

CONDICIONS GENERALS DEL CONTRACTE (CG)**1. Dades identificatives d'Ibercaja, com a proveïdor de serveis financers.**

Ibercaja Banco, S.A. (d'ara endavant, "Ibercaja"), amb domicili a Plaza de Basilio Paraíso, 2 (50008 – Saragossa) i NIF A-99319030. Web pública: www.ibercaja.es; adreça electrònica: atencioncliente@ibercaja.es.

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

Autoritat responsable de la supervisió: Banc d'Espanya (www.bde.es).

Ibercaja es troba adherida al Fons de Garantia de Dipòsits d'Entitats de Crèdit, d'Espanya, les condicions del qual es divulguen a www.fgd.es. L'import màxim garantit per dipositant és de cent mil (100.000,00) euros a cada entitat de crèdit.

2. Objecte del contracte i ús del compte

U. Objecte. Aquest contracte estableix les condicions per obrir i gestionar un compte de dipòsit irregular a la vista. Això significa que Ibercaja es compromet a tornar el saldo existent a favor del Titular quan el Titular ho sol·liciti, utilitzant els mètodes normals de banca, llevat que hi hagi alguna restricció en les Condicions Particulars (d'ara endavant, les «CP») o en aquestes Condicions Generals (d'ara endavant, les «CG»). Ibercaja ha de proporcionar al Titular un servei de caixa fent operacions de càrrec i abonament. La pàgina web pública d'Ibercaja mostra la llista actual d'oficines i dispositius en què s'ofereixen diferents menes de serveis, com ara oficines amb servei de caixa en finestreta o sense, caixers automàtics i dispositius similars amb diverses funcions. Els comptes en divises diferents de l'euro no permeten domiciliacions ni retirs a caixers automàtics o amb targeta.

A més, aquest compte de dipòsit està configurat com a "compte de pagament" seguint el que estableix el Reial Decret Llei 19/2018, del 23 de novembre, de serveis de pagament i altres mesures urgents en matèria financera (d'ara endavant, "RD-L 19/2018 de serveis de pagament"). A aquest compte s'apliquen les condicions generals del contracte marc de serveis de pagament, que estan afegides a aquest contracte com a annex. En aquest document, també pot fer-se referència al client amb els termes "usuari de serveis de pagament", "ordenant" o "beneficiari", segons correspongui, ajustant-se a les definicions del RD-L 19/2018 de serveis de pagament.

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

DOS. Ús del compte. L'ús del compte (consumidor/no consumidor) és el que determina el règim jurídic aplicable al contracte i s'indica inicialment en les CP; no obstant això, si Ibercaja detecta la modificació d'aquest ús, pot canviar-lo, notificant prèviament el Titular amb prou antelació.

A les persones jurídiques no s'apliquen ni l'Ordre EHA/2899/2011, del 28 d'octubre, de transparència i protecció del client de serveis bancaris, ni la Circular del Banc d'Espanya 5/2012, del 27 de juny. A més, les parts acorden que no s'apliquin ni totalment ni parcialment les disposicions generals (tret del capítol II del títol III de

l'Ordre i de les normes de 13 a 15 de la Circular esmentada) a les persones físiques quan el Titular actui en l'àmbit de la seva activitat professional o empresarial. Llevat que una norma imperativa ho impedeixi, aquesta inaplicació s'estén a qualsevol norma que pugui substituir o desenvolupar les disposicions anteriorment esmentades en aquest paràgraf.

3. Intervinents

Titular: és la part que contracta amb Ibercaja. L'ordre de titularitat no implica cap diferència de drets o obligacions, tret que es digui específicament el contrari. Per afegir un nou Titular, Ibercaja pot demanar la signatura d'un nou contracte signat per tots els Titulars, mantenint el número d'IBAN anterior; per treure un Titular, Ibercaja pot demanar la terminació del contracte i la cancel·lació de l'IBAN anterior, havent de signar un nou contracte amb un nou IBAN.

Autoritzat: és la persona que la Llei o el Titular autoritzen, en aquest moment o en un altre moment prou documentat, per fer operacions. Per afegir o treure autoritzats, Ibercaja pot demanar tots els Titulars signin un nou contracte, mantenint el compte anterior. El titular ha d'informar de manera clara i fefaent Ibercaja sobre qualsevol revocació de permisos a l'autoritzat. Fins que Ibercaja rebi aquesta notificació, tots els actes de l'Autoritzat són totalment vàlids, efectius i vinculants per al Titular, fins i tot si la revocació està registrada en un registre públic (com el Registre Mercantil).

4. Condicions de disposició

La disposició i cancel·lació del compte ha de fer-se d'acord amb les CP, segons els termes següents:

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

Conjunta: quan hi ha diversos intervinents i cal tenir-ne el consentiment de tots.

Indistinta: quan hi ha diversos intervinents, però n'hi ha prou amb el consentiment de qualsevol d'ells (sigui Titular o autoritzat).

Altres condicions: per a casos diferents dels anteriors, es detallen les condicions en les CP o, si escau, en un document annex.

Modificació de les condicions de disposició.

Els Titulars poden sol·licitar a Ibercaja canviar les condicions de disposició per fer servir el compte.

Si desitgen condicions menys restrictives (per exemple, passar de disposició conjunta a indistinta), tots els Titulars ho han de demanar.

Si desitgen condicions més restrictives (per exemple, passar de disposició indistinta a conjunta), calen tantes signatures com per fer servir el compte (per exemple, si per fer servir el compte calen dues signatures dels tres Titulars, també calen dues signatures per modificar les condicions de disposicions), sempre que les noves condicions no donin cap privilegi a cap Titular.

Canviar a condicions més restrictives no afecta els serveis o pagaments domiciliats al compte abans del canvi, llevat que els Titulars indiquin una cosa diferent segons les noves condicions de disposició.

Per a les operacions previstes en aquesta CG, els intervinents s'atorguen

Ibercaja té el dret de bloquejar el compte (i també pot consignar-ne el saldo) i els instruments de pagament per raons objectives justificades. Algunes de les raons poden ser un conflicte greu entre els intervinents, qüestions de seguretat del compte o de l'instrument de pagament, sospites d'ús no autoritzat o fraudulent del compte o de l'instrument de pagament o, en cas que estigui associat a una línia de crèdit, un augment significatiu del risc que el Titular sigui incapaç de fer front a les obligacions de pagament.

En aquests casos, Ibercaja notifica el Titular (usant el "Procediment segur de notificació" indicat a les CG del Contracte Marc de serveis de pagament) sobre el bloqueig del compte (i la possible consignació del saldo) i de l'instrument de pagament, i també de les raons que els motiven. Aquesta notificació s'ha de fer abans del bloqueig o, si no és possible, just després del bloqueig, llevat que donar aquesta informació posi en risc la seguretat de manera objectiva o violi alguna altra norma.

Per a la disposició en efectiu d'un import igual o superior a sis mil (6.000) euros, en una o diverses vegades (o de qualsevol import, si es tracta d'una altra moneda diferent de l'euro) en un mateix dia, Ibercaja pot exigir un preavís de dos (2) dies hàbils bancaris.

5. Responsabilitat i compensació de saldos

Tots els Titulars són responsables solidàriament davant d'Ibercaja per qualsevol obligació que sorgeixi d'aquest contracte. Això s'aplica independentment de les qüestions següents:

- (i) Qui sigui el Titular del dipòsit o
- (ii) Les condicions per utilitzar el dipòsit o
- (iii) De qui, d'entre els Titulars, provinguin les obligacions o qui ha fet moviments al compte.

Tots els comptes i dipòsits de diferents tipus d'un mateix client d'Ibercaja es consideren compensables i garantits entre si, fins i tot si tenen altres Cotitulars o són en monedes diferents.

Els Titulars autoritzen irrevocablement Ibercaja perquè pugui cancel·lar o reduir qualsevol deute que qualsevol d'ells, encara que sigui com a avalador o amb altres Cotitulars, tingui amb Ibercaja. Per això, Ibercaja pot unilateralment aplicar o traspasar els saldos creditors (és a dir, positius) de qualsevol compte o dipòsit (de valors, fins i tot venent-los o de diners en qualsevol moneda) de què el Titular deutor o avalador pugui disposar com a Titular. A més, Ibercaja pot impedir als Intervinents disposar d'aquests saldos creditors en la mesura que no cancel·lin aquells dèbits.

6. Càlcul d'interessos

Pot fer-se basant-se en el saldo diari o el saldo mitjà del període de liquidació, segons es pacti a les CP. En tots dos casos, el saldo es determina ordenant les anotacions comptables per dates de valoració.

Al seu torn, el saldo diari o el saldo mitjà del període de liquidació es pot establir, segons es pacti a les CP, per "trams", aplicant a cada tram de saldo el tipus d'interès

El càlcul per «trams» i per «escala» es pot condicionar al fet que el compte presenti un import mínim de saldo per valoració o altres circumstàncies que han de fer-se constar a les CP o, si escau, en document annex.

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

7. Tipus d'interès nominal

Segons s'estableixi a les CP, pot ser fix o variable.

Per determinar el tipus d'interès anual equivalent (TAE) s'utilitza la fórmula de càlcul de l'Annex V de l'Ordre EHA/2899/2011. La TAE en les CP es calcula a l'inici, usant les últimes dades als sistemes d'Ibercaja. Si s'ha acordat un tipus variable basat en un índex, la TAE es calcula usant la darrera referència aplicable segons les CG "Tipus d'interès variable referenciat".

8. Tipus d'interès variable referenciat

Fins a la "Data primera revisió", s'aplica el "Tipus Nominal Anual Inicial", que és un tipus d'interès fix. Després d'aquesta data, i per a cada període segons la "Periodicitat de revisió", el tipus d'interès pot canviar, sigui augmentant o disminuint. Aquest nou tipus d'interès es calcula sumant o restant el "Diferencial/Percentatge" a l'Índex de Referència o al percentatge d'aquest índex. El tipus calculat s'usa com a tipus nominal i s'arrodoneix si no coincideix exactament, d'acord amb les regles d'"Arrodoniment" del quadre de CP.

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

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

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

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

- Orientacions, instruccions i normativa europea, espanyola i d'organismes supervisors (Banc d'Espanya, Comissió Nacional del Mercat de Valors —CNMV—, Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions —DGSFP— o l'equivalent en l'àmbit de la Unió Europea: Banc Central Europeu —BCE—, European Securities and

- Orientacions o solucions dels grups de treball ("workstream groups") per a
índexs de referència del EMMI (European Money Markets Institute).

9. Meritació d'interès i dates de meritació

La freqüència amb què es generen els interessos a favor del Titular i les dates en què es generen han de ser les mateixes que s'utilitzen per a les liquidacions, llevat que s'indiqui una cosa diferent. Els comptes inactius durant un període de dos (2) anys i que tinguin, el darrer dia del període de liquidació, un saldo igual o menor a tres-cents (300,00) euros no generen interessos a favor del Titular. Es considera com a compte inactiu el que no té moviments comptables ni operacions, excepte els càrrecs i abonaments que provenen de liquidacions d'interessos o comissions del compte mateix.

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

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

10. Liquidació d'interessos

La liquidació dels interessos creditors meritats ha de fer-se amb la periodicitat i dates establertes en les CP, afegint-se al saldo del compte, capitalitzant-se per meritat nous rèdits.

L'apunt al compte dels interessos liquidats ha de fer-se dins dels deu (10) dies següents a l'últim del període liquidat, i ha d'aplicar-se com a data de valor, el primer dia hàbil del període de liquidació següent.

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

Els interessos de tota mena que es liquidin s'afegeixen al saldo del compte, capitalitzant-se per meritat nous rèdits.

11. Fórmula de càlcul d'interessos

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

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

en què

I = Interessos bruts totals del període liquidat,

I_i = Interessos bruts del dia i; S_i = Saldo del compte per valoració el dia i;

T_i = Tipus d'interès nominal anual, en tant per cent, aplicable el dia i; i representa cadascun dels dies del període de liquidació, d'un total de n.

En el cas d'aplicar-se per saldo mitjà del període de liquidació, la fórmula és:

$$I = S \times (\sum (T_i \times n_i)) / 36500;$$

en què

I = Interessos bruts del període de liquidació;

S = Saldo mitjà del compte per valoració durant el període liquidat;

T_i = Cadascun dels tipus d'interès nominal anual que han estat vigents en el període de liquidació; n_i = Nombre de dies que el tipus d'interès nominal T_i ha estat vigent durant el període de liquidació, de manera que $\sum n_i = n$ és el nombre total de dies del període de liquidació.

Aquesta fórmula se simplifica en cas que, durant tot el període de liquidació, només hi hagi hagut un tipus d'interès nominal vigent (T):

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

en què

I = Interessos bruts del període liquidació;

S = Saldo mitjà del compte per valoració durant el període liquidat;

T = Tipus d'interès nominal anual, en tant per cent, aplicable.

12. Descoberts

Ibercaja no està obligada a acceptar un descobert (quan el compte es queda sense fons). No obstant això, si té lloc un descobert, el Titular l'ha de regularitzar immediatament sense necessitat de ser-ne avisat. Això s'aplica igualment a tots els Titulars si n'hi ha més d'un. La responsabilitat és conjunta, sense importar les qüestions següents:

- (i) qui sigui el Titular del dipòsit,
- (ii) quines siguin les condicions per disposar dels diners,
- (iii) de qui venen les obligacions o els moviments anotats al compte.

Mentre hi hagi el descobert, genera interessos per a Ibercaja al tipus nominal indicat en les CP. En cas de judici per reclamar el saldo descobert al Titular, s'acorda que l'interès de demora ha de ser el mateix tipus indicat per als saldos deutors. Si el Titular actua com a consumidor (segons la Llei 16/2011, del 24 de juny, de contractes de crèdit al consum), l'interès aplicat al descobert no pot ser més de 2,5 vegades l'interès legal dels diners.

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

El Titular pot comunicar a Ibercaja, subscriuint el corresponent formulari, que s'oposa a l'acceptació del càrrec de rebuts en descobert tàcit.

13. Comissions i despeses repercutibles

U. Ibercaja aplica les comissions i despeses que s'estableixin en les CP pels conceptes següents:

(i) Manteniment del compte. Aquest pagament és per gestionar el compte perquè el Titular el pugui fer servir. La freqüència per calcular i cobrar s'indica en les CP i les dates de cobrament han de ser les mateixes que per als interessos.

(ii) Per apunt. Es cobra per cada registre comptable realitzat. (iii) Per màxim descobert tàcit. Es cobra sobre el saldo negatiu més gran del període.

La comissió de manteniment i la de màxim descobert tàcit es cobren juntament amb els interessos del compte. La comissió per apunt es merita per trimestres naturals i es liquida la primera quinzena següent (és a dir, de gener, abril, juliol i octubre). No obstant això, Ibercaja pot cobrar les comissions periòdiques abans d'aquestes dates si es tanca el compte, se'n liquida o se'n transfereix el saldo, o en casos similars. En aquest cas, Ibercaja només cobra la part corresponent fins aquell moment anticipat.

DOS. També es cobren les comissions indicades al Document Informatiu de Comissions, lliurat a la part Titular abans de signar el contracte. En aquest document es detallen les comissions dels serveis més usuals relacionats amb un compte de pagament. A més d'aquestes comissions, s'apliquen comissions per serveis i operacions realitzades segons aquest contracte. Les comissions que Ibercaja aplica amb més freqüència són al fullet de tarifes. S'apliquen les comissions vigents a cada moment per dur a terme aquests serveis i operacions. El fullet de tarifes està disponible per als interessats a totes les oficines d'Ibercaja i al lloc web www.ibercaja.es, a la secció "Tarifes i cotitzacions".

TRES. Ibercaja pot cobrar comissions pels serveis i operacions següents:

(i) Custòdia de correspondència a petició del client.

(ii) Pel servei d'Informació Addicional, sempre que ho sol·liciti el Titular.

(iii) Pel servei d'agrupació de rebuts, que assigna crèdit al compte corrent del client per fixar una quota única mensual que cobreixi els serveis domiciliats seleccionats pel client.

(iv) Pel servei de gestió de moneda fraccionària o bitllets, que inclou recompte, empaquetament o transformació de moneda i bitllets, sol·licitat per persones o entitats amb activitat empresarial, professional, associativa o de qualsevol altra mena, distinta de l'activitat estrictament particular.

(v) Pel servei de lliuraments extraordinaris d'efectiu en oficines sol·licitades pel Titular, que superin l'encaix normal de l'oficina i generin costos addicionals de seguretat, llevat que el Titular n'avisi almenys vint-i-quatre (24) hores abans.

(vi) Recollida o lliurament d'efectiu al domicili del Titular, que requereix l'ús d'empreses especialitzades en transports blindats, i el client és qui paga el servei.

(vii) Informacions diverses sobre comptes (com ara duplicats, extractes, certificats) sol·licitades pel Titular que no siguin de lliurament gratuït per norma imperativa.

(viii) Operacions amb bitllets estrangers — manipulació. Es cobra aquesta

Contracte de compte de dipòsit a la vista i contracte marc de serveis de pagament comissió per lliurar o rebre bitllets estrangers per a abonament o càrrec en compte en la mateixa divisa o bescanvi per documents de pagament en moneda estrangera de la mateixa denominació.

(ix) Transferències nacionals emeses o rebudes en euros, ordinàries o urgents.

(x) Transferències amb l'exterior entre estats membres de l'Espai Econòmic Europeu regulades pel Reglament (UE) 2021/1230 del Parlament Europeu i del Consell, del 14 de juliol de 2021, relatiu als pagaments transfronterers a la Unió.

(xi) Transferències amb l'exterior entre Estats de l'Espai Econòmic Europeu no regulades pel Reglament (UE) 2021/1230 del Parlament Europeu i del Consell, del 14 de juliol de 2021, relatiu als pagaments transfronterers a la Unió (Our, Ben, Share).

(xii) Serveis addicionals en transferències, com ara el lliurament o la recepció d'efectiu sense càrrec o abonament en compte, transferències amb dades insuficients, localització de dades, declaració a balança de pagaments, canvi de divisa, enviament de justificants de transferència, emissió de comprovants individuals en ordres múltiples, instruccions especials, anul·lació, modificació o devolució de transferències.

(xiii) Servei de compravenda de bitllets estrangers sol·licitat pel Titular, manipulació de bitllets, operacions amb divises i compravenda a termini en qualsevol modalitat.

(xiv) Operacions amb efectes comercials, com ara emissió de xecs bancaris, xecs sobre l'estranger, talonaris de xecs/pagarés de comptes personals, negociació i compensació de xecs i pagarés, devolució de xecs, lliurament de xecs d'Ibercaja a càrrec del Banc d'Espanya, declaració d'impagament d'acord amb els articles 146 i 147 de la Llei canviària i del xec, conformitat en el revers, gestió de protest davant de notari, anul·lació de xecs sobre l'estranger i sol·licitud de Stop Payment d'un xec sobre l'estranger.

(xv) Despeses d'enviament i comunicació d'operacions al compte. Es cobren els costos de correu, telèfon, tèlex o d'altres mitjans de comunicació generats per cada operació, aplicant la tarifa oficial de Correus (Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.).

(xvi) Indemnització per despeses de reclamació de posicions deutores. El Titular ha de compensar Ibercaja pels costos incorreguts a informar sobre la necessitat de cobrir deutes a causa de descoberts. Aquest cobrament s'aplica cada vegada que té lloc un descobert, segons el lliandar establert en les CP. Per a NO consumidors, l'import ha de ser fix i establert en les CP. En el cas de consumidors (definites segons l'article 3 del Reial Decret Legislatiu 1/2007) ha de seguir-se un règim especial: la penalització no pot superar el deute reclamat i depèn de l'import i de les gestions realitzades, segons la taula de les CP.

A més, s'apliquen les regles següents, tant per a consumidors com per a NO consumidors:

(1) La posició deutora es determina pel saldo diari més gran descobert des de l'inici del descobert fins al cobrament de la penalització.

(2) No es repeteix el cobrament de la penalització pel mateix saldo impagat, encara que l'impagament continuï.

(3) És incompatible amb altres penalitzacions relacionades amb el pagament del deute.

Ibercaja manté un registre de les gestions de reclamació de posicions deutores, disponible per al client.

14. Modificació del contracte

Ibercaja pot modificar aquest contracte. Perquè la modificació sigui vàlida, Ibercaja ha de proposar-la i comunicar-la prèviament, usant un suport durador. L'ha de notificar amb almenys quinze (15) dies d'antelació si el titular no és consumidor ni microempresa segons el RD-L 19/2018 de serveis de pagament, o amb un (1) mes d'antelació si és consumidor o microempresa i el canvi no afecta cap servei de pagament. Si el canvi afecta un servei de pagament i el Titular és consumidor o microempresa, la notificació s'ha de fer amb dos (2) mesos d'antelació. Com a alternativa, Ibercaja pot anunciar els canvis amb almenys dos (2) mesos d'antelació d'una de les maneres següents:

(i) en un lloc visible a totes les Oficines, mantenint l'anunci durant aquests dos mesos, o

(ii) al BOE, secció "Anuncis" o similar, o

(iii) en un diari de circulació nacional.

Aquests darrers tres (3) anuncis no es consideren adequats si una Llei imperativa exigeix una altra forma de notificació. Especialment, no són adequats si el canvi afecta una operació de pagament segons el RD-L 19/2018 de serveis de pagament.

S'ENTÉN QUE EL TITULAR ESTÀ CONFORME AMB LES NOVES CONDICIONS SI EN ELS TERMINIS RESPECTIUS ESMENTATS NO HI MANIFESTA OPOSICIÓ. Si manifesta oposició, pot optar per resoldre el contracte, cas en què s'apliquen a la liquidació per cancel·lació les condicions prèvies a la modificació comunicada.

Perquè Ibercaja modifiqui el contracte no cal una raó vàlida. No obstant això, si alguna llei imperativa exigeix una raó vàlida per canviar el contracte, s'acorda que qualsevol de les circumstàncies següents és suficient:

Adaptació a recomanacions o exigències reguladores, siguin normatives, decisions judicials, d'organismes administratius o d'una altra mena.

(i) Canvis en les circumstàncies que es van considerar en signar el contracte, incloent-hi ajustaments si ocorren canvis al mercat.

(ii) Canvis en les polítiques d'Ibercaja, siguin comercials, comptables, tècniques, de seguretat, organitzatives o d'un altre àmbit.

(iii) Evolució de les condicions del mercat financer.

(iv) Qualsevol altra circumstància que sigui considerada una raó vàlida pel nostre sistema legal.

15. Valoració d'operacions

Per a la valoració d'operacions:

- Per a les operacions a què no s'aplica el RD-L 19/2018 de serveis de pagament, han de seguir-se els criteris d'aquest contracte i el fullet de tarifes disponible per als intervinents.
- Per a les que sí que s'aplica el RD-L 19/2018 de serveis de pagament, s'aplica aquesta norma.

16. Instruments operatius i mitjans de pagament.

Per facilitar el moviment del compte Ibercaja, a petició pròpia, l'Intervinent pot lliurar els instruments operatius i mitjans de pagament establerts per a cada modalitat de dipòsit, com ara talonaris de xecs, llibreta, targeta de caixer automàtic i qualsevol altre mitjà documentat que, segons Ibercaja, ofereixi suficients garanties.

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

En cas que l'instrument operatiu sigui una llibreta, el Titular reconeix rebre-la en aquest moment d'Ibercaja, juntament amb la clau numèrica personal (PIN) si és el cas de comptes que permeten operar directament en caixers automàtics mitjançant la utilització del suport-libreta mateix.

17. Obligació de diligència

U. Pel que fa als instruments operatius que se li lliurin, ha de ser aplicable el règim previst al contracte marc de serveis de pagament (CG "Sobre les responsabilitats i requisits necessaris per a la devolució"). A més, l'intervinent ha d'adoptar totes les mesures raonables, que s'expressen en els apartats "Dos" i "Tres" següents, per tal de protegir els elements de seguretat personalitzats de què disposi l'instrument de pagament.

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

- Obrar amb la diligència exigible i estar informat normalment i actualitzadament, i també actuar d'una manera raonablement atenta i perspicax.
- Canviar el PIN durant primer accés que realitzi al servei i també, posteriorment, de forma periòdica, especialment si sospita que tercers puguin conèixer-lo, evitant utilitzar contrasenyes fàcilment deduïbles per tercers (dates de naixement, casament o similars, matrícula de vehicle, número de telèfon, etc.).
- Sol·licitar la suspensió o anul·lació immediata de les claus personals en cas de qualsevol anomalia als comptes, sostracció, pèrdua, robatori o possible coneixement tant de les claus com de qualsevol instrument operatiu per part tercers no autoritzats, o si dubta de la confidencialitat de les claus. Aquesta comunicació i sol·licitud s'ha de fer sense demora indeguda, tan aviat com qualsevol dels intervinents en tingui

- Revisar i consultar els comptes periòdicament i sovint, a fi de comprovar el saldo i els moviments realitzats, i també els extractes o moviments periòdics dels seus comptes i targetes, i comunicar sense demora indeguda a Ibercaja qualsevol error o irregularitat que hi pugui apreciar.

- Activar les alertes i avisos que Ibercaja posa a disposició dels intervinents per conèixer en temps real els moviments que es produeixin als comptes.

- No facilitar mai les claus personals sol·licitades a través de correus electrònics, trucades telefòniques ni missatges (SMS, aplicacions de missatgeria instantània, etc.) rebuts, encara que la sol·licitud pugui semblar provenir d'Ibercaja.

- Mantenir els dispositius que utilitzi per utilitzar el servei (ordinador, telèfon mòbil, tauleta, etc.) amb els nivells de seguretat adequats (instal·lació d'antivirus, actualització del sistema operatiu i antivirus, gestió correcta dels permisos d'accés d'aplicacions descarregades, etc.).

- Establir límits quantitatius per a les operacions amb contingut econòmic (com ara traspassos, transferències i bizum) adequats a l'ús real que se'n fa.

- Destruir l'imprès de notificació del PIN quan el rebi, una vegada memoritzat.

- Conservar i utilitzar correctament la llibreta i la resta d'instruments operatius.

- Adoptar totes les precaucions convenients per evitar que terceres persones puguin accedir a la llibreta o a altres suports operatius, que han d'estar sempre sota el control i la custòdia de l'Intervinent.

- impedir el coneixement o la possibilitat de coneixement del codi per part de terceres persones; en particular, s'ha d'evitar reproduir el codi o anotar-lo en qualsevol suport al qual pugui accedir una altra persona.

- Destruir la llibreta i la resta de suports operatius que hagin caducat o que hagin estat substituïts per altres per qualsevol motiu.

En relació amb els xecs i pagarés, s'han de seguir les recomanacions que figuren al mateix talonari i s'han de complir, a més, les instruccions següents:

- Protegir la designació del tenidor i de l'import (tant l'expressat en lletra com en número) amb barres abans i després.

- Inutilitzar l'espai sobrant després de l'import en lletra i de la designació del tenidor.

- No enviar els xecs o els pagarés per correu ordinari.

- Adoptar totes les precaucions convenients per evitar que terceres persones puguin accedir al talonari, que ha d'estar sempre sota el control i la custòdia de l'intervinent.

Tres. En cas de pèrdua, robatori o ús no autoritzat de l'instrument de pagament, l'Intervinent ha d'informar Ibercaja sense demora indeguda, tan aviat com tingui coneixement del fet. Els intervinents assumeixen l'obligació de prendre totes les mesures necessàries per assabentar-se immediatament d'aquestes circumstàncies.

La notificació a Ibercaja es pot realitzar pels mitjans indicats a l'apartat 1r de la CG "Sobre les responsabilitats i requisits necessaris per a la devolució" del contracte marc de serveis de pagament.

18. Defunció.

En cas de defunció d'algun dels Titulars, tots els altres Titulars, els seus hereus legals i persones autoritzades han d'informar Ibercaja i demostrar-li la mort, incloent-hi la part del saldo que pertanyia al difunt en la data de la mort. Si no s'especifica quina part li corresponia, s'assumeix que té dret a una part proporcional del saldo en aquesta data segons el nombre de titulars. Si hi ha desacord entre els interessats, Ibercaja pot bloquejar el saldo o consignar-lo allà on sigui procedent. Totes les despeses generades han de ser responsabilitat dels Titulars i es poden descomptar del saldo.

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

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

19. Domicili, corresponsal, comunicacions i conformitat de saldos**U. Domicili i corresponsal**

Domicili. Es considera com a domicili del Titular l'indicat en les CP d'aquest Contracte, llevat de modificacions posteriors que es comuniquin degudament a Ibercaja. Tot i que els intervinents són lliures de fixar la seva residència on vulguin, el titular ha de designar un corresponsal el domicili del qual estigui sempre al territori nacional. S'entén per corresponsal la persona designada pel Titular a la casella de les CP corresponent. En cas que hi hagi un corresponsal diferent del Titular o altres intervinents, Ibercaja queda alliberada de l'obligació d'informar el Titular que no sigui corresponsal.

Dos. Comunicacions

Per a aquest contracte, així com per a qualsevol altre el compte associat del qual sigui aquest compte de dipòsit, s'aplica el que indica l'apartat "Comunicacions" de les CG "Comunicacions i idioma" del contracte marc de serveis de pagament. Es destaca que el mitjà comú i específic per enviar la informació és una bústia de correspondència digital ("La meva Bústia electrònica de correspondència" o "La meva Bústia de Correspondència"), definida a l'apartat "Comunicacions" de les CG "Comunicacions i idioma" del contracte esmentat.

Tres. Conformitat de saldos

a) Per a operacions de pagament que no estan sota el RD-L 19/2018 de serveis de pagament, s'assumeix que el Titular està d'acord amb tots els apunts registrats al seu compte, llevat que en digui el contrari en un termini de dos (2) mesos des que es fa l'apunt. Si el titular guarda silenci durant aquests dos (2) mesos, s'interpreta que està d'acord amb les operacions al compte. A més, hi ha altres terminis més curts i

Contracte de compte de dipòsit a la vista i contracte marc de serveis de pagament específics per tornar diners segons les regles de cada operació (especialment, per a càrrecs per efectes). Passats aquests terminis, també s'assumeix que el titular està d'acord amb les operacions, sense afectar les accions legals que pugui tenir contra el beneficiari d'aquestes operacions.

b) Per a les operacions de pagament subjectes al RD-L 19/2018 de serveis de pagament, cal atènyer-se al que han convingut les parts en el contracte marc de serveis de pagament.

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

20. Vigència

U. AQUEST CONTRACTE TÉ UNA DURADA INDEFINIDA, PERÒ NO PERPÈTUA, I QUAalsevol DE LES PARTS EL POT RESOLDRE EN QUAalsevol MOMENT SENSE NECESSITAT D'Haver D'Al·legar Cap Causa. Això no obstant, si per llei imperativa s'exigeix una raó vàlida per resoldre el contracte, es pacten a aquest efecte, a favor d'ambdues parts, les següents: (i) incompliment per la contrapart de qualsevol deure legal o obligació contractual, (ii) qualsevol incidència que reveli un funcionament anòmal o irregular en la relació contractual, (iii) modificació de qualsevol de les circumstàncies que es van tenir en compte en el moment de la contractació, inclosa l'adaptació davant de canvis en les circumstàncies de mercat sobrevingudes o (iv) qualsevol actuació que denoti una actuació contrària a la bona fe.

La liquidació del compte, que es duu a terme en finalitzar el contracte, ha de fer-se segons les condicions econòmiques vigents en aquell moment. Ha d'avançar-se el venciment de qualsevol quantitat pendent, sigui d'interessos, comissions o per qualsevol altre concepte.

En cas que Ibercaja la demani, la resolució ha de tindre lloc amb una comunicació prèvia a qualsevol dels Titulars cursada per qualsevol mitjà admissible legalment, amb una antelació mínima de dos (2) mesos; aquest termini de preavis és de quinze (15) dies si els Titulars no tenen la consideració de consumidors o microempreses.

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

Si el Titular ho sol·licita (respectant el que indica el penúltim paràgraf d'aquesta CG), pot retirar els fons i signar el justificant corresponent a qualsevol oficina d'Ibercaja. Abans d'això, el Titular ha de tornar a Ibercaja tots els instruments i els mitjans operatius del compte perquè siguin anul·lats i per liquidar qualsevol saldo deutor i apunts pendents. Si després apareixen apunts no liquidats, tots els Titulars tenen la responsabilitat solidària de pagar-los. S'aplica el que estableix la clàusula "Descoberts".

DRET DE DESISTIMENT PER AL CONSUMIDOR. Tal com s'ha indicat, tret del que preveu el penúltim paràgraf d'aquesta CG, el Titular pot cancel·lar el compte en

Contracte de compte de dipòsit a la vista i contracte marc de serveis de pagament qualsevol moment, sense penalització i sense necessitat de justificar-ne la decisió, però si es tracta d'un consumidor i vol deixar sense efecte el contracte signat durant els quinze (15) primers dies naturals de la vigència, es pacten les especialitats següents:

(i) Les parts han de tornar-se mútuament a l'oficina d'Ibercaja les prestacions, segons els articles 1.303 i 1.308 del Codi Civil. Ibercaja ha de tornar la comissió de manteniment que hagi cobrat durant aquest temps inicial.

(ii) Exercir el dret de desistiment no té cap cost per al consumidor.

(iii) L'exercici del dret de desistiment no està subjecte a cap formalitat, i ha de ser suficient que s'acrediti en qualsevol forma admesa legalment; en tot cas, es considera vàlidament exercitat mitjançant l'enviament del document de desistiment o mitjançant la devolució dels productes i serveis rebuts

(iv) Document del desistiment: només cal lliurar a qualsevol oficina d'Ibercaja un document signat amb les dades següents: "Document de desistiment. Desisteixo del contracte de compte amb l'IBAN núm. ____". A més, cal indicar la localitat i data del document, nom, cognoms, núm. del DNI o NIE.

No es pot fer servir aquest dret si el tipus d'interès del compte depèn d'un índex variable o si el compte ha canviat a una moneda diferent de l'euro.

Com a excepció a tot això, el Titular no pot cancel·lar el compte si té contractat amb Ibercaja (o amb qualsevol de les empreses del seu grup financer, la relació de les quals figura a la web www.ibercaja.es i als taulers d'anuncis de cadascuna de les seves oficines) un altre producte o servei financer per a la gestió del qual sigui necessari mantenir obert un compte de pagament amb Ibercaja; o per motius reglamentaris; en aquests casos, Ibercaja no pot modificar unilateralment el cost del compte de pagament ni introduir cap concepte del qual es derivi un cost per al Titular superior al cost vigent en el moment de la sol·licitud de resolució, sempre que el Titular no utilitzi el compte de pagament per a finalitats diferents de les relacionades amb el producte o servei financer per a la gestió del qual es manté obert el compte.

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

21. Facilitació d'informació sobre transaccions

Les Entitats de Crèdit i altres proveïdors de serveis de pagament, juntament amb els sistemes de pagament i proveïdors de serveis tecnològics relacionats als quals es transmeten dades per fer la transacció, poden estar obligats per les lleis de l'Estat en què estan ubicats o per acords signats per aquest Estat, a proporcionar informació sobre la transacció a autoritats o a organismes oficials d'altres països, tant dins com fora de la Unió Europea. Això es fa en el context de la lluita contra el finançament del terrorisme i les formes greus de delinqüència organitzada, així com de la prevenció del blanqueig de capitals.

22. Cessió

Ibercaja pot cedir (o transmetre de qualsevol forma), tant totalment com parcialment, qualsevol crèdit del qual sigui creditora dimanant d'aquest contracte, i no

23. Tributs

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

24. Lloc de compliment

Com a lloc de compliment del present contracte, les parts acorden l'oficina esmentada a l'encapçalament del contracte ("Oficina"). En cas que aquesta oficina tanqui o es traslladi, el lloc de compliment ha de ser la seu social d'Ibercaja, però el Banc pot oferir facilitats per operar dins la seva xarxa comercial activa en cada moment.

25. Conversió a euros/divisa

Si el saldo està representat en divisa, Ibercaja el pot convertir a euros sense necessitat d'informar-ne o sol·licitar permís als Titulars en els casos d'extinció contractual, bloqueig del saldo, reclamació del saldo o situacions similars. La conversió la fa Ibercaja, aplicant el tipus de canvi per a aquesta divisa que hagi publicat el Banc Central Europeu el dia hàbil anterior (segons el calendari TARGET) al de l'operació.

Si el canvi de divisa obeeix a la voluntat del Titular, s'aplica l'apartat "Tipus d'interès i de canvi" de la CG "Despeses, tipus d'interès i de canvi" del Contracte Marc de serveis de pagament.

En tot cas, es tracti de convertir a moneda diferent tot el saldo del compte o de disposicions/ingressos en moneda diferent de la de denominació del compte, són aplicables, a més, les comissions esmentades a la CG "Comissions i despeses repercutibles".

26. Substitució de contractes previs

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

27. Llei aplicable, competència jurisdiccional i procediments de reclamació

S'aplica la clàusula amb el mateix nom continguda al contracte marc de serveis de pagament.

CONDICIONS GENERALS DEL CONTRACTE MARC DE SERVEIS DE PAGAMENT

1. Règim jurídic.

Quan l'usuari de serveis de pagament no actuï com a consumidor ni sigui microempresa, les parts acorden que no s'apliquin, ni totalment ni parcial, ni a les operacions de pagament singulars, ni a aquest contracte marc, ni a les operacions de pagament subjectes a aquest contracte marc, el següent:

- a) Ni el Títol II del RD-L 19/2018 de serveis de pagament, ni els articles 35.1,

36.3, 44, 46, 48, 52, 60 i 61 del Títol III del RD-L 19/2018 de serveis de pagament,

b) Ni l'Ordre ECE/1263/2019, del vint-i-sis (26) de desembre.

A més, les parts acorden que tampoc no s'apliqui l'article 49 del RD-L 19/2018 de serveis de pagament quan l'usuari de serveis de pagament no sigui un consumidor.

En cas de diners electrònics i instruments de pagament que, segons el contracte marc, només afectin operacions de pagament individuals no superiors a trenta (30) euros o que tinguin un límit de despesa de cent cinquanta (150) euros o que permetin emmagatzemar fons que no excedeixin, en cap moment, la quantitat de cent cinquanta (150) euros, les parts acorden, segons permet l'article 34.2 del RD-L 19/2018 de serveis de pagament, el següent:

a) Que no s'apliquin l'article 41.b) ni l'article 42, apartat 1, lletres c) i d), ni l'article 46, apartat 3 del RD-L 19/2018 de serveis de pagament, si l'instrument de pagament no permet el bloqueig ni impedir-ne utilitzacions futures.

b) Que no s'apliquin els articles 44, 45 ni l'article 46, apartats 1 i 3 del RD-L 19/2018 de serveis de pagament, si l'instrument de pagament s'utilitza de manera anònima o el proveïdor de serveis de pagament no pot, per altres raons pròpies de l'instrument de pagament, demostrar que l'operació de pagament ha estat autoritzada.

c) A pesar del que disposa l'article 51, apartat 1, del RD-L 19/2018 de serveis de pagament, el proveïdor de serveis de pagament no té l'obligació de notificar a l'usuari del servei de pagament el fet que rebutja l'ordre de pagament si resulta evident que aquesta ordre de pagament no s'executaria en el context corresponent

d) A pesar del que disposa l'article 52 del RD-L 19/2018 de serveis de pagament, l'ordenant no pot revocar l'ordre de pagament una vegada l'hagi transmès o hagi donat el consentiment per efectuar l'operació de pagament al beneficiari.

e) A pesar del que disposen els articles 55 i 56 del RD-L 19/2018 de serveis de pagament, es poden aplicar altres períodes d'execució.

Per a les operacions de pagament de l'àmbit nacional, els límits de l'apartat anterior es dupliquen; per als instruments de pagament en modalitat de prepagament, els límits han de ser de cinc-cents (500) euros.

Quan el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant no pugui bloquejar el compte o l'instrument de pagament, no s'aplica el que disposen els articles 45 i 46 del RD-L 19/2018 de serveis de pagament, en les condicions que s'estableixin reglamentàriament, als diners electrònics, tal com defineix l'apartat segon de l'article 1.2 de la Llei 21/2011, del 26 de juliol, de diners electrònics.

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

Llevat que una altra cosa s'indiqui expressament, s'entén que els termes que es fan servir en aquest contracte marc són els que preveu el RD-L 19/2018 de serveis de pagament. En particular, als efectes d'aquest contracte s'entén que s'és "consumidor" o "microempresa" quan concorren els requisits establerts al RD-L 19/2018 de serveis de pagament (articles 3.8 i 3.25); igualment, els termes "beneficiari", ordenant" i "usuari de serveis de pagament" s'han d'entendre segons el que estableix el RD-L 19/2018 de serveis de pagament (articles 3.6, 3.29 i 3.46).

Els pagaments han d'efectuar-se en euros, llevat que les parts acordin una altra divisa.

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

Ibercaja pot prestar als seus clients els següents serveis (una descripció més detallada de les característiques de cada servei de pagament figura al RD-L 19/2018 de serveis de pagament):

a) Els serveis que permeten l'ingrés d'efectiu en un compte de pagament i totes les operacions necessàries per a la gestió d'un compte de pagament.

b) Els serveis que permeten la retirada d'efectiu d'un compte de pagament i totes les operacions necessàries per a la gestió d'un compte de pagament.

c) L'execució d'operacions de pagament, inclosa la transferència de fons, a través d'un compte de pagament, en el proveïdor de serveis de pagament de l'usuari o en un altre proveïdor de serveis de pagament:

1r Execució de càrrecs domiciliats, inclosos els càrrecs domiciliats no recurrents.

2n Execució d'operacions de pagament mitjançant targeta de pagament o dispositiu semblant. A aquest efecte, s'ha de subscriure amb Ibercaja el contracte que regula aquesta prestació de serveis.

3r Execució de transferències, incloses les ordres permanents.

d) L'execució d'operacions de pagament quan els fons estiguin coberts per una línia de crèdit oberta per a un usuari de serveis de pagament. A aquest efecte, cal subscriure amb Ibercaja el contracte que reguli aquesta prestació de serveis:

1r Execució de càrrecs domiciliats, inclosos els càrrecs domiciliats no recurrents,

2n Execució d'operacions de pagament mitjançant targeta de pagament o dispositiu similar. A aquest efecte cal subscriure amb Ibercaja el contracte que reguli aquesta prestació de serveis.

3r Execució de transferències, incloses les ordres permanents.

e) L'emissió d'instruments de pagament o l'adquisició d'operacions de pagament. A aquest efecte, cal subscriure amb Ibercaja el contracte que reguli aquesta prestació de serveis.

f) L'enviament de diners. A aquest efecte, s'ha de subscriure amb Ibercaja el contracte que regula aquesta prestació de serveis.

3. Altres informacions i condicions

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

Els comptes de dipòsit a la vista s'utilitzen com a "comptes de pagament" segons la normativa de serveis de pagament. Aquests comptes tenen un nom únic (l'"identificador únic" o "codi IBAN"), que és una combinació de vint-i-quatre (24) caràcters alfanumèrics. Aquest codi permet que qualsevol usuari de serveis de pagament identifiqui el compte de pagament de manera exclusiva i clara. Els primers quatre (4) caràcters del codi IBAN indiquen el país d'origen del compte, i els vint (20)

Contracte de compte de dipòsit a la vista i contracte marc de serveis de pagament
caràcters següents corresponen al Codi Compte Client (CCC), identificat a les
Condicions Particulars de cada contracte com a "Número de Dipòsit (CCC)". Els
primers quatre (4) caràcters del CCC d'Ibercaja són 2085.

b) Forma i procediment d'atorgar i de retirar el consentiment per dur a terme una operació del pagament.

b.1) Atorgament del consentiment. Per fer qualsevol operació o servei de pagament, cal tenir el consentiment del Titular. Si no es té aquest consentiment, l'operació de pagament es considera no autoritzada. El Titular n'ha de donar el consentiment, en general, abans o al mateix temps que es fa l'operació de pagament. També pot donar consentiment a través del beneficiari o del proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments.

El consentiment pot ser de diferents menes:

- Exprés: A través de qualsevol mitjà que en permeti la prova legal, com ara per escrit o mitjançant un mecanisme telemàtic.

- Tàcit: Si, després de fer l'abonament o càrrec, el Titular no en demana a Ibercaja la devolució en un termini de quinze (15) dies, si no és consumidor, o de tretze (13) mesos si és consumidor.

Als "càrrecs domiciliats", el consentiment que l'ordenant dona al beneficiari es considera donat a Ibercaja.

b.2) Retirada del consentiment. El Titular (quan sigui qui ordena l'operació) en pot retirar el consentiment en qualsevol moment, però no després de la irrevocabilitat establerta a l'article 52 del RD-L 19/2018 de serveis de pagament. En general, el Titular no pot revocar una ordre de pagament després que Ibercaja l'hagi rebut. Tot i això, hi ha excepcions:

- (i) Quan l'operació de pagament sigui iniciada per un proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments, pel beneficiari o a través del beneficiari, el Titular no pot revocar l'ordre de pagament després de donar-ne el consentiment al proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments per iniciar l'operació o després de donar el consentiment al beneficiari per executar l'operació.

- (ii) En cas de càrrec domiciliat, i sense perdre els drets de devolució establerts al RD-L 19/2018 de serveis de pagament, el Titular pot revocar una ordre de pagament fins al final del dia hàbil anterior al dia acordat per al càrrec de fons al seu compte.

- (iii) Si el moment de la recepció de l'ordre de pagament coincideix amb una data acordada prèviament entre l'usuari de serveis de pagament que inicia l'ordre i el proveïdor de serveis de pagament, el Titular només pot revocar l'ordre de pagament fins al final del dia hàbil anterior al dia convingut.

Un cop hagin passat els terminis assenyalats abans, l'ordre de pagament només es pot revocar si així ho han acordat l'usuari de serveis de pagament i els proveïdors d'aquests serveis. En els casos esmentats als apartats (i) i (ii) anteriors, a més, cal el consentiment del beneficiari i que estigui d'acord a tornar els fons rebuts, deixant el compte com estava prèviament. En aquest cas, el Titular ha de pagar a Ibercaja les despeses que generi la revocació.

La retirada del consentiment s'ha de prestar de manera expressa, a través de qualsevol mitjà que permeti provar-la, per escrit o a través de qualsevol mitjà

c) Moment de recepció d'una ordre de pagament

D'acord amb l'article 50 del RD-L 19/2018 de serveis de pagament, una ordre de pagament es considera rebuda, com a regla general, quan arriba al proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant. Això és així tant si l'ordre l'envia directament l'ordenant, com si és mitjançant un proveïdor de serveis d'iniciació o indirectament a través del beneficiari. No pot fer-se el càrrec al compte de l'ordenant abans de rebre l'ordre de pagament. Si es rep l'ordre en un dia no hàbil per al proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant, es considera rebuda el dia hàbil següent.

L'hora límit a partir de la qual qualsevol ordre de pagament que es rebi es considera rebuda el dia hàbil següent són les 16:00 (hora peninsular espanyola); a partir d'aquesta hora, qualsevol ordre de pagament que es rebi es considera rebuda a partir del dia hàbil següent. Això no obstant, com a excepció, es pot establir una hora límit més avançada, depenent del tipus d'operació, de les seves característiques o del canal emprat. Aquest límit excepcional es pot consultar a les oficines d'Ibercaja.

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

Quan Ibercaja sigui el proveïdor dels serveis de pagament de l'ordenant, després de rebre l'ordre de pagament segons les regles de l'apartat anterior, garanteix que, si l'ordre és en euros, la quantitat del pagament s'ingressa al compte del proveïdor del servei de pagament del beneficiari abans del final del dia hàbil següent. Les operacions de pagament que es comencin en paper es poden estendre un (1) dia hàbil més.

e) Límit per a operacions de pagament executades pel Titular a través d'instruments de pagament.

Per facilitar la realització d'operacions de pagament, segons el Reial Decret Llei 19/2018 de serveis de pagament, Ibercaja pot oferir instruments de pagament a petició del Titular o d'autoritzats del compte, mitjançant la signatura d'un contracte. Aquests instruments permeten fer operacions de pagament, com ara retirar i ingressar efectiu i comprar en comerços. Al contracte han d'especificar-se els límits de les operacions que es poden fer amb cada instrument de pagament.

f) Imports transferits i imports rebuts.

Amb caràcter general, quan es fa un pagament, els proveïdors de serveis de pagament, tant de l'ordenant com del beneficiari, i tots els possibles intermediaris que intervinguin en l'operació de pagament no han de descomptar cap despesa de l'import transferit. No obstant això, el beneficiari i el proveïdor de serveis de pagament poden acordar que es descomptin les despeses pròpies del proveïdor abans que els diners arribin al beneficiari. En aquest cas, cal mostrar al beneficiari de manera separada tant el total de l'operació de pagament com les despeses.

g) Rebuig d'ordres de pagament. Si Ibercaja rebutja executar una ordre de pagament, ha d'informar-ne l'usuari de serveis de pagament, així com de les raons per

Contracte de compte de dipòsit a la vista i contracte marc de serveis de pagament què ho ha fet, i com corregir els possibles errors que ho hagin causat, tret que una norma prohibeixi donar aquesta informació. Ibercaja pot cobrar la comissió assenyalada a les CP per aquesta notificació si el rebuig està justificat de manera objectiva.

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

4. Despeses, tipus d'interès i de canvi

a) Despeses i comissions per la prestació de serveis de pagament que percep Ibercaja.

Pels Serveis i operacions de pagament que Ibercaja presti als seus clients subjectes al RD-L 19/2018 de serveis de pagament, percep les comissions i despeses que s'expressen en cadascun dels contractes que subscrigui el Titular amb Ibercaja (en particular, ha de ser aplicable el que preveu la CG "Comissions i despeses repercutibles" del contracte de dipòsit a la vista).

Normes específiques:

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

Despeses per enviament d'informació

Quan el Titular del compte de pagament no sigui consumidor ni microempresa, Ibercaja pot transferir-li totes les despeses que es derivin del subministrament i la tramesa de la informació relativa a les operacions de pagament que faci a través de qualssevol contractes que tingui formalitzats amb Ibercaja.

Quan el Titular del compte de pagament sigui un Consumidor o microempresa, Ibercaja no pot transferir al Titular cap despesa pel subministrament i tramesa de la informació habitual a què fa referència l'Ordre ECE/1263/2019, excepte en els supòsits que a continuació s'indiquen. Excepcions a aquesta regla general: Ibercaja pot cobrar al Titular les despeses d'enviament d'informació en els supòsits següents (aquestes despeses han de ser raonables i correspondre als costos efectivament suportats per Ibercaja):

(i) Quan el Titular hagi sol·licitat a Ibercaja l'enviament de la informació a través d'un mitjà diferent de l'especificat al contracte (es fa constar que aquest mitjà de comunicació és una bústia de correspondència digital, "La meva Bústia electrònica de correspondència" o "La meva Bústia de Correspondència", definida a l'apartat "Comunicacions" de la CG "Comunicacions i idioma" del contracte marc de serveis de pagament).

(ii) Quan el Titular sol·liciti a Ibercaja informació addicional a l'exigida per norma legal o reglamentària (segons el RD-L 19/2018 de serveis de pagament i l'Ordre

(iii) Quan l'usuari de serveis hagi facilitat un identificador únic incorrecte, l'ordre de pagament no s'hagi executat (o s'hagi executat defectuosament) i Ibercaja s'hagi esforçat raonablement per recuperar els fons de l'operació de pagament, segons preveu l'article 59 del RD-L 19/2018 de serveis de pagament.

b) Tipus d'interès i de canvi

Tipus d'interès. Els comptes de pagament que tingui oberts el Titular a Ibercaja meriten interessos, si escau, en la forma i les condicions que s'indiquin en cadascun dels contractes que el Titular del compte de pagament subscrigui amb Ibercaja, en què n'han de quedar fixades totes les condicions, en particular, el tipus d'interès, la freqüència de liquidació d'interessos i la fórmula de càlcul dels interessos.

Tipus de canvi. Quan Ibercaja faci un canvi de divisa per a una operació de pagament, ha d'usar el tipus de canvi que tingui en aquell moment. Aquest tipus de canvi ha de comunicar-se al Titular del compte de pagament (si és possible abans de fer l'operació de pagament). Es calcula usant com a referència el tipus de canvi de comptat vigent al mercat. Aquest tipus s'obté d'eines d'informació en temps real com ara Reuters, Tradeweb, Bloomberg o la que les pugui reemplaçar en el futur. Ibercaja afegeix a aquest tipus un marge de seguretat i un marge comercial.

c) Modificació de tipus d'interès i de canvi. Ibercaja pot canviar el tipus d'interès dels comptes corrents i d'estalvi que siguin un compte de pagament segons el RD-L 19/2018 de serveis de pagament. Aquests canvis es poden fer immediatament i sense avís previ, sempre que es basen en els tipus d'interès o de canvi que es van acordar en el contracte. El Titular ha de ser informat del canvi de tipus d'interès com més aviat millor. Això no obstant, si els canvis en els tipus d'interès o de canvi afavoreixen el Titular del compte de pagament, es poden fer sense avís previ.

5. Comunicacions i idioma

U. Comunicacions

Enviament de comunicacions en suport durador. Mitjà habitual: Ibercaja ofereix al Titular una bústia de correspondència digital ("La meva Bústia electrònica de correspondència" o "La meva Bústia de correspondència") com a mitjà ordinari i específic per enviar informació. Ibercaja diposita i guarda aquí les comunicacions adreçades al Titular. Aquest sistema permet al Titular accedir a les comunicacions de manera senzilla i imprimir-les o desar-les per consultar-les en el futur.

Pot accedir a la seva bústia de correspondència digital de les maneres següents:

(i) Amb les claus d'accés a la banca digital o aplicació per a dispositius mòbils d'Ibercaja, per a la qual cosa ha de comptar amb un dispositiu (ordinador/telèfon intel·ligent/dispositiu equivalent) amb connexió a Internet.

(ii) Amb el PIN de la targeta financera d'Ibercaja, als caixers d'Ibercaja (els que tenen la funció de consulta de documentació habilitada) o a la banca digital o aplicació per a dispositius mòbils d'Ibercaja.

(iii) Sense necessitat de cap dels productes anteriors, amb un codi individual que es lliura en oficina, que permet els següents tipus d'accés: a través de Banca Digital

El Titular accepta de manera expressa que qualsevol comunicació a través d'aquesta bústia de correspondència digital és vàlida. Declara acceptar que Ibercaja pot arxivar qualsevol document als servidors segurs d'Ibercaja com a lliurament telemàtic. Sap que pot imprimir o arxivar una còpia dels documents i accepta que, en cas de diferències entre la còpia i el document desat al suport durador esmentat en aquest paràgraf, preval aquest darrer document.

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

Dos. Freqüència de la informació

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

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

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

Tres. Llengua o llengües de subscripció dels contractes subjectes al RD-L 19/2018 de serveis de pagament.

Els contractes afectats per la normativa de serveis de pagament es formalitzen en l'idioma oficial del territori espanyol que hagi triat el titular. El contracte marc i les comunicacions derivades de la relació contractual es fan en castellà; no obstant això, i quan ho exigeixi la legislació vigent, la comunicació dins del territori respectiu ha de ser posada a disposició del Titular en altres idiomes oficials a Espanya.

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

1r Descripció de les mesures que l'usuari de serveis de pagament ha d'adoptar per preservar la seguretat d'un instrument de pagament i de la manera en què ha de fer-se la notificació al proveïdor de serveis de pagament a efectes de l'article 41.b) del RD-L 19/2018 de serveis de pagament, en els casos de pèrdua, sostracció, apropiació indeguda o utilització no autoritzada de l'instrument.

Si el/s titular/s d'aquest contracte marc són també Titulars d'un instrument de pagament, han d'usar aquest instrument d'acord amb les condicions que en regulen l'emissió i l'ús. En particular, quan rebin un instrument de pagament, han de prendre totes les mesures raonables per protegir-ne les credencials de seguretat personalitzades.

En cas de pèrdua, robatori o ús no autoritzat de l'instrument de pagament, ho han de notificar a Ibercaja o a l'entitat que Ibercaja designi. Ho han de fer sense retard indegut, tan aviat com tinguin coneixement del fet. Això es fa d'acord amb l'article 41 del RD-L 19/2018 de serveis de pagament.

El Titular assumeix l'obligació d'adoptar totes les mesures convenients per prendre coneixement com més aviat millor de les circumstàncies abans esmentades.

La comunicació a Ibercaja pot realitzar-se a qualsevol de les seves oficines (durant l'horari d'obertura al públic), bé a través de la banca digital o de l'aplicació per a dispositius mòbils d'Ibercaja, bé als telèfons 900400600 (telèfon gratuït), 976201072 o al telèfon que figuri a la secció "Contacti amb Ibercaja" de www.ibercaja.es (els telèfons indicats tenen servei telefònic 24 hores al dia, 365 dies a l'any). Ibercaja pot gravar la conversa telefònica perquè pugui ser utilitzada, en cas de discrepància, davant de qualsevol òrgan administratiu, jurisdiccional o de qualsevol altre gènere, enregistrament del qual ha de ser degudament informat el Titular interlocutor en cada cas).

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

Llevat que s'acordi una altra especificació amb el Titular, ha de contactar-se amb el Titular per mitjà del número de telèfon mòbil facilitat pel Titular o, si no n'ha facilitat cap, un número de telèfon fix o per mitjà de la bústia digital de correspondència.

3r Les condicions en què el proveïdor de serveis de pagament es reserva el dret de bloquejar un instrument de pagament, de conformitat amb l'article 40 del Reial Decret Llei 19/2018 de serveis de pagament.

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

4t Responsabilitat del Titular en cas d'operacions de pagament no autoritzades, de conformitat amb l'article 46 del RD-L 19/2018 de serveis de pagament, amb informació sobre l'import corresponent.

4t.1) Consumidors o microempreses (si el Titular té la consideració de

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

L'ordenant ha d'assumir totes les pèrdues que resultin d'operacions de pagament no autoritzades si ha causat aquestes pèrdues en actuar de manera fraudulenta o en incomplir, de manera intencionada o per negligència greu, una o diverses obligacions que indica l'article 41 del RD-L 19/2018 de serveis de pagament. També ha d'assumir totes les pèrdues si incompleix alguna de les obligacions de diligència, protecció o seguretat indicades al contracte específic de l'instrument de pagament. En aquests casos, no s'aplica el límit màxim esmentat al primer paràgraf.

En tot cas, l'ordenant no és responsable de la sostracció, pèrdua o ús indegut per part d'un tercer d'un instrument de pagament, sempre que les transaccions s'hagin fet sense presència física i només amb les dades impreses a l'instrument mateix. Això és vàlid només si no hi va haver frau ni negligència greu per part de l'ordenant en guardar l'instrument i les dades de seguretat i si va notificar el problema sense demora.

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

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

4. Si el proveïdor de serveis de pagament no té disponibles mitjans adequats perquè es pugui notificar en tot moment la pèrdua o la sostracció d'un instrument de pagament, segons el que disposa l'article 42.1.c) del RD-L 19/2018 de serveis de pagament, l'ordenant no és responsable de les conseqüències econòmiques derivades de la utilització d'aquest instrument de pagament, llevat que hagi actuat de manera fraudulenta.

4t.2) No consumidors ni microempreses. Si l'Ordenant no és considerat consumidor ni microempresa, segons el RD-L 19/2018 de serveis de pagament, no s'aplica la franquícia abans indicada en aquesta CG i l'Ordenant suporta íntegrament les pèrdues amb l'única excepció de les derivades de la utilització de l'instrument de pagament amb posterioritat a la notificació a Ibercaja de la pèrdua, sostracció,

Contracte de compte de dipòsit a la vista i contracte marc de serveis de pagament apropiació indeguda o utilització no autoritzada, i sempre que l'Ordenant hagi actuat amb tota la diligència possible (si no ha actuat així, també ha d'assumir íntegrament les pèrdues).

5è La forma i el termini en què l'usuari del servei de pagament ha de notificar al proveïdor de serveis de pagament qualsevol operació de pagament que no hagi estat autoritzada o iniciada, o que hagi estat feta de manera incorrecta, segons l'article 43 del RD-L 19/2018 de serveis de pagament i la responsabilitat del proveïdor de serveis de pagament en el cas d'operacions de pagament no autoritzades, d'acord amb l'article 45 del RD-L 19/2018 de serveis de pagament, són els següents:

5è.1) Notificació i rectificació d'operacions de pagament no autoritzades o executades incorrectament:

1. L'usuari de serveis de pagament pot obtenir una correcció del proveïdor de serveis de pagament, per una operació de pagament no autoritzada o executada incorrectament, només si ho comunica sense demora injustificada, quan tingui coneixement de qualsevol de les operacions esmentades que sigui objecte de reclamació, incloses les cobertes per l'article 60 del RD-L 19/2018 de serveis de pagament. L'usuari de serveis de pagament ho ha de comunicar, com a màxim, dins un termini de tretze (13) mesos des de la data del càrrec. Tot i això, si l'usuari no és un consumidor, aquest termini és de quinze (15) dies.

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

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

La comunicació a Ibercaja s'ha de fer per escrit, sense demora injustificada i adreçada al domicili social o a qualsevol oficina. La comunicació ha d'incloure la referència de l'operació de pagament que no va ser autoritzada o es va executar incorrectament, la data d'abonament o càrrec i el número d'IBAN a què es va carregar o abonar l'operació.

5è.2) Responsabilitat del proveïdor de serveis de pagament en cas d'operacions de pagament no autoritzades.

1. Sense perjudici de l'article 43 del RD-L 19/2018 de serveis de pagament, si es fa una operació de pagament no autoritzada, el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant ha de tornar a l'ordenant l'import de l'operació no autoritzada immediatament o, com a màxim, al final del següent dia hàbil després d'haver-se'n adonat o haver estat notificat de l'operació, llevat que el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant tingui raons per sospitar de frau i comuniqui aquestes raons per escrit al Banc d'Espanya, seguint les instruccions quant a forma, contingut i terminis que estableixi el Banc d'Espanya. Si escau, el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant ha de restituir el compte de pagament en què s'hagi fet el

càrrec a l'estat en què s'hauria trobat si no s'hagués fet l'operació no autoritzada.

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

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

Si el responsable de l'operació de pagament no autoritzada és el proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments, ha d'indemnitzar immediatament el proveïdor de serveis de pagament gestor de compte, si ho demana el proveïdor gestor, per les pèrdues patides o les quantitats abonades per fer la devolució a l'ordenant, inclòs l'import de l'operació de pagament no autoritzada. Segons l'article 44.1 del RD-L 19/2018 de serveis de pagament, el proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments ha de demostrar que, dins del seu àmbit de competència, l'operació de pagament va ser autenticada i registrada amb exactitud i no es va veure afectada per cap error tècnic o una altra deficiència vinculada al servei de pagament de què és responsable.

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

6è.1) Consumidors o microempreses (si el Titular té la consideració de consumidor o microempresa als efectes del RD-L 19/2018 de serveis de pagament). S'apliquen les regles següents:

1. En el cas de les ordres de pagament iniciades directament per l'ordenant, i tenint en compte el que estableixen els articles 43, 59 i 64 del RD-L 19/2018 de serveis de pagament, el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant és responsable davant l'ordenant per la correcta execució de l'operació de pagament. Això és així tret que el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant pugui demostrar a l'ordenant i, si escau, al proveïdor de serveis de pagament del beneficiari, que el proveïdor del beneficiari va rebre l'import de l'operació de pagament segons l'article 55 del RD-L 19/2018 de serveis de pagament. En aquest cas, el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari és responsable davant del beneficiari de la correcta execució de l'operació de pagament.

Quan el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant sigui responsable segons el primer paràgraf, ha de tornar a l'ordenant sense demora injustificada l'import de l'operació de pagament no executada o executada de manera defectuosa. Si escau, ha de restituir el saldo del compte de pagament a l'estat en què s'hauria trobat si no s'hagués fet l'operació de pagament defectuosa.

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

Quan el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari sigui responsable segons el que estableix el primer paràgraf, el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari ha de posar immediatament a disposició del beneficiari l'import

Contracte de compte de dipòsit a la vista i contracte marc de serveis de pagament corresponent de l'operació de pagament. A més, si escau, ha d'abonar aquest import al compte de pagament del beneficiari.

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

Quan una operació de pagament s'executi amb retard, el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari ha d'assegurar-se que, si el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant ho sol·licita en nom seu, la data de valor de l'abonament al compte de pagament del beneficiari no sigui posterior a la data que s'hauria assignat a l'import si l'operació s'hagués executat correctament.

En cas que una operació de pagament no s'executi o s'executi defectuosament i l'ordenant hagi estat qui va iniciar l'ordre de pagament, el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant ha d'intentar rastrejar l'operació de pagament immediatament, si l'ordenant li ho demana. Ha d'informar l'ordenant sobre els resultats. No es pot cobrar cap despesa a l'ordenant per aquest servei.

2. A les ordres de pagament que iniciï el beneficiari o que s'iniciïn a través del beneficiari, i considerant els articles 43, 59 i 64 del RD-L 19/2018 de serveis de pagament, el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari ha de ser responsable davant del beneficiari de la correcta transmissió de l'ordre de pagament al proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant, de conformitat amb l'article 55.3. Si el proveïdor de serveis del beneficiari és responsable segons el que s'indica aquí, ha de tornar immediatament l'import de l'ordre de pagament al proveïdor de l'ordenant.

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

A més, i sense perjudici del que disposen els articles 43, 59, i 64 del RD-L 19/2018 de serveis de pagament, el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari és responsable davant del beneficiari de tramitar l'operació de pagament segons les obligacions que té segons l'article 58 del RD-L 19/2018 de serveis de pagament.

Quan el proveïdor sigui responsable segons el que disposa aquest paràgraf, ha de vetllar perquè l'import de l'operació de pagament estigui a disposició del beneficiari immediatament després que aquest import sigui abonat al compte propi. La data de valor corresponent a l'abonament de l'import al compte de pagament del beneficiari no ha de ser mai posterior a la data de valor que hauria tingut en cas d'una execució correcta de l'operació.

En cas d'una operació de pagament no executada o executada de manera defectuosa respecte de la qual el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari no sigui responsable, segons allò que disposen els paràgrafs primer i tercer, el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant és responsable davant l'ordenant. Quan el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant incorri d'aquesta manera en responsabilitat, ha de tornar a l'ordenant, segons que correspongui i sense demora injustificada, l'import de l'operació de pagament no executada o executada de manera defectuosa i ha de restituir el compte de pagament en el qual s'hagi fet el càrrec a

l'estat en què s'hauria trobat de no haver-se efectuat l'operació de pagament defectuosa. La data de valor de l'abonament al compte de pagament de l'ordenant no ha de ser mai posterior a la data en què s'hagi efectuat el càrrec de l'import.

6è.2) No consumidors ni microempreses. Si el Titular no és considerat consumidor o microempresa (segons el RD-L 19/2018 de serveis de pagament), no s'apliquen les normes més favorables per a l'usuari de serveis de pagament indicades a l'apartat anterior ("6è.1"); en tot cas, Ibercaja pot cobrar per les despeses que se li ocasionin.

7è. Els requisits necessaris per a la devolució de la quantitat total corresponent a les operacions de pagament autoritzades, en virtut dels articles 48 i 49 del RD-L 19/2018 de serveis de pagament.

7è.1) Devolucions per operacions de pagament iniciades per un beneficiari o a través d'un beneficiari.

7è.1.1) En el cas de consumidors o microempreses, s'apliquen les regles següents:

1. L'ordenant té dret a obtenir del proveïdor de serveis de pagament, amb data valor no posterior a la del càrrec, la devolució de la quantitat total corresponent a les operacions de pagament autoritzades, iniciades per un beneficiari o a través d'un beneficiari, que hagin estat executades. Això s'aplica quan es compleixin les condicions següents:

a) Que l'autorització no especifiqués, en el moment en què es va donar, l'import exacte de l'operació de pagament.

b) Que l'import superi el que l'ordenant podia esperar raonablement, tenint en compte les pautes de despesa anteriors, les condicions del contracte marc i les circumstàncies pertinents al cas.

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

2. Sens perjudici del que s'estableix a l'apartat 4 següent, a més del dret esmentat a l'apartat 1, per als càrrecs domiciliats indicats a l'article 1 del Reglament (UE) núm. 260/2012 del Parlament Europeu i del Consell, del 14 de març de 2012, pel qual s'estableixen requisits tècnics i empresarials per a les transferències i els càrrecs domiciliats en euros, i es modifica el Reglament (CE) núm. 924/, l'ordenant té un dret incondicional de devolució dins dels terminis assenyalats a l'article 49 del RD-L 19/2018 de serveis de pagament.

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

4. En qualsevol cas, el titular i Ibercaja convenen que el Titular no té dret de reemborsament en els casos següents:

(a) quan l'ordenant hagi donat el consentiment perquè s'executi l'operació de pagament directament al proveïdor de serveis de pagament, i

(b) si escau, quan el proveïdor de serveis de pagament o el beneficiari hagin

Contracte de compte de dipòsit a la vista i contracte marc de serveis de pagament proporcionat o posat a disposició de l'ordenant, de la manera acordada, informació relativa a la futura operació de pagament almenys amb quatre (4) setmanes d'antelació a la data prevista.

7è.1.2) No consumidors ni microempreses. El Titular no pot ser creditor dels drets de devolució enunciats anteriorment, per la qual cosa Ibercaja pot rebutjar totes les peticions de devolució de les operacions autoritzades iniciades per un beneficiari o a través d'un beneficiari.

7è.2) Sol·licituds de devolució per operacions de pagament iniciades per un beneficiari o a través d'un beneficiari.

7è.2.1) En cas que l'usuari de serveis de pagament sigui consumidor, s'apliquen les regles següents:

1. L'ordenant pot sol·licitar la devolució a què es refereix l'article 48 del RD-L 19/2018 de serveis de pagament per una operació de pagament autoritzada iniciada per un beneficiari o a través d'un beneficiari, durant un termini de vuit (8) setmanes comptades a partir de la data de càrrec dels fons al seu compte.

2. En el termini de deu (10) dies hàbils des que rebí una sol·licitud de devolució, el proveïdor de serveis de pagament ha de tornar tot l'import de l'operació de pagament o comunicar a l'ordenant les raons objectives que en justifiquen la denegació de devolució i ha d'indicar els procediments de reclamació, tant judicials com extrajudicials, a disposició de l'usuari, per al cas que l'ordenant no estigui conforme amb les raons oferides.

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

7è.2.2) En cas que l'usuari de serveis de pagament sigui una microempresa, s'apliquen les regles següents:

1. El termini en què l'usuari de serveis de pagament pot sol·licitar la devolució a què fa referència l'article 48 del RD-L de serveis de pagament és de quinze (15) dies (en lloc de les vuit setmanes previstes per als consumidors).

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

7. Llei aplicable, competència jurisdiccional i procediments de reclamació

a) Legislació i jurisdicció

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

b) Sistema de reclamació

Sense perjudici del dret del Titular de qualsevol contracte afectat per les normes de serveis de pagament d'acudir als òrgans jurisdiccionals, Ibercaja té establert un Servei d'Atenció al Client per resoldre les queixes o reclamacions, el funcionament del qual es regeix per l'Ordre ECO/734/2004, de l'11 de març, i pel Reglament per a la defensa del client del Grup Ibercaja, el contingut del qual està disponible a www.ibercaja.es, amb el número de telèfon 900102706 (en la data de formalització

-En cas que una queixa o reclamació no hagi estat resolta satisfactòriament per l'oficina corresponent, el client pot enviar la reclamació directament al Servei d'Atenció al Client. També ho pot fer a través de qualsevol de les Oficines del Grup Ibercaja. Pot utilitzar, si ho prefereix, el model de reclamació que es proporciona a qualsevol d'aquestes oficines o a la pàgina web d'Ibercaja. Aquest model està disponible en paper i per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics.

El Servei d'Atenció al Client té un termini màxim per resoldre una queixa o reclamació d'un (1) mes si el Client és consumidor, de quinze (15) dies hàbils per a serveis de pagament si el Client és consumidor o microempresa, o de dos (2) mesos si el Client no és consumidor. Si passa aquest temps sense resolució o si no està d'acord amb la resposta, el Client pot acudir als organismes següents segons l'objecte de la reclamació:

- (i) Departament de Conducta d'Entitats del Banc d'Espanya (www.bde.es)
- (ii) Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV) (www.cnmv.es)
- (iii) Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions (dgsfp.mineco.gob.es)

El procediment per presentar reclamacions està regulat per l'Ordre ECC/2502/2012, del 16 de novembre, que regula el procediment de presentació de reclamacions davant els serveis de reclamacions del Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.

Així mateix, l'informem que té a disposició exemplars del formulari per a la presentació de reclamacions davant el Banc d'Espanya i la Comissió Nacional del Mercat de Valors a la pàgina web www.ibercaja.es, que també ofereix informació general sobre aquestes matèries.

Ibercaja no està adherida a cap junta arbitral de consum. En cas que s'hi adhereixi en el futur, figuraria aquesta informació a la pàgina web www.ibercaja.es, a l'apartat "Atenció al Client".

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

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

Les normes contingudes en aquest document s'apliquen a tots els contractes que el/s Titular/s tingui/n subscrits amb Ibercaja, sempre que a través d'ells els Titulars puguin efectuar operacions de pagament subjectes a la Llei de serveis de pagament.

b) Les normes contingudes en aquest document modifiquen, pel que fa a qualsevol aspecte que les contradigui, les normes i condicions contingudes en qualsevol altre contracte afectat pel RD-L 19/2018 de serveis de pagament.

c) Modificació. Ibercaja proposa qualsevol canvi de les normes d'aquest document al destinatari usant el mitjà acordat en aquest document per a les notificacions. IBERCAJA HA D'INFORMAR EL TITULAR QUE ES CONSIDERA QUE HA ACCEPTAT LA MODIFICACIÓ DE LES CONDICIONS EN QÜESTIÓ SI NO COMUNICA A IBERCAJA QUE NO LES ACCEPTA AMB ANTERIORITAT A LA DATA PROPOSTA D'ENTRADA EN VIGOR.

d) Vigència. És aplicable el que preveu la CG "Vigència" del contracte de compte de dipòsit a la vista.

e) Altres drets del Titular del Contracte Marc.

El/s Titular/s d'aquest contracte marc tenen en tot moment dret a rebre el contracte marc i el fullet amb la informació i les condicions contemplades a l'article 14 de l'Ordre ECE/1263/2019. Aquests documents han d'estar disponibles a l'oficina gestora.