

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO (CG)

1. Datos identificativos de Ibercaja, como proveedor de servicios financieros.

Ibercaja Banco, S.A. (en adelante "Ibercaja"), con domicilio en la Plaza de Basilio Paraíso, 2 (50008 – Zaragoza) y NIF A-99319030. Web pública: www.ibercaja.es; dirección de correo electrónico: 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 de Entidades del Banco de España.

Autoridad responsable de su supervisión: Banco de España (www.bde.es).

Ibercaja se encuentra adherida al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito, de España, cuyas condiciones se divulgan en www.fgd.es. El importe máximo garantizado por depositante asciende a cien mil (100.000,00) euros en cada entidad de crédito.

2. Objeto del contrato y uso de la cuenta.

UNO. Objeto. Este contrato establece las condiciones para abrir y gestionar una cuenta de depósito irregular a la vista. Esto significa que Ibercaja se compromete a devolver el saldo existente a favor del Titular cuando este lo solicite, utilizando los métodos normales en banca, salvo que haya alguna restricción en las Condiciones Particulares (en adelante CP) o en estas Condiciones Generales (en adelante CG). Ibercaja proporcionará al Titular un servicio de caja realizando operaciones de adeudo y abono. La página web pública de Ibercaja muestra la lista actual de oficinas y dispositivos donde se pueden hacer diferentes tipos de servicios, como oficinas con o sin servicio de caja en ventanilla, cajeros automáticos y dispositivos similares con sus diversas funciones. Las cuentas en divisas distintas al euro no permiten domiciliaciones ni retirios en cajeros automáticos o con tarjeta.

Además, esta cuenta de depósito está configurada como "cuenta de pago" siguiendo lo establecido en el 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"). A esta cuenta se aplicarán las condiciones generales del contrato marco de servicios de pago, que están añadidas al presente contrato como anexo. En este documento, el cliente puede aparecer también con los términos "usuario de servicios de pago", "ordenante" o "beneficiario", según corresponda, ajustándose a las definiciones del RD-L 19/2018 de servicios de pago.

La cuenta queda identificada por la codificación que figura en el campo "IBAN" (siglas en inglés de "Número Internacional de Cuenta Bancaria").

DOS. Uso de la cuenta. El uso de la cuenta (consumidor/no consumidor) es el que determina el régimen jurídico aplicable al contrato y se indica inicialmente en las CP; no obstante, si Ibercaja detectara la modificación de aquel uso, podrá cambiarlo, previa notificación al Titular con la suficiente antelación.

A las personas jurídicas no se aplican ni la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios ni la Circular

del Banco de España 5/2012, de 27 de junio. Además, las partes acuerdan que no se apliquen ni total ni parcialmente aquellas disposiciones generales (con excepción del capítulo II del título III de la Orden y de las normas 13 a 15 de la citada Circular) a las personas físicas cuando el Titular actúe en el ámbito de su actividad profesional o empresarial. Salvo que una norma imperativa lo impidiera, esta inaplicación se extenderá a cualquier norma que pudiera sustituir o desarrollar las disposiciones anteriormente citadas en este párrafo.

3. Intervinientes.

Titular: es la parte que contrata con Ibercaja. El orden de titularidad no da ninguna diferencia de derechos u obligaciones, a menos que se diga específicamente lo contrario. Para añadir un nuevo Titular, Ibercaja puede pedir la firma de un nuevo contrato firmado por todos los Titulares, manteniendo el número de IBAN anterior; para quitar a un Titular, Ibercaja puede pedir la terminación del contrato y la cancelación del IBAN anterior, debiendo firmar un nuevo contrato con un nuevo IBAN.

Autorizado: es la persona que la Ley o el Titular permiten, en este momento o en otro momento suficientemente documentado, para realizar operaciones. Para agregar o quitar autorizados, Ibercaja puede pedir que se firme un nuevo contrato por todos los Titulares, manteniendo la cuenta anterior. El Titular debe informar de manera clara y fehaciente a Ibercaja sobre cualquier revocación de permisos al Autorizado. Hasta que Ibercaja reciba esta notificación, todos los actos del Autorizado serán totalmente válidos, efectivos y vinculantes para el Titular, incluso si la revocación se encuentra registrada en un registro público (como el Registro Mercantil).

4. Condiciones de disposición.

La disposición y cancelación de la cuenta se realizará conforme a lo indicado en las CP, entendiéndose como:

«Sin condiciones»: cuando existe un único interviniente. Sin limitaciones.

«Conjunta»: cuando hay varios intervinientes y es necesario el consentimiento de todos ellos.

«Indistinta»: cuando hay varios intervinientes, pero es suficiente con el consentimiento de cualquiera de ellos (ya sea Titular o autorizado).

«Otras condiciones»: para casos distintos de los anteriores, se detallan las condiciones en las CP o, en su caso, en documento anexo.

Modificación de las condiciones de disposición.

Los Titulares pueden solicitar a Ibercaja cambiar las condiciones de disposición para usar la cuenta.

Si desean condiciones menos restrictivas (por ejemplo, pasar de disposición conjunta a indistinta), todos los Titulares deben pedirlo.

Si desean condiciones más restrictivas (por ejemplo, pasar de disposición indistinta a conjunta), se necesitan tantas firmas como para usar la cuenta (por ejemplo, si para usar la cuenta hacen falta dos firmas de los tres Titulares, también harán falta dos firmas para modificar las condiciones de disposiciones), siempre que las nuevas condiciones no den ningún privilegio a ningún Titular.

Cambiar a condiciones más restrictivas no afectará a los servicios o pagos domiciliados en la cuenta antes del cambio, a menos que los Titulares indiquen algo diferente según las nuevas condiciones de disposición.

Para las operaciones previstas en esta CG, los intervinientes se otorgan recíprocamente, en este acto, los apoderamientos precisos.

Ibercaja tiene el derecho de bloquear la cuenta (y también puede consignar su saldo) y sus instrumentos de pago por razones objetivas justificadas. Algunas de las razones pueden ser un conflicto grave entre los intervinientes, cuestiones de seguridad de la cuenta o del instrumento de pago, sospechas de uso no autorizado o fraudulento de la cuenta o del instrumento de pago o, en caso de que esté asociado a una línea de crédito, un aumento significativo del riesgo de que el Titular pueda ser incapaz de hacer frente a sus obligaciones de pago.

En estos casos, Ibercaja notificará al Titular (usando el “Procedimiento seguro de notificación” indicado en las CG del Contrato marco de servicios de pago) sobre el bloqueo de la cuenta (y la posible consignación de su saldo) y del instrumento de pago, así como las razones para ello. Esta notificación se realizará antes del bloqueo o, si no es posible, justo después del mismo, a menos que dar esta información ponga en riesgo la seguridad de manera objetiva o viole alguna otra norma.

Para la disposición en efectivo de un importe igual o superior a seis mil (6.000) euros, en una o varias veces, (o de cualquier importe, si se tratara de otra moneda distinta al euro) en un mismo día, Ibercaja podrá exigir un preaviso de dos (2) días hábiles bancarios.

5. Responsabilidad y compensación de saldos.

Todos los Titulares son responsables solidariamente frente a Ibercaja por cualquier obligación que surja de este contrato. Esto se aplica sin importar:

- (i) Quién sea el Titular del depósito o
- (ii) Las condiciones para usar el depósito o
- (iii) De quién de entre los Titulares provengan las obligaciones o quién ha hecho movimientos en la cuenta.

Todas las cuentas y depósitos de diferentes tipos de un mismo cliente en Ibercaja se considerarán compensables y garantizados entre sí, incluso si son con otros Cotitulares o en distintas monedas.

Los Titulares autorizan irrevocablemente a Ibercaja para que pueda cancelar o reducir cualquier deuda que cualquiera de ellos, aunque sea como avalista o con otros Cotitulares, tenga con Ibercaja. Para ello, Ibercaja podrá unilateralmente aplicar o traspasar los saldos acreedores (es decir, positivos) de cualquier cuenta o depósito (de valores, incluso vendiéndolos o de dinero en cualquier moneda) de los que el Titular deudor o avalista pueda disponer como Titular. Además, Ibercaja podrá impedir a los Intervinientes disponer de estos saldos acreedores en la medida en que no cancelen aquellos débitos.

6. Cálculo de Intereses.

Podrá realizarse con base en el saldo diario o en el saldo medio del período de

liquidación, según se pacte en las CP. En ambos casos, el saldo se determinará ordenando las anotaciones contables por fechas de valoración.

A su vez el saldo diario o el saldo medio del período de liquidación podrá establecerse, según se pacte en las CP, por «tramos», aplicándose a cada tramo de saldo su correlativo tipo de interés, o por «escala» aplicándose a todo el saldo un único tipo de interés según el importe alcanzado.

El cálculo por «tramos» y por «escala» podrá condicionarse a que la cuenta presente un importe mínimo de saldo por valoración u otras circunstancias que se harán constar en las CP o, en su caso, en documento anexo.

Los saldos deudores por valoración que presente la cuenta devengarán intereses a favor de Ibercaja al mismo tipo de interés que los descubiertos.

7. Tipo de Interés nominal.

Según se establezca en las CP, podrá ser fijo o variable.

Para determinar el tipo de interés anual equivalente (TAE), se utilizará la fórmula de cálculo del Anexo V de la Orden EHA/2899/2011. La TAE en las CP se calcula al inicio, usando los últimos datos en los sistemas de Ibercaja. Si se ha acordado un tipo variable basado en un índice, la TAE se calcula usando la última referencia aplicable según lo acordado en las CG "Tipo de interés variable referenciado".

8. Tipo de interés variable referenciado.

Hasta la "Fecha primera revisión", se aplicará el "Tipo Nominal Anual Inicial", que es un tipo de interés fijo. Después de esta fecha, y para cada período según la "Periodicidad de revisión", el tipo de interés podrá cambiar, ya sea aumentando o disminuyendo. Este nuevo tipo de interés se calcula sumando o restando el "Diferencial/ Porcentaje" al "Índice de Referencia" o al porcentaje de dicho índice. El tipo calculado se usará como tipo nominal y se redondeará si no coincide exactamente, de acuerdo con las reglas de "Redondeo" que están en el cuadro de CP.

Manual de Índices de referencia. En relación con los índices de referencia, el Reglamento (UE) 2016/1011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2016, sobre índices utilizados como referencia en los instrumentos financieros y en los contratos financieros o para medir la rentabilidad de los fondos de inversión (en adelante "Reglamento BMR"), impone ciertos requisitos a las empresas que proporcionan, contribuyen o usan puntos de referencia (como se define en ese Reglamento).

En caso de que todos los índices de referencia utilizados en este contrato variaran de forma importante o dejaran de elaborarse como se describe en el Reglamento BMR, Ibercaja seguirá los siguientes pasos:

- Determinar el impacto de dicho evento y evaluar sus consecuencias; incluyendo, entre otros, analizar la documentación y los productos existentes.
- Considerar la posibilidad de crear un comité de índices de referencia formado por personal interno de diversas disciplinas, respaldado, si es necesario, por un grupo consultor externo.

Ibercaja tendrá en cuenta los siguientes factores y cualesquiera otros que puedan ser relevantes:

- Orientaciones, instrucciones y normativa europea, española y de organismos supervisores (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) o su equivalente en el ámbito de la Unión Europea: Banco Central Europeo (BCE), European Securities and Markets Authority (ESMA), Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación (AESPJ)).

- Orientaciones o soluciones de los grupos de trabajo ("workstream groups") para índices de referencia de EMMI ("European Money Markets Institute").

9. Devengo de interés y fechas de devengo.

La frecuencia con la que se generan los intereses a favor del Titular y las fechas de estos serán las mismas que se utilizan para las liquidaciones, salvo que se indique algo diferente. Las cuentas inactivas durante un período de dos (2) años y que tengan en el último día del período de liquidación un saldo igual o menor a trescientos (300,00) euros no generan intereses a favor del Titular. Se considera cuenta inactiva aquella que no tiene movimientos contables ni operaciones, excepto los cargos y abonos que provienen de liquidaciones de intereses o comisiones de la cuenta misma.

En el caso de que los saldos acreedores de la cuenta devenguen intereses negativos (a favor de Ibercaja), la frecuencia de los períodos de devengo y liquidación de intereses será, salvo que otra cosa se indique, por meses naturales.

Los saldos deudores por valoración y los descubiertos devengarán intereses diariamente.

10. Liquidación de intereses.

La liquidación de los intereses acreedores devengados se realizará con la periodicidad y fechas establecidas en las CP, agregándose al saldo de la cuenta, capitalizándose para devengar nuevos réditos.

El apunte en la cuenta de los intereses liquidados se realizará dentro de los diez (10) días siguientes al último del período liquidado aplicándose, como fecha de valor, el primer día hábil del siguiente período de liquidación.

La liquidación de intereses a favor de Ibercaja, por saldos deudores por valoración y descubiertos contables, se realizará junto con las liquidaciones de intereses acreedores. No obstante, Ibercaja se reserva la facultad de liquidar las cuentas en estas situaciones de descubierto en cualquier momento.

Los intereses, de todo género, que se liquiden se agregarán al saldo de la cuenta, capitalizándose para devengar nuevos réditos.

11. Fórmula de cálculo de intereses.

La fórmula para el cálculo de intereses del período liquidado, en el caso de aplicarse por saldo diario es:

$$I = \sum I_i = \sum (S_i \times T_i / 36500);$$

siendo

I = intereses brutos totales del periodo liquidado,

li = intereses brutos del día i; Si = saldo de la cuenta por valoración el día i;

Ti = tipo de interés nominal anual, en tanto por ciento, aplicable el día i; i, representa cada uno de los días del período de liquidación, de un total de n.

En el caso de aplicarse por saldo medio del período de liquidación, la fórmula es:

$$I = S \times (\sum (Ti \times ni)) / 36500;$$

siendo

I= intereses brutos del periodo de liquidación;

S= saldo medio de la cuenta por valoración en el periodo liquidado;

Ti = cada uno de los tipos de interés nominal anual que han estado vigente en el período de liquidación; ni= número de días que el tipo de interés nominal Ti ha estado vigente en el período de liquidación, de forma que $\sum ni = n$, número total de días del período de liquidación.

Esta fórmula se simplifica en el caso de que durante todo el período de liquidación únicamente haya existido un tipo de interés nominal vigente (T):

$$I = S \times T \times n / 36500$$

siendo

I = intereses brutos del período liquidación;

S = saldo medio de la cuenta por valoración en el período liquidado;

T = tipo de interés nominal anual, en tanto por ciento, aplicable.

12. Descubiertos.

Ibercaja no está obligada a aceptar un descubierto (cuando se queda sin fondos en la cuenta). Sin embargo, si ocurre un descubierto, el Titular debe regularizarlo inmediatamente sin necesidad de que se le avise. Esto se aplica igualmente a todos los Titulares si son varios. La responsabilidad es conjunta, sin importar:

- (i) quién sea el Titular del depósito,
- (ii) cuáles sean las condiciones para disponer del dinero,
- (iii) de quién vienen las obligaciones o los movimientos anotados en la cuenta.

Mientras exista el descubierto, generará intereses para Ibercaja al tipo nominal indicado en las CP. En caso de un juicio para reclamar el saldo descubierto al Titular, se acuerda que el interés de demora será el mismo tipo indicado para los saldos deudores. Si el Titular actúa como consumidor (según la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo), el interés aplicado al descubierto no podrá ser más de 2,5 veces el interés legal del dinero.

La existencia de un descubierto, 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.

El Titular podrá trasladar a Ibercaja, suscribiendo el correspondiente formulario, su negativa a que se acepte el cargo de recibos en descubierto tácito.

13. Comisiones y gastos repercutibles.

UNO. Ibercaja aplicará las comisiones y gastos que se establezcan en las CP por los siguientes conceptos:

(i) Mantenimiento de la cuenta. Este pago es por gestionar la cuenta para que el Titular pueda usarla. La frecuencia para calcular y cobrar se indicará en las CP y las fechas de cobro serán las mismas que para los intereses.

(ii) Por apunte. Se cobra por cada registro contable realizado. (iii) Por máximo descubierto tácito. Se cobra sobre el mayor saldo negativo del periodo.

La comisión de mantenimiento y la de máximo descubierto tácito se cobrarán junto con los intereses de la cuenta. La comisión por apunte se devengará por trimestres naturales y se liquidará en la primera quincena siguiente (es decir, de enero, abril, julio y octubre). Sin embargo, Ibercaja podrá cobrar las comisiones periódicas antes de estas fechas si se cierra la cuenta, se liquida o se transfiere su saldo, o en casos similares. En este caso, Ibercaja solo cobrará la parte correspondiente hasta ese momento anticipado.

DOS. También se cobrarán las comisiones indicadas en el Documento Informativo de Comisiones, entregado a la parte Titular antes de firmar el contrato. En este documento se detallan las comisiones de los servicios más usuales relacionados con una cuenta de pago. Además de estas comisiones, se aplicarán comisiones por servicios y operaciones realizadas bajo este contrato. Las comisiones que Ibercaja aplica con mayor frecuencia están en el folleto de tarifas. Se aplicarán las comisiones vigentes en cada momento al realizar dichos servicios y operaciones. El folleto de tarifas está disponible para los interesados en cada oficina de Ibercaja y en su sitio web www.ibercaja.es en la sección "Tarifas y cotizaciones".

TRES. Ibercaja puede cobrar comisiones por los siguientes servicios y operaciones:

(i) Custodia de correspondencia a petición del cliente.

(ii) Por el servicio de Información Adicional siempre que lo solicite el Titular.

(iii) Por el servicio de agrupación de recibos, que asigna crédito a la cuenta corriente del cliente para fijar una cuota única mensual que cubra los servicios domiciliados seleccionados por el cliente.

(iv) Por el servicio de gestión de moneda fraccionaria o billetes, que incluye recuento, empaquetado o transformación de moneda y billetes, solicitado por personas o entidades con actividad empresarial, profesional, asociativa o cualquier otra distinta de la estrictamente particular.

(v) Por el servicio de entregas extraordinarias de efectivo en oficinas solicitadas

por el Titular, que superen el encaje normal de la oficina y generen costes adicionales de seguridad, a menos que el Titular avise al menos veinticuatro (24) horas antes.

(vi) Recogida o entrega de efectivo en el domicilio del Titular, que requiere el uso de empresas especializadas en transportes blindados, siendo el cliente quien paga el servicio.

(vii) Informaciones varias sobre cuentas (como duplicados, extractos, certificados) solicitadas por el Titular, cuando no sean de entrega gratuita por norma imperativa.

(viii) Operaciones con billetes extranjeros - manipulación. Se cobra esta comisión por entregar o recibir billetes extranjeros para abono o adeudo en cuenta en la misma divisa o canje por documentos de pago en moneda extranjera de igual denominación.

(ix) Transferencias nacionales emitidas o recibidas en euros, ordinarias o urgentes.

(x) Transferencias con el exterior entre Estados miembros del Espacio Económico Europeo reguladas por el Reglamento (UE) 2021/1230 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de julio de 2021 relativo a los pagos transfronterizos en la Unión.

(xi) Transferencias con el exterior entre Estados del Espacio Económico Europeo no reguladas por el Reglamento (UE) 2021/1230 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de julio de 2021 relativo a los pagos transfronterizos en la Unión (Our, Ben, Share).

(xii) Servicios adicionales en transferencias, tales como la entrega o recepción de efectivo sin cargo o abono en cuenta, transferencias con datos insuficientes, localización de datos, declaración a balanza de pagos, cambio de divisa, envío de justificantes de transferencia, emisión de comprobantes individuales en órdenes múltiples, instrucciones especiales, anulación, modificación o devolución de transferencias.

(xiii) Servicio de compraventa de billetes extranjeros solicitado por el Titular, manipulación de billetes, operaciones con divisas y compraventa a plazo en cualquier modalidad.

(xiv) Operaciones con efectos comerciales, como emisión de cheque bancario, cheques sobre el extranjero, talonarios de cheques/pagarés de cuentas personales, negociación y compensación de cheques y pagarés, devolución de cheques, entrega de cheques de Ibercaja a cargo del Banco de España, declaración de impago acorde a los artículos 146 y 147 de la Ley cambiaria y del cheque, conformidad al dorso, gestión de protesto ante notario, anulación de cheques sobre el extranjero y solicitud de Stop Payment de un cheque sobre el extranjero.

(xv) Gastos de envío y comunicación de operaciones en la cuenta. Se cobran los costes de correo, teléfono, télex u otros medios de comunicación generados por cada operación, aplicando la tarifa oficial de Correos (Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.).

(xvi) Indemnización por gastos de reclamación de posiciones deudoras. El Titular

compensará a Ibercaja por los costes incurridos al informar sobre la necesidad de cubrir deudas debido a descubierto. Este cobro se aplica cada vez que ocurre un descubierto, según el umbral establecido en las CP. Para NO consumidores, el importe será fijo y establecido en las CP. En el caso de consumidores (definidos en el artículo 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007), se seguirá un régimen especial: la penalización no superará la deuda reclamada y dependerá del importe y gestiones realizadas, según la tabla de las CP.

Además, se aplican las siguientes reglas tanto para consumidores como para NO consumidores:

(1) La posición deudora se determina por el mayor saldo diario descubierto desde el inicio del descubierto hasta el cobro de la penalización.

(2) No se repetirá el cobro de la penalización por el mismo saldo impagado, aunque el impago continúe.

(3) Será incompatible con otras penalizaciones relacionadas con el pago de la deuda.

Ibercaja mantendrá un registro de las gestiones de reclamación de posiciones deudoras, disponible para el cliente.

14. Modificación del contrato

Ibercaja puede modificar este contrato. Para que la modificación sea válida, Ibercaja debe proponerlo y comunicarlo antes, usando un soporte duradero. Debe notificarlo con, al menos, quince (15) días de antelación si el Titular no es consumidor ni microempresa según el RD-L 19/2018 de servicios de pago, o con un (1) mes de antelación si es consumidor o microempresa y el cambio no afecta a un servicio de pago. Si el cambio afecta un servicio de pago y el Titular es consumidor o microempresa, la notificación debe hacerse con dos (2) meses de antelación. Como alternativa, Ibercaja puede anunciar los cambios con al menos dos (2) meses de antelación de estas formas:

- (i) en un lugar visible en todas sus Oficinas, manteniendo el anuncio durante esos dos meses, o
- (ii) en el BOE, sección "Anuncios" o similar, o
- (iii) en un periódico de circulación nacional.

Estos últimos tres (3) anuncios no se consideran adecuados si una Ley imperativa exige otra forma de notificación. En especial, no son adecuados si el cambio afecta a una operación de pago según el RD-L 19/2018 de servicios de pago.

SE ENTENDERÁ QUE EL TITULAR ESTÁ CONFORME CON LAS NUEVAS CONDICIONES SI EN LOS MENCIONADOS RESPECTIVOS PLAZOS NO MANIFIESTA SU OPOSICIÓN, en cuyo caso podrá optar por resolver el contrato, aplicándose a la liquidación por cancelación las condiciones previas a la modificación comunicada.

Para que Ibercaja modifique el contrato no se necesitará una razón válida. Sin embargo, si alguna ley imperativa exige una razón válida para cambiar el contrato, se

acuerda que será suficiente con que ocurra cualquiera de las siguientes circunstancias:

Adaptación a recomendaciones o exigencias reguladoras, ya sean normativas, decisiones judiciales, de organismos administrativos o de otro tipo.

(i) Cambios en las circunstancias que se consideraron al firmar el contrato, incluyendo ajustes si ocurren cambios en el mercado.

(ii) Cambios en las políticas de Ibercaja, ya sean comerciales, contables, técnicas, de seguridad, organizativas o de otro ámbito.

(iii) Evolución de las condiciones del mercado financiero.

(iv) Cualquier otra que sea considerada una razón válida por nuestro sistema legal.

15. Valoración de operaciones.

Para la valoración de operaciones:

- A las que no se aplique el RD-L 19/2018 de servicios de pago, se seguirán los criterios de este contrato y el folleto de tarifas disponible para los intervinientes.

- Para las que sí se aplique el RD-L 19/2018 de servicios de pago, se aplicará esta norma.

16. Instrumentos operativos y medios de pago.

Para facilitar el movimiento de la cuenta Ibercaja, a petición del Interviniente, podrá entregar los instrumentos operativos y medios de pago establecidos para cada modalidad de depósito, tales como talonarios de cheques, libreta, tarjeta de cajero automático y cualquier otro medio documentado que a juicio de Ibercaja ofrezca suficientes garantías.

La posesión de cualquiera de estos medios o instrumentos no condicionará el ejercicio de los derechos de los demás intervinientes; en particular la posesión de la libreta no otorgará ninguna distinción a ningún interviniente.

En el caso de que el instrumento operativo sea una libreta, el Titular reconoce recibirla en este momento de Ibercaja, así como la clave numérica personal (PIN) si es el caso de cuentas que admiten la operatoria directa en cajeros automáticos mediante la utilización del propio soporte-libreta.

17. Obligación de diligencia.

Uno. Con respecto a los instrumentos operativos que se le entreguen, será de aplicación el régimen previsto en el contrato marco de servicios de pago (CG “Sobre las responsabilidades y requisitos necesarios para la devolución”). Además, el Interviniente deberá adoptar todas las medidas razonables que se expresan en el apartado “Dos” y “Tres” siguientes, a fin de proteger los elementos de seguridad personalizados de que vaya provisto el instrumento de pago.

Dos. En relación con el PIN (clave personal numérica, secreta y conocida únicamente por el Interviniente para utilización de la libreta en cajeros automáticos) el Interviniente, en cuanto reciba la libreta o el PIN, tomará todas las medidas razonables a fin de proteger sus credenciales de seguridad personalizadas. Sin excluir otras

medidas el Interviniente se compromete especialmente a:

- Obrar con la diligencia exigible, debiendo estar normal y actualizadamente informados y actuar de una manera razonablemente atenta y perspicaz.
- Cambiar el PIN tanto en el primer acceso que realicen al servicio como, posteriormente, de forma periódica, especialmente si se sospecha que haya podido ser conocido por terceros, evitando utilizar contraseñas fácilmente deducibles por terceros (fechas de nacimiento, boda o similares, matrícula de vehículo, número de teléfono, etc.).
- Solicitar la suspensión o anulación inmediata de las claves personales en caso de cualquier anomalía en las cuentas, sustracción, pérdida, robo o posible conocimiento tanto de las claves como de cualquier instrumento operativo por terceros no autorizados o cuando se alberguen sospechas sobre la confidencialidad de las claves. Esta comunicación y solicitud ha de hacerse sin demora indebida tan pronto como cualquiera de los Intervinientes tenga constancia o sospecha de ello.
- Revisar y consultar sus cuentas periódicamente y con habitualidad con el objeto de comprobar el saldo y los movimientos realizados, al igual que los extractos o movimientos periódicos de sus cuentas y tarjetas, notificando sin demora indebida a Ibercaja cualquier error o irregularidad que pudiera apreciar en aquéllas.
- Activar las alertas y avisos que Ibercaja pone a disposición de los intervinientes para conocer en tiempo real los movimientos que se produzcan en las cuentas.
- No facilitar nunca las claves personales solicitadas a través de correos electrónicos, llamadas telefónicas o mensajes (SMS, aplicaciones de mensajería instantánea, etc.) recibidos aun cuando la solicitud pudiera parecer provenir de Ibercaja.
- Mantener los dispositivos que utilicen para operar en el servicio (ordenador, teléfono móvil, tableta, etc.) con los niveles de seguridad adecuados (instalación de antivirus, actualización del sistema operativo y antivirus, correcta gestión al conceder permisos de acceso de aplicaciones descargadas, etc.).
- Establecer unos límites cuantitativos de las operaciones con contenido económico (como traspasos, transferencias y bizum) adecuadas al uso real que se precisan.
- Destruir el impreso de notificación del PIN a su recepción una vez memorizado.
- Conservar y utilizar correctamente la libreta y el resto de instrumentos operativos.
- Adoptar cuantas precauciones sean convenientes para evitar que terceras personas puedan acceder a la libreta u otros soportes operativos, que deberá estar siempre bajo el control y custodia del Interviniente.
- Impedir el conocimiento o la posibilidad de conocimiento del código por parte de terceras personas; en particular se evitará manifestar el código o anotarlo en cualquier soporte al que pueda acceder persona alguna.
- Destruir la libreta y los demás soportes operativos que hayan caducado o que hayan sido sustituidos por otros por cualquier motivo.

En relación con los cheques y pagarés deberán seguir las recomendaciones que figuran en el propio talonario y atender, además, las siguientes instrucciones:

- Proteger la designación del tenedor y de la cuantía (tanto la expresada en letra como en número) con barras antes y después.
- Inutilizar el espacio sobrante a continuación del importe en letra y de la designación del tenedor.
- No enviar los cheques o pagarés por correo ordinario.
- Adoptar cuantas precauciones sean convenientes para evitar que terceras personas puedan acceder al talonario, que deberá estar siempre bajo el control y custodia del Interviniente.

Tres. En caso de pérdida, robo o uso no autorizado del instrumento de pago, el Interviniente debe informar a Ibercaja sin demora indebida tan pronto como tenga conocimiento del hecho. Los intervinientes asumen la obligación de tomar todas las medidas necesarias para enterarse inmediatamente de tales circunstancias.

La notificación a Ibercaja se podrá realizar por los medios indicados en el apartado 1º de la CG “Sobre las responsabilidades y requisitos necesarios para la devolución” el contrato marco de servicios de pago.

18. Fallecimiento.

Todos los Titulares, sus herederos legales y personas autorizadas deben informar y demostrar a Ibercaja la muerte de alguno de los Titulares, incluyendo la parte del saldo que le pertenecía al fallecido en la fecha de su muerte. Si no se ha especificado qué parte le correspondía, se asumirá que tiene derecho a una parte proporcional del saldo en esa fecha según el número de titulares. Si hay desacuerdo entre los interesados, Ibercaja puede bloquear el saldo o consignarlo donde proceda. Todos los gastos generados serán responsabilidad de los Titulares y podrán descontarse del saldo.

El saldo atribuido al fallecido podrá ser bloqueado por parte de Ibercaja a la espera de la acreditación por parte de los interesados del derecho sucesorio, así como del pago del tributo que proceda.

Cualquier disposición del saldo por parte de Titulares o autorizados, en caso de fallecimiento de cualquier Titular, sin haber manifestado a Ibercaja tal hecho, se entenderá que la hacen bajo su exclusiva responsabilidad, asumiendo todas las consecuencias que se deriven de tal acto; además tal disposición se considerará declaración expresa de que el saldo dispuesto no era propiedad del difunto.

19. Domicilio, corresponsal, comunicaciones y conformidad de saldos.

Uno. Domicilio y corresponsal.

Domicilio. Se considerará como domicilio del Titular el indicado en las CP de este Contrato, salvo modificaciones posteriores que se comuniquen debidamente a Ibercaja. A pesar de que los intervinientes son libres de fijar su residencia donde deseen, el Titular debe designar un corresponsal cuyo domicilio esté siempre en el territorio nacional. Se entiende por corresponsal a la persona designada por el Titular en la casilla de las CP prevista para ello. En caso de haber un corresponsal distinto del Titular u otros intervinientes, Ibercaja queda liberada de la obligación de informar al Titular que no sea corresponsal.

Dos. Comunicaciones.

Para este contrato, así como para cualquier otro cuya cuenta asociada sea la presente cuenta de depósito, se aplicará lo indicado en el apartado “comunicaciones” de las CG “Comunicaciones e idioma” del contrato marco de servicios de pago. Se destaca que el medio común y específico para enviar la información es un buzón de correspondencia digital (“Mi Buzón electrónico de correspondencia” o “Mi Buzón de Correspondencia”), definido en el apartado “comunicaciones” de las CG “Comunicaciones e idioma” del mencionado contrato.

Tres. Conformidad de saldos

a) Para operaciones de pago que no están bajo el RD-L 19/2018 de servicios de pago, se asume que el Titular está de acuerdo con todos los apuntes registrados en su cuenta, a menos que diga lo contrario en dos (2) meses desde que se hace el apunte. Si el Titular guarda silencio durante esos dos (2) meses, se interpreta como si estuviera de acuerdo con las operaciones en su cuenta. Además, hay otros plazos más cortos y específicos para devolver dinero según las reglas de cada operación (especialmente, para adeudos por efectos). Pasados esos plazos, también se asume que el Titular está de acuerdo con las operaciones, sin afectar las acciones legales que pueda tener contra el beneficiario de esas operaciones.

b) Para las operaciones de pago sujetas al RD-L 19/2018 de servicios de pago, se estará a lo convenido por las partes en el contrato marco de servicios de pago.

Por todo ello, los intervinientes asumen la obligación de consultar con frecuencia los movimientos de la cuenta.

20. Vigencia.

UNO. ESTE CONTRATO TENDRÁ DURACIÓN INDEFINIDA, PERO NO PERPETUA, PUDIENDO RESOLVERLO CUALQUIERA DE LAS PARTES EN CUALQUIER MOMENTO SIN NECESIDAD DE ALEGAR CAUSA ALGUNA. No obstante, si por ley imperativa se exigiera una razón válida para resolver el contrato, se pactan a tal fin, a favor de ambas partes, las siguientes: (i) incumplimiento por la contraparte de cualquier deber legal u obligación contractual, (ii) cualquier incidencia que revele un funcionamiento anómalo o irregular en la relación contractual, (iii) 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 (iv) cualquier actuación que denote una actuación contraria a la buena fe.

La liquidación de la cuenta, que se lleva a cabo al finalizar el contrato, se hará conforme a las condiciones económicas vigentes en ese momento. Se adelantará el vencimiento de cualquier cantidad pendiente, ya sea de intereses, comisiones o cualquier otro concepto.

En el caso de que la resolución se inste por Ibercaja se producirá previa comunicación a cualquiera de los Titulares cursada por cualquier medio admisible en Derecho, con una antelación mínima de dos (2) meses; este plazo de preaviso será de quince (15) días si los Titulares no tuvieran la consideración de consumidores o

microempresas.

No obstante, no será precisa aquella comunicación previa, pudiendo Ibercaja extinguir el contrato inmediatamente, cuando (i) la cuenta permanezca en saldo deudor y sin que hayan operado los intervinientes durante, al menos, dos años (sin que ello suponga renuncia ninguna a las acciones que asisten a Ibercaja para resarcirse del importe adeudado o (ii) concurrieran indicios de fraude o de contravención de la normativa prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

Cuando el Titular lo solicite (respetando lo indicado en el penúltimo párrafo de esta CG), podrá retirar los fondos y firmar el justificante correspondiente en cualquier oficina de Ibercaja. Antes de esto, el Titular debe devolver a Ibercaja todos los instrumentos y medios operativos de la cuenta para que sean anulados y liquidar cualquier saldo deudor y apuntes pendientes. Si después aparecen apuntes no liquidados, todos los Titulares tendrán la responsabilidad solidaria de pagarlos. Se aplicará lo que se establece en la cláusula «Descubiertos».

DERECHO DE DESISTIMIENTO PARA EL CONSUMIDOR. Como se ha indicado, y a salvo de lo previsto en el penúltimo párrafo de esta CG, el Titular puede cancelar la cuenta en cualquier momento, sin penalización y sin necesidad de justificar su decisión, pero si se tratara de un consumidor y quisiera dejar sin efecto el contrato celebrado durante los quince (15) primeros días naturales de su vigencia, se pactan las siguientes especialidades:

(i) Las partes deberán devolverse mutuamente en la oficina de Ibercaja las prestaciones siguiendo los artículos 1.303 y 1.308 del Código Civil. Ibercaja devolverá la comisión de mantenimiento que haya cobrado durante ese tiempo inicial.

(ii) Ejercer el derecho de desistimiento no tendrá ningún coste para el consumidor.

(iii) El ejercicio del derecho de desistimiento no estará sujeto a formalidad alguna, siendo suficiente 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: solo habrá que entregar en cualquier oficina de Ibercaja un documento firmado que diga: "Documento de desistimiento. Desisto del contrato de cuenta con el IBAN nº ____". Además, habrá que indicar la localidad y fecha del documento, nombre, apellidos, nº del DNI o NIE.

No se podrá usar este derecho si el tipo de interés de la cuenta depende de un índice variable o si ha cambiado la cuenta a moneda distinta al euro.

Como excepción a todo lo anterior, el Titular no podrá cancelar la cuenta si tuviera contratado con Ibercaja (o con cualquiera de las empresas de su grupo financiero, cuya relación figura en la web www.ibercaja.es y en los tabloneros de anuncios de cada una de sus oficinas) otro producto o servicio financiero para cuya gestión sea necesario mantener abierta una cuenta de pago con Ibercaja o en aquellos otros supuestos que se determinen reglamentariamente; en estos casos, Ibercaja no podrá modificar unilateralmente el coste de la cuenta de pago o introducir concepto alguno del que se derive un coste para el Titular superior al vigente en el

momento de la solicitud de resolución, siempre que el Titular no utilice la cuenta de pago para finalidades distintas de las relacionadas con el producto o servicio financiero para cuya gestión se mantiene abierta.

Si la cuenta no ha sido cancelada (aunque esté aparentemente en desuso, o con saldo cero) Ibercaja podrá seguir cobrando las comisiones y los gastos previstos en este contrato.

21. Facilitación de información sobre transacciones.

Las Entidades de Crédito y otros proveedores de servicios de pago, junto con los sistemas de pago y proveedores de servicios tecnológicos relacionados a los que se transmiten datos para realizar la transacción pueden estar obligados por las leyes del Estado donde están ubicados o por acuerdos firmados por este Estado a proporcionar información sobre la transacción a autoridades u organismos oficiales de otros países, tanto dentro como fuera de la Unión Europea. Esto se hace en el contexto de la lucha contra la financiación del terrorismo y formas graves de delincuencia organizada, así como la prevención del blanqueo de capitales.

22. Cesión.

Ibercaja podrá ceder (o transmitir de cualquier forma), tanto total como parcialmente, todo crédito del que sea acreedora dimanante del presente contrato, no requiriéndose para la validez de la transmisión la notificación al Titular.

23. Tributos.

Los tributos que se causen directamente con motivo de la formalización, cumplimiento o extinción de este contrato serán de cargo de quien determine la Ley.

24. Lugar de cumplimiento.

Como lugar de cumplimiento del presente contrato, las partes acuerdan que será la oficina mencionada en el encabezamiento del contrato ("Oficina"). En caso de que dicha oficina cierre o se traslade, el lugar de cumplimiento será la sede social de Ibercaja, pero el Banco puede ofrecer facilidades para operar en su red comercial activa en cada momento.

25. Conversión a euros/divisa.

Si el saldo estuviera representado en divisa, Ibercaja podrá convertirlo a euros sin necesidad de informar o solicitar permiso a los Titulares en los casos de extinción contractual, bloqueo del saldo, reclamación del saldo o situaciones similares. La conversión se realizará por Ibercaja aplicando el tipo de cambio para esa divisa que haya publicado el Banco Central Europeo el día hábil anterior (según el calendario TARGET) al de la operación.

Si el cambio de divisa obedeciera a la voluntad del Titular, se aplicará lo previsto en el apartado "Tipos de interés y de cambio" de la CG "Gastos, tipos de interés y de cambio" del Contrato marco de servicios de pago.

En todo caso, y ya se trate de convertir a moneda distinta todo el saldo de la cuenta como en disposiciones/ingresos en moneda diferente a la de denominación de

la cuenta, serán de aplicación, además, las comisiones referidas en la CG “Comisiones y gastos repercutibles”.

26. Sustitución de contratos previos.

El presente contrato anula y sustituye a cualquier otro anterior cuyo soporte contable sea el IBAN indicado en las CP.

27. Ley aplicable, competencia jurisdiccional y procedimientos de reclamación

Se aplicará lo previsto en la cláusula con el mismo nombre contenida en el contrato marco de servicios de pago.

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO MARCO DE SERVICIOS DE PAGO.

1. Régimen jurídico.

Cuando el usuario de servicios de pago no actúe como consumidor ni sea microempresa, las partes acuerdan que no se apliquen, ni en todo ni en parte, ni a las operaciones de pago singulares, ni a este contrato marco ni a las operaciones de pago sujetas a este contrato marco lo siguiente:

- a) Ni el Título II del RD-L 19/2018 de servicios de pago, 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,
- b) Ni la Orden ECE/1263/2019, de veintiséis (26) de diciembre.

Además, las partes acuerdan que tampoco se aplique el artículo 49 del RD-L 19/2018 de servicios de pago cuando el usuario de servicios de pago no sea un consumidor.

En caso de dinero electrónico e instrumentos de pago que, según el contrato marco, solo afecten a operaciones de pago individuales no superiores a treinta (30) euros o que tengan un límite de gasto de ciento cincuenta (150) euros o que permitan almacenar fondos que no exceden en ningún momento la cantidad de ciento cincuenta (150) euros, las partes acuerdan, conforme permite el artículo 34.2 del RD-L 19/2018 de servicios de pago, que:

a) No se apliquen el artículo 41.b) ni 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 el proveedor de servicios de pago no puede, por otras razones propias del instrumento de pago, demostrar que la operación de pago ha sido autorizada.

c) A pesar de lo dispuesto en el artículo 51, apartado 1, del RD-L 19/2018 de servicios de pago, el proveedor de servicios de pago no tiene la obligación de notificar al usuario del servicio de pago su rechazo de la orden de pago si resulta evidente que no se ejecutará esa orden de pago en el contexto correspondiente

d) A pesar de lo dispuesto en el artículo 52 del RD-L 19/2018 de servicios de

pago, el ordenante no puede 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) A pesar de lo dispuesto en los artículos 55 y 56 del RD-L 19/2018 de servicios de pago, se podrán aplicar otros períodos de ejecución.

Para las operaciones de pago a nivel nacional, los límites del apartado anterior se duplicarán; para los instrumentos de pago en modalidad de prepago los límites serán de quinientos (500) euros.

Cuando el proveedor de servicios de pago del ordenante no pueda 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 se establezcan reglamentariamente, al dinero electrónico, tal 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 CG se extenderán a cualquier norma que pudiera sustituir o desarrollar las disposiciones anteriormente citadas.

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 (artículos 3.8 y 3.25); igualmente, los términos “beneficiario”, ordenante” y “usuario de servicios de pago” deberán entenderse según lo establecido en el RD-L 19/2018 de servicios de pago (artículos 3.6 y 3.29 y 3.46).

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

2. Servicios de pago que presta Ibercaja (como proveedor de servicios de pago) a sus clientes (como “usuarios de servicios de pago”).

Ibercaja podrá prestar a sus clientes los siguientes (una descripción más detallada de las características de cada servicio de pago figura en el RD-L 19/2018 de servicios de pago):

a) Los servicios que permiten el ingreso de efectivo en una cuenta de pago y todas las operaciones necesarias para la gestión de una cuenta de pago.

b) Los servicios que permiten la retirada de efectivo de una cuenta de pago y todas las operaciones necesarias para la gestión de una cuenta de pago.

c) La ejecución de operaciones de pago, incluida la transferencia de fondos, a través de una cuenta de pago en el proveedor de servicios de pago del usuario u otro proveedor de servicios de pago:

1.º Ejecución de adeudos domiciliados, incluidos los adeudos domiciliados no recurrentes.

2.º Ejecución de operaciones de pago mediante tarjeta de pago o dispositivo similar. A tal efecto será preciso suscribir con Ibercaja el contrato que regule esta prestación de servicios.

3.º Ejecución de transferencias, incluidas las órdenes permanentes.

d) La ejecución de operaciones de pago cuando los fondos estén cubiertos por una línea de crédito abierta para un usuario de servicios de pago (a tal efecto será

preciso suscribir con Ibercaja el contrato que regule esta prestación de servicios):

1.º Ejecución de adeudos domiciliados, incluidos los adeudos domiciliados no recurrentes,

2.º Ejecución de operaciones de pago mediante tarjeta de pago o dispositivo similar A tal efecto será preciso suscribir con Ibercaja el contrato que regule esta prestación de servicios.

3.º Ejecución de transferencias, incluidas las órdenes permanentes.

e) La emisión de instrumentos de pago o adquisición de operaciones de pago A tal efecto será preciso suscribir con Ibercaja el contrato que regule esta prestación de servicios.

f) El envío de dinero. A tal efecto será preciso suscribir con Ibercaja el contrato que regule esta prestación de servicios.

3. Otras informaciones y condiciones.

a) Identificador único (que el usuario de servicios de pago debe facilitar para la correcta ejecución de una orden de pago).

Las cuentas de depósito a la vista se utilizarán como "cuentas de pago" según lo establecido en la normativa de servicios de pago. Estas cuentas tendrán un nombre único ("el identificador único" o "código IBAN") que es una combinación de veinticuatro (24) caracteres alfanuméricos. Este código permite que cualquier usuario de servicios de pago identifique la cuenta de pago de manera exclusiva y clara. Los primeros cuatro (4) caracteres del código IBAN indican el país de origen de la cuenta, y los veinte (20) caracteres siguientes corresponden al Código Cuenta Cliente (C.C.C), identificado en las Condiciones Particulares de cada contrato como "Número de Depósito (C.C.C)". Los primeros cuatro (4) caracteres del CCC de Ibercaja serán 2085.

b) Forma y procedimiento de prestar y retirar el consentimiento para la realización de una operación del pago.

b.1) Otorgamiento del consentimiento. Para realizar cualquier operación o servicio de pago, se necesita el consentimiento del Titular. Si no hay este consentimiento, la operación de pago se considerará no autorizada. El Titular debe dar su consentimiento, por lo general, antes o al mismo tiempo que se realiza la operación de pago. También puede dar consentimiento a través del beneficiario o del proveedor de servicios de iniciación de pagos.

El consentimiento puede ser:

- Expreso: A través de cualquier medio que permita su prueba en derecho, como por escrito o mediante un mecanismo telemático.

- Tácito: Si después de hacer el abono o cargo el Titular no pide a Ibercaja su devolución en un plazo de quince (15) días si es no consumidor o de trece (13) meses si es consumidor.

En los "adeudos domiciliados", el consentimiento que el ordenante da al beneficiario se considera dado a Ibercaja.

b.2) Retirada del consentimiento. El Titular (cuando sea quien ordena la operación) puede retirar su consentimiento en cualquier momento, pero no después

de la irrevocabilidad establecida en el artículo 52 del RD-L 19/2018 de servicios de pago. En general, el Titular no puede revocar una orden de pago después de que Ibercaja la haya recibido. Sin embargo, hay excepciones:

(i) Cuando la operación de pago sea iniciada por un proveedor de servicios de iniciación de pagos, por el beneficiario o a través de él, el Titular no puede revocar la orden de pago después de dar su consentimiento al proveedor de servicios de iniciación de pagos para iniciar la operación o después de dar su consentimiento al beneficiario para ejecutar la operación.

(ii) En caso de adeudo domiciliado, y sin perder los derechos de devolución establecidos en el RD-L 19/2018 de servicios de pago, el Titular puede revocar una orden de pago hasta el final del día hábil anterior al día acordado para el adeudo de fondos en su cuenta.

(iii) Si el momento de la recepción de la orden de pago coincide con una fecha acordada previamente entre el usuario de servicios de pago que inicia la orden y su proveedor de servicios de pago, el Titular sólo puede revocar la orden de pago hasta el final del día hábil anterior al día convenido.

Una vez que hayan pasado los plazos señalados antes, la orden de pago sólo se podrá revocar si así lo han acordado el usuario de servicios de pago y los proveedores de estos servicios. En los casos mencionados en los apartados (i) y (ii) anteriores, además, se necesitará el consentimiento del beneficiario y que este esté de acuerdo en devolver los fondos recibidos, dejando la cuenta como estaba previamente. En este caso, el Titular tendrá que pagar a Ibercaja los gastos que genere 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.

c) Momento de recepción de una orden de pago.

Conforme al artículo 50 del RD-L 19/2018 de servicios de pago, una orden de pago se considera recibida, como regla general, cuando llega al proveedor de servicios de pago del ordenante. Esto es así tanto si la orden es enviada directamente por el ordenante, como si es por medio de un proveedor de servicios de iniciación o indirectamente a través del beneficiario. No se hará el cargo en la cuenta del ordenante antes de recibir la orden de pago. Si se recibe la orden en un día no hábil para el proveedor de servicios de pago del ordenante, 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 16:00 (hora peninsular española); a partir de dicha hora cualquier orden de pago que se reciba se considerará recibida a partir del día hábil siguiente. No obstante, como excepción, podrá establecerse una hora límite más avanzada, en función del tipo de la operación, sus características o el canal empleado; este límite excepcional podrá consultarse en las oficinas de Ibercaja.

d) Plazo máximo de ejecución de una orden de pago.

Cuando Ibercaja sea el proveedor de los servicios de pago del ordenante, después de recibir la orden de pago según las reglas del apartado anterior,

garantizará que, si la orden es en euros, la cantidad del pago se ingresará en la cuenta del proveedor del servicio de pago del beneficiario antes del final del siguiente día hábil. Las operaciones de pago que se comiencen en papel pueden extenderse un (1) día hábil más.

e) Límite para operaciones de pago ejecutadas por el Titular a través de instrumentos de pago.

Para facilitar la realización de operaciones de pago según el Real Decreto-Ley 19/2018 de servicios de pago, Ibercaja puede ofrecer instrumentos de pago a petición del Titular o autorizados de la cuenta, mediante la firma de un contrato. Estos instrumentos permiten hacer operaciones de pago como retirar e ingresar efectivo y comprar en comercios. En el contrato se especificarán los límites de las operaciones que se pueden hacer con cada instrumento de pago.

f) Importes transferidos e importes recibidos.

Con carácter general, cuando se realiza un pago, los proveedores de servicios de pago tanto del ordenante como del beneficiario y todos los posibles intermediarios que intervengan en la operación de pago, no deben descontar ningún gasto del importe transferido. Sin embargo, el beneficiario y el proveedor de servicios de pago pueden acordar que se descuenten los gastos propios del proveedor antes de que el dinero llegue al beneficiario. En este caso, se debe mostrar al beneficiario de manera separada tanto el total de la operación de pago como los gastos.

g) Rechazo de órdenes de pago. Si Ibercaja rechaza ejecutar una orden de pago, tendrá que informar al usuario de servicios de pago sobre dicha negativa, las razones y cómo corregir los posibles errores que la hayan causado, a menos que una norma prohíba dar esta información. Ibercaja puede cobrar la comisión señalada en las CP por esta notificación si la negativa está justificada de manera objetiva.

h) Envío de instrumentos de pago. Ibercaja podrá enviar al Titular instrumentos de pago que no hayan sido solicitados, en caso de que deba sustituirse un instrumento de pago ya entregado al Titular; esta sustitución podrá también venir motivada por la incorporación al instrumento de pago de nuevas funcionalidades, no expresamente solicitadas por el Titular, siempre que la sustitución se realice con carácter gratuito para el cliente.

4. Gastos, tipos de interés y de cambio.

a) Gastos y comisiones por la prestación de servicios de pago a percibir por Ibercaja.

Por los Servicios y operaciones de pago que Ibercaja preste a sus clientes sujetos al RD-L 19/2018 de servicios de pago, percibirá las comisiones y gastos que se expresan en cada uno de los contratos que suscriba el Titular con Ibercaja (en particular, será de aplicación lo previsto en la CG “Comisiones y gastos repercutibles” del contrato de cuenta de depósito a la vista).

Normas específicas:

Transferencias recibidas: Ibercaja, cuando reciba una transferencia a favor del Titular de una cuenta de pago, podrá deducir sus propios gastos del importe transferido antes de abonárselo al Titular. En este caso, la cantidad total de la operación de pago, junto con los gastos, aparecerá por separado en la información facilitada al Titular.

Gastos por Envío de Información.

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.

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 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 CG “Comunicaciones e idioma” del contrato marco de servicios de pago).

(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 artículo 59 del RD-L 19/2018 de servicios de pago.

b) Tipos de interés y de cambio.

Tipos de interés. Las cuentas de pago que tenga abiertas el Titular en Ibercaja devengarán intereses, en su caso, en la forma y condiciones que se indique en cada uno de los contratos que el Titular de la cuenta de pago suscriba con Ibercaja, donde quedarán fijadas todas sus condiciones, en particular, el tipo de interés, la frecuencia de liquidación de intereses y la fórmula de cálculo de los intereses.

Tipos de cambio. Cuando Ibercaja realice un cambio de divisa para una operación de pago, usará el tipo de cambio que tenga en ese momento. Este tipo de cambio se informará al Titular de la cuenta de pago (si es posible, antes de hacer la operación de pago). Se calculará usando como referencia el tipo de cambio de contado vigente en el mercado. Dicho tipo se obtiene de herramientas de información en tiempo real como Reuters, Tradeweb, Bloomberg o la que pueda reemplazarles en el futuro. Ibercaja añadirá a este tipo un margen de seguridad y un margen comercial.

c) Modificación de tipos de interés y de cambio. Ibercaja puede cambiar el tipo de interés de las cuentas corrientes y de ahorro que son una cuenta de pago, según el RD-L 19/2018 de servicios de pago. Estos cambios se pueden hacer inmediatamente y sin avisar antes, siempre que se basen en los tipos de interés o de cambio que se acordaron en el contrato. El Titular será informado del cambio de tipo de interés lo más pronto posible. Sin embargo, si los cambios en los tipos de interés o de cambio favorecen al Titular de la cuenta de pago, se pueden hacer sin previo aviso.

5. Comunicaciones e idioma.

Uno. Comunicaciones.

Envío de comunicaciones en soporte duradero. Medio habitual: Ibercaja ofrece al Titular un buzón de correspondencia digital (“Mi Buzón electrónico de correspondencia” o “Mi Buzón de Correspondencia”) como medio ordinario y específico para enviar información. Ibercaja depositará y guardará aquí las comunicaciones dirigidas al Titular. Este sistema permite al Titular acceder a las comunicaciones de manera sencilla, pudiendo imprimirlas o guardarlas para consultarlas en el futuro.

Podrá acceder a su buzón de correspondencia digital:

(i) Con las claves de acceso a la banca digital o aplicación para dispositivos móviles 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 la banca digital o aplicación para dispositivos móviles de Ibercaja.

(iii) Sin necesidad de ninguno de los productos anteriores, con un código individual que se entrega en su oficina, con el cual 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 acepta de forma expresa que toda comunicación a través de ese buzón de correspondencia digital es válida. Declara aceptar que Ibercaja puede archivar cualquier documento en los servidores seguros de Ibercaja como una entrega telemática. Sabe que puede imprimir o archivar una copia de los documentos y acepta que, en caso de diferencias entre la copia y el documento guardado en el soporte duradero mencionado en este párrafo, prevalecerá 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.

Dos. 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 ordenante, o cuando el ordenante no utilice una cuenta de pago tras recibir la orden de pago, el proveedor de servicios de pago del ordenante 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.

Tres. Lengua o lenguas de celebración de los contratos sujetos al RD-L 19/2018 de servicios de pago.

Los contratos afectados por la normativa de servicios de pago se celebrarán en el idioma oficial del territorio español que haya elegido el Titular. 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, la comunicación dentro del respectivo territorio será puesta a disposición del Titular en otros idiomas oficiales en España.

6. Sobre las responsabilidades y requisitos necesarios para la devolución

1º. Descripción de las medidas que el usuario de servicios de pago 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 RD-L 19/2018 de servicios de pago, en los casos de extravío, sustracción, apropiación indebida o utilización no autorizada de aquel.

Si el/los Titular/es de este contrato marco son también Titular de un instrumento de pago, deberán usar dicho instrumento conforme a las condiciones que regulan su emisión y uso. En particular, cuando reciban un instrumento de pago, deben tomar todas las medidas razonables para proteger sus credenciales de seguridad personalizadas.

En caso de pérdida, robo o uso no autorizado del instrumento de pago, deben notificarlo a Ibercaja o a la entidad que ésta designe. Deben hacerlo sin retraso indebido tan pronto como tengan conocimiento del hecho. Esto se hace de acuerdo con el artículo 41 del RD-L 19/2018 de servicios de pago.

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

La comunicación a Ibercaja puede realizarse en cualquiera de sus oficinas (durante su horario de apertura al público), bien a través de la banca digital o aplicación para dispositivos móviles de Ibercaja o bien en los teléfonos 900400600 (teléfono gratuito), 976201072 o en el que figure en la sección “contáctanos” de www.ibercaja.es (los teléfonos indicados cuentan con servicio telefónico 24 horas al día, 365 días al año). 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, grabación de la que será debidamente informado en cada caso).

2º. El procedimiento seguro de notificación al usuario por parte del proveedor de servicios de pago 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 teléfono móvil facilitado por el Titular, en su defecto un número de teléfono fijo o por medio del buzón digital de correspondencia.

3º. Las condiciones en las que el proveedor de servicios de pago 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 puede bloquear el instrumento de pago por razones objetivamente justificadas relacionadas con la seguridad del instrumento de pago, la sospecha de una utilización no autorizada o fraudulenta del mismo o, en caso de que esté asociado 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.

4º. Responsabilidad del Titular en caso de operaciones de pago no autorizadas, de conformidad con el artículo 46 del RD-L 19/2018 de servicios de pago con información sobre el importe correspondiente.

4º.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 ordenante soportará, hasta un máximo de cincuenta (50) euros, las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas resultantes de la utilización de un instrumento de pago extraviado, sustraído o apropiado indebidamente por un tercero, salvo que: (a) al ordenante no le resultara posible detectar la pérdida, la sustracción o la apropiación indebida de un instrumento de pago antes de un pago, salvo cuando el propio ordenante haya actuado fraudulentamente, o (b) la pérdida se debiera a la acción o inacción de empleados o de cualquier agente, sucursal o entidad de un proveedor de servicios de pago al que se hayan externalizado actividades.

El ordenante tendrá que asumir todas las pérdidas que resulten de operaciones de pago no autorizadas si ha causado esas pérdidas al actuar de manera fraudulenta o al incumplir, de manera intencionada o por negligencia grave, una o varias de las obligaciones que indica el artículo 41 del RD-L 19/2018 de servicios de pago. También

aplica si incumple alguna de las obligaciones de diligencia, protección o seguridad indicadas en el contrato específico del instrumento de pago. En estos casos, no se aplicará el límite máximo mencionado en el primer párrafo.

En todo caso, el ordenante no será responsable si le sustraen, pierde o alguien usa indebidamente un instrumento de pago, siempre que las transacciones se hayan hecho sin presencia física y solo con los datos impresos en el instrumento. Esto es válido solo si no hubo fraude o negligencia grave de su parte en guardar el instrumento y los datos de seguridad y si lo notificó sin demora.

2. Si el proveedor de servicios de pago del ordenante no exige autenticación reforzada de cliente, el ordenante 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 al proveedor de servicios de pago del ordenante.

3. Salvo en caso de actuación fraudulenta, el ordenante 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.

4. Si el proveedor de servicios de pago 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 ordenante no será responsable de las consecuencias económicas derivadas de la utilización de dicho instrumento de pago, salvo si ha actuado de manera fraudulenta.

4º.2) No consumidores ni microempresas. Si el Ordenante no es considerado consumidor o microempresa, según el RD-L 19/2018 de servicios de pago, no se aplicará la franquicia antes indicada en esta CG y el Ordenante 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 Ordenante hubiera actuado con la mayor diligencia (si no hubiera actuado así, también deberá asumir íntegramente las pérdidas).

5º. La forma y el plazo en los que el usuario del servicio de pago debe notificar al proveedor de servicios de pago sobre cualquier operación de pago que no haya sido autorizada o iniciada o realizada de manera incorrecta, según el artículo 43 del RD-L 19/2018 de servicios de pago y la responsabilidad del proveedor de servicios de pago en el caso de operaciones de pago no autorizadas, conforme al artículo 45 del RD-L 19/2018 de servicios de pago son los siguientes:

5º.1) Notificación y rectificación de operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas incorrectamente:

1. El usuario de servicios de pago podrá obtener una corrección del proveedor de servicios de pago por una operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente, solo si lo comunica sin demora injustificada, en cuanto tenga conocimiento de cualquiera de dichas operaciones que sea objeto de reclamación,

incluidas las cubiertas por el artículo 60 del RD-L 19/2018 de servicios de pago. El usuario de servicios de pago debe comunicarlo, como máximo, dentro de un plazo de trece (13) meses desde la fecha del adeudo. Sin embargo, si el usuario no es un consumidor, este plazo será de quince (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 el proveedor de servicios de pago 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 del proveedor de servicios de pago 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 a Ibercaja debe hacerse por escrito, sin demora injustificada y dirigida a su domicilio social o a cualquier oficina. En la comunicación debe incluir la referencia de la operación de pago que no fue autorizada o se ejecutó incorrectamente, la fecha de abono o adeudo y el número de IBAN donde se adeudó o abonó la operación.

5º.2) Responsabilidad del proveedor de servicios de pago en caso de operaciones de pago no autorizadas.

1. Sin perjuicio del artículo 43 del RD-L 19/2018 de servicios de pago, si se realiza una operación de pago no autorizada, el proveedor de servicios de pago del ordenante devolverá al ordenante el importe de la operación no autorizada inmediatamente o, como máximo, al final del siguiente día hábil después de haberse dado cuenta o haber sido notificado de la operación, salvo que el proveedor de servicios de pago del ordenante tenga razones para sospechar de fraude y comunique estas razones por escrito al Banco de España, siguiendo las instrucciones en cuanto a forma, contenido y plazos que establezca el Banco de España. En su caso, el proveedor de servicios de pago del ordenante restituirá la cuenta de pago en la que se haya hecho el adeudo al estado en el que se encontraría si no se hubiera hecho la operación no autorizada.

La fecha de valor del abono en la cuenta de pago del ordenante 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, el proveedor de servicios de pago gestor de cuenta 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 indemnizar inmediatamente al proveedor de servicios de pago gestor de cuenta si éste lo pide, por las pérdidas sufridas o las cantidades abonadas para hacer la devolución al ordenante, incluido el importe de la operación de pago no autorizada. Según el artículo 44.1 del RD-L 19/2018 de servicios de pago, el proveedor de servicios de iniciación de pagos deberá 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.

6º. La responsabilidad del proveedor de servicios de pago en caso de no ejecución o de ejecución defectuosa o con retraso de una orden de pago, de conformidad con el artículo 60 del RD-L 19/2018 de servicios de pago.

6º.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 ordenante, y teniendo en cuenta lo establecido en los artículos 43, 59 y 64 del RD-L 19/2018 de servicios de pago el proveedor de servicios de pago del ordenante es responsable ante el ordenante por la correcta ejecución de la operación de pago. Esto es así salvo que el proveedor de servicios de pago del ordenante pueda demostrar al ordenante y, si es necesario, al proveedor de servicios de pago del beneficiario, que el proveedor del beneficiario recibió el importe de la operación de pago según el artículo 55 del RD-L 19/2018 de servicios de pago. En ese caso, el proveedor de servicios de pago del beneficiario es responsable ante el beneficiario de la correcta ejecución de la operación de pago.

Cuando el proveedor de servicios de pago del ordenante sea responsable según el primer párrafo, deberá devolver al ordenante sin demora injustificada el importe de la operación de pago no ejecutada o ejecutada de forma defectuosa. En su caso restituirá el saldo de la cuenta de pago al estado que tendría si no se hubiera hecho la operación de pago defectuosa.

La fecha de valor del abono en la cuenta de pago del ordenante 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 según lo establecido en el primer párrafo, el proveedor de servicios de pago del beneficiario deberá poner de inmediato a disposición del beneficiario el importe correspondiente de la operación de pago. Además, en su caso, deberá abonar ese importe 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 se asegurará de que, si el proveedor de servicios de pago del ordenante lo solicita en su nombre, la fecha de valor del abono en la cuenta de pago del beneficiario no sea posterior a la fecha que se habría asignado al importe si la operación se hubiera ejecutado correctamente.

En caso de que una operación de pago no se ejecute o se ejecute defectuosamente y el ordenante haya sido quien inició la orden de pago, el proveedor de servicios de pago del ordenante deberá, si se lo solicita, intentar rastrear la operación de pago de inmediato. Informará al ordenante sobre los resultados. No se

cobrará ningún gasto al ordenante por este servicio.

2. En las órdenes de pago que inicie el beneficiario o a través de él, y considerando lo que dicen 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 al proveedor de servicios de pago del ordenante, de conformidad con el artículo 55.3. Si el proveedor de servicios del beneficiario es responsable según lo indicado aquí, deberá devolver inmediatamente el importe de la orden de pago al proveedor del ordenante.

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 tramitar la operación de pago según las obligaciones que tiene según el artículo 58 del RD-L 19/2018 de servicios de pago.

Cuando el proveedor sea responsable según 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, el proveedor de servicios de pago del ordenante será responsable frente al ordenante. Cuando el proveedor de servicios de pago del ordenante 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 ordenante no será posterior a la fecha en que se haya efectuado el adeudo del importe.

6º.2) No consumidores ni microempresas. Si el Titular no es considerado consumidor o microempresa (según el RD-L 19/2018 de servicios de pago), no se aplicarán las normas más favorables para el usuario de servicios de pago indicadas en el apartado anterior ("6º.1"); en todo caso, Ibercaja podrá cobrar por los gastos que se le ocasionen.

7º. 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 RD-L 19/2018 de servicios de pago.

7º.1) Devoluciones por operaciones de pago iniciadas por un beneficiario o a través del mismo.

7º.1.1) En el caso de consumidores o microempresas, se aplicarán las siguientes

reglas:

1. El ordenante tendrá derecho a obtener de su proveedor de servicios de pago, 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. Esto se aplicará cuando se cumplan 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 ordenante podía esperar razonablemente teniendo en cuenta las anteriores pautas de gasto, las condiciones del contrato marco y las circunstancias pertinentes al caso.

A petición del proveedor de servicios de pago, corresponderá al ordenante demostrar que se cumplen tales condiciones.

2. Sin perjuicio de lo que se establece en el apartado 4 siguiente, además del derecho mencionado en el apartado 1, para los adeudos domiciliados indicados en el artículo 1 del Reglamento (UE) nº 260/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de marzo de 2012, por el que se establecen requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos domiciliados en euros, y se modifica el Reglamento (CE) nº 924/, el ordenante tendrá un derecho incondicional de devolución dentro de los plazos señalados en el artículo 49 del RD-L 19/2018 de servicios de pago.

3. A efectos del apartado 1.b), anterior, el ordenante 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.

4. En todo caso, el Titular e Ibercaja convienen que aquél no tenga derecho de reembolso cuando:

(a) el ordenante haya dado su consentimiento para que se ejecute la operación de pago directamente al proveedor de servicios de pago, y

(b) en su caso, el proveedor de servicios de pago o el beneficiario hayan proporcionado o puesto a disposición del ordenante, en la forma acordada, información relativa a la futura operación de pago al menos con cuatro (4) semanas de antelación a la fecha prevista.

7º.1.2) 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.

7º.2) Solicitudes de devolución por operaciones de pago iniciadas por un beneficiario o a través del mismo.

7º.2.1) En el caso de que el usuario de servicios de pago sea consumidor, se aplicarán las siguientes reglas:

1. El ordenante 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 (8) semanas contadas a

partir de la fecha de adeudo de los fondos en su cuenta.

2. En el plazo de diez (10) días hábiles desde que reciba una solicitud de devolución, el proveedor de servicios de pago debe devolver todo el importe de la operación de pago o comunicar al ordenante las razones objetivas que justifican su denegación de devolución y debe indicar los procedimientos de reclamación, tanto judiciales como extrajudiciales, a disposición del usuario, para el caso de que el ordenante no esté conforme con las razones ofrecidas.

En el caso de adeudos domiciliados a los que se refiere el artículo 48.2, el proveedor de servicios de pago no podrá denegar la devolución, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 48.4.

7º.2.2) En el caso de que el usuario de servicios de pago sea una microempresa se aplicarán las siguientes reglas:

1. El plazo en que el usuario de servicios de pago podrá solicitar la devolución a que se refiere el artículo 48 del RD-L de servicios de pago será de quince (15) días (en lugar de las ocho semanas previstas para los consumidores).

2. El plazo en que el proveedor de servicios de pago debe devolver todo el importe de la operación de pago o comunicar al ordenante las razones objetivas que justifican su denegación de devolución, será de un (1) mes (en lugar de los diez (10) días previstos para los consumidores).

7. Ley aplicable, competencia jurisdiccional y procedimientos de reclamación.

a) Legislación y jurisdicción.

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

b) 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, siendo su número de teléfono 900102706 (en la fecha de protocolización de las presentes condiciones, actualizándose en la página web en caso de cambio).

En caso de que una queja o reclamación no haya sido resuelta de forma satisfactoria por la oficina correspondiente, el cliente podrá enviar su reclamación directamente al Servicio de Atención al Cliente. También podrá hacerlo a través de cualquiera de las Oficinas del Grupo Ibercaja. Puede utilizar, si lo prefiere, el modelo de reclamación que le proporcionarán en cualquiera de estas oficinas o en la página web de Ibercaja. Este modelo está disponible en papel y por medios informáticos, electrónicos o telemáticos.

El Servicio de Atención al Cliente tiene un plazo máximo para resolver una queja o reclamación de un (1) mes si el Cliente es consumidor, de quince (15) días hábiles para servicios de pago si el Cliente es consumidor o microempresa o de dos (2) meses si el Cliente no es consumidor. Si pasa este tiempo sin resolución o si no se

está de acuerdo con la respuesta, el Cliente puede acudir a los siguientes organismos según el objeto de la reclamación:

- (i) Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España (www.bde.es).
- (ii) Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) (www.cnmv.es).
- (iii) Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. (dgsfp.mineco.gob.es).

El procedimiento para presentar reclamaciones está regulado en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Asimismo, le informamos que tiene a su disposición ejemplares del formulario para la presentación de reclamaciones ante el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores, en la página web www.ibercaja.es, en donde también se suministra información general sobre estas materias.

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, en el apartado “Atención al Cliente”.

8. Ámbito de aplicación, entrada en vigor, vigencia y modificación de las condiciones contenidas en este documento.

a) Ámbito de aplicación de las normas contenidas en este documento.

Las normas contenidas en este documento se aplicarán a todos los contratos que el/los Titular/es tenga/n suscritos con Ibercaja, siempre que a través de ellos sus Titulares puedan efectuar operaciones de pago sujetas a la Ley de servicios de pago.

b) Las normas contenidas en este documento modifican en todo aquello que las contravenga, a las normas y condiciones contenidas en cualquier otro contrato afectado por el RD-L 19/2018 de servicios de pago.

c) Modificación. Ibercaja propondrá cualquier cambio en las normas de este documento al destinatario usando el medio acordado en este documento para las notificaciones. **IBERCAJA INFORMARÁ AL TITULAR QUE SE CONSIDERARÁ QUE HA ACEPTADO LA MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DE QUE SE TRATE EN CASO DE NO COMUNICAR A IBERCAJA SU NO ACEPTACIÓN CON ANTERIORIDAD A LA FECHA PROPUESTA DE ENTRADA EN VIGOR.**

d) Vigencia. Será de aplicación lo previsto en la CG “Vigencia” del contrato de cuenta de depósito a la vista.

e) Otros derechos del Titular del Contrato Marco.

El/los Titular/es de este contrato marco tendrá/n en todo momento derecho a recibir el contrato marco y el folleto con la información y las condiciones contempladas en el artículo 14 de la Orden ECE/1263/2019. Estos documentos estarán disponibles en la oficina gestora.