El titular accepta expressament com a vàlidament efectuada qualsevol comunicació a través d'aquesta bústia de correspondència digital i declara acceptar expressament que Ibercaja pugui arxivar qualsevol document als servidors segurs d'Ibercaja com a lliurament telemàtic, coneix que pot imprimir o arxivar una còpia dels documents i accepta que, en cas de discrepàncies entre la còpia i el document desat en el suport durador definit en aquest paràgraf, prima aquest últim document.

Enviament de les comunicacions mitjançant correspondència física en suport paper. Com a excepció a tot l'anterior, si el titular designa expressament l'enviament de correspondència física, en paper, a un domicili físic, s'entén que ha sol·licitat, i que Ibercaja accepta, que la informació relacionada amb operacions derivades de l'ús d'aquest compte se li enviï mitjançant correspondència postal en suport paper. En aquest cas, el titular declara conèixer i acceptar que, ja que ha sol·licitat la transmissió de la informació per un mitjà de comunicació diferent de l'ordinari especificat en aquest contracte (que és la bústia de correspondència digital), Ibercaja li pot cobrar despeses (raonables i d'acord amb els costos) per la comunicació.

### Dos. Freqüència de la informació

Informació sense demores injustificades. Un cop l'import d'una operació de pagament subjecta a un contracte marc s'hagi carregat en el compte de l'ordenant, o quan l'ordenant no utilitzi un compte de pagament després de rebre l'ordre de pagament, el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant li ha de facilitar, sense demores injustificades, informació detallada identificativa de l'operació. Anàlogament, immediatament després de l'execució de cada operació de pagament subjecta a un contracte marc, el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari li ha de facilitar, sense demores injustificades, informació detallada identificativa de l'operació.

Informació mensual. La informació a la qual fa referència el paràgraf anterior s'ha de facilitar com a mínim un cop al mes.

Informació anual. A més a més, Ibercaja ha de remetre anualment, durant el mes de gener de cada any, una comunicació en què, de manera completa i detallada, es reculli la informació prevista en l'Ordre EHA/2899/2011 sobre comissions i despeses meritades i tipus d'interès efectivament aplicats a cada servei bancari ofert al client durant l'any anterior.

Tres. Llengua o llengües de formalització dels contractes subjectes al RDL 19/2018 de serveis de pagament.

Els contractes afectats per la normativa de serveis de pagament es formalitzen en l'idioma oficial del territori espanyol que hagi triat el titular. El contracte marc i les comunicacions derivades de la relació contractual es fan en castellà. Això no obstant, i quan així resulti exigible de la legislació vigent, la comunicació dins el respectiu territori es posarà a disposició del titular en altres idiomes oficials a Espanya.

## 6. Sobre les responsabilitats i requisits necessaris per a la devolució

1. Descripció de les mesures que l'usuari de serveis de pagament ha d'adoptar per preservar la seguretat d'un instrument de pagament i de la manera com s'ha de fer la notificació al proveïdor de serveis de pagament, a l'efecte de l'article 41.b) de l'RDL 19/2018, en els casos d'extraviament, sostracció, apropiació indeguda o utilització no autoritzada de l'instrument de pagament.

Si el titular o els titulars d'aquest contracte marc també són titulars d'un instrument de pagament, han d'utilitzar l'instrument de pagament d'acord amb les condicions que regulen l'emissió i la utilització de l'instrument de pagament i, en particular, quan rebin un instrument de pagament, han de prendre totes les mesures raonables per protegir les seves credencials de seguretat personalitzades.

En cas d'extraviament, sostracció o apropiació indeguda de l'instrument de pagament o de la seva utilització no autoritzada, ho han de notificar a Ibercaja o a l'entitat que aquest disegni, sense demora indeguda quan en tinguin coneixement; tot això, de conformitat amb l'article 41 de l'RDL 19/2018 de serveis de pagament.

El titular assumeix l'obligació d'adoptar totes les mesures que siguin convenientes per tenir coneixement al més aviat possible de les circumstàncies abans esmentades.

La comunicació a Ibercaja pot ser a qualsevol de les seves oficines (durant l'horari d'obertura al públic) o bé als telèfons que figurin a [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es) (secció «Contacta'ns») o, si no, trucant al número 976 20 10 72. Aquests telèfons disposen d'un servei telefònic 24 hores al dia, 365 dies a l'any, i IBERCAJA pot enregistrar la conversa telefònica perquè pugui ser utilitzada, en cas de discrepància, davant qualsevol òrgan, administratiu, jurisdiccional o de qualsevol altre gènere, a la qual cosa presta el seu consentiment el TITULAR.

2. El procediment segur de notificació a l'usuari per part del proveïdor de serveis de pagament en cas de sospita de frau, frau real o d'amenaques per a la seguretat.

Llevat que s'acordi un altre mitjà específic amb el titular, el contacte es farà a través del número de telèfon mòbil facilitat pel titular, d'un número de telèfon fix o de la bústia digital de correspondència.

3. Les condicions en què el proveïdor de serveis de pagament es reserva el dret de bloquejar un instrument de pagament, d'acord amb l'article 40 de l'RDL 19/2018, de 23 de novembre.

Ibercaja es reserva el dret de bloquejar l'instrument de pagament per raons objectivament justificades relacionades amb la seguretat de l'instrument de pagament, la sospita d'una utilització no autoritzada o fraudulenta d'aquest o, en cas que estigui associat a una línia de crèdit, un augment significatiu del risc que el titular pugui ser incapaç d'afrontar la seva obligació de pagament.

4. Responsabilitat del titular en cas d'operacions de pagament no autoritzats, d'acord amb l'article 46 de l'RDL 19/2018 amb informació sobre l'import corresponent.

4.1. Consumidors o microempreses (si el titular té la consideració de consumidor o de microempresa a l'efecte de l'RDL 19/2018 de serveis de pagament). S'apliquen les regles següents:

1. No obstant allò que disposa l'article 45 de l'RDL 19/2018 de serveis de pagament, l'ordenant ha de suportar, fins a un màxim de 50 euros, les pèrdues derivades d'operacions de pagament no autoritzades resultants de la utilització d'un instrument de pagament extraviat, sostret o apropiat indegudament per un tercer, llevat que: (a) a l'ordenant no li resulti possible detectar la pèrdua, la sostracció o l'apropiació indeguda d'un instrument de pagament abans d'un pagament, llevat de quan el mateix ordenant hagi actuat fraudulentament, o (b) la pèrdua és deguda a l'acció o a la inacció d'empleats o de qualsevol agent, sucursal o entitat d'un proveïdor de serveis de pagament a la qual s'hagin externalitzat activitats.

L'ordenant ha de suportar totes les pèrdues derivades d'operacions de pagament no autoritzades si l'ordenant ha incorregut en aquestes pèrdues per haver actuat de manera fraudulenta o per haver incomplert, deliberadament o per negligència greu, una o diverses de les obligacions que estableix l'article 41 de l'RDL 19/2018 de serveis de pagament, o una o diverses de les obligacions de diligència, protecció o seguretat que s'estableixin en el contracte específic de l'instrument de pagament. En aquests casos, no és aplicable l'import màxim establert en el paràgraf primer.

En qualsevol cas, l'ordenant queda exempt de qualsevol responsabilitat en cas de sostracció, extraviament o apropiació indeguda d'un instrument de pagament quan les operacions s'hagin efectuat de manera no presencial fent servir únicament les dades de pagament impreses en el mateix instrument, sempre que no s'hagi produït frau o negligència greu per part seva en el compliment de les seves obligacions de custòdia de l'instrument de pagament i les credencials de seguretat i hagi notificat aquesta circumstància sense demora.

2. Si el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant no exigeix autenticació reforçada de client, l'ordenant només ha de suportar les possibles conseqüències econòmiques en cas d'haver actuat de manera fraudulenta. En cas que el beneficiari o el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari no acceptin l'autenticació reforçada del client, han de reemborsar l'import del perjudici financer causat al proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant.

3. Excepte en el cas d'actuació fraudulenta, l'ordenant no ha de suportar cap conseqüència econòmica per la utilització, amb posterioritat a la notificació a la qual fa referència l'article 41.b) de l'RDL 19/2018 de serveis de pagament, d'un instrument de pagament extraviat o sostret.

4. Si el proveïdor de serveis de pagament no té disponibles mitjans adequats perquè es pugui notificar en qualsevol moment l'extraviament o la sostracció d'un instrument de pagament, segons allò que disposa l'article 42.1.c) de l'RDL 19/2018 de serveis de pagament, l'ordenant no serà responsable de les conseqüències econòmiques que es derivin de la utilització d'aquest instrument de pagament, llevat del cas que hagi actuat de manera fraudulenta.

4.2. No consumidors ni microempreses. Si l'ordenant no té la consideració de consumidor o de microempresa (a l'efecte de l'RDL 19/2018 de serveis de pagament), no operarà la franquícia abans indicada en aquesta CGC i haurà de suportar íntegrament les pèrdues, amb l'única excepció d'aquelles derivades de la utilització de l'instrument de pagament amb posterioritat a la notificació a Ibercaja del seu extraviament, sostracció, apropiació indeguda o utilització no autoritzada, i sempre que l'ordenant hagi actuat amb la màxima diligència (si no és el cas, també ha d'assumir íntegrament les pèrdues).

5. La forma i el termini dins el qual l'usuari del servei de pagament ha de notificar al proveïdor de serveis de pagament qualsevol operació de pagament no autoritzat, o iniciada o executada de manera incorrecta, d'acord amb l'article 43 de l'RDL 19/2018 de serveis de pagament, i també la responsabilitat del proveïdor de serveis de pagament en cas d'operacions de pagament no autoritzades, de conformitat amb l'article 45 de l'RDL 19/2018 de serveis de pagament.

5.1. Notificació i rectificació d'operacions de pagament no autoritzades o executades incorrectament.

1. L'usuari de serveis de pagament obtindrà la rectificació, per part del proveïdor de serveis de pagament, d'una operació de pagament no autoritzada o executada incorrectament únicament si l'usuari de serveis de pagament li ho comunica sense demora injustificada, quan tingui coneixement de qualsevol d'aquestes operacions que sigui objecte de reclamació, fins i tot les cobertes per l'article 60 de l'RDL 19/2018 de serveis de pagament, i, en qualsevol cas, dins d'un termini màxim de tretze mesos a comptar des de la data del càrrec. Això no obstant, si l'usuari de serveis de pagament no és un consumidor, aquest termini és de 15 dies, en comptes de 13 mesos.

En cas que l'usuari de servei de pagament sigui un consumidor o una microempresa, els terminis per a la notificació establerts en el paràgraf primer no s'han d'aplicar quan el proveïdor de serveis de pagament no li hagi proporcionat ni hagi posat a la seva disposició la informació sobre l'operació de pagament d'acord amb allò que estableix el títol II de l'RDL 19/2018 de serveis de pagament.

2. Quan intervingui un proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments, l'usuari de serveis de pagament ha d'obtenir la rectificació del proveïdor de serveis de pagament gestor de compte en virtut de l'apartat 1, sense perjudici d'allò que disposen l'article 45.2 i l'article 60.1 de l'RDL 19/2018 de serveis de pagament.

La comunicació sense demora injustificada a Ibercaja s'ha de fer mitjançant un escrit adreçat a Ibercaja, al seu domicili social, o a través de qualsevol de les seves oficines. En l'escrit s'ha d'indicar la referència de l'operació de pagament (que no va ser autoritzada o es va executar incorrectament), la data de l'abonament o del càrrec i el número d'IBAN en què es va carregar o es va abonar aquella operació.

5.2. Responsabilitat del proveïdor de serveis de pagament en cas d'operacions de pagament no autoritzats.

1. Sense perjudici de l'article 43 de l'RDL 19/2018 de serveis de pagament, en cas que s'executi una operació de pagament no autoritzada, el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant li ha de tornar aquest l'import de l'operació no autoritzada immediatament i, en qualsevol cas, a tot tardar al final del dia hàbil següent al que hagi observat o se li hagi notificat l'operació, excepte quan el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant tingui motius raonables per sospitar de l'existència de frau i els comuniqui per escrit al Banc d'Espanya, en la forma i amb el contingut i els terminis que aquest determini. Si escau, el proveïdor de

serveis de pagament de l'ordenant ha de restituir el compte de pagament en què s'hagi fet el càrrec a l'estat en què s'hauria trobat de no haver-se efectuat l'operació no autoritzada.

La data de valor de l'abonament en el compte de pagament de l'ordenant no ha de ser mai posterior a la data de càrrec de l'import retornat.

2. Quan l'operació de pagament s'iniciï a través d'un proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments, el proveïdor de serveis de pagament gestor de compte ha de tornar immediatament i, en qualsevol cas, a tot tardar al final del dia hàbil següent, l'import de l'operació de pagament no autoritzada i, si escau, ha de restituir el compte de pagament en què s'hagi fet el càrrec a l'estat en què s'hauria trobat de no haver-se efectuat l'operació no autoritzada.

Si el responsable de l'operació de pagament no autoritzada és el proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments, ha de rescabalar immediatament el proveïdor de serveis de pagament gestor de compte, a petició d'aquest, per les pèrdues sofertes o per les sumes abonades per efectuar la devolució a l'ordenant, inclòs l'import de l'operació de pagament no autoritzada. D'acord amb l'article 44.1 de l'RDL 19/2018 de serveis de pagament, correspon al proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments demostrar que, dins del seu àmbit de competència, l'operació de pagament va ser autenticada i registrada amb exactitud i que no es va veure afectada per una errada tècnica o per altres deficiències vinculades al servei de pagament del qual és responsable.

6. La responsabilitat del proveïdor de serveis de pagament en cas de no execució o d'execució defectuosa o amb retard d'una ordre de pagament, d'acord amb l'article 60 de l'RDL 19/2018 de serveis de pagament.

6.1. Consumidors o microempreses (si el titular té la consideració de consumidor o de microempresa a l'efecte de l'RDL 19/2018 de serveis de pagament). S'apliquen les regles següents:

1. En el cas de les ordres de pagament iniciades directament per l'ordenant, i sense perjudici d'allò que disposen els articles 43, 59 i 64 de l'RDL 19/2018 de serveis de pagament, el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant és responsable davant l'ordenant de l'execució correcta de l'operació de pagament, llevat que el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant pugui demostrar a l'ordenant i, si escau, al proveïdor de serveis de pagament del beneficiari, que aquest últim proveïdor va rebre l'import de l'operació de pagament d'acord amb l'article 55 de l'RDL 19/2018 de serveis de pagament. En aquest cas, el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari és responsable davant el beneficiari de l'execució correcta de l'operació de pagament.

Quan sigui responsable el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant d'acord amb allò que disposa el paràgraf primer, ha de tornar sense demora injustificada a l'ordenant la quantitat corresponent a l'operació de pagament no executada o executada de manera defectuosa i, si escau, ha de restablir el saldo del compte de pagament a la situació en què hauria estat si no hagués tingut lloc l'operació de pagament defectuosa.

La data de valor de l'abonament al compte de pagament de l'ordenant no ha de ser mai posterior a la data en què s'hagi efectuat el càrrec de l'import.

Quan sigui responsable el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari d'acord amb allò que disposa el paràgraf primer, ha de posar immediatament a disposició del beneficiari l'import corresponent a l'operació de pagament i, si escau, ha d'abonar l'import corresponent al compte de pagament del beneficiari.

La data de valor de l'abonament al compte de pagament del beneficiari no ha de ser posterior a la data en què s'hauria atribuït la data de valor a l'import en cas d'execució correcta de l'operació, d'acord amb allò que disposa l'article 58 de l'RDL 19/2018 de serveis de pagament.

Quan una operació de pagament s'executi amb retard, el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari s'ha d'assegurar que, amb prèvia sol·licitud del proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant que actui en nom seu, la data de valor de l'abonament al compte de pagament del beneficiari no sigui posterior a la data que s'hauria atribuït a l'import en cas d'execució correcta de l'operació.

En el cas d'una operació de pagament no executada o executada de manera defectuosa en què l'ordenant hagi iniciat l'ordre de pagament, el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant, prèvia petició i independentment de la responsabilitat que es determini d'acord amb aquest apartat, ha de tractar de rastrejar immediatament l'operació de pagament i n'ha de notificar els resultats a l'ordenant. Per això no es cobra cap despesa a l'ordenant.

2. En el cas d'ordres de pagament iniciades pel beneficiari o a través seu, i sense perjudici d'allò que disposen els articles 43, 59 i 64 de l'RDL 19/2018 de serveis de pagament, el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari és responsable davant el beneficiari de la transmissió correcta de l'ordre de pagament al proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant, d'acord amb l'article 55.3. Quan el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari sigui responsable d'acord amb allò que disposa aquest paràgraf, ha de tornar immediatament l'import de l'ordre de pagament al proveïdor del servei de pagament de l'ordenant.

Quan la transmissió de l'ordre de pagament es faci amb retard, la data de valor corresponent a l'abonament de l'import al compte de pagament del beneficiari no ha de ser mai posterior a la data de valor que hauria tingut en cas d'execució correcta de l'operació.

A més a més, i sense perjudici d'allò que disposen els articles 43, 59 i 64 de l'RDL 19/2018 de serveis de pagament, el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari és responsable davant el beneficiari de la tramitació de l'operació de pagament de conformitat amb les obligacions que l'incumbeixen d'acord amb l'article 58 de l'RDL 19/2018 de serveis de pagament. Quan el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari sigui responsable d'acord amb allò que disposa aquest paràgraf, ha de vetllar perquè l'import de l'operació de pagament estigui a disposició del beneficiari immediatament després que aquest import sigui abonat al seu propi compte. La data de valor corresponent a l'abonament de l'import al compte de pagament del beneficiari no ha de ser mai posterior a la data de valor que hauria tingut en cas d'una execució correcta de l'operació.

En cas d'una operació de pagament no executada o executada de manera defectuosa respecte de la qual el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari no sigui responsable, segons allò que disposen els paràgrafs primer i tercer, el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant és responsable davant l'ordenant. Quan el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant incorri d'aquesta manera en responsabilitat, ha de tornar a l'ordenant, segons que correspongui i sense demora injustificada, l'import de l'operació de pagament no executada o executada de manera defectuosa i ha de restituir el compte de pagament en el qual s'hagi fet el càrrec a l'estat en què s'hauria trobat de no haver-se efectuat l'operació de pagament defectuosa. La data de valor de l'abonament al compte de pagament de l'ordenant no ha de ser mai posterior a la data en què s'hagi efectuat el càrrec de l'import.

L'obligació en virtut del paràgraf quart no s'aplicarà al proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant si aquest proveïdor pot demostrar que el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari ha rebut l'import de l'operació de pagament, fins i tot si el pagament simplement s'ha executat amb retard. En aquest cas, el proveïdor del servei de pagament del beneficiari ha d'atribuir una data de valor a l'import corresponent a l'abonament de l'import al compte de pagament del beneficiari que mai no ha de ser posterior a la data de valor que hauria tingut en cas d'execució correcta de l'operació.

En el cas d'una operació de pagament no executada o executada de manera defectuosa en què l'ordre de pagament hagi estat iniciada pel beneficiari o a través seu, el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari, prèvia petició i independentment de la responsabilitat que es determini d'acord amb aquest apartat, ha de tractar de rastrejar immediatament l'operació de pagament i n'ha de notificar els resultats al beneficiari. Per això no es cobra cap despesa al beneficiari.

6.2. No consumidors ni microempreses. Si el titular no té la consideració de consumidor o de microempresa (a l'efecte de l'RDL 19/2018 de serveis de pagament), no s'aplicaran les regles més favorables per a l'usuari de serveis de pagament, indicats en l'apartat anterior (6.1). En tot cas, Ibercaja pot cobrar per les despeses en què incorri.

7. Els requisits necessaris per a la devolució de la quantitat total corresponent a les operacions de pagament autoritzades, en virtut dels articles 48 i 49 de l'RDL 19/2018 de serveis de pagament.

7.1. Devolucions per operacions de pagament iniciades per un beneficiari o a través seu.

7.1.1. En el cas de consumidors o de microempreses, s'apliquen les regles següents:

1. L'ordenant té dret a obtenir del seu proveïdor de serveis de pagament, amb data valor no posterior a la del càrrec, la devolució de la quantitat total corresponent a les operacions de pagament autoritzades, iniciades per un beneficiari o a través seu, que s'hagin executat sempre que se satisfacin les condicions següents: (a) que l'autorització no especifiqui, en el moment en què es va donar, l'import exacte de l'operació de pagament; (b) que l'import superi el que l'ordenant podia esperar raonablement tenint en compte les anteriors pautes de despesa, les condicions del contracte marc i les circumstàncies pertinents al cas.

A petició del proveïdor de serveis de pagament, correspon a l'ordenant demostrar que es compleixen aquestes condicions.

2. Sense perjudici d'allò que disposa l'apartat 4 següent, a més del dret reconegut en l'apartat 1, amb relació als càrrecs domiciliats establerts en l'article 1 del Reglament (UE) núm. 260/2012 del Parlament Europeu i del Consell, de 14 de març de 2012, pel qual s'estableixen requisits tècnics i empresarials per a les transferències i els càrrecs domiciliats en euros, i es modifica el Reglament (CE) núm. 924/2009, l'ordenant té un dret incondicional de devolució dins els terminis establerts en l'article 49 de l'RDL 19/2018 de serveis de pagament.

3. A l'efecte de l'apartat 1.b) anterior, l'ordenant no pot invocar motius relacionats amb el canvi de divisa quan s'hagi aplicat el tipus de canvi de referència acordat amb el seu proveïdor de serveis de pagament.

4. En qualsevol cas, el titular i Ibercaja convenen que aquell no té dret de reemborsament quan: (a) l'ordenant hagi donat el seu consentiment perquè s'executi l'operació de pagament directament al proveïdor de serveis de pagament, i (b) si escau, el proveïdor de serveis de pagament o el beneficiari hagin proporcionat o posat a disposició de l'ordenant, en la manera acordada, informació relativa a la futura operació de pagament almenys amb quatre setmanes d'antelació a la data prevista.

7.1.2. No consumidors ni microempreses. El titular no és creditor dels drets de devolució enunciats anteriorment, per la qual cosa Ibercaja pot rebutjar totes les peticions de devolució de les operacions autoritzades iniciades per un beneficiari o a través seu.

7.2. Sol·licituds de devolució per operacions de pagament iniciades per un beneficiari o a través seu.

7.2.1. En cas que l'usuari de serveis de pagament sigui consumidor, s'apliquen les regles següents:

1. L'ordenant pot sol·licitar la devolució a la qual fa referència l'article 48 de l'RDL 19/2018 de serveis de pagament per una operació de pagament autoritzada iniciada per un beneficiari o a través seu, durant un termini de vuit setmanes a comptar a partir de la data de càrrec dels fons al seu compte.

2. En el termini de deu dies hàbils des de la recepció d'una sol·licitud de devolució, el proveïdor de serveis de pagament ha de tornar l'import íntegre de l'operació de pagament o bé comunicar a l'ordenant les raons objectives que justifiquen la seva denegació de devolució, i indicar en aquest cas els procediments de reclamació, judicials i extrajudicials, a disposició de l'usuari, per al cas que l'ordenant no estigui conforme amb les raons ofertes.

En el cas de càrrecs domiciliats als quals fa referència l'article 48.2, el proveïdor de serveis de pagament no pot denegar la devolució, sense perjudici d'allò que preveu l'article 48.4.

7.2.2. En cas que l'usuari de serveis de pagament sigui una microempresa, s'apliquen les regles següents:

1. El termini en què l'usuari de serveis de pagament pot sol·licitar la devolució a la qual fa referència l'art. 48 de l'RDL de serveis de pagament és de 15 dies (en lloc de les vuit setmanes previstes per als consumidors).

2. El termini en què el proveïdor de serveis de pagament ha de tornar l'import íntegre de l'operació de pagament o bé comunicar a l'ordenant les raons objectives que justifiquen la seva denegació de devolució és d'1 mes (en lloc dels 10 dies previstes per als consumidors).

#### 7. Llei aplicable, competència jurisdiccional i procediments de reclamació

a) Legislació i jurisdicció

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

b) Sistema de reclamació

Sense perjudici que el titular de qualsevol contracte afectat per les normes de serveis de pagament pugui acudir als òrgans jurisdiccionals, Ibercaja té establert un Servei d'Atenció al Client per resoldre les queixes o les 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, al contingut del qual es pot accedir des de [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es). El número de telèfon del servei és 900 102 706 (en la data de protocol·lització d'aquestes condicions i s'actualitzarà a la pàgina web en cas de canvi).

En cas que l'oficina corresponent no hagi atès alguna queixa o reclamació a la seva satisfacció, pot adreçar-la directament al Servei d'Atenció al Client, o a través de qualsevol de les oficines del Grup Ibercaja, fent servir, si vol, el model de reclamació que li facilitaran a qualsevol d'aquestes oficines 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 disposa d'un termini màxim per a la resolució de la queixa o de la reclamació d'un mes (en el cas de consumidors), 15 dies hàbils en el cas dels serveis de pagament (en el cas de consumidor o microempresa) o dos mesos (si no se n'és consumidor). Un cop transcorregut el termini sense resolució, o si existeix disconformitat amb aquesta, el reclamant pot recórrer als organismes següents: (i) Departament de Conducta d'Entitats del Banc d'Espanya, (ii) Comissió Nacional del Mercat de Valors o (iii) la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions que, d'acord amb l'objecte de la reclamació, li pugui correspondre, i el procediment dels quals per a la presentació de reclamacions està regulat en l'Ordre ECC 2502/2012, de 16 de novembre.

Així mateix, l'informem que té a la seva disposició exemplars del formulari per a la presentació de reclamacions davant del Banc d'Espanya i de la CNMV a la pàgina web [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es), on també se subministra informació general sobre aquestes matèries.

Plataforma de resolució de litigis en línia. En compliment d'allò que preveu el Reglament (UE) núm. 524/2013 del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, sobre resolució de litigis en línia en matèria de consum, a continuació s'inserirà l'enllaç a la plataforma de resolució de litigis en línia que ha posat en marxa la Comissió Europea a través de la qual els consumidors poden recórrer per tal de resoldre qualsevol discrepància o controvèrsia amb relació als serveis prestats en línia: <https://ec.europa.eu/consumer/odr>.

Ibercaja no està adherida a cap junta arbitral de consum. En cas que s'hi adhereixi en el futur, aquesta informació figurarà en la pàgina web [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es), en l'apartat «Atenció al Client».

## 8. Àmbit d'aplicació, entrada en vigor, vigència i modificació de les condicions contingudes en aquest document

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

Les normes que conté aquest document s'apliquen a tots els contractes que el titular (o titulars) tingui subscrits amb Ibercaja, sempre que a través seu els 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 les condicions que contingui qualsevol altre contracte afectat per l'RDL 19/2018 de serveis de pagament.

c) Modificació. Ibercaja ha de proposar la modificació de les normes d'aquest document al seu destinatari a través del mitjà convingut en aquest document per fer les notificacions. **IBERCAJA HA D'INFORMAR EL TITULAR QUE ES CONSIDERARÀ QUE HA ACCEPTAT LA MODIFICACIÓ DE LES CONDICIONS DE QUÈ ES TRACTI EN CAS DE NO COMUNICAR A IBERCAJA LA SEVA NO ACCEPTACIÓ AMB ANTERIORITAT A LA DATA PROPOSTA D'ENTRADA EN VIGOR.**

d) Vigència. S'aplicarà allò que preveu la CGC «Vigència» del contracte de compte de dipòsit a la vista.

e) Altres drets del titular del contracte marc.

El titular o titulars d'aquest contracte marc tindran en tot moment dret a rebre el contracte marc i el fullet amb la informació i les condicions establertes en l'art.14 de l'Ordre ECE/1263/2019, que quedaran a la seva disposició a l'oficina gestora d'aquests documents.

## **CONDICIÓ GENERAL DE CONTRACTACIÓ ADDICIONAL: INFORMACIÓ BÀSICA SOBRE PROTECCIÓ DE DADES**

(Pot consultar informació addicional i detallada sobre protecció de dades a [www.ibercaja.es/privacidad](http://www.ibercaja.es/privacidad) "Informació addicional de protecció de dades" o contactant amb el delegat de protecció de dades del grup Ibercaja a [dpo@ibercaja.es](mailto:dpo@ibercaja.es), així com en qualsevol de les nostres oficines).

### 1. Responsable, finalitat principal del tractament i la seva legitimació

L'informem que IBERCAJA BANCO SA (d'ara endavant, "Ibercaja") és l'entitat responsable del tractament de les seves dades personals, necessàries per a la formalització, el manteniment, el desplegament i l'execució d'aquest contracte. Per fer-ho, Ibercaja avaluarà la seva solvència i risc mitjançant l'estudi de les dades que ens porti i la consulta dels fitxers comuns de solvència patrimonial i informació creditícia que es considerin més adequats, de qualsevol font d'informació pública i de la informació de què disposen altres entitats del grup Ibercaja sobre els seus productes.

### 2. Altres finalitats i la seva legitimació

A més, si ens ha autoritzat a fer-ho, se li enviaran, per qualsevol mitjà, automatitzat o no, publicitat i ofertes dels productes comercialitzats a Ibercaja, de les entitats del seu grup i de la Fundació Bancària Ibercaja, així com dels programes de fidelització, esdeveniments i sortejos en què participi qualsevol d'aquestes, o dels productes de terceres empreses amb què Ibercaja pugui signar acords de col·laboració. Aquestes ofertes es personalitzaran partint de perfils de comportament d'acord amb les fonts internes i externes d'Ibercaja, en particular de les empreses del seu grup i de la Fundació Bancària Ibercaja, dades de navegació i/o internet, fonts públiques i xarxes socials.

També, si ens ho ha autoritzat, es comunicaran les seves dades a les entitats del grup Ibercaja, a la Fundació Bancària Ibercaja i a terceres empreses amb què es puguin signar acords de col·laboració perquè li enviïn publicitat i ofertes dels seus productes.

### 3. Finalitats addicionals i la seva legitimació

En la "Informació addicional de protecció de dades", que pot consultar a [www.ibercaja.es/privacidad](http://www.ibercaja.es/privacidad) o sol·licitar en qualsevol de les nostres oficines, es detallen altres finalitats per a les quals es tractaran les seves dades, com per exemple les necessàries per complir la llei o per a la comunicació de dades a les altres entitats del grup Ibercaja amb finalitats administratives internes.

Així mateix, per al desplegament i l'execució del contracte en certes situacions podrà ser necessari avaluar la seva solvència i risc mitjançant un tractament exclusivament automatitzat de les seves dades.

### 4. Destinatari

Per complir les nostres obligacions legals, és possible que hàgim de comunicar les seves dades a entitats de supervisió i control bancari, organismes oficials o autoritats públiques situats tant dins com fora de la Unió Europea, com ara l'Agència Tributària, el Banc d'Espanya, CIRBE (Central d'Informació de Riscos del Banc d'Espanya) o el Fitxer de Titularitats Financeres. A més, amb finalitats administratives internes, comptables i de control, les seves dades es podran comunicar a les empreses del grup Ibercaja.

D'altra banda, si ens ho ha autoritzat, les seves dades també es comunicaran a les entitats del grup Ibercaja, que apareixen relacionades al tauler d'anuncis de les nostres oficines i a [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es), a la Fundació Bancària Ibercaja i a terceres empreses amb què hàgim formalitzat acords de col·laboració, els sectors de les quals es detallen en la "Informació addicional de protecció de dades".

Al marge de les comunicacions de dades anteriors, Ibercaja comptarà amb la col·laboració de tercers proveïdors de serveis, que poden tenir accés a les seves dades personals i que les tractaran en nom i a compte d'Ibercaja com a conseqüència de la seva prestació de serveis, seguint les nostres instruccions.

De conformitat amb el que està previst legalment en cas que es produeixin saldos o quantitats impagats (per deutes certs, vençuts i exigibles), les seves dades es podran cedir a bases de dades o fitxers de solvència patrimonial i crèdit, com ara ASNEF o EXPERIAN CREDIT BUREAU, "fitxer BADEXCUG", als quals podran accedir, per tal de protegir i preservar l'estabilitat del sistema financer, les entitats en les quals vostè mantingui o sol·liciti finançament.

Així mateix, basant-nos en l'interès legítim d'Ibercaja en la prevenció i detecció del frau en les operacions bancàries, podem comunicar les seves dades a un fitxer comú de prevenció del frau en operacions bancàries, gestionat per la Societat Espanyola de Sistemes de Pagament S.A. (Iberpay), per a la detecció, investigació, control i possible denúncia d'operacions sospitoses i fraudulentament comeses en el seu compte, i pot ser conegut a aquest efecte per les entitats financeres adherides a l'expedient comú.

### 5. Dret

L'informem que vostè podrà accedir a les seves dades, rectificar-les, suprimir-les o limitar-ne alguns tractaments, oposar-se a determinats usos d'aquestes i exercir altres drets addicionals, que es detallen en la "Informació addicional de protecció de dades". Per fer-ho, haurà d'adreçar un escrit, juntament amb una còpia del seu DNI, al Servei d'Atenció al Client del grup Ibercaja (Plaza

Basilio Paraíso, 2 - 50008 Saragossa) o enviar un correu a l'adreça electrònica [dpo@ibercaja.es](mailto:dpo@ibercaja.es). També podrà reclamar davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, a través del web [www.agpd.es](http://www.agpd.es), quan no hagi obtingut satisfacció en l'exercici dels seus drets.

6. Informació addicional de protecció de dades

Podrà consultar més informació sobre els seus drets i qualsevol d'aquestes qüestions en el document d' "Informació addicional de protecció de dades", a [www.ibercaja.es/privacidad](http://www.ibercaja.es/privacidad) "Informació addicional de protecció de dades", o contactant amb el delegat de protecció de dades del grup Ibercaja a [dpo@ibercaja.es](mailto:dpo@ibercaja.es), així com en qualsevol de les nostres oficines.