

## 1.- Régimen jurídico.

### 1.1. Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera (en adelante, “RD-L 19/2018 de Servicios de Pago”).

Salvo que otra cosa se indique expresamente, los términos que se emplean en este contrato marco se entenderán que son los previstos en el RD-L 19/2018 de Servicios de Pago. En particular, a los efectos de este contrato se entenderá que se es “consumidor” o “microempresa” cuando concurren los requisitos establecidos en el RD-L 19/2018 de Servicios de Pago (arts., 3.8 y 3.25).

Igualmente, según aquella nomenclatura (arts. 3.6, 3.29 y 3.46 del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago), el Titular actúa como “usuario de servicios de pago” y, específicamente, como “ordenante”; correlativamente, Ibercaja actúa en su condición de “proveedor de servicios de pago” del Titular.

**1.2.** Cuando el Titular no sea consumidor ni microempresa, las partes acuerdan que no se aplique, ni en todo ni en parte, ni a las operaciones de pago singulares, ni a este contrato ni a las operaciones de pago sujetas a este contrato (i) ni el Título II del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago (ii) ni los artículos 35.1, 36.3, 44, 46, 48, 52, 60 y 61 del Título III del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago (iii) ni la Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre; las partes acuerdan que tampoco se aplique, ni en todo ni en parte, el artículo 49 del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago cuando el Titular no sea un consumidor.

Cuando El Titular no sea un consumidor, no serán de aplicación, ni en su totalidad ni en parte, ni el apartado 5 ni el 6 del art. 4 del Reglamento (UE) 2021/1230.

En caso de dinero electrónico e instrumentos de pago que, con arreglo al contrato marco, solo afecten a operaciones de pago individuales no superiores a 30 euros, o que tengan un límite de gasto de 150 euros o bien permitan almacenar fondos que no exceden en ningún momento la cantidad de 150 euros las partes convienen, conforme permite el art. 34.2 del RD-L 19/2018 de Servicios de pago, que (a) no se apliquen el artículo 41.b), el artículo 42, apartado 1, letras c) y d), ni el artículo 46, apartado 3 del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago, si el instrumento de pago no permite su bloqueo ni impedir futuras utilizaciones; (b) no se apliquen los artículos 44, 45 ni el artículo 46, apartados 1 y 3, del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago si el instrumento de pago se utiliza de forma anónima o Ibercaja es incapaz, por otros motivos intrínsecos del propio instrumento de pago, de demostrar que la operación de pago ha sido autorizada; (c) no obstante lo dispuesto en el artículo 51, apartado 1, del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago, Ibercaja no tenga la obligación de notificar al usuario del servicio de pago su rechazo de la orden de pago si la no ejecución resulta evidente en el contexto de que se trate; (d) no obstante lo dispuesto en el artículo 52, del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago, El Titular no pueda revocar la orden de pago una vez que la haya transmitido o haya dado su consentimiento para efectuar la operación de pago al beneficiario; (e) no obstante lo dispuesto en los artículos 55 y 56, del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago, se apliquen otros períodos de ejecución.

Para las operaciones de pago a nivel nacional, los límites del apartado anterior se elevarán al doble de las cantidades allí indicadas; para los instrumentos de pago en modalidad de prepago los límites serán de 500 euros. Cuando Ibercaja no tenga capacidad para bloquear la cuenta o el instrumento de pago no se aplicará lo dispuesto en los artículos 45 y 46 del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago, en las condiciones que reglamentariamente se establezcan, al dinero electrónico, tal y como se define en el apartado segundo del artículo 1.2 de la Ley 21/2011, de 26 de julio, de dinero electrónico.

Salvo que una norma imperativa lo impidiera, todas las inaplicaciones pactadas por las partes anteriormente en esta C.G. se extenderán a cualquier norma que pudiera sustituir o desarrollar las disposiciones anteriormente citadas.

Los pagos se efectuarán en euros, salvo que las partes acuerden otra divisa.

La tarjeta a que se refiere el presente contrato (en lo sucesivo «la Tarjeta») es personal e intransferible.

## **2.- Proveedor de servicios de pago.**

Datos identificativos de Ibercaja, como proveedor de servicios financieros.

Ibercaja Banco S.A. ("Ibercaja"), con domicilio en la Plaza de Basilio Paraíso, 2, 50008 Zaragoza y CIF A-99319030. Web pública: [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es); dirección de correo electrónico: [atencioncliente@ibercaja.es](mailto:atencioncliente@ibercaja.es)

Datos de inscripción: inscrito en el Registro Mercantil de Zaragoza, en el Tomo 3865, Libro 0, Folio 1, Hoja Número Z-52186; inscrito con el número 2085 en el Registro del Banco de España.

Autoridad responsable de su supervisión: Banco de España ([www.bde.es](http://www.bde.es)).

## **3.- Utilización del servicio de pago:**

### **3.1.- Descripción de las principales características del servicio de pago que va a prestarse.**

3.1.1.- Servicios de pago que presta Ibercaja (como proveedor de servicios de pago) a sus clientes (como "usuarios de servicios de pago").

Según la modalidad de tarjeta contratada, Ibercaja podrá prestar a sus clientes los siguientes (una descripción más detallada de las características de cada servicio de pago que figuran en el RD-L 19/2018 de Servicios de Pago):

- a) Los servicios que permiten el ingreso de efectivo en una cuenta de pago.
- b) Los servicios que permiten la retirada de efectivo de una cuenta de pago.
- c) Ejecución de operaciones de pago mediante tarjeta de pago o dispositivo similar.
- d) Ejecución de operaciones de pago mediante tarjeta de pago o dispositivo similar cuando los fondos estén cubiertos por una línea de crédito abierta para un usuario de servicios de pago.

El Titular podrá realizar las operaciones arriba indicadas siempre a través de la red de establecimientos, oficinas y cajeros automáticos integrados en los respectivos

sistemas de utilización de medios de pago.

3.1.2.- Además de emplearse en operaciones de pago, el titular podrá, a través de Internet, u otros medios electrónicos que Ibercaja establezca, efectuar consultas y solicitar información de cualquier producto o servicio en el que figure en Ibercaja como Interviniente. También podrá el Titular disfrutar de otros servicios que se pongan a su disposición conforme a sus normas y condiciones propias.

3.1.3.- Es necesario que la Tarjeta sea activada previamente para que pueda ser utilizada (según la CGC “Activación de la Tarjeta”).

#### 3.1.4.- Formatos

Las Tarjetas Ibercaja, adicionalmente a la tarjeta física, pueden presentarse en formatos distintos, como dispositivos adicionales contactless u otros dispositivos que se puedan comercializar en un futuro, o utilizarse a través de aplicaciones móviles (Apple Pay, Samsung Pay, Google Pay u otras que existan en el futuro). Las referencias hechas en este contrato a “tarjeta” se entenderán referidas a cualquiera de los formatos anteriormente citados.

Dispositivos adicionales: en el caso de las tarjetas de débito, el dispositivo adicional opera de manera independiente a la tarjeta principal, con disponibles diarios separados; en el caso de las tarjetas de crédito, el dispositivo adicional estará vinculado a una tarjeta principal, con la que comparte el crédito concedido, los disponibles diarios, la modalidad de pago y el PIN. Por tanto, la modificación de estos parámetros sólo podrá realizarse en la tarjeta principal e implicará la actualización de los mismos en el dispositivo adicional. Las compras realizadas con el dispositivo adicional se registran en la tarjeta principal, efectuando un único reembolso.

Cuando la tarjeta lleve dispositivos contactless asociados a ella el titular podrá disfrutar de los mismos servicios y en las mismas condiciones que una tarjeta contactless a través de estos dispositivos, a excepción del uso en comercio no presencial.

#### Pago en aplicaciones móviles:

Las tarjetas Ibercaja pueden darse de alta en aplicaciones móviles (Apple Pay, Samsung Pay, Google Pay u otras que puedan existir en el futuro), debiéndose aceptar las condiciones especiales del servicio. Para prestar el consentimiento en cada operación, ha de atenderse a lo dispuesto en las condiciones de cada servicio de pago móvil.

### **3.2.- Especificación de la información o del identificador único que el El Titular debe facilitar para la correcta iniciación o ejecución de una orden de pago.**

Las tarjetas se identifican con una nomenclatura única (“el identificador único” o “PAN”) compuesto por 16 números que permite identificar a cualquier Titular la referida Tarjeta, de manera única e inequívoca

### **3.3.- Forma y procedimiento por el que han de comunicarse el consentimiento para la iniciación de una orden de pago o para la ejecución de una operación de pago y la retirada de dicho consentimiento, de conformidad con los artículos 36 y 52 del Real Decreto-ley 19/2018 de Servicios de Pago.**

#### **3.3.1.- Otorgamiento del consentimiento.**

Para la ejecución de cualquier operación o servicio de pago se precisará el consentimiento del Titular; a falta de tal consentimiento, la operación de pago se considerará no autorizada. El consentimiento se prestará por el Titular, con carácter general, de forma previa o simultánea a la ejecución de la operación de pago.

El consentimiento para la ejecución de una operación de pago podrá darse también por conducto del beneficiario o del proveedor de servicios de iniciación de pagos. El consentimiento podrá prestarse de forma expresa (a través de cualquier medio que permita su prueba en derecho, ya sea por escrito o a través de cualquier mecanismo telemático, y conforme a las reglas que se especifican en los apartados siguientes 3.3.1.1. a 3.3.1.3), o de forma tácita (cuando efectuado el abono o cargo de la operación de pago el titular de la orden de pago no solicite a Ibercaja su devolución, en un plazo de 15 días cuando sea un No consumidor, o de 13 meses cuando sea un consumidor).

En operaciones presenciales, para otorgar el consentimiento, el Titular puede tener que teclear el número PIN.

Se entiende por PIN el Número de Identificación Personal de la Tarjeta; este código es una herramienta de seguridad diseñada para evitar el uso no autorizado de la Tarjeta, es únicamente conocido por el Titular, debiendo permanecer secreto. El caso de “Dispositivos Adicionales”, éstos comparten el PIN con la tarjeta. En caso de utilizarse a través de aplicaciones móviles, no se solicitará el PIN propio de la tarjeta, sino un código o dato biométrico bien en el dispositivo móvil (teléfono móvil, tableta o el que proceda en cada caso) o bien en el Terminal Punto de Venta, entendiéndose que las referencias al “PIN” en este contrato lo son a aquel código o dato biométrico.

#### **3.3.1.1.- Utilización de la tarjeta en pago de bienes o servicios**

Para satisfacer el pago de bienes o servicios el Titular queda obligado a:

a) En comercios con presencia de ambas partes, presentar su Tarjeta debidamente firmada, cuando el soporte lo permita, y acreditar su personalidad, cuando le sea solicitado, y verificar la transacción de acuerdo con el método de validación preferente de cada tarjeta y el tipo de Terminal Punto de Venta:

(i) Si el método de validación preferente de la tarjeta es el PIN y el Terminal Punto de Venta está adaptado a la tecnología EMV (es decir, puede solicitar el tecleo de PIN), se solicitará que el Titular teclee su PIN para validar la operación.

(ii) Si el método de validación preferente de la tarjeta es firma, se empleará la firma del comprobante como método para validar la operación, aunque el Terminal Punto de Venta esté adaptado a la tecnología EMV y pueda solicitar el tecleo de PIN.

(iii) Si la Tarjeta del Titular y el Terminal Punto de Venta disponen de la tecnología sin contactos (“contactless”), para realizar el pago, la Tarjeta se aproximará al TPV a

través del cual se gestionará la transacción. No será necesario teclear el PIN ni cualquier otro sistema de identificación hasta el límite y en las condiciones vigentes en cada momento y país. El titular acepta todas las operaciones realizadas a través del sistema contactless sin necesidad de tecleo de PIN.

El Banco se compromete a mantener en comercialización otro tipo de tarjetas que no conlleven la utilización de tecnología Contactless, y el cliente podrá solicitarlas en cualquier momento, y formalizar el contrato correspondiente conforme a las condiciones vigentes en ese momento.

b) En comercios no presenciales (Internet, teléfono o análogos), identificar su Tarjeta y validar la transacción según le sea solicitado.

En comercio electrónico (por Internet), pueden solicitarse factores de autenticación adicionales tales como la clave de firma del Titular en su banca Digital de Ibercaja, OTP (siglas en inglés de “contraseña de un solo uso”), elementos biométricos (reconocimiento facial, de voz, entre otros), de tal forma que se exijan al menos dos factores de autenticación (“autenticación reforzada”). No obstante, se advierte que existe normativa técnica (como, entre otra, el Reglamento Delegado (UE) 2018/389 de la Comisión, de 27 de noviembre de 2017) que exime de la aplicación de esta autenticación reforzada atendiendo a determinados criterios como el nivel de riesgo, el importe de la operación de pago u otros admitidos por la normativa.

El Titular puede solicitar la modificación de los perfiles operativos de su Tarjeta que impidan su uso para compras en comercios a través de Internet de forma total o parcial (esta modificación la podrá realizar el propio Titular a través de la Banca Digital de Ibercaja y de la App de Ibercaja).

### 3.3.1.2.- Obtención de dinero en efectivo

La operatoria de obtención de efectivo (ya sea en cajeros automáticos u otros dispositivos habilitados al efecto) se realizará mediante la introducción o aproximación de la Tarjeta en el dispositivo dispuesto al efecto y del tecleo del PIN con independencia del importe solicitado; además el Titular habrá de seguir las instrucciones que le sean indicadas para la correcta utilización del cajero o dispositivo habilitado al efecto. La obtención de dinero en efectivo en cajeros ajenos a la Red Ibercaja conlleva la obligación del Titular de reembolsar a Ibercaja la cantidad que esta haya tenido que satisfacer a la entidad propietaria del cajero; esta cantidad se reputa un gasto a cargo del Titular.

Si la obtención de dinero se realiza ante el personal de oficinas bancarias, será preciso, además, seguir las instrucciones que le sean cursadas.

3.3.1.3.- Ingresos en cajeros automáticos de Ibercaja. Estas operaciones serán posibles, según el tipo de cajero, de los siguientes modos:

(i) Ingreso de efectivo con sobre (Ibercaja informa al Titular de que el medio idóneo para ingresar dinero en efectivo es mediante la presencia física concurrente del interesado y del personal de la entidad de crédito en cualquier oficina bancaria, que expedirá el justificante que corresponda o bien mediante el ingreso de efectivo sin sobre en un cajero automático; no obstante, la operatoria descrita en esta CGC se

pone a disposición de aquellos interesados que por razones extraordinarias no puedan acudir a aquellos medios idóneos, en el bien entendido que, de utilizar la operatoria prevista en esta CGC, el Titular asume los riesgos, consecuencias y limitaciones que se van a describir): empleando la Tarjeta, tecleando el PIN e introduciendo el dinero en el sobre que, en ese momento, facilite el cajero automático; el sobre deberá ser colocado en el dispositivo del cajero colocado a tal fin. La máquina emitirá un resguardo meramente provisional, y salvo buen fin, cuya validez quedará en todo caso condicionada al recuento definitivo. El Titular deberá personarse en la oficina a la que se adscribe el cajero en el momento en que abra sus puertas al público en la inmediata mañana hábil (para el personal de Ibercaja en la localidad) para efectuar el recuento. Si el Titular no se presenta en aquel tiempo y lugar, se entenderá desde ahora que renuncia a estar presente en el recuento y, que faculta a Ibercaja para efectuar entonces, unilateralmente, el recuento, cuyo resultado es aceptado por el Titular desde este momento.

(ii) Ingreso de efectivo sin sobre: Empleando la tarjeta, tecleando el PIN, pulsando “ingresar dinero sin sobre”; La máquina solicitará el tecleo de la cantidad a ingresar; los billetes deberán ser introducidos en el dispositivo del cajero para tal fin, que se indicará en pantalla. La máquina indicará el importe solicitado e ingresado, cuyo resultado, al pulsar “confirmar”, es aceptado por el Titular desde este momento, en cuyo caso la máquina emitirá un resguardo, señalando el importe ingresado y confirmado por el cliente.

### 3.3.2.- Retirada del consentimiento.

El Titular (cuando sea el ordenante de la operación) podrá retirar el consentimiento en cualquier momento, pero no después de la irrevocabilidad a que se refiere el artículo 52 del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago. Así, como regla general, el Titular no podrá revocar una orden de pago después de ser recibida por Ibercaja, salvo que otra cosa se especifique a continuación: (i) cuando la operación de pago sea iniciada por un proveedor de servicios de iniciación de pagos, o por el beneficiario o a través de él, el Titular no revocará la orden de pago una vez haya dado al proveedor de servicios de iniciación de pagos su consentimiento para iniciar la operación de pago o una vez haya dado su consentimiento para que se ejecute la operación de pago al beneficiario (ii) En el caso en que el momento de recepción se corresponda con una fecha previamente acordada entre el usuario de servicios de pago que inicia la orden y su proveedor de servicios de pago, aquél podrá revocar la orden de pago a más tardar al final del día hábil anterior al día convenido (iii) El Titular (en los casos previstos en el art. 34.2 del RD-L 19/2018) no podrá revocar la orden de pago una vez que la haya transmitido o haya dado su consentimiento para efectuar la operación de pago al beneficiario.

Una vez transcurridos los plazos establecidos anteriormente, la orden de pago podrá revocarse únicamente si así se ha convenido entre el Titular y los correspondientes proveedores de tales servicios de pago; en el caso indicado en el apartados (i) anterior será necesario, además, el consentimiento del beneficiario y que éste se avenga a devolver los fondos recibidos, reponiendo la cuenta a su estado original; en

tal caso el Titular vendrá obligado a satisfacer a Ibercaja los gastos que origine la revocación.

La retirada del consentimiento deberá prestarse de forma expresa, a través de cualquier medio que permita su prueba, ya sea por escrito o a través de cualquier medio telemático.

### **3.4.- Referencia al momento de recepción de una orden de pago, conforme a la definición del artículo 50 del Real Decreto-ley 19/2018 de Servicios de Pago, y, en su caso, a la hora límite establecida por Ibercaja.**

El momento de recepción de una orden de pago será aquel en que la misma es recibida por Ibercaja, con independencia de que haya sido transmitida directamente por El Titular, por cuenta de éste por un proveedor de servicios de iniciación, o indirectamente a través del beneficiario. No se adeudará la cuenta del Titular antes de la recepción de la orden de pago.

Si el momento de la recepción no es un día hábil para Ibercaja, la orden de pago se considerará recibida el siguiente día hábil. La hora límite a partir de la cual cualquier orden de pago que se reciba se considerará recibida el siguiente día hábil serán las 22:00 (hora peninsular española).

### **3.5.- Plazo máximo de ejecución de los servicios de pago que deban prestarse.**

Cuando Ibercaja sea el proveedor de servicios de pago del Titular, tras el momento de recepción de la orden de pago conforme a las reglas contenidas en el apartado anterior, garantizará, si ésta es en euros, que el importe de la operación de pago es abonado en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario, como máximo al final del día hábil siguiente, salvo (i) en las operaciones de pago iniciadas en papel que podrá prorrogarse un día hábil y (ii) en los casos previstos en el art. 34.2 del RD-L 19/2018, en que podrá prorrogarse 3 días hábiles.

### **3.6.- Límites a las operaciones de pago a ejecutar a través de un instrumento de pago de conformidad con el artículo 40.1 del Real Decreto-ley 19/2018 de Servicios de Pago.**

Son los señalados en las C.P. (apartados “Crédito Disponible” y los diferentes límites de disponible diario).

**3.7.** En el caso de los instrumentos de pago basados en tarjetas que utilicen marcas compartidas, los derechos del Titular con arreglo al artículo 8 del Reglamento (UE) 2015/751 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2015, sobre las tasas de intercambio aplicadas a las operaciones de pago con tarjeta.

Son los indicados en la CGC “Especialidades Tarjeta que incorpora dos marcas de pago diferentes”

### **3.8.- Modalidades de pago.**

**3.8.1.-** Se establecen las siguientes modalidades de pago para que el Titular, de acuerdo con Ibercaja y según el tipo de Tarjeta (que figura en las CP), se acoja a la que más le convenga: débito, crédito, pago mixto y prepago.

a) Débito: adeudo directo e inmediato en la cuenta asociada. No obstante, en las operaciones realizadas “fuera de línea”, podrá existir un diferimiento temporal hasta que el apunte llegue a los sistemas de Ibercaja; por ello, la revocación de la autorización del adeudo en la cuenta asociada (o la cancelación de ésta) no surtirá efectos con respecto a estas operaciones ya realizadas pero pendientes de asentar, siendo igualmente responsables solidarios de su pago todos los Titulares de la cuenta asociada.

b) Crédito: adeudo directo e inmediato en la Cuenta-Tarjeta. El reembolso del crédito dependerá de la modalidad pactada (que puede ser: (i) “pago diferido” (ii) “pago fraccionado” (“crédito revolvente” o “revolving”) (iii) “fraccionamiento de pagos” (aplicación del crédito “revolving” a las compras que escoja el Titular) (iv) “aplazamiento de pagos a una fecha”; las cuentas en las que se verificará el reembolso (caso de haber saldo suficiente) serán las indicadas en la CGC “Pago y compensación de saldos”, apartado 3.9.4.2.

Procede indicar que cada modalidad de pago tiene sus ventajas e inconvenientes. El Titular deberá valorar cuál de ellas se adapta a sus necesidades, y tener en cuenta entre otras cuestiones, el tipo de interés pactado en cada modalidad y la cuantía de los reembolsos, que se reflejan en la Condiciones Particulares para cada tipo de modalidad.

(i) En pago diferido, el reembolso lo será por el total de las cantidades dispuestas, con la periodicidad indicada en las CP “periodicidad” y en el día indicado en “vencimientos”.

(ii) En pago fraccionado (revolving), en que el crédito dispuesto no se debe satisfacer en su totalidad al final del período de liquidación pactado, y el reembolso lo será como mínimo por la cantidad fijada en las C.P. “Importe mínimo reembolso”, salvo que el saldo deudor de la Cuenta-Tarjeta sea menor, en cuyo caso el adeudo lo será por esta última cantidad; cuando el importe de reembolso mensual resultante de aplicar el porcentaje establecido en las C.P. “% Reembolso” sea superior a 10€, se redondeará a la baja a la decena inmediatamente inferior, salvo que el importe mínimo de reembolso sea superior, en cuyo caso se aplicará éste último; la periodicidad de los reembolsos es la que se indica en las CP “periodicidad”. El número de pagos dependerá del saldo dispuesto y del importe o porcentaje mensual de reembolso indicado en las Condiciones Particulares.

(iii) “En “fraccionamiento de pagos”, el Titular podrá solicitar a Ibercaja el fraccionamiento de cada una de las operaciones a crédito en modalidad de “Pago diferido” realizadas con la Tarjeta, o de un importe a determinar por el Titular con el máximo del importe pendiente de reembolsar; el interés corresponde al marcado en la casilla “fraccionamiento de pagos”, consistente en fraccionar su pago en un número de meses hasta el plazo máximo que se le indicará en el momento de solicitar el fraccionamiento; el importe pendiente de estas operaciones fraccionadas seguirá integrando el saldo dispuesto de la cuenta-tarjeta, pero con una modalidad de pago o un plazo de pago diferente. Los datos particulares del crédito (importe, número y periodicidad de los pagos) se indicarán previamente a su aceptación por el Titular en

el momento de la solicitud del fraccionamiento.

La operativa “plazox” permite fraccionar compras en el punto de venta a las tarjetas y comercios que admitan esta modalidad, con las condiciones y desde el importe de compra establecidos en las C.P.

(iv) En “aplazamiento de pagos a una fecha”, el Titular podrá solicitar a Ibercaja el aplazamiento de cada una de las operaciones a crédito en modalidad de “Pago diferido” realizadas con la Tarjeta, o de un importe a determinar por el Titular con el máximo del importe pendiente de reembolsar; el interés corresponde al marcado en la casilla “aplazamiento de pagos a una fecha”, consistente en posponer su pago hasta el plazo máximo que se le indicará en el momento de solicitar el aplazamiento; el importe pendiente de estas operaciones aplazadas seguirá integrando el saldo dispuesto de la cuenta-tarjeta, pero con una modalidad de pago o un plazo de pago diferente. Los datos particulares del crédito (importe, número y periodicidad de los pagos) se indicarán previamente a su aceptación por el Titular en el momento de la solicitud del aplazamiento.

Para las modalidades “pago fraccionado” (revolving) y “fraccionamiento de pagos”, el reembolso del saldo pendiente se iniciará una vez transcurrido un periodo de carencia de un mes, periodo en el que sólo se devengarán los intereses correspondientes.

Para cualquier modalidad de crédito, si en cualquier momento el saldo deudor de la Cuenta-Tarjeta sobrepasa el límite de crédito concedido, este diferencial tendrá la consideración de excedido.

Si por falta de saldo en las cuentas indicadas en la CGC “Pago y compensación de saldos”, apartado 3.9.4.2, no se verificara el reembolso, el importe no reembolsado permanecerá en la Cuenta-Tarjeta con la consideración de impagado, salvo que Ibercaja decidiera efectuar el adeudo en descubierto en aquellas cuentas indicadas en ese apartado 3.9.4.2.

c) Pago Mixto: En esta modalidad, el Titular puede definir una cantidad por debajo de la cual, los pagos serán a débito, y por encima de la cual, los pagos serán a crédito. Los pagos a crédito lo serán según la modalidad “pago diferido” fin de mes.

d) Prepago: Es necesario ingresar previamente dinero en la tarjeta para poder utilizar como Medio de Pago. El dinero que se ingresa en la tarjeta puede provenir de una cuenta de Ibercaja, de efectivo, o de otra tarjeta de crédito o débito.

3.8.2.- Si las operaciones intentadas carecieran de la oportuna provisión de fondos (en débito y prepago) o límite disponible (en crédito) serán rechazadas por Ibercaja, salvo el caso excepcional de operaciones “fuera de línea”.

3.8.3.- La modalidad de pago podrá ser única (es decir, la misma para todas las operaciones realizadas con la Tarjeta) o múltiple (es decir, cada operación podrá tener su propia modalidad de pago, con sus propios devengos).

3.8.4.- Este contrato no prevé una garantía de reembolso del importe total del crédito del que se haya dispuesto en virtud de este contrato, salvo que se conceda dicha garantía.

### 3.9.- Cuenta-tarjeta

3.9.1.- Para el funcionamiento a crédito de la Tarjeta, existe la Cuenta-Tarjeta, que funciona como una cuenta de crédito en la que se anotan:

En el Debe:

- Los importes de las operaciones de la Tarjeta.
- Las comisiones y gastos.
- Los intereses, tanto ordinarios como moratorios y de excedidos, que podrán capitalizarse para devengar nuevos intereses.

En el Haber:

- Las anulaciones/devoluciones de operaciones que, con carácter extraordinario, se produzcan.
- Los abonos realizados para reducir/cancelar los saldos deudores de la Cuenta-Tarjeta.

3.9.2.- Dada la posibilidad de que concurran en una misma Tarjeta diversas modalidades de pago, el saldo deudor de la Cuenta-Tarjeta integrará la totalidad de la operatoria realizada, aunque cada operación lo sea de conformidad con sus características propias.

3.9.3.- Límites de la cuenta-tarjeta. reducciones del saldo deudor

1. El límite disponible de la Cuenta-Tarjeta, que tiene carácter rotatorio (entendido en el sentido de que los saldos reembolsados reponen el saldo disponible en la cuenta-tarjeta), es el especificado en las CP “Crédito Concedido” del que el Titular podrá disponer con arreglo a lo pactado. El saldo deudor de la Cuenta-Tarjeta reducirá en la misma medida el límite disponible.

2. Las reducciones del saldo deudor se podrán realizar por cualquiera de los adeudos expresados en la CGC “Pago y compensación de Saldos”, apartado 3.9.4.2.

3.9.4.- Pago y compensación de saldos

3.9.4.1.- El Titular será deudor de Ibercaja por los importes de los comprobantes, intereses, comisiones y gastos que correspondan a operaciones de la Tarjeta. Entre los gastos a cargo del Titular, se incluyen, sin excluir ningún otro concepto, las cantidades que Ibercaja haya tenido que pagar a la entidad propietaria del cajero por la utilización del mismo.

El Titular se obliga a pagar a Ibercaja las sumas adeudadas por las operaciones con su Tarjeta, en las fechas que se determinen, de acuerdo con la modalidad de pago que se haya establecido. Todos los Titulares responden solidariamente frente a Ibercaja por cualquier obligación dimanante de lo aquí pactado.

En caso de impago, además de los intereses, las comisiones y las penalizaciones previstas en este contrato, podría acarrear para el Titular graves consecuencias (por ejemplo, la venta forzosa de todos sus bienes, presentes y futuros, para el caso de que Ibercaja instara su reclamación) y dificultar la obtención de financiación.

3.9.4.2.- El pago de las cantidades indicadas se realizará por medio de adeudo en la cuenta asociada o, en su defecto, en cualquier otra cuenta o depósito abierto a

nombre del Titular. El Titular deberá mantener abierta en Ibercaja una cuenta de pago cuya finalidad, al menos, sea acumular capital para efectuar reembolsos de la Tarjeta. Se entenderán compensables y garantizadas entre sí las diversas cuentas y depósitos de cualquier naturaleza de un mismo cliente (aunque sea con otros cotitulares) mantenidas en cualquier oficina de Ibercaja aunque fueran de moneda distinta.

Los Titulares autorizan irrevocablemente a Ibercaja para que, con el fin de cancelar o reducir toda clase de débito que cualquiera de ellos (aunque sea con otros cotitulares) mantenga con Ibercaja, esta entidad pueda unilateralmente aplicar o traspasar los saldos acreedores de cualquier cuenta o depósito (de valores, incluso realizando su venta, o de dinero en cualquier moneda) de los que pueda disponer como Titular. Además Ibercaja queda facultada para impedir al Titular disponer de estos saldos acreedores en la medida en que no cancele aquel débito.

3.9.4.3.- Para los contratos de tarjeta de empresa en que figure como Titular la propia empresa y como disponente la persona física usuaria final, el Titular asume como propias, sin limitaciones, todas las operaciones realizadas por el disponente; a su vez, el disponente asume de igual forma todas las obligaciones correspondientes al Titular, con la única excepción de las de pago previstas en esta CGC “Pago y compensación de saldos”; no obstante, si el disponente actuara fraudulentamente, también responderá de esas obligaciones de pago solidariamente con el Titular.

#### **4.- Sobre los gastos, tipos de interés y de cambio y precio de los productos y servicios:**

**4.1.- Gastos que el usuario debe abonar al proveedor de servicios de pago, incluidos los que, en su caso, pueda percibir Ibercaja de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del Real Decreto-ley 19/2018 de Servicios de Pago, y, cuando resulte pertinente, el correspondiente desglose de los mismos.**

4.1.1.- Cuando el Titular de la cuenta de pago no sea consumidor ni microempresa, Ibercaja podrá repercutirle todos los gastos que se deriven del suministro y envío de la información relativa a las operaciones de pago que realice a través de cualesquiera contratos que tenga formalizados con Ibercaja.

4.1.2.- Cuando el Titular de la cuenta de pago sea un Consumidor o microempresa, Ibercaja no podrá repercutir al Titular ningún gasto por el suministro y envío de la información habitual a que se refiere la Orden ECE/1263/2019, salvo en los supuestos que a continuación se indica. Excepciones a esta regla general: Ibercaja podrá cobrar al Titular los gastos de envío de información en los siguientes supuestos (dichos gastos serán razonables y acordes con los costes efectivamente soportados por Ibercaja):

(i) Cuando el Titular haya solicitado a Ibercaja el envío de la información a través de una forma distinta de la especificada en el contrato (se hace constar que el este medio de comunicación es un buzón de correspondencia digital, “Mi Buzón electrónico de correspondencia” o “Mi Buzón de Correspondencia”, definido en el apartado “comunicaciones” de la CGC “Sobre la comunicación”; (ii) Cuando el Titular solicite a

Ibercaja información adicional a la exigida por norma legal o reglamentaria (el RD-L 19/2018 de Servicios de Pago y la Orden ECE/1263/2019 o sus disposiciones de desarrollo); (iii) Cuando el usuario de servicios hubiera facilitado un identificador único incorrecto, la orden de pago no se hubiera ejecutado (o se hubiera ejecutado defectuosamente) e Ibercaja se hubiera esforzado razonablemente por recuperar los fondos de la operación de pago, según prevé el art. 59 del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago; (iv) Cuando Ibercaja notificara al Titular el rechazo a ejecutar una orden de pago o iniciar una operación de pago de una orden de pago, cuando la negativa estuviera objetivamente justificada, según se prevé en el art. 51 del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago y (v) La obtención de dinero en efectivo en cajeros ajenos a la Red Ibercaja conlleva la obligación del Titular de reembolsar a Ibercaja la cantidad que esta haya tenido que satisfacer a la entidad propietaria del cajero; esta cantidad se reputa un gasto a cargo del Titular.

## **4.2.- Tipos de interés y de cambio que se aplicarán o, si van a utilizarse los tipos de interés y de cambio de referencia, el método de cálculo del interés efectivo y la fecha correspondiente y el índice o la base para determinar dicho tipo de interés o de cambio de referencia.**

### **4.2.1.- Intereses**

4.2.1.1.- Intereses ordinarios. En las CP se detallan los conceptos que dan lugar al devengo de intereses ordinarios y las tarifas aplicables en cada caso. Se incluyen en “Efectivo” las disposiciones de dinero en cajeros y ventanillas. Se incluyen en “Cuasi-Efectivo” las compras realizadas en los sectores de actividad de casinos, loterías y apuestas, así como los traspasos entre tarjetas y traspasos de tarjeta a cuenta asociada. El resto de operaciones se consideran “Compras”. En cada concepto se incluyen las comisiones cobradas por los mismos. Los intereses ordinarios se devengarán operación a operación desde la fecha de realización de la misma, liquidándose el día 1 de cada mes.

La fecha valor del apunte será la del día siguiente hábil al de la liquidación; no obstante, Ibercaja podrá realizar el apunte de adeudo o de abono en los cinco días hábiles siguientes a aquella fecha valor.

En la valoración de operaciones se aplicarán los criterios establecidos en el RD-Ley 19/2018 de Servicios de Pago y sus normas de desarrollo.

4.2.1.2.- Intereses de excedidos y de demora. Excedidos: si por cualquier motivo el saldo deudor del crédito excediera del límite vigente en cada momento, Ibercaja podrá aplicar sobre la parte excedida el tipo nominal mensual pactado en las CP “Interés saldos excedidos”. Demora: los importes impagados devengarán hasta su total cancelación el tipo nominal mensual pactado en las CP “Interés moratorio”. La liquidación de estos intereses se producirá el día en que se efectuará el pago.

Los intereses de excedidos y los de demora se podrán aplicar a cualquier modalidad de crédito (ya sea pago diferido o fraccionado).

4.2.1.3.- En caso de cancelación o de vencimiento anticipado, la liquidación de los intereses se producirá en dicho momento, no siendo preciso aguardar a otras fechas

previstas de liquidación.

4.2.1.4.- Los saldos acreedores que, por motivos extraordinarios, pudieran producirse en la Cuenta-Tarjeta, no devengarán intereses.

4.2.1.5.- Fórmula de cálculo. Para el cálculo de los intereses se utilizarán las siguientes fórmulas:

(I) Para los intereses ordinarios

$I = \sum_n SD_n \times T_n \times 12/36000$ , donde  $SD_n$  es el saldo deudor del día “n” y  $T_n$  es el tipo de interés nominal “mensual” aplicable al día “n”.

(II) Para los intereses excedidos:

$I = \sum_n SE_n \times T_n \times 12/36000$ , donde  $SE_n$  es el saldo excedido del día “n” y  $T_n$  es el tipo de interés nominal “mensual” aplicable al día “n”.

(III) Para los intereses de demora cobrados para períodos inferiores a 12 meses:

$I = R \times T \times 12 \times D / 36000$ , donde R es el importe recobrado, T el tipo de interés nominal mensual y D el número de días impagado.

(IV) Para los intereses de demora cobrados para impagos superiores a 12 meses:

$I = R \times ((1 + (T \times 365 / 30) / 100)^{(D / 365)} - 1)$ , , donde R es el importe recobrado, T el tipo de interés nominal mensual y D el número de días impagados.

(V) Para la TAE se aplicará la fórmula conforme la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo; la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios; y, la Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos. Los parámetros utilizados para este cálculo serán los recogidos en las CP.

4.2.2.- Tipos de cambio. Se aplicará el indicado en la CGC “Operaciones en el extranjero”

4.2.3.- Aplicación inmediata de las variaciones de los tipos de interés o de cambio de referencia, y los requisitos de información en relación con dichas variaciones, de conformidad con el artículo 33.2 del Real Decreto-ley 19/2018 de Servicios de Pago.

Las partes pactan que las modificaciones de los tipos de interés o de cambio podrán aplicarse de inmediato y sin previo aviso, siempre que las variaciones se basen en los tipos de interés o de cambio de referencia acordados

4.2.4.- Precio de los productos y servicios

Se establecen las siguientes comisiones a abonar por el Titular de la Tarjeta, cuyo importe será el que figura en las Condiciones Particulares de este contrato.

– Emisión de una tarjeta de débito

- Mantenimiento de una tarjeta de débito (a cobrar por anticipado en períodos semestrales)
- Emisión de una tarjeta de crédito
- Mantenimiento de una tarjeta de crédito (a cobrar por anticipado en períodos semestrales)
- Retirada de efectivo a débito mediante tarjeta en cajeros automáticos.
- Retirada de efectivo a crédito mediante tarjeta en cajeros automáticos
- Comisión por consultas de operaciones varias en cajeros.
- Comisión por emisión de duplicados de tarjetas.
- Comisión por cambio de divisa en compras realizadas en comercios en zona no-Euro
- Comisión por cancelación anticipada de crédito aplazado: Se aplicará sobre aquellas cantidades amortizadas anticipadamente del saldo de una tarjeta de crédito aplazado, con las limitaciones establecidas en el artículo 30 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de Crédito al Consumo (para el supuesto de que el Titular sea un consumidor, según lo definido en esa Ley, y la operación no se encuentre excluida de esa misma ley).
- Indemnización por gastos de reclamación de impagados (por inexistencia de saldo suficiente en la cuenta asociada a la tarjeta): el Titular resarcirá a Ibercaja de los costes incurridos derivados de la gestión prudente de sus riesgos, cuando informe al Titular de la necesidad de cubrir la deuda generada por su impagado; este cobro se percibirá en cada ocasión en que se produzca un impagado en la cuenta-Tarjeta, con el umbral de importe y días de impago señalados en las C.P.; el importe de esta penalización (para los NO consumidores, toda vez que los consumidores se regirán por lo indicado más adelante) será el importe fijo señalado en las C.P., con independencia del canal empleado, del importe del impago, de las gestiones realizadas o de los costes incurridos; no obstante, en el caso de consumidores (entendiéndose por tales los previstos en el art. 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, que aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias), se aplicará el siguiente régimen especial: el importe de la penalización nunca excederá de la cuantía del impagado reclamado y, atendiendo a criterios de proporcionalidad, y dependiendo del importe del impago y de las gestiones realizadas, se aplicará la tabla indicada en las C.P. Además, se aplicarán (tanto en el caso de consumidores como de NO consumidores) las siguientes particularidades: (1) Para la determinación de la cuantía del impago se considera el mayor saldo del impago desde que se inició el impagado hasta el momento del cargo de la penalización; (2) No será posible reiterar el cobro de la penalización para un mismo impagado, ni siquiera cuando, en caso de impago en el tiempo, éste se prolongue en sucesivas comunicaciones; (3) Será incompatible con otras penalizaciones en la medida en que se enmarca en la reconducción del pago de la deuda. De las gestiones de reclamación de los impagados, Ibercaja conservará un registro que estará a disposición del cliente. Además, serán de aplicación las comisiones derivadas de actuaciones o situaciones que puedan darse al amparo de este contrato y que figuren en el folleto oficial de tarifas, a disposición del titular en cada oficina de Ibercaja y en su página web

## **5. Sobre la comunicación:**

### **5.1. Comunicaciones.**

Envío de comunicaciones en soporte duradero. Ibercaja pone a disposición del Titular como medio ordinario y específico de transmisión de la información, un buzón de correspondencia digital (“Mi Buzón electrónico de correspondencia” o “Mi Buzón de Correspondencia”), en el que Ibercaja entregará y archivará las comunicaciones que le dirija, y que le permite al Titular disponer de dichas comunicaciones de manera fácilmente accesible, imprimiéndolas o archivándolas para su futura consulta.

Podrá acceder a su buzón de correspondencia digital: (i) Con las claves de acceso a la banca digital (Ibercaja Directo o app de Ibercaja), para lo cual deberá contar con un dispositivo (ordenador/teléfono inteligente/dispositivo equivalente), con conexión a Internet (ii) Con el PIN de su tarjeta financiera de Ibercaja, en los cajeros de Ibercaja (aquellos que cuenten con la función de consulta de documentación habilitada) o en banca digital (Ibercaja Directo o app de Ibercaja) o (iii) Sin necesidad de ninguno de los productos anteriores, con un código individual que se entrega en su oficina, con el que podrá acceder: bien a través de Banca Digital (Ibercaja Directo o app de Ibercaja) o los cajeros automáticos de Ibercaja (aquellos que cuenten con la función de consulta de documentación habilitada).

El Titular expresamente acepta como válidamente efectuada toda comunicación a través de ese buzón de correspondencia digital, declarando aceptar expresamente que Ibercaja pueda archivar cualesquiera documentos en los servidores seguros de Ibercaja a modo de entrega telemática, conociendo que podrá imprimir o archivar una copia de los documentos, aceptando que en caso de discrepancias entre la copia y el documento guardado en el soporte duradero definido en este párrafo, primará este último documento.

Envío de las comunicaciones mediante correspondencia física en soporte papel. Como excepción a lo anterior, si el Titular designa expresamente el envío de correspondencia física, en papel, a un domicilio físico, se entiende que ha solicitado, e Ibercaja acepta, que la información relacionada con operaciones derivadas del uso de esta cuenta, se le envíe por medio de correspondencia postal en soporte papel. En este caso, el Titular declara conocer y aceptar que, dado que ha solicitado la transmisión de la información por un medio de comunicación distinto del ordinario especificado en este Contrato (que es el buzón de correspondencia digital), Ibercaja podrá cobrarle gastos (razonables y acordes con los costes) por la comunicación.

### **5.2.- Frecuencia de la información.**

Información sin demoras injustificadas. Una vez que el importe de una operación de pago sujeta a un contrato marco se haya cargado en la cuenta del Titular, o cuando el Titular no utilice una cuenta de pago tras recibir la orden de pago, Ibercaja le facilitará, sin demoras injustificadas, información detallada identificativa de la operación. Análogamente, inmediatamente después de la ejecución de cada operación de pago sujeta a un contrato marco, el proveedor de servicios de pago del beneficiario le

facilitará, sin demoras injustificadas, información detallada identificativa de la operación.

Información Mensual. La información a que se refiere el párrafo anterior será facilitada asimismo al menos una vez al mes.

Información Anual. Además, Ibercaja remitirá anualmente, durante el mes de enero de cada año, una comunicación en la que, de manera completa y detallada, se recoja la información prevista en la Orden EHA/2899/2011 orden sobre comisiones y gastos devengados y tipos de interés efectivamente aplicados a cada servicio bancario prestado al cliente durante el año anterior.

Cuando la modalidad sea “débito” o “prepago” las operaciones se notificarán en las comunicaciones previstas en la Cuenta de depósito de efectivo o Tarjeta de la que procedan los fondos.

### **5.3.- Lengua o lenguas de celebración de los contratos sujetos al RD-L 19/2018 de Servicios de Pago.**

El contrato marco y las comunicaciones derivadas de la relación contractual se realizarán en castellano; no obstante, y cuando así resulte exigible de la legislación vigente de un territorio español con otra lengua cooficial, el contrato y la comunicación estarán redactados en aquellos otros idiomas cooficiales.

### **5.4.- Derecho del usuario del servicio de pago a recibir en cualquier momento el contrato marco y el folleto con la información y las condiciones contempladas en este artículo, de conformidad con el artículo 15 de la Orden ECE/1263/2019.**

El Titular tendrá en todo momento derecho a recibir el contrato marco y el folleto con la información y las condiciones contempladas en el art.14 de la Orden ECE/1263/2019, quedando dichos documentos a su disposición en su oficina.

## **6.- Sobre las responsabilidades y requisitos necesarios para la devolución:**

### **6.1.- Descripción de las medidas que el Titular deberá adoptar para preservar la seguridad de un instrumento de pago y de la forma en que debe realizarse la notificación al proveedor de servicios de pago a efectos del artículo 41.b) del Real Decreto-ley 19/2018 de Servicios de Pago, en los casos de extravío, sustracción, apropiación indebida o utilización no autorizada de aquel.**

Mediante la Tarjeta, su PIN o los otros factores de autenticación, el Titular puede disponer de su patrimonio realizando las operaciones indicadas en la CGC “Utilización del servicio de pago”. Esto supone una comodidad para el Titular para realizar operaciones de pago, pero conlleva importantes riesgos para el Titular en el caso de que un tercero acceda a la Tarjeta o a sus claves, ya que ese tercero podrá acceder al patrimonio del Titular (disponiendo enteramente de los límites de la tarjeta); en caso de cesión no intencionada de la Tarjeta, su PIN o cualquier factor de autenticación, ese tercero puede causar graves quebrantos al Titular. Para minimizar estos riesgos, debe observarse lo que se expresa en esta cláusula.

1) El Titular adquiere el deber de custodia de la Tarjeta, propiedad de Ibercaja, que el Titular recibe con la obligación de destruir a su caducidad o a la expiración de la

relación contractual

2) El Titular se obliga, al menos, a:

- Obrar con la diligencia exigible, debiendo estar normal y actualizadamente informado y actuar razonablemente atento y perspicaz.
- Conservar y utilizar correctamente la Tarjeta y los dispositivos contactless asociados a ella.
- Destruir el impreso de notificación del PIN a su recepción una vez memorizado.
- No anotar el PIN en la propia Tarjeta, ni en los dispositivos contactless, ni en cualquier otro objeto que guarde o lleve con ella.
- Evitar asignar un PIN con números fácilmente deducibles por terceros (fechas de nacimiento, boda o similares, números de DNI, matrícula de vehículo, número de teléfono, etc.)
- Adoptar cuantas precauciones sean convenientes para evitar el conocimiento o la utilización del PIN o de cualquier otro factor de autenticación por terceras personas. En caso de guardar un registro de dicho código, se realizará de forma segura.
- En todo caso se evitará que terceros puedan observar el marcaje del PIN o de cualquier otro factor de autenticación.
- Adoptar cuantas precauciones sean convenientes para evitar que terceras personas puedan acceder a la Tarjeta, que deberá estar siempre bajo el control del Titular, así como a los dispositivos contactless
- Destruir la Tarjeta que haya caducado o que haya sido sustituida por otra por cualquier motivo.
- Además de las previstas en esta cláusula, para las tarjetas que cuenten con tecnología contactless, dado que para la adquisición de bienes o servicios no es necesario teclear el PIN hasta el límite y en las condiciones vigentes en cada momento y país, el titular deberá custodiar la tarjeta contactless y los dispositivos asociados, con especial diligencia.
- En operaciones en comercio electrónico, el titular debe asegurar que el terminal desde el que opera está protegido con sistemas de antivirus actualizados o firewalls para evitar accesos no autorizados. Además, con anterioridad a introducir cualquier dato relativo a la Tarjeta o al Titular, el Titular debe de comprobar que el proveedor de los bienes o servicios goza de la suficiente seguridad (“comercio electrónico seguro”).
- En caso de utilizarse a través de aplicaciones móviles, además de las establecidas en esta condición general, deberá estarse a lo señalado en las condiciones especiales del servicio (Apple Pay, Samsung Pay, Google Pay u otros que existan en el futuro).
- Igualmente el Titular se obliga a comunicar sin demora indebida en cuanto tenga conocimiento de ello, a Ibercaja, bien en cualquiera de sus oficinas (durante su horario de apertura al público), bien a través de Banca Digital (Ibercaja Directo o app de Ibercaja), o bien en los teléfonos 900400600 (tf. gratuito), 976201072 o 915965335 o en el que figure en la sección “contáctanos” de [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es) (los teléfonos indicados cuentan con servicio telefónico 24 horas al día, 365 días al año e Ibercaja podrá grabar la conversación telefónica, para que pueda ser utilizada, en caso de discrepancia, ante cualquier órgano, administrativo, jurisdiccional o de

cualquier otro género, a lo cual presta su consentimiento el Titular) los siguientes extremos:

- extravío, sustracción o apropiación indebida de la Tarjeta o de su utilización no autorizada (para las cuales Ibercaja podrá exigir el resguardo de la correspondiente denuncia ante la autoridad competente) o mal funcionamiento de la Tarjeta o de los dispositivos asociados a ella.
- Identificación de Operatoria sospechosa
- Anotación en la Cuenta-Tarjeta, o en cualquier otra cuenta del Titular, de una transacción no autorizada.
- Cualquier otro error o anomalía en la gestión de la Tarjeta, los dispositivos contactless o de las cuentas del Titular.

Asimismo, el Titular puede anular/apagar la tarjeta a través de “Ibercaja Directo” o de la aplicación móvil “Ibercaja”. Igualmente, el titular puede reducir los límites de su tarjeta para minimizar los riesgos.

El Titular asume la obligación de adoptar cuantas medidas sean convenientes para tomar conocimiento lo antes posible de todas las circunstancias antes referidas.

Advertencia: Ibercaja nunca iniciará una comunicación en la que se pida al Titular claves personales y secretas de tarjetas (o cualquier otro factor de autenticación) por teléfono, por Internet, ni por SMS. El Titular debe desconfiar de las comunicaciones (carta, llamada telefónica, mensajes, correos electrónicos u otras) que le pidan sus claves o factores de autenticación; si el Titular las facilita podría estar permitiendo que personas desconocidas le ocasionen graves perjuicios.

En la web pública de Ibercaja ([www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es)) y en otras webs oficiales, como son las de la Policía ([www.policia.es](http://www.policia.es)) o la del Banco de España ([www.bde.es](http://www.bde.es)) se divulga información útil y actualizada para combatir el fraude asociado a las Tarjetas.

## **6.2.- El procedimiento seguro de notificación al usuario por parte de Ibercaja en caso de sospecha de fraude, fraude real o de amenazas para la seguridad.**

Salvo que se acuerde otro específico con el Titular, se contactará por medio del número de tf. móvil facilitado por el Titular, en su defecto un número de teléfono fijo o por medio del buzón digital de correspondencia.

## **6.3.- Condiciones en las que Ibercaja se reserva el derecho de bloquear un instrumento de pago, de conformidad con el artículo 40 del Real Decreto-ley 19/2018 de Servicios de Pago.**

Ibercaja podrá bloquear el uso de la Tarjeta si concurre cualquier circunstancia de las que se expresan a continuación:

- a) Irregularidad grave o irregularidades no graves, pero reiteradas, del Titular en el uso de la Tarjeta
- b) Si concurrieran razones objetivamente justificadas relacionadas con la seguridad de la tarjeta, la sospecha de una utilización no autorizada o fraudulenta de ella o, en caso de que esté asociada a una línea de crédito, un aumento significativo del riesgo de que El Titular pueda ser incapaz de hacer frente a su obligación de pago.
- c) Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones esenciales asumidas por cualquier

Titular frente a Ibercaja; a tales efectos, se entienden por obligaciones esenciales por expresa voluntad de las partes las expresadas en esta cláusula y en particular las siguientes: (i) las de pago de cualquier cantidad pactada en este contrato (ii) no superar los límites pactados en este contrato y (iii) comunicar a Ibercaja, con carácter inmediato, todo cambio de régimen económico matrimonial y, de ser comerciantes, los actos de oposición y revocación a que alude el artículo 11 del Código de Comercio.

- d) Si se alterase notoriamente la solvencia, liquidez, circunstancias esenciales o rentabilidad de cualquiera de los Titulares, salvo que, requeridos al efecto por Ibercaja garantizaran suficientemente la deuda en el plazo de 48 horas). Sin perjuicio de cualquier otro supuesto, se entenderá que se altera notoriamente la solvencia, liquidez, circunstancias esenciales o rentabilidad si cualquiera de los Titulares (i) incumpliera cualquier obligación económica siempre que (individualmente considerada la obligación o sumadas las diferentes obligaciones incumplidas) fuera bien por un importe superior a 400 euros o bien por un importe superior al 1% del límite o capital iniciales de este contrato (esta causa (i) no será de aplicación a quienes tuvieran la consideración de consumidores) o (ii) concurrieran circunstancias que supongan la interrupción de su normal actividad, o (iii) peligrara inminentemente su unidad patrimonial o (iv) presentaran pérdidas o recursos propios negativos durante, al menos dos ejercicios consecutivos o (v) no pagara los tributos que gravan sus rentas o actividad, o no pagara las cuotas de las Seguridad Social o (vi) no depositara sus cuentas anuales en el registro mercantil en los plazos exigibles, si estuvieran obligados a ello o el informe de auditoría expresara salvedades que evidenciaran una alteración de la solvencia del deudor respecto de la que fue considerada para la concesión de la operación o (vii) se declarara o solicitara el concurso (o procedimiento análogo) de cualquiera de los titulares o fiadores o (viii) falleciera, o incurriera en alguna causa que disminuya o modifique su capacidad civil o (ix) alterara su estructura societaria o de la propiedad de su capital social que suponga un cambio de control de su actividad.
- e) Falseamiento o inexactitud graves de la información relevante facilitada a Ibercaja por cualquiera de los Titulares.
- f) Si cualquiera de los Titulares no prestara a favor de Ibercaja las garantías a que se comprometió.
- g) Si, caso de que el Titular de la tarjeta no lo fuera, con carácter de disposición indistinto, de la cuenta asociada, se revocara la autorización de adeudo en la cuenta asociada.
- h) Si no existiera cuenta asociada (o saldo disponible bastante en ella) para hacer frente a los pagos dimanantes de este contrato.
- i) En los casos de que la operación esté concertada a interés variable, cuando la parte deudora, antes de las nueve de la mañana del día en que el nuevo tipo de interés se devengue, comunique por escrito su no aceptación. En tal supuesto, vendrán obligados a cancelar este contrato en el plazo máximo de 30 días, tiempo durante el cual el saldo pendiente devengará el interés que hubiera regido en el periodo inmediatamente anterior.
- j) (Supuesto aplicable únicamente a no consumidores): si el Titular incumpliera sus

obligaciones económicas o se encontrara en situación de impago en cualquiera de sus relaciones contractuales con Ibercaja, no siendo preciso ningún requerimiento previo ni tampoco umbral de cuantías de incumplimiento.

Ibercaja informará al ordenante, por el medio ordinario y específico de comunicación previsto en este contrato, del bloqueo del instrumento de pago y de los motivos para ello. Esta comunicación se producirá con carácter previo al bloqueo y, de no resultar posible, inmediatamente después del mismo, a menos que la comunicación de tal información resulte comprometida por razones de seguridad objetivamente justificadas o fuese contraria a cualquier otra disposición normativa.

Además, si se verificara cualquiera de los casos anteriores de bloqueo, Ibercaja podrá vencer anticipadamente el saldo deudor que pudieran existir en la Cuenta-Tarjeta (incluyéndose en este vencimiento anticipado todas las operaciones, cualquiera que fuere su modalidad propia) y la posibilidad de su adeudo automático en cualquier cuenta del Titular, según lo previsto en la CGC "Pago y compensación de Saldos", apartado 3.9.4.2.

#### **6.4.- Responsabilidad del Titular en caso de operaciones de pago no autorizadas, de conformidad con el artículo 46 del Real Decreto-ley 19/2018 de Servicios de Pago, con información sobre el importe correspondiente.**

6.4.1.- Consumidores o microempresas (si el Titular tuviera la consideración de consumidor o microempresa a los efectos del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago). Se aplicarán las siguientes reglas:

1) No obstante lo dispuesto en el artículo 45 del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago, El Titular no soportará las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas resultantes de la utilización de un instrumento de pago extraviado, sustraído o apropiado indebidamente por un tercero.

Ahora bien, El Titular soportará todas las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas si El Titular ha incurrido en tales pérdidas por haber actuado de manera fraudulenta o por haber incumplido, deliberadamente o por negligencia grave, una o varias de las obligaciones que establece el artículo 41 del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago, o una o varias de las obligaciones de diligencia, protección o seguridad que establecidas en este contrato (especialmente, las indicadas en la CGC 6.1) o en las condiciones de servicio de pago a través de aplicaciones móviles. En esos casos, ordenante soportará íntegramente las pérdidas.

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

2) Si Ibercaja no exige autenticación reforzada de cliente El Titular solo soportará las posibles consecuencias económicas en caso de haber actuado de forma fraudulenta. En el supuesto de que el beneficiario o el proveedor de servicios de pago del

beneficiario no acepten la autenticación reforzada del cliente, deberán reembolsar el importe del perjuicio financiero causado a Ibercaja.

3) Salvo en caso de actuación fraudulenta, El Titular no soportará consecuencia económica alguna por la utilización, con posterioridad a la notificación a que se refiere el artículo 41.b) del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago, de un instrumento de pago extraviado o sustraído (esta exención no se aplicará, en los casos previstos en el art. 34.2 del RD-L 19/2018, si el instrumento de pago se utiliza de forma anónima o Ibercaja es incapaz, por otros motivos intrínsecos del propio instrumento de pago, de demostrar que la operación de pago ha sido autorizada)

4) Si Ibercaja no tiene disponibles medios adecuados para que pueda notificarse en todo momento el extravío o la sustracción de un instrumento de pago, según lo dispuesto en el artículo 42.1.c) del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago, El Titular no será responsable de las consecuencias económicas que se deriven de la utilización de dicho instrumento de pago, salvo en caso de que haya actuado de manera fraudulenta.

6.4.2.- No consumidores ni microempresas. (Si El Titular no tuviera la consideración de consumidor o microempresa a los efectos del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago), El Titular soportará íntegramente las pérdidas con la única excepción de aquellas derivadas de la utilización del instrumento de pago con posterioridad a la notificación a Ibercaja de su extravío, sustracción, apropiación indebida o utilización no autorizada, y siempre y cuando El Titular hubiera actuado con la mayor diligencia (si no hubiera actuado así, también deberá asumir íntegramente las pérdidas)

**6.5.- La forma y el plazo dentro del cual el usuario del servicio de pago debe notificar al proveedor de servicios de pago cualquier operación de pago no autorizada, o iniciada o ejecutada de forma incorrecta, de conformidad con el artículo 43 del Real Decreto-ley 19/2018 de Servicios de Pago, así como la responsabilidad de Ibercaja en caso de operaciones de pago no autorizadas, de conformidad con el artículo 45 del Real Decreto-ley 19/2018 de Servicios de Pago.**

6.5.1.- Notificación y rectificación de operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas incorrectamente:

1) El Titular obtendrá la rectificación por parte de Ibercaja de una operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente únicamente si el Titular se lo comunica sin demora injustificada, en cuanto tenga conocimiento de cualquiera de dichas operaciones que sea objeto de reclamación, incluso las cubiertas por el artículo 60 del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago, y, en todo caso, dentro de un plazo máximo de trece meses contados desde la fecha del adeudo. No obstante, si el Titular no fuera un consumidor, este plazo será (en lugar de 13 meses) de 15 días.

En el caso de que el usuario de servicio de pago sea un consumidor o una microempresa, los plazos para la notificación establecidos en el párrafo primero no se aplicarán cuando Ibercaja no le haya proporcionado ni puesto a su disposición la información sobre la operación de pago con arreglo a lo establecido en el título II del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago.

2) Cuando intervenga un proveedor de servicios de iniciación de pagos, el usuario de servicios de pago deberá obtener la rectificación de Ibercaja gestor de cuenta en virtud del apartado 1, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 45.2, y el artículo 60.1 del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago.

La comunicación sin demora injustificada a Ibercaja deberá hacerse por escrito dirigido a Ibercaja, a su domicilio social, o a través de cualquiera de sus oficinas; en el escrito deberá indicar la referencia de la operación de pago (que no fue autorizada o se ejecutó incorrectamente), la fecha de su abono o adeudo y el identificador único de la tarjeta afectada.

6.5.2.- Responsabilidad de Ibercaja en caso de operaciones de pago no autorizadas. (Lo previsto en esta cláusula 6.5.2. no se aplicará, en los casos previstos en el art. 34.2 del RD-L 19/2018, si el instrumento de pago se utiliza de forma anónima o Ibercaja es incapaz, por otros motivos intrínsecos del propio instrumento de pago, de demostrar que la operación de pago ha sido autorizada).

1) Sin perjuicio del artículo 43 del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago, en caso de que se ejecute una operación de pago no autorizada, Ibercaja devolverá al Titular el importe de la operación no autorizada de inmediato y, en cualquier caso, a más tardar al final del día hábil siguiente a aquel en el que haya observado o se le haya notificado la operación, salvo cuando Ibercaja tenga motivos razonables para sospechar la existencia de fraude y comunique dichos motivos por escrito al Banco de España, en la forma y con el contenido y plazos que éste determine. En su caso, Ibercaja restituirá la cuenta de pago en la cual se haya efectuado el adeudo al estado en el que se habría encontrado de no haberse efectuado la operación no autorizada.

La fecha de valor del abono en la cuenta de pago del Titular no será posterior a la fecha de adeudo del importe devuelto.

2) Cuando la operación de pago se inicie a través de un proveedor de servicios de iniciación de pagos, Ibercaja devolverá inmediatamente y, en cualquier caso, a más tardar al final del día hábil siguiente, el importe de la operación de pago no autorizada y, en su caso, restituirá la cuenta de pago en la cual se haya efectuado el adeudo al estado en el que se habría encontrado de no haberse efectuado la operación no autorizada.

Si el responsable de la operación de pago no autorizada es el proveedor de servicios de iniciación de pagos, deberá resarcir de inmediato al proveedor de servicios de pago gestor de cuenta, a petición de este, por las pérdidas sufridas o las sumas abonadas para efectuar la devolución al ordenante, incluido el importe de la operación de pago no autorizada. De conformidad con el artículo 44.1 del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago, corresponderá al proveedor de servicios de iniciación de pagos demostrar que, dentro de su ámbito de competencia, la operación de pago fue autenticada y registrada con exactitud y no se vio afectada por un fallo técnico u otras deficiencias vinculadas al servicio de pago del que es responsable.

**6.6.- La responsabilidad de Ibercaja en caso de no ejecución o de ejecución defectuosa o con retraso de una orden de pago, de conformidad con el artículo 60 del Real Decreto-ley 19/2018 de Servicios de Pago.**

6.6.1.- Consumidores o microempresas (si el Titular tuviera la consideración de consumidor o microempresa a los efectos del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago). Se aplicarán las siguientes reglas:

1) En el caso de las órdenes de pago iniciadas directamente por El Titular, y sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 43, 59 y 64 del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago, Ibercaja será responsable frente al ordenante de la correcta ejecución de la operación de pago, a menos que Ibercaja pueda demostrar al ordenante y, en su caso, al proveedor de servicios de pago del beneficiario, que este último proveedor recibió el importe de la operación de pago de conformidad con el artículo 55 del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago. En tal caso, el proveedor de servicios de pago del beneficiario será responsable frente al beneficiario de la correcta ejecución de la operación de pago.

Cuando sea responsable Ibercaja con arreglo a lo dispuesto en el párrafo primero, devolverá sin demora injustificada al ordenante la cantidad correspondiente a la operación de pago no ejecutada o ejecutada de forma defectuosa y, en su caso, restablecerá el saldo de la cuenta de pago a la situación en que hubiera estado si no hubiera tenido lugar la operación de pago defectuosa.

La fecha de valor del abono en la cuenta de pago del Titular no será posterior a la fecha en que se haya efectuado el adeudo del importe.

Cuando sea responsable el proveedor de servicios de pago del beneficiario con arreglo a lo dispuesto en el párrafo primero, pondrá inmediatamente a disposición del beneficiario el importe correspondiente a la operación de pago y, en su caso, abonará el importe correspondiente en la cuenta de pago del beneficiario.

La fecha de valor del abono en la cuenta de pago del beneficiario no será posterior a la fecha en que se habría atribuido la fecha de valor al importe en caso de ejecución correcta de la operación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 58 del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago.

Cuando una operación de pago se ejecute con retraso, el proveedor de servicios de pago del beneficiario asegurará que, previa solicitud de Ibercaja que actúe en nombre del Titular, la fecha de valor del abono en la cuenta de pago del beneficiario no sea posterior a la fecha que se habría atribuido al importe en caso de ejecución correcta de la operación.

En el caso de una operación de pago no ejecutada o ejecutada de manera defectuosa en la que El Titular haya iniciado la orden de pago, Ibercaja, previa petición y con independencia de la responsabilidad que se determine con arreglo al presente apartado, tratará inmediatamente de rastrear la operación de pago y notificará al ordenante los resultados. No se cobrará por ello ningún gasto al ordenante.

2) En el caso de órdenes de pago iniciadas por el beneficiario o a través de él, y sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 43, 59 y 64 del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago, el proveedor de servicios de pago del beneficiario será responsable frente al beneficiario de la correcta transmisión de la orden de pago a Ibercaja, de conformidad con el artículo 55.3. Cuando el proveedor de servicios de pago del beneficiario sea

responsable con arreglo a lo dispuesto en el presente párrafo, devolverá inmediatamente el importe de la orden de pago a Ibercaja (proveedor del servicio de pago del Titular).

Cuando la transmisión de la orden de pago se efectúe con retraso, la fecha de valor correspondiente al abono del importe en la cuenta de pago del beneficiario no será posterior a la fecha de valor que hubiera tenido en caso de ejecución correcta de la operación.

Además, y sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 43, 59, y 64 del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago, el proveedor de servicios de pago del beneficiario será responsable frente al beneficiario de la tramitación de la operación de pago de conformidad con las obligaciones que le incumben con arreglo al artículo 58 del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago. Cuando el proveedor de servicios de pago del beneficiario sea responsable con arreglo a lo dispuesto en el presente párrafo, velará por que el importe de la operación de pago esté a disposición del beneficiario inmediatamente después de que dicho importe sea abonado en su propia cuenta. La fecha de valor correspondiente al abono del importe en la cuenta de pago del beneficiario no será posterior a la fecha de valor que habría tenido en caso de ejecución correcta de la operación.

En caso de una operación de pago no ejecutada o ejecutada de forma defectuosa con respecto a la cual el proveedor de servicios de pago del beneficiario no sea responsable, según lo dispuesto en los párrafos primero y tercero, Ibercaja será responsable frente al ordenante. Cuando Ibercaja incurra así en responsabilidad, devolverá al ordenante, según proceda y sin demora injustificada, el importe de la operación de pago no ejecutada o ejecutada de forma defectuosa y restituirá la cuenta de pago en la cual se haya efectuado el adeudo al estado en el que se habría encontrado de no haberse efectuado la operación de pago defectuosa. La fecha de valor del abono en la cuenta de pago del Titular no será posterior a la fecha en que se haya efectuado el adeudo del importe.

La obligación en virtud del párrafo cuarto no se aplicará a Ibercaja si dicho proveedor puede demostrar que el proveedor de servicios de pago del beneficiario ha recibido el importe de la operación de pago, incluso si el pago simplemente se ha ejecutado con retraso. En tal caso, el proveedor del servicio de pago del beneficiario atribuirá una fecha de valor al importe correspondiente al abono del importe en la cuenta de pago del beneficiario que no será posterior a la fecha de valor que habría tenido en caso de ejecución correcta de la operación.

En el caso de una operación de pago no ejecutada o ejecutada de manera defectuosa en la que la orden de pago haya sido iniciada por el beneficiario o a través de él, el proveedor de servicios de pago del beneficiario, previa petición y con independencia de la responsabilidad que se determine con arreglo al presente apartado, tratará inmediatamente de rastrear la operación de pago y notificará al beneficiario los resultados. No se cobrará por ello ningún gasto al beneficiario.

**6.6.2.- No consumidores ni microempresas.** (Si el Titular no tuviera la consideración de consumidor o microempresa a los efectos del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago), no se aplicarán las reglas más favorables para el usuario de servicios de pago,

indicados en el apartado precedente (6.6.1); en todo caso, Ibercaja podrá cobrar por los gastos en los que incurra.

6.6.3.- (Común con independencia de que el titular sea o no consumidor o microempresa). Además de lo anterior, y con independencia del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago, se pacta el siguiente sistema de responsabilidad de Ibercaja:

1) Con las limitaciones que se indican en esta CGC, Ibercaja será responsable frente al Titular de la correcta ejecución de la operación de pago hasta el momento en que su importe se abone en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario (o en la misma cuenta de éste si no coexistiera un proveedor de servicios de pago diferente de Ibercaja).

2) Ibercaja se responsabiliza únicamente de las pérdidas directas sufridas por el Titular y causadas directamente por un mal funcionamiento del sistema de Ibercaja. En cualquier caso, la responsabilidad de Ibercaja queda limitada al importe de la operación incorrectamente realizada y, en su caso, de sus intereses. En este sentido, atendiendo a la naturaleza de los medios tecnológicos previstos en este contrato, el Titular acepta que la responsabilidad de Ibercaja como consecuencia de errores o actos culposos, sea limitada a la obligación de realizar correctamente la operación ordenada, sin considerar otros daños o perjuicios que traigan causa del incumplimiento, tales como frustración de otros negocios o expectativas de lucro. No obstante Ibercaja no asume ninguna responsabilidad si el mal funcionamiento podía ser conocido por el Titular, bien por un mensaje en el sistema o bien por cualquier otro medio.

Ibercaja queda exenta de los perjuicios que se pudieran derivar de (i) la actuación de terceros, ya sean interferencias, omisiones, interrupciones, averías telefónicas o desconexiones en el funcionamiento operativo del sistema elegido (teléfono, Internet, etc), motivadas por causas ajenas a Ibercaja; (ii) retrasos o bloqueos en el uso del sistema elegido causados por deficiencias o sobrecargas de líneas telefónicas, o sobrecargas en el sistema de Internet o en otros sistemas electrónicos; (iii) daños que puedan ser causados por terceras personas mediante intromisiones ilegítimas en el sistema elegido, fuera del control de Ibercaja, así como (iv) los derivados de circunstancias excepcionales e imprevisibles fuera del control de Ibercaja cuyas consecuencias hubieran sido inevitables a pesar de todos los esfuerzos en sentido contrario o en el caso de que a Ibercaja se le apliquen otras obligaciones legales.

## **6.7.- Los requisitos necesarios para la devolución de la cantidad total correspondiente a las operaciones de pago autorizadas, en virtud de los artículos 48 y 49 del Real Decreto-ley 19/2018 de Servicios de Pago.**

6.7.1.- Devoluciones por operaciones de pago iniciadas por un beneficiario o a través del mismo.

6.7.1.1.- En el caso de consumidores o microempresas, se aplicarán las siguientes reglas:

1) El Titular tendrá derecho a obtener de Ibercaja, con fecha valor no posterior a la del adeudo, la devolución de la cantidad total correspondiente a las operaciones de pago autorizadas, iniciadas por un beneficiario o a través de él, que hayan sido ejecutadas

siempre que se satisfagan las siguientes condiciones (a) que la autorización no especificase, en el momento en que se dio, el importe exacto de la operación de pago; (b) que el importe supere el que El Titular podía esperar razonablemente teniendo en cuenta las anteriores pautas de gasto, las condiciones del contrato marco y las circunstancias pertinentes al caso.

A petición de Ibercaja, corresponderá al ordenante demostrar que se cumplen tales condiciones.

2) A efectos del apartado 1) (b), anterior, El Titular no podrá invocar motivos relacionados con el cambio de divisa cuando se hubiera aplicado el tipo de cambio de referencia acordado con su proveedor de servicios de pago.

3) En todo caso, el Titular e Ibercaja convienen que aquél no tenga derecho de reembolso cuando: (a) El Titular haya dado su consentimiento para que se ejecute la operación de pago directamente a Ibercaja, y (b) en su caso, Ibercaja o el beneficiario hayan proporcionado o puesto a disposición del Titular, en la forma acordada, información relativa a la futura operación de pago al menos con cuatro semanas de antelación a la fecha prevista.

6.7.1.2.- En el caso de No consumidores ni microempresas. El titular no será acreedor de los derechos de devolución enunciados anteriormente, por lo que Ibercaja podrá rechazar todas las peticiones de devolución de las operaciones autorizadas iniciadas por un beneficiario o a través del mismo.

6.7.2.- Solicitudes de devolución por operaciones de pago iniciadas por un beneficiario o a través del mismo.

6.7.2.1.- En el caso de que el Titular sea consumidor, se aplicarán las siguientes reglas:

1) El Titular podrá solicitar la devolución a que se refiere el artículo 48 del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago por una operación de pago autorizada iniciada por un beneficiario o a través del mismo, durante un plazo de ocho semanas contadas a partir de la fecha de adeudo de los fondos en su cuenta.

2) En el plazo de diez días hábiles desde la recepción de una solicitud de devolución, Ibercaja deberá devolver el importe íntegro de la operación de pago o bien comunicar al ordenante las razones objetivas que justifican su denegación de devolución, e indicar en este caso los procedimientos de reclamación, judiciales y extrajudiciales, a disposición del usuario, para el caso de que El Titular no esté conforme con las razones ofrecidas.

6.7.2.2.- En el caso de que el Titular sea una microempresa se aplicarán las siguientes reglas:

1) El plazo en que el Titular podrá solicitar la devolución a que se refiere el art. 48 del RD-L de Servicios de Pago será de 15 días (en lugar de las ocho semanas previstas para los consumidores).

2) El plazo en que Ibercaja deberá devolver el importe íntegro de la operación de pago o bien comunicar al ordenante las razones objetivas que justifican su denegación de

devolución será de 1 mes (en lugar de los 10 días previstos para los consumidores).

## **7.- Sobre las modificaciones y la resolución del contrato marco.**

**7.1.- Advertencia de que se considerará que el Titular acepta modificaciones de las condiciones establecidas con arreglo al artículo 33 del Real Decreto-ley 19/2018 de Servicios de Pago, a menos que notifique lo contrario al proveedor de servicios de pago con anterioridad a la fecha propuesta para la entrada en vigor de las modificaciones y al artículo 19 de la Orden ECE/1263/2019.**

1) Ibercaja se reserva el derecho a modificar este contrato.

Tales modificaciones se comunicarán previamente al Titular con, al menos, dos meses de antelación (o 15 días, si el Titular no tuviera la consideración de consumidor o microempresa a los efectos del RD-Ley 19/2018 de Servicios de Pago) respecto de la fecha de efecto de entrada en vigor de la modificación propuesta. SE ENTENDERÁ QUE EL TITULAR ESTÁ CONFORME CON LAS NUEVAS CONDICIONES SI EN LOS MENCIONADOS RESPECTIVOS PLAZOS NO MANIFIESTA SU OPOSICIÓN Este plazo podrá ignorarse si las condiciones fueran objetivamente más beneficiosas para el Titular.

Los límites de utilización de carácter individual podrán reducirse por parte de Ibercaja si concurre cualquiera de las circunstancias expresadas en las letras de la CGC 6.3., sin necesidad de previa notificación.

2) Todas las modificaciones a que se refiere esta cláusula lo son siempre sin perjuicio de la facultad de resolución reconocida al Titular (CGC "Duración del contrato marco") para el supuesto de que no fuera de su conveniencia seguir vinculado contractualmente a Ibercaja con los nuevos términos contractuales; en estos casos, el Titular tendrá derecho a la resolución sin coste adicional alguno siempre que se verifique antes de la fecha propuesta para la aplicación de las modificaciones.

Para la modificación del contrato por parte de Ibercaja no se exigirá razón válida. No obstante, si por ley imperativa se exigiera una razón válida para modificar el contrato, se pacta que bastará con que concurra cualquiera de las siguientes: (i) adaptación a exigencias de ámbito regulatorio, ya sean legislativas, jurisprudenciales, de organismos administrativos, o de otro ámbito (ii) modificación de cualquiera de las circunstancias que se tuvieron en cuenta en el momento de la contratación, incluida la adaptación ante cambios en las circunstancias de mercado sobrevenidas o (iii) modificaciones de las políticas de Ibercaja (ya sean en el ámbito comercial, contable, técnico, de seguridad, organizativo o de otro ámbito) (iv) evolución de las condiciones del mercado financiero (v) cualquier otra que se considere razón válida en nuestro ordenamiento jurídico.

3) Ibercaja se reserva también el derecho de modificar el perfil operativo de las tarjetas bajo su criterio como medida de prevención de fraude, con comunicación al Titular. Esta comunicación se producirá con carácter previo al bloqueo y, de no resultar posible, inmediatamente después del mismo, a menos que la comunicación de tal información resulte comprometida por razones de seguridad objetivamente justificadas o fuese contraria a cualquier otra disposición normativa

4) Solicitud de modificación contractual por parte del Titular: la modalidad de pago

pactada en este contrato podrá ser modificada sin necesidad de la firma de un nuevo contrato, concurriendo igualmente el consentimiento de Ibercaja; esta modificación podrá afectar a todas las operaciones realizadas o bien solo a alguna o algunas de ellas. Para tratar de llegar a un nuevo acuerdo con Ibercaja, el Titular podrá solicitarlo utilizando cualquier sistema que técnicamente lo permita, estableciéndose como único requisito técnico la manifestación del PIN o, en su caso, de cualquier otra clave de acceso o autenticación; en particular, y sin excluir ningún otro medio que en el futuro se pueda habilitar, el Titular podrá solicitar la modificación bien a través de la red de cajeros de Ibercaja, bien a través de cualquiera de los canales previstos en el contrato de Ibercaja Directo, para aquellos Titulares de tarjetas que hubieran suscrito dicho contrato, en los términos establecidos en ese contrato.

## **7.2.- Duración del contrato marco. Derecho del Titular a resolver un contrato marco y cualesquiera acuerdos relativos a la resolución de conformidad con los artículos 32 y 33.1 del Real Decreto-ley 19/2018 de Servicios de Pago.**

7.2.1.- El presente contrato tendrá duración indefinida, pero no perpetua, pudiendo resolverse a instancia de cualquiera de las partes en todo momento sin necesidad de alegar causa alguna. Lo anterior, en el bien entendido del mantenimiento de sus efectos para las operaciones ya realizadas y aún pendientes de asentar. Si la resolución fuera a instancia del Titular en cualquier momento (sin necesidad de preaviso), previa la devolución de la Tarjeta a Ibercaja y la firma del correspondiente impreso de cancelación.

Si la resolución fuera a instancia de Ibercaja, se producirá previa comunicación al Titular cursada por cualquier medio admisible en Derecho, con una antelación mínima de dos meses (o de quince días si el Titular no tuviera la consideración de consumidor o microempresa según el Real Decreto-ley 19/2018 de Servicios de Pago). Tal plazo podrá ignorarse si concurriera cualquiera de las condiciones previstas en este contrato en las que Ibercaja se reserva el derecho a bloquear un instrumento de pago (CGC 6.3). La resolución supondrá el vencimiento anticipado de cualquier cantidad asentada o pendiente de asentar, y la posibilidad de su adeudo inmediato en cualquier cuenta del Titular, según lo previsto en la CGC "Pago y compensación de Saldos", apartado 3.9.4.2.

7.2.2.- Sin perjuicio de la duración indefinida de este contrato, a cada Tarjeta se le concede un plazo de validez (impreso en la propia Tarjeta) a efectos meramente operativos, llegado el cual no podrá ser utilizada y se procederá por Ibercaja a la puesta a disposición del Titular de una nueva tarjeta. Con una antelación de, al menos, un mes a la fecha de caducidad de la tarjeta como instrumento operativo, Ibercaja queda autorizada expresamente por el Titular para poder remitir al domicilio de éste, una Tarjeta sin activar para que reemplace a la anterior y, en su caso, una propuesta contractual que sustituya al contrato hasta entonces vigente.

Si, quedando quince días para que caduque la Tarjeta, el Titular no ha recibido la nueva tarjeta lo deberá manifestar a la mayor urgencia en cualquier oficina de Ibercaja para que sea subsanada tal deficiencia.

El Titular podrá activar la nueva tarjeta (y, en su caso, aceptar el nuevo contrato) bien

a través de los cajeros automáticos de Ibercaja, introduciendo la nueva tarjeta y pulsando el PIN, recibiendo a cambio, en el mismo acto, justificante de la operación, bien a través de Ibercaja Directo, con la clave de acceso y de firma correspondiente, en los términos expresados en dicho contrato.

Si el Titular no considerara conveniente este sistema de remisión de tarjeta y propuesta contractual, lo deberá poner en conocimiento de Ibercaja, bien en este acto o bien en cualquier momento posterior. Si esta comunicación del Titular a Ibercaja se verifica cuando ha sido enviada la nueva tarjeta se procederá automáticamente a su anulación, procediéndose a emitir otra que la sustituya.

7.2.3.- Envío de tarjetas. Ibercaja podrá enviar al Titular una Tarjeta que no haya sido solicitada, en caso de que deba sustituirse una Tarjeta ya entregada al Titular; esta sustitución podrá también venir motivada por la incorporación a la Tarjeta de nuevas funcionalidades, no expresamente solicitadas por el Titular, siempre que la sustitución se realice con carácter gratuito para el cliente.

## **8.- Sobre la ley aplicable, la competencia jurisdiccional y los procedimientos de reclamación:**

### **8.1.- Legislación y jurisdicción.**

Para dirimir cualquier controversia que pudiera surgir por la aplicación de estas normas se aplicará la legislación y jurisdicción españolas.

### **8.2.- Sistema de reclamación.**

Sin perjuicio de que el Titular de cualquier contrato afectado por las normas de servicios de pago, puede acudir a los órganos jurisdiccionales, Ibercaja tiene establecido un Servicio de Atención al Cliente para resolver las quejas o reclamaciones cuyo funcionamiento se rige por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, y por el Reglamento para la Defensa del Cliente del Grupo Ibercaja, a cuyo contenido puede acceder desde [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es), siendo su número de teléfono 900102706 (en la fecha de redacción de las presentes condiciones, actualizándose en la página web en caso de cambio). En el supuesto de que alguna queja o reclamación no haya sido atendida a su satisfacción por la oficina correspondiente, podrá dirigirla directamente al Servicio de Atención al Cliente, o a través de cualquiera de las Oficinas del Grupo Ibercaja, utilizando, si lo desea, el modelo de reclamación que le será facilitado en cualquiera de dichas oficinas o a través de la página web de Ibercaja, en soporte papel o por cualquier otro medio informático, electrónico o telemático.

El Servicio de Atención al Cliente dispone de un plazo máximo para la resolución de la queja o reclamación de un mes (en el caso de consumidores), 15 días hábiles en el caso de los servicios de pago (en el caso de consumidor o microempresa), o dos meses (si no se es consumidor). Transcurrido el plazo sin resolución, o si existiese disconformidad con la misma, como reclamante se puede recurrir a los siguientes organismos: (i) Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, (ii) Comisión Nacional del Mercado de Valores o (iii) la Dirección General de Seguros y

Fondos de Pensiones al que, de acuerdo con el objeto de la reclamación, le pudiera corresponder, y cuyo procedimiento para presentación de reclamaciones se halla regulado en la Orden ECC 2502/2012, de 16 de noviembre.

Asimismo le informamos que tiene a su disposición ejemplares del formulario para la presentación de reclamaciones ante Banco de España y CNMV en la página web [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es), en donde también se suministra información general sobre estas materias.

Plataforma de resolución de litigios en línea. En cumplimiento con lo previsto en el Reglamento (UE) nº 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo se inserta a continuación enlace a la plataforma de resolución de litigios en línea puesta en marcha por la Comisión Europea a la que pueden recurrir los consumidores para resolver cualquier discrepancia o controversia en relación a los servicios prestados en línea: <https://ec.europa.eu/consumer/odr>

Ibercaja no está adherida a ninguna junta arbitral de consumo. En caso de que se adhiriera en el futuro, figuraría dicha información en la página web [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es), en el apartado “Atención al Cliente”.

## **9.- Especialidades según el tipo de producto de tarjeta.**

### **9.1.- Especialidades de la tarjeta “Gasóleo Bonificado”**

Su utilización queda restringida para el pago a los detallistas que cumplan las dos siguientes condiciones:

- 1) Estar integrados en el sistema de la Tarjeta Gasóleo Bonificado.
- 2) Cumplir cuantos requisitos se establecen en la legislación para la comercialización del Gasóleo Bonificado (en especial, sin excluir cualquier otro, la inscripción en el registro tributario creado al efecto).

El Titular declara conocer toda la normativa reguladora del Gasóleo Bonificado, haciéndose responsable exclusivo de cualquier contravención de la misma.

Además, la Tarjeta “Gasóleo Bonificado” podrá emplearse también en cajeros automáticos de la red propia de Ibercaja, para efectuar consultas o actuaciones operativas (tales como cambio de PIN u operaciones análogas) sin que esta utilización permita realizar transacciones económicas.

### **9.2.- Especialidades de la tarjeta “Ibercaja Dual”**

La tarjeta Dual le permite al Titular elegir, en el punto de venta, entre pagar la compra según la modalidad de pago de la tarjeta ó financiar la misma. La modalidad de pago así como las condiciones de financiación están especificadas en las CP de este contrato.

En el caso de elegir la financiación, el importe de la compra deberá ser igual o superior al importe mínimo establecido en las CP. El reembolso lo será por la cantidad que resulte de dividir cada operación aplazada por el número de meses en que se financia. Se establece a cargo del Titular una cuota mensual, recogida en las CP “APLAZAMIENTO DE COMPRAS” (“Cuota máxima”). Los datos particulares del aplazamiento se incluirán en el documento “Confirmación de Compra financiada” que

Ibercaja remitirá al Titular para cada operación. Además de este documento, se emitirá mensualmente un extracto resumen de todas las compras financiadas que tengan algún reembolso pendiente. El Titular podrá cancelar el aplazamiento de las compras financiadas o solicitar la modificación del número de mensualidades en cualquier momento a partir de la solicitud de financiación en el comercio. Estas financiaciones no devengarán los intereses ordinarios calculados según la fórmula prevista en la CGC "INTERESES", aunque sí los moratorios y los de excedidos.

### **9.3.- Especialidades de la tarjeta "Negocios Crédito"**

Serán comunicados a SOLRED, en calidad de responsable del tratamiento, los datos personales que se indicarán en la correspondiente cláusula de tratamiento de datos personales, además de la modificación de cualesquiera de los datos notificados con motivo del alta del contrato y el bloqueo o retirada de tarjetas NEGOCIOS Crédito y/o resolución del contrato. Las citadas autorizaciones para las comunicaciones de datos no serán en ningún momento revocables, por ser necesarias para el mantenimiento de la relación contractual entre los titulares de tarjetas NEGOCIOS Crédito e "Ibercaja", y entre aquellos y SOLRED, y por tanto su revocación comportará la resolución del Contrato de Emisión suscrito. "Ibercaja" no comunicará en ningún caso a SOLRED datos relativos al pago o impago de las obligaciones dinerarias derivadas de la utilización de tarjetas NEGOCIOS Crédito.

### **9.4.- Especialidades de la tarjeta "Vamos"**

La tarjeta "Vamos" permite, con el consentimiento de Ibercaja, cambiar de débito a crédito y a la inversa, sobre la misma tarjeta. La tarjeta "vamos", en el momento de su emisión, operará como tarjeta de débito. Posteriormente el cliente puede solicitar modificar la forma de pago a "tarjeta de crédito". Cualquier cambio de débito a crédito y viceversa requerirá el consentimiento previo de Ibercaja.

### **9.5.- Especialidades Tarjeta que incorpora dos marcas de pago diferentes**

**Derechos del Usuario de esta Tarjeta (en el caso de que Ibercaja disponga de tales tarjetas):**

- 1) Ibercaja ha facilitado al cliente información clara y objetiva sobre todas las marcas de pago disponibles y sus características, incluidas su funcionalidad, coste y seguridad.
- 2) Ibercaja podrá compartir dos o más marcas de pago o aplicaciones de pago diferentes en un instrumento de pago basado en una tarjeta. Igualmente, si Ibercaja dispusiera de tal posibilidad, el cliente podrá exigir que un instrumento de pago basado en una tarjeta contenga dos o más marcas de pago diferentes.
- 3) Ibercaja reconoce y manifiesta que cualquier diferencia de trato entre emisores o adquirentes en las disposiciones de los regímenes de tarjetas de pago y de los acuerdos de licencia por lo que respecta a la utilización compartida de marcas de pago o aplicaciones de pago diferentes en un instrumento de pago basado en una tarjeta estará justificada objetivamente y no será discriminatoria.
- 4) Ibercaja se compromete a que los principios de enrutamiento o medidas equivalentes destinados a dirigir las operaciones a través de un canal o un proceso

específico y las demás normas y exigencias técnicas y de seguridad relativas a la gestión de dos o más marcas de pago y aplicaciones de pago diferentes incluidas en un instrumento de pago basado en una tarjeta sean no discriminatorios y se apliquen sin discriminación.

5) Ibercaja se abstendrá de insertar, en el instrumento de pago o, en su caso, en el equipo utilizado en el punto de venta, mecanismos automáticos, programas informáticos o dispositivos que limiten la elección de la marca de pago y/o la aplicación de pago por El Titular o el beneficiario cuando utilice un instrumento de pago de marcas compartidas.

6) Ibercaja garantiza que el titular de la tarjeta podrá elegir en todo momento la aplicación que desee utilizar para efectuar el pago, para las categorías de tarjetas o instrumentos de pago relacionados que haya aceptado.

## **10.- Derecho de desistimiento.**

El Titular podrá dejar sin efecto el contrato celebrado comunicándoselo así a Ibercaja (por medios que permitan dejar constancia de la notificación de cualquier medio admitido en Derecho) en un plazo de 14 días naturales, desde la celebración del contrato, sin necesidad de indicar los motivos y sin penalización alguna. El Titular deberá pagar a Ibercaja el capital dispuesto y el interés acumulado sobre dicho capital entre la fecha de disposición y la fecha de reembolso del capital, sin ningún retraso indebido (y a más tardar a los treinta días naturales de haber enviado la notificación de desistimiento a Ibercaja). Además, el Titular deberá compensar a Ibercaja de los gastos no reembolsables abonados, en su caso, por Ibercaja a la Administración Pública.

Especialidades: (i) las partes deberán restituirse recíprocamente en la oficina de Ibercaja las prestaciones de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 1.303 y 1.308 del Código Civil; en particular, Ibercaja reintegrará totalmente la comisión de emisión que se le hubiera podido cobrar al Titular durante ese periodo inicial (ii) el ejercicio del derecho de desistimiento no implicará gasto alguno para el consumidor (iii) ejercicio del derecho de desistimiento no estará sujeto a formalidad alguna, bastando que se acredite en cualquier forma admitida en derecho; en todo caso se considerará válidamente ejercitado mediante el envío del documento de desistimiento o mediante la devolución de los productos y servicios recibidos (iv) Documento del desistimiento: bastará con entregar en cualquier oficina de Ibercaja un documento que exprese lo siguiente: “Documento de desistimiento. Desisto del contrato de Tarjeta con el PAN nº \_\_\_\_\_”, seguido de la mención a la localidad y fecha de ese documento de desistimiento, así como del nombre, dos apellidos, nº del DNI y la firma del Titular. No podrá ejercitarse este derecho si el tipo de interés de la tarjeta estuviera referenciado a un índice variable o si se hubiera realizado cualquier cambio de moneda distinta al euro.

## **11.- Reembolso anticipado.**

El Titular podrá liquidar anticipadamente la Operación de forma total o parcial en cualquier momento, sin necesidad de alegar ninguna causa. Ibercaja tendrá derecho a una compensación según se indica en la CGC “Precio de los productos y servicios”.

## **12.- Operaciones en el extranjero.**

Para las operaciones realizadas en el extranjero se estará siempre a la legislación española en la materia. Las infracciones que el Titular pudiese cometer sobre disposiciones en efectivo serán de su exclusiva responsabilidad.

El Titular conoce y acepta que puede existir un diferimiento de fechas entre la realización de la operación y la llegada del apunte a Ibercaja, debido a la elaboración de los correspondientes procesos informáticos propios de los centros procesadores de los sistemas de tarjetas. Además, para las operaciones realizadas en países no adscritos a la Unión Económica y Monetaria (UEM), es precisa la conversión de las cantidades a euros, lo que se verifica de conformidad con las normas de compensación establecidas por los sistemas o acuerdos internacionales para la aceptación de tarjetas.

Sobre el importe de la operación Ibercaja aplicará la comisión establecida en las C.P. La información sobre las comisiones por conversión de divisas y el tipo de cambio aplicable a que se refiere el art. 3 bis del Reglamento (CE) n.º 924/2009 se divulgarán en la web pública [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es).

Cuando el Titular sea un consumidor, en cuanto Ibercaja reciba una orden de pago para realizar una retirada en efectivo en un cajero automático o un pago en el punto de venta en cualquier moneda de la Unión que no sea la de la cuenta del Titular, enviará sin demora indebida al ordenante un mensaje electrónico (mediante un SMS dirigido al tf. móvil que haya comunicado el Titular a Ibercaja) con la información contemplada prevista en el apartado 1 del art. 3 bis del Reglamento (CE) n.º 924/2009 por cada tarjeta de pago que haya expedido al ordenante y que esté vinculada a la misma cuenta; no obstante lo anterior, dicho mensaje se enviará una vez en cada mes en el que Ibercaja reciba de este una orden de pago denominada en la misma moneda. El Titular podrá optar en cualquier momento por no recibir los mensajes electrónicos mencionados en este párrafo.

## **13.- Información a marcas de tarjetas.**

Además de la transmisión de la información sobre operaciones concretas para su tramitación, Ibercaja podrá transmitir a esas marcas (como son las marcas internacionales de tarjetas) en el supuesto de sustitución o renovación de una tarjeta, el nuevo número PAN de la tarjeta que la haya sustituido en su caso, con su nueva fecha de caducidad, con el objetivo de que se actualice automáticamente la información registrada por el Titular de sus tarjetas en comercios electrónicos para poder seguir haciendo pagos periódicos (del estilo de suscripciones), sin necesidad de que el Titular transmita nuevas autorizaciones, y que no se interrumpa para el Titular el suministro recibido por parte de aquellos comercios electrónicos.

Si el Titular no está conforme con esta transmisión de datos, lo deberá poner en conocimiento de Ibercaja en cualquiera de sus oficinas, en cualquier momento, surtiendo efectos a partir de entonces.

## **14.- Activación de la Tarjeta.**

La activación de la tarjeta se entenderá como solicitud de ejecución del contrato de

tarjeta y reconocimiento por el titular de haberse recibido con anterioridad la información previa obligatoria, así como las condiciones generales y particulares aplicables. La activación de la tarjeta podrá realizarse a través de app Ibercaja, Banca online, cajeros automáticos y oficinas de Ibercaja. Hasta el momento de la activación, el presente documento cumple la función de información precontractual, sin generar ninguna obligación para el Titular. La activación es voluntaria y podrá realizarse por el titular durante el plazo de vigencia de la Tarjeta señalado en C.P. Transcurrido este plazo, las condiciones pactadas se entenderán caducadas y el cliente deberá requerir nueva tarjeta.

### **15.- Sustitución de Contratos Previos.**

El presente contrato anula y sustituye a cualquier otro anterior cuyo soporte contable sea el identificador único de la tarjeta (número de tarjeta o PAN) indicado en las Condiciones Particulares.

## **CONDICIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN ADICIONAL: INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

### **¿Quién es el responsable del tratamiento de tus datos personales?**

IBERCAJA BANCO S.A. (en adelante «IBERCAJA»), con domicilio social en Zaragoza, Plaza Paraíso 2.

Correo electrónico de contacto: [dpo@ibercaja.es](mailto:dpo@ibercaja.es)

### **¿Con qué finalidades tratamos tus datos?**

La finalidad principal del tratamiento de tus datos personales es atender y formalizar tu relación de negocio con Ibercaja.

Además, si solicitas la contratación de un producto de financiación, deberemos evaluar tu solvencia y riesgo crediticio. Para ello tendremos en cuenta la información que nos facilites consultaremos los ficheros comunes de riesgo de crédito («CIRBE», del Banco de España) y solvencia patrimonial en los que participe Ibercaja («EXPERIAN»). De ellos recabaremos información sobre los créditos que mantengas con otras entidades. Al ser un proceso automatizado, en estos casos tendrás derecho a solicitar la revisión de la evaluación que resulte y la intervención personal de uno de nuestros agentes.

Por otro lado, si nos lo has autorizado te enviaremos información comercial de los productos de Ibercaja, de entidades de su Grupo y de la Fundación Bancaria Ibercaja. También de programas de fidelización, sorteos y eventos en los que participe cualquiera de ellas, así como de los productos de terceras empresas colaboradoras. Estas comunicaciones estarán personalizadas según tus hábitos y preferencias de consumo, de acuerdo con el “*perfil comercial*” que Ibercaja elabore con la información que obre en sus archivos y la que obtenga de terceras fuentes (ficheros de solvencia, redes sociales y páginas web que hayas autorizado y los archivos de las entidades del grupo). Este perfil sólo lo utilizaremos para personalizar dichas comunicaciones.

Si nos lo autorizas, también se compartirán tus datos con las entidades del Grupo Ibercaja, la Fundación Bancaria Ibercaja y terceras empresas colaboradoras, para que te puedan enviar información comercial de sus productos.

En todos estos casos, cuando solicitemos tu autorización te concretaremos qué tipo de datos queremos utilizar. Y siempre podrás retirar tu autorización, sin que ello afecte a tu relación de negocio con Ibercaja.

### **¿Quiénes son los destinatarios de tus datos personales?**

Para cumplir con las obligaciones legales que nos son exigibles, podemos tener que facilitar tus datos personales a entidades de supervisión y control bancario, el fichero EXPERIAN, organismos oficiales o autoridades públicas tales como la Agencia Tributaria, el Banco de España (CIRBE) o Juzgados y Tribunales que nos lo puedan requerir.

Por otro lado, y siempre y cuando nos hayas dado tu autorización, también facilitaremos información de tu perfil comercial a las entidades del Grupo Ibercaja y a la Fundación Bancaria Ibercaja, así como a terceras empresas colaboradoras.

### **¿Cuáles son tus derechos?**

Podrás acceder, rectificar, suprimir, pedir la portabilidad de tus datos, limitar y oponerte a algunos tratamientos, así como retirar tu autorización, aportando copia de tu DNI, a través de la dirección [dpo@ibercaja.es](mailto:dpo@ibercaja.es) o de la página web [www.ibercaja.es/privacidad](http://www.ibercaja.es/privacidad).

### **Información Legal Adicional**

Puedes consultar más información detallada sobre protección de datos en [www.ibercaja.es/privacidad](http://www.ibercaja.es/privacidad)