

## 1.- Régimen jurídico.

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

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

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

### 1.2. Exclusiones

Cuando el Titular 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 ni a las operaciones de pago sujetas a este contrato 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 Titular no sea un consumidor.

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

En caso de dinero electrónico e instrumentos de pago que, 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 bien 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 Real Decreto-Ley 19/2018 de Servicios de pago, que:

a) No se apliquen el artículo 41.b), el artículo 42, apartado 1, letras c) y d), ni el artículo 46, apartado 3 del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago, si el instrumento de pago no permite su bloqueo ni evitar 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 usa de forma anónima o

Ibercaja no puede, por otros motivos intrínsecos del propio instrumento de pago, demostrar que la operación de pago ha sido autorizada.

c) A pesar de lo señalado en el artículo 51, apartado 1, del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago, Ibercaja no tiene la obligación de notificar al usuario del servicio de pago su rechazo de la orden de pago si la no ejecución resulta evidente en correspondiente.

d) A pesar de lo indicado en el artículo 52, del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago, el Titular 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 señalado 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.

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

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

Datos identificativos de Ibercaja, como proveedor de servicios financieros.

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

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

Entidades del Banco de España.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **3.1.4.- Formatos**

Las tarjetas Ibercaja pueden emitirse en formato:

-Físico, con plástico de tarjeta, puede utilizarse tras la recepción del plástico al activarla.

-Digital, sin plástico, se puede utilizar de forma inmediata desde el momento de la emisión, en comercios online y en comercios físicos y cajeros a través de dispositivos móviles.

-Digital + Físico, que permite utilizarla de forma inmediata desde el momento de la emisión, en comercios online y en comercios físicos y cajeros a través de dispositivos móviles, con emisión además de tarjeta física.

Las referencias hechas en este contrato a “tarjeta” se entenderán referidas a

cualquiera de los formatos anteriormente citados.

Para utilizar la tarjeta a través de dispositivos móviles, es necesario registrar la tarjeta en wallets digitales, tipo Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay u otras que existan en el futuro. Estos procesos crean un código numérico (denominado "Token") que reemplaza los datos reales de la tarjeta. Ese Token es el que se utiliza para las transacciones realizadas a través de los wallets digitales.

Dispositivos adicionales: En las tarjetas de débito, el dispositivo adicional funciona de manera independiente a la tarjeta principal, con disponibles diarios separados. En cambio, en las tarjetas de crédito, el dispositivo adicional está vinculado a una tarjeta principal. El dispositivo comparte con esta tarjeta de crédito principal el crédito concedido, los disponibles diarios, la modalidad de pago y el PIN. El cambio de estos parámetros, solo podrá hacerse en la tarjeta principal y se actualizarán también en el dispositivo adicional. Las compras realizadas con el dispositivo adicional se registran en la tarjeta principal, haciendo un único reembolso.

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

**Pago en aplicaciones móviles:**

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

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

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

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

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

Para 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, siguiendo las reglas mencionadas en los apartados siguientes 3.3.1.1. a 3.3.1.3. También puede ser de forma tácita.
- 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 operaciones presenciales, para otorgar el consentimiento, el Titular puede tener que teclear el número PIN.

Se entiende por PIN el Número de Identificación Personal de la Tarjeta; este código es una herramienta de seguridad diseñada para evitar el uso no autorizado de la Tarjeta. El PIN es conocido solo por el Titular y debe mantenerlo en secreto. En el caso de "Dispositivos Adicionales", estos comparten el PIN con la tarjeta. Si se utiliza la tarjeta a través de aplicaciones móviles, no se pedirá el PIN de la tarjeta, sino un código o dato biométrico en el dispositivo móvil (teléfono móvil, tableta o lo que sea adecuado) o en el Terminal Punto de Venta. En estos casos, las referencias al "PIN" en este contrato corresponden a ese código o dato biométrico.

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

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

a) En comercios donde ambas partes están presentes, debe presentar su Tarjeta, acreditar su identidad cuando se lo soliciten y verificar la transacción según el método de validación preferente de cada tarjeta y el tipo de Terminal Punto de Venta.

(i) Si el método de validación preferente para verificar la transacción es el tecleo de PIN y el Terminal Punto de Venta está adaptado a la tecnología EMV (es decir, puede solicitar el tecleo de PIN), se pedirá al Titular que introduzca su PIN para confirmar la operación.

(ii) Si el método de validación preferente principal para verificar la transacción es firma, se usará la firma del comprobante para validar la operación, incluso si el Terminal Punto de Venta tiene tecnología EMV y podría pedir el tecleo de PIN.

(iii) Si la Tarjeta del Titular y el Terminal Punto de Venta tienen la tecnología sin contactos ("contactless"), para pagar, la Tarjeta se acercará al TPV, donde se gestionará la transacción. No se necesitará teclear el PIN ni otro sistema de identificación hasta el límite y bajo las condiciones que estén vigentes en ese momento y país. El Titular acepta todas las operaciones realizadas con el sistema contactless sin necesidad de teclear el PIN.

El Banco se compromete a mantener en comercialización tarjetas que no usen tecnología Contactless. El cliente podrá pedir estas tarjetas en cualquier momento y firmar el contrato correspondiente según las condiciones vigentes en ese momento.



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

En el comercio electrónico por Internet, pueden solicitarse factores de autenticación adicionales como la clave de firma del Titular en su banca digital de Ibercaja, OTP (contraseña de un solo uso), elementos biométricos (como reconocimiento facial o de voz, entre otros). Es necesario que al menos se exijan dos factores de autenticación ("autenticación reforzada"). No obstante, existe normativa técnica, como el Reglamento Delegado (UE) 2018/389 de la Comisión, de 27 de noviembre de 2017, que exime de la aplicación de esta autenticación reforzada atendiendo a determinados criterios como el nivel de riesgo, el importe de la operación de pago u otros admitidos por la normativa. El Titular puede solicitar cambiar las configuraciones de su Tarjeta para que no se pueda usar en compras por Internet, ya sea de manera total o parcial. El propio Titular puede hacer esta modificación mediante la Banca Digital de Ibercaja y la App de Ibercaja.

c) Utilización de la tarjeta a través de dispositivos móviles tanto en comercios presenciales como no presenciales: es necesario registrar la tarjeta en wallets digitales, tipo Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay u otras que existan o puedan existir en el futuro. Estos procesos crean un código numérico (denominado "Token") que reemplaza los datos reales de la tarjeta. Ese Token es el que se utiliza para las transacciones realizadas a través de los wallets digitales.

Para autorizar la ejecución de la operación de pago presencial o no presencial, en función de la configuración de seguridad del dispositivo en que se encuentre el Token, se exigirá la introducción de código o de algún dato biométrico propio del titular que el dispositivo admita y cuando así se haya configurado (p.ej. huella dactilar o reconocimiento facial).

En las operaciones en comercio no presencial, algunos comercios pueden ofrecer la opción de registrar la tarjeta desde la web del comercio, para poder pagar con ella sin necesidad de teclear todos los datos en compras sucesivas. Este registro generará un Token, que será el que se utilice en adelante para las compras con tarjeta en ese comercio.

**ADVERTENCIA** en caso de pago con tarjeta a través de dispositivos móviles: en este caso de pago no se solicita teclear el número PIN de la tarjeta para la autorización y consentimiento de la operación, sino que la introducción del código o dato biométrico propio del dispositivo móvil supone el consentimiento de la operación y la autorización a su ejecución. El titular de la tarjeta acepta todas las operaciones realizadas de esta forma a través de dispositivo móvil.

### 3.3.1.2.- Obtención de dinero en efectivo

La operatoria para obtener efectivo, ya sea en cajeros automáticos u otros dispositivos preparados para ello, se realizará introduciendo o acercando la Tarjeta al cajero automático o dispositivo y tecleando el PIN, con independencia del importe que se pida. Además, el Titular deberá seguir las instrucciones para usar correctamente el cajero o dispositivo. Obtener dinero en efectivos en cajeros que no pertenecen a la

Red Ibercaja implica que el Titular debe devolver a Ibercaja la cantidad que esta haya tenido que pagar a la entidad dueña del cajero; esta cantidad se considera un gasto a cargo del Titular.

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

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

(i) Ingreso de efectivo con sobre Ibercaja informa al Titular que los mejores medios para ingresar dinero en efectivo son:

- yendo personalmente y frente al personal del banco en cualquier oficina, donde se emitirá el comprobante correspondiente, o
- también hacer un ingreso sin sobre en un cajero automático.

El método de ingreso sin sobre señalado en esta Condición General (CG) lo facilita Ibercaja para aquellos clientes que, por razones extraordinarias, no puedan usar los medios que Ibercaja informa más arriba como mejores. Usando este método de ingreso sin sobre, el Titular acepta los riesgos, consecuencias y limitaciones que se describen aquí.

Para usar este método, se emplea la Tarjeta, se introduce el PIN y se coloca el dinero en el sobre proporcionado por el cajero automático en ese momento. El sobre debe depositarse en el dispositivo especial del cajero. La máquina emitirá un recibo temporal cuya validez dependerá del recuento definitivo.

El Titular debe ir a la oficina donde está ubicado el cajero la próxima mañana hábil para supervisar el recuento. Si el Titular no se presenta en ese momento y lugar, se considera que renuncia a estar presente durante el recuento y permite que Ibercaja lo realice por su cuenta, aceptando el resultado desde ahora.

(ii) Ingreso de efectivo sin sobre: Utilizando la tarjeta y marcando el PIN, el Titular debe elegir la opción "ingresar dinero sin sobre". La máquina le pedirá que introduzca la cantidad de dinero que quiere ingresar. Debe colocar los billetes en el lugar indicado por el cajero, que se mostrará en la pantalla. La máquina le mostrará el importe que está solicitando ingresar y el importe ingresado. Al pulsar "confirmar", el Titular acepta desde ese momento el importe ingresado y en ese momento la máquina imprimirá un recibo que indica la cantidad de dinero ingresada y confirmada por el Titular.

3.3.2.- Retirada del consentimiento.

El Titular (cuando sea el ordenante de la operación) podrá retirar el consentimiento en cualquier momento, pero no después de la irrevocabilidad a que se refiere el artículo 52 del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago. Así, como regla general, el Titular no podrá revocar una orden de pago después de ser recibida por Ibercaja, salvo que otra cosa se especifique a continuación:

(i) Cuando la operación de pago sea iniciada por un proveedor de servicios de iniciación de pagos, o por el beneficiario o a través de él, el Titular no revocará la orden de pago una vez haya dado al proveedor de servicios de iniciación de pagos su consentimiento para iniciar la operación de pago o una vez haya dado su consentimiento para que se ejecute la operación de pago al beneficiario.

(ii) En el caso en que el momento de recepción se corresponda con una fecha previamente acordada entre el usuario de servicios de pago que inicia la orden y su proveedor de servicios de pago, aquél podrá revocar la orden de pago a más tardar al final del día hábil anterior al día convenido.

(iii) El Titular (en los casos previstos en el art. 34.2 del RD-L 19/2018) no podrá revocar la orden de pago una vez que la haya transmitido o haya dado su consentimiento para efectuar la operación de pago al beneficiario.

Una vez que hayan pasado los plazos señalados antes, la orden de pago sólo se podrá revocar si así lo han acordado el Titular y los proveedores de estos servicios. En el caso mencionado en el apartado (i) anterior,

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.

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

El momento en que Ibercaja recibe una orden de pago es cuando considera que esta ha sido recibida, ya sea transmitida directamente por el Titular, por un proveedor de servicios de iniciación actuando en nombre del Titular, o indirectamente a través del beneficiario. La cuenta del Titular no será debitada antes de que se reciba la orden de pago.

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

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

Cuando Ibercaja sea el proveedor de servicios de pago del Titular, después de recibir la orden de pago según las reglas anteriores, garantizará que, si la operación es en euros, la cantidad del pago se ingrese en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario, como máximo al final del siguiente día hábil. Esto no aplica en los siguientes casos: (i) en operaciones de pago iniciadas en papel, donde se puede extender un día hábil más, y (ii) en situaciones previstas en el artículo 34.2 del Real Decreto-Ley 19/2018, donde se pueden extender hasta tres (3) días hábiles.



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

Son los señalados en las CP (apartados "Crédito Disponible" y los diferentes límites de disponible diario).

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

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

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

a) Débito: adeudo directo e inmediato en la cuenta asociada. Sin embargo, en las operaciones realizadas "fuera de línea", puede haber un retraso temporal hasta que el movimiento se registre en los sistemas de Ibercaja. Por esto, si se cancela la autorización para este retiro o se cierra la cuenta, no afectará a estas operaciones ya hechas pero que aún no se han registrado. Todos los Titulares de la cuenta asociada son responsables solidarios del pago de estas transacciones.

b) Crédito: adeudo directo e inmediato en la Cuenta-Tarjeta. El reembolso del crédito dependerá de la modalidad acordada, que puede ser:

- (i) "pago diferido"
- (ii) "pago revolving"
- (iii) "fraccionamiento de pagos" (de las compras que escoja el Titular)
- (iv) "aplazamiento de pagos a una fecha".

Las cuentas en las que se verificará el reembolso (en caso de haber saldo suficiente) serán las indicadas en las Condiciones Generales de Contratación (CG) en el apartado "Pago y compensación de saldos" 3.9.4.2.

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

(i) En pago diferido, el reembolso será por el total de las cantidades dispuestas, según la periodicidad indicada en las CP "periodicidad" y en el día señalado en "vencimientos".

(ii) En el pago revolving, la cantidad dispuesta no se debe devolver por completo al

final del período de liquidación pactado. En su lugar, el reembolso debe ser al menos por la cantidad establecida como "Importe mínimo reembolso" indicada en las Condiciones Particulares (C.P.), a menos que el saldo deudor de la Cuenta-Tarjeta sea menor, en cuyo caso se cobrará esa cantidad menor. Cuando el reembolso mensual, calculado según el porcentaje señalado en las C.P. "% Reembolso", sea superior a diez (10) euros, se redondeará hacia abajo a la decena más cercana, excepto si el importe mínimo de reembolso es superior. En ese caso, se aplicará el importe mínimo de reembolso. La frecuencia de los reembolsos es la que está especificada en las C.P. "periodicidad". El número de pagos dependerá del saldo dispuesto y del importe o porcentaje mensual de reembolso señalado en las CP.

(iii) En el "fraccionamiento de pagos", el Titular puede pedir a Ibercaja que divida en partes cada una de las operaciones a crédito en modalidad de "Pago diferido" hechas con la Tarjeta, o de un importe a determinar por el Titular con el máximo del importe pendiente de reembolsar. El interés aplicado será el que figure en la casilla "fraccionamiento de pagos" de las CP. El fraccionamiento de pagos permite dividir el pago en varias mensualidades hasta el plazo máximo que se indicará al solicitar el fraccionamiento. El importe pendiente de estas operaciones fraccionadas seguirá formando parte del saldo dispuesto de la cuenta-tarjeta, pero con una modalidad o plazo de pago distinto. Los datos específicos del crédito, como el importe, el número y la periodicidad de los pagos, se indicarán en el momento de la solicitud del fraccionamiento, previamente a su aceptación por el Titular. La operativa "plazox" permite dividir en partes el pago de compras realizadas en el punto de venta, para tarjetas y comercios que acepten esta modalidad, respetando las condiciones y a partir del importe de compra establecidos en las C.P.

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

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

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

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

ese apartado 3.9.4.2.

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

d) Prepago: Para usar la tarjeta como medio de pago, primero debes ingresar dinero en ella. El dinero puede venir de una cuenta de Ibercaja, en efectivo, o de otra tarjeta de crédito o débito.

3.8.2.- Si las operaciones intentadas carecieran de la oportuna provisión de fondos (en casos de débito y prepago) o límite disponible (en crédito), Ibercaja las rechazará. La única excepción son las operaciones "fuera de línea".

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

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

### **3.9.- Cuenta-tarjeta**

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

En él Debe:

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

En el Haber:

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

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

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

1. El límite disponible de la Cuenta-Tarjeta, que es rotatorio (es decir, los saldos reembolsados vuelven a estar disponibles en la cuenta-tarjeta), es el que se indica en las CP "Crédito Concedido", del cual el Titular podrá disponer según lo pactado. El saldo deudor de la Cuenta-Tarjeta disminuirá, en igual medida, el límite disponible.

2. Las reducciones del saldo deudor se podrán realizar por cualquiera de los adeudos

expresados en la CGC “Pago y compensación de Saldos”, apartado 3.9.4.2.

#### 3.9.4.- Pago y compensación de saldos

3.9.4.1.- El Titular deberá a Ibercaja los importes de los comprobantes, intereses, comisiones y gastos de las operaciones de la Tarjeta. Entre los gastos que el Titular debe pagar, se incluyen, sin excluir ningún otro concepto, las cantidades que Ibercaja haya pagado a la entidad propietaria del cajero por usarlo.

El Titular debe pagar a Ibercaja las cantidades que debe por las operaciones realizadas con su Tarjeta, en las fechas establecidas según la modalidad de pago acordada. Todos los Titulares son responsables solidarios ante Ibercaja por cualquier obligación derivada de lo pactado.

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

3.9.4.2.- El pago de las cantidades indicadas se realizará mediante cargo en la cuenta asociada o, si no hay, en cualquier otra cuenta o depósito a nombre del Titular. El Titular debe mantener abierta en Ibercaja una cuenta de pago, que al menos sirva para acumular capital y hacer reembolsos de la Tarjeta.

Se entenderán compensables y garantizadas entre sí las diversas cuentas y depósitos de cualquier naturaleza de un mismo cliente (aunque sea con otros cotitulares) mantenidas en cualquier oficina de Ibercaja aunque fueran de moneda distinta.

Los Titulares autorizan irrevocablemente a Ibercaja para que, con el objetivo de cancelar o reducir cualquier tipo de deuda que cualquiera de ellos (incluso si es con otros cotitulares) tenga con Ibercaja, esta entidad pueda de manera unilateral usar o transferir los saldos acreedores de cualquier cuenta o depósito (de valores, incluyendo su venta, o de dinero en cualquier moneda) de los que pueda disponer como Titular. Además, Ibercaja está facultada para impedir al Titular usar estos saldos acreedores si no cancela dicha deuda.

Este es el de CUENTA: 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.

3.9.4.3.- Para los contratos de tarjeta de empresa en los que la empresa es el Titular y una persona física es quien usa la tarjeta (es decir, es el disponente), la empresa (Titular) acepta todas las transacciones hechas por el disponente sin restricción. Al mismo tiempo, el disponente asume todas las obligaciones del Titular, excepto las relacionadas con el pago según las CG “Pago y compensación de saldos”. Sin

embargo, si el disponente actúa de manera fraudulenta, también será responsable de estos pagos solidariamente junto con el Titular.

3.9.4.4.- Para los contratos de tarjeta cuyo Titular sea un menor de edad, los representantes legales del menor aceptan todas las transacciones hechas por el Titular menor de edad sin restricción. Asimismo, los representantes legales asumen solidariamente entre sí y con el Titular todas las obligaciones que a nombre del Titular se encuentran previstas en este contrato.

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

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

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

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

(i) Cuando el Titular haya pedido a Ibercaja el envío de la información a través de una forma distinta de la especificada en el contrato. Señalar que Este medio de comunicación especificado en el contrato es un buzón de correspondencia digital llamado "Mi Buzón electrónico de correspondencia" o "Mi Buzón de Correspondencia", definido en el apartado "comunicaciones" de las Condiciones Generales (CG) "Sobre la comunicación".

(ii) Cuando el Titular solicite a Ibercaja información adicional más allá de lo que exige la norma legal o reglamentaria. Esto incluye el Real Decreto-ley (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 ha proporcionado un identificador único incorrecto y la orden de pago no se ha ejecutado, o se ha ejecutado de forma defectuosa, e Ibercaja se hubiera esforzado razonablemente para recuperar los fondos de la operación de pago, según lo indica el artículo 59 del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago.

(iv) Cuando Ibercaja haya notificado al Titular el rechazo a ejecutar una orden de pago o iniciar una operación de pago de una orden de pago, y la negativa esté



objetivamente justificada, como se establece en el artículo 51 del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago.

(v) Obtener dinero en efectivo en cajeros que no pertenecen a la Red Ibercaja obliga al Titular a reembolsar a Ibercaja la cantidad que Ibercaja haya pagado a la entidad propietaria del cajero. Esta cantidad se considera un gasto a cargo del Titular.

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

##### **4.2.1.- Intereses**

4.2.1.1.- Intereses ordinarios. En las CP se explican los conceptos que dan lugar al devengo de intereses ordinarios y las tarifas aplicables en cada caso.

- En "Efectivo" se incluyen los retiros de dinero en cajeros y ventanillas.
- En "Cuasi-Efectivo" se incluyen las compras en sectores como casinos, loterías y apuestas, además de los traspasos entre tarjetas y de tarjeta a cuenta asociada.
- Las demás operaciones se consideran "Compras".

Cada concepto incluye las comisiones cobradas por las operaciones. Los intereses ordinarios se calculan por operación desde la fecha en que se realiza. Se liquidan el día uno (1) de cada mes.

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

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

##### **4.2.1.2.- Intereses de excedidos y de demora.**

Excedidos: si por cualquier motivo el saldo deudor del crédito excede del límite vigente en cada momento, Ibercaja podrá aplicar sobre la parte excedida el tipo nominal mensual pactado en las CP "Interés saldos excedidos".

Demora: los importes impagados devengarán hasta su total cancelación el tipo nominal mensual pactado en las CP "Interés moratorio". La liquidación de estos intereses se producirá el día en que se efectúe el pago.

Los intereses de excedidos y los de demora se podrán aplicar a cualquier modalidad de crédito.

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

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

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

siguientes fórmulas:

(i) Para los intereses ordinarios

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

(ii) Para los intereses excedidos:

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

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

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

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

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

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

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

4.2.3.- Aplicación inmediata de las variaciones de los tipos de interés o de cambio de referencia, y los requisitos de información en relación con dichas variaciones, de conformidad con el artículo 33.2 del Real Decreto-ley 19/2018 de Servicios de Pago. Las partes pactan que las modificaciones de los tipos de interés o de cambio podrán aplicarse de inmediato y sin previo aviso, siempre que las variaciones se basen en los tipos de interés o de cambio de referencia acordados.

4.2.4.- Precio de los productos y servicios

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

- Emisión de una tarjeta de débito
- Mantenimiento de una tarjeta de débito (a cobrar por anticipado en períodos semestrales)
- Emisión de una tarjeta de crédito
- Mantenimiento de una tarjeta de crédito (a cobrar por anticipado en períodos semestrales)
- Retirada de efectivo a débito mediante tarjeta en cajeros automáticos.

- Retirada de efectivo a crédito mediante tarjeta en cajeros automáticos
- Comisión por consultas de operaciones varias en cajeros.
- Comisión por emisión de duplicados de tarjetas.
- Comisión por cambio de divisa en compras realizadas en comercios en zona no-Euro.
- Comisión por cancelación anticipada de crédito aplazado: Se aplicará sobre aquellas cantidades amortizadas anticipadamente del saldo de una tarjeta de crédito aplazado, con las limitaciones establecidas en el artículo 30 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de Crédito al Consumo (para el supuesto de que el Titular sea un consumidor, según lo definido en esa Ley, y la operación no se encuentre excluida de esa misma ley).
- Indemnización por gastos de reclamación de impagados (por falta de saldo suficiente en la cuenta asociada a la tarjeta): el Titular deberá compensar a Ibercaja por los costos derivados de gestionar adecuadamente sus riesgos, cuando se le informe de que debe cubrir la deuda generada por el impago. Este cobro se aplica cada vez que ocurre un impago en la cuenta-Tarjeta, siguiendo los umbrales de importe y días de impago indicados en las C.P. Para los NO consumidores, el importe será fijo y establecido en las CP. Sin embargo, 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 cantidad del impago se determina por el mayor Saldo del impago desde el inicio del impago hasta el cobro de la penalización.
  - (2) No se repetirá el cobro de la penalización por el mismo impago, 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 impagados que estará disponible para el cliente.

Además, se aplicarán las comisiones derivadas de acciones o situaciones que puedan ocurrir bajo este contrato. Estas comisiones están detalladas en el folleto oficial de tarifas, disponible para el titular en cada oficina de Ibercaja y en su página web [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es).

## **5. Sobre la comunicación:**

### **5.1. 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.

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

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

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

Información Anual. Además, Ibercaja remitirá anualmente, durante el mes de enero de

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

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

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

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 de un territorio español con otra lengua cooficial, el contrato y la comunicación estarán redactados en aquellos otros idiomas cooficiales.

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

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

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

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

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

1) El Titular tiene el deber de custodiar y proteger la Tarjeta, que es propiedad de Ibercaja. El Titular recibe la Tarjeta con la obligación de destruirla cuando esta caduque o al finalizar el contrato.

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

– Obrar con la diligencia exigible, debiendo estar normal y actualizadamente



informado y actuar razonablemente atento y perspicaz.

- Conservar y utilizar correctamente la Tarjeta.
- Destruir el impreso de notificación del PIN a su recepción una vez memorizado.
- No anotar el PIN en la propia Tarjeta ni en cualquier otro objeto que guarde o lleve con ella.
- Evitar asignar un PIN con números fácilmente deducibles por terceros (fechas de nacimiento, boda o similares, números de DNI, matrícula de vehículo, número de teléfono, etc.)
- Adoptar cuantas precauciones sean convenientes para evitar el conocimiento o la utilización del PIN o de cualquier otro factor de autenticación por terceras personas. En caso de guardar un registro de dicho código, se realizará de forma segura.
- En todo caso se evitará que terceros puedan observar el marcaje del PIN o de cualquier otro factor de autenticación.
- Adoptar cuantas precauciones sean convenientes para evitar que terceras personas puedan acceder a la Tarjeta, que deberá estar siempre bajo el control del Titular.
- Destruir la Tarjeta que haya caducado o que haya sido sustituida por otra por cualquier motivo.
- Además de las previstas en esta cláusula, para las tarjetas que cuentan con tecnología contactless, ya que no es necesario teclear el PIN para la compra de bienes o servicios hasta el límite y en las condiciones vigentes en cada momento y país, el Titular debe adoptar medidas específicas (emplear medidas de especial precaución tales como dispositivos de aislamiento de la tarjeta, tipo fundas con bloqueo)..
- En operaciones de comercio electrónico, el Titular debe asegurarse de que el dispositivo que utiliza para operar en el servicio (ordenador, teléfono móvil, tableta, etc.) está protegido con antivirus actualizados o firewalls para evitar accesos no autorizados. Además, antes de introducir cualquier dato relacionado con la Tarjeta o el Titular, debe verificar que el proveedor de bienes o servicios cuenta con suficiente seguridad (“comercio electrónico seguro”).
- En caso de utilizarse la tarjeta a través de aplicaciones móviles, además de las obligaciones establecidas en esta condición general, deberá estarse a lo señalado en las condiciones especiales del servicio (Apple Pay, Samsung Pay, Google Pay u otras que existan actualmente o puedan existir en el futuro) . En concreto, en todo caso, el titular del dispositivo móvil tiene la obligación de conservar y custodiar el dispositivo en un entorno seguro, y adoptar cuantas precauciones sean convenientes para evitar el conocimiento o la utilización de los códigos o métodos de acceso al dispositivo por terceras personas.

Advertencia al titular del dispositivo móvil: No permita que nadie conozca su código de acceso al dispositivo ni permita que nadie tenga registrado un dato biométrico para acceder a su dispositivo. Quien tenga acceso a su dispositivo con un código o dato biométrico, podría operar con sus tarjetas incorporadas en el dispositivo.

- Igualmente el Titular se obliga a comunicar sin demora indebida en cuanto tenga conocimiento de ello, a Ibercaja, bien en cualquiera de sus oficinas (durante su

horario de apertura al público), bien a través de Banca Digital (Ibercaja Directo o app de Ibercaja), o bien en los teléfonos 900400600 (tf. gratuito), 976201072 o 915965335 o en el que figure en la sección “contáctanos” de [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es) (los teléfonos indicados cuentan con servicio telefónico 24 horas al día, 365 días al año e Ibercaja podrá grabar la conversación telefónica, para que pueda ser utilizada, en caso de discrepancia, ante cualquier órgano, administrativo, jurisdiccional o de cualquier otro género, a lo cual presta su consentimiento el Titular) los siguientes extremos:

- extravío, sustracción o apropiación indebida de la Tarjeta o de su utilización no autorizada (para las cuales Ibercaja podrá exigir el resguardo de la correspondiente denuncia ante la autoridad competente) o mal funcionamiento de la Tarjeta.
- la pérdida o sustracción del dispositivo móvil, si tiene incorporada la tarjeta en aplicaciones móviles, La comunicación de la pérdida o sustracción que efectúe a la compañía telefónica o al proveedor del dispositivo no es suficiente para el bloqueo de la tarjeta.
- Identificación de Operatoria sospechosa
- Anotación en la Cuenta-Tarjeta, o en cualquier otra cuenta del Titular, de una transacción no autorizada.
- Cualquier otro error o anomalía en la gestión de la Tarjeta o de las cuentas del Titular.

Además, el Titular puede anular o desactivar la tarjeta a través de "Ibercaja Directo" o de la aplicación móvil "Ibercaja". De la misma manera, el titular puede reducir los límites de su tarjeta para minimizar los riesgos. El Titular asume la obligación de adoptar cuantas medidas sean convenientes para tomar conocimiento lo antes posible de todas las circunstancias antes referidas.

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

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

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

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

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

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

- a) Irregularidad grave o irregularidades no graves, pero reiteradas, del Titular en el uso de la Tarjeta
- b) Si existen razones objetivamente justificadas relacionadas con la seguridad de la tarjeta, sospecha de uso no autorizado o fraudulento de la misma o, si está vinculada a una línea de crédito, un aumento significativo del riesgo de que el Titular no pueda cumplir con su deber de pago.
- c) Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones esenciales asumidas por cualquier Titular frente a Ibercaja; a tales efectos, se entienden por obligaciones esenciales por expresa voluntad de las partes las expresadas en esta cláusula y en particular las siguientes:
  - (i) las de pago de cualquier cantidad pactada en este contrato
  - (ii) no superar los límites pactados en este contrato
  - (iii) comunicar a Ibercaja, con carácter inmediato, todo cambio de régimen económico matrimonial y, de ser comerciantes, los actos de oposición y revocación a que alude el artículo 11 del Código de Comercio.
- d) Si se alterase notoriamente la solvencia, liquidez, circunstancias esenciales o rentabilidad de cualquiera de los Titulares, salvo que, requeridos al efecto por Ibercaja garantizaran suficientemente la deuda en el plazo de cuarenta y ocho (48) horas. Sin perjuicio de cualquier otro supuesto, se entenderá que se altera notoriamente la solvencia, liquidez, circunstancias esenciales o rentabilidad si cualquiera de los Titulares:
  - (i) incumpliera cualquier obligación económica siempre que (individualmente considerada la obligación o sumadas las diferentes obligaciones incumplidas) fuera bien por un importe superior a cuatrocientos (400) euros o bien por un importe superior al uno por ciento (1%) del límite o capital iniciales de este contrato (esta causa (i) no será de aplicación a quienes tuvieran la consideración de consumidores), o (ii) concurrieran circunstancias que supongan la interrupción de su normal actividad, o (iii) peligrara inminentemente su unidad patrimonial, o (iv) presentaran pérdidas o recursos propios negativos durante, al menos, dos (2) ejercicios consecutivos, o (v) no pagara los tributos que gravan sus rentas o actividad, o no pagara las cuotas de la Seguridad Social, o (vi) no depositara sus cuentas anuales en el registro mercantil en los plazos exigibles, si estuvieran obligados a ello o el informe de auditoría expresara salvedades que evidenciaran una alteración de la solvencia del deudor respecto de la que fue considerada para la concesión de la operación, o (vii) se declarara o solicitara el concurso (o procedimiento análogo) de cualquiera de los Titulares o fiadores, o (viii) falleciera, o incurriera en alguna causa que disminuya o modifique su capacidad civil, o (ix) alterara su estructura societaria o de la propiedad de su capital social que suponga un cambio de control de su actividad.
- e) Falseamiento o inexactitud graves de la información relevante facilitada a Ibercaja

por cualquiera de los Titulares.

- f) Si cualquiera de los Titulares no prestara a favor de Ibercaja las garantías a que se comprometió.
- g) Si, en caso de que el Titular de la tarjeta no lo fuera, con carácter de disposición indistinto, de la cuenta asociada, se revocara la autorización de adeudo en la cuenta asociada.
- h) Si no existiera cuenta asociada (o saldo disponible bastante en ella) para hacer frente a los pagos dimanantes de este contrato.
- i) En los casos en que la operación tenga un interés variable, si la parte deudora comunica por escrito su no aceptación. antes de las nueve (9) de la mañana del día en que el nuevo tipo de interés se aplique. En ese caso, estarán obligados a cancelar este contrato en un plazo máximo de treinta (30) días. Durante este plazo, se aplicará al saldo pendiente el interés vigente en el periodo anterior.
- j) (Supuesto aplicable únicamente a no consumidores): si el Titular no cumple con sus obligaciones económicas o no paga en cualquier contrato que tenga con Ibercaja, no será necesario ningún aviso previo ni se requerirá un importe mínimo de incumplimiento.

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

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

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

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

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

Ahora bien, el Titular asumirá 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 si incumple alguna de las obligaciones de diligencia, protección o seguridad indicadas en este contrato, especialmente en las condiciones generales de contratación (CGC) 6.1, o en las condiciones del servicio de pago por aplicaciones móviles. En estos casos, el ordenante asumirá todas las pérdidas por completo.

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 el cumplimiento de sus obligaciones de custodia del instrumento de pago y los datos de seguridad y si lo notificó sin demora.

2) Si Ibercaja no exige autenticación reforzada de cliente, el Titular solo será responsable de las consecuencias económicas si ha actuado de forma fraudulenta. Si el beneficiario o el proveedor de servicios de pago del beneficiario no aceptan la autenticación reforzada del cliente, deberán devolver el importe del perjuicio financiero causado a Ibercaja.

3) Salvo que haya actuado de manera fraudulenta, el Titular no tendrá que asumir ninguna pérdida económica si se utiliza un instrumento de pago perdido o robado después de la notificación mencionada en el artículo 41.b) del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago. Esta exención no se aplicará, en los casos previstos en el art. 34.2 del RD-L 19/2018, si el instrumento de pago se utiliza de forma anónima o Ibercaja es incapaz, por otros motivos intrínsecos del propio instrumento de pago, de demostrar que la operación de pago ha sido autorizada.

4) Si Ibercaja no tiene disponibles medios adecuados para que el Titular pueda notificar en todo momento el extravío o la sustracción de un instrumento de pago, según el artículo 42.1.c) del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago, el Titular no será responsable de las consecuencias económicas por el uso de ese instrumento de pago, salvo que haya actuado de manera fraudulenta.

6.4.2.- No consumidores ni microempresas. Si el Titular no es consumidor o microempresa según el RD-L 19/2018 de Servicios de Pago, el Titular asumirá todas las pérdidas. La única excepción es si las pérdidas vienen del uso del instrumento de pago después de que se haya notificado a Ibercaja sobre su pérdida, robo, apropiación indebida o uso no autorizado. Esto se aplica siempre y cuando el Titular haya actuado con la máxima diligencia. Si no ha actuado con esa diligencia, también deberá asumir todas las pérdidas.

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

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

1. El 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, incluso, 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 Ibercaja no le haya proporcionado ni puesto a su disposición la información sobre la operación de pago con arreglo a lo establecido en el título II del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago.

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

La comunicación 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 identificador único de la tarjeta afectada.

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

Sin perjuicio del artículo 43 del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago, en caso de 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.

1) 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, Ibercaja devolverá inmediatamente y, en cualquier caso, a más tardar al final del siguiente día hábil, el importe de la operación de pago no autorizada y, en su caso, restituirá la cuenta de pago al estado que tendría si no se hubiera realizado la operación no autorizada.

Si el responsable de una operación de pago no autorizada es el proveedor de servicios de iniciación de pagos, deberá indemnizar inmediatamente al proveedor de servicios de pago de cuenta, si este se 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.

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

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

1. En el caso de las órdenes de pago iniciadas directamente por el 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 Ibercaja lo solicita previamente actuando en nombre del Titular, la fecha de valor del ingreso en la cuenta de pago del beneficiario no sea más tardía que la fecha que se habría asignado si la operación se hubiera realizado correctamente.

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

2) En 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.

La obligación en virtud del párrafo cuarto no se aplicará a Ibercaja si dicho proveedor puede demostrar que el proveedor de servicios de pago del beneficiario ha recibido el importe de la operación de pago, incluso si el pago simplemente se ha ejecutado con

retraso. En tal caso, el proveedor del servicio de pago del beneficiario atribuirá una fecha de valor al importe correspondiente al abono del importe en la cuenta de pago del beneficiario que no será posterior a la fecha de valor que habría tenido en caso de ejecución correcta de la operación.

En el caso de una operación de pago que no se haya realizado o se haya realizado de manera incorrecta, donde la orden de pago la haya iniciado el beneficiario o a través de él, el proveedor de servicios de pago del beneficiario, al recibir una solicitud, intentará de inmediato rastrear la operación de pago y le notificará al beneficiario los resultados. No se cobrará ningún gasto al beneficiario por este servicio.

6.6.2.- 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 (6.1.1); en todo caso, Ibercaja podrá cobrar por los gastos que se le ocasionen.

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

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

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

Ibercaja no se hace responsable de los daños que puedan surgir por:

- (i) acciones de terceros, como interferencias, omisiones, interrupciones, fallos telefónicos o desconexiones en el funcionamiento del sistema elegido (teléfono, Internet, etc.), cuando estas sean por causas ajenas a Ibercaja;
- (ii) retrasos o bloqueos en el uso del sistema elegido debido a deficiencias o sobrecargas de líneas telefónicas, o saturaciones en el sistema de Internet o en otros sistemas electrónicos;
- (iii) daños que puedan causar terceras personas mediante accesos ilegítimos al

- sistema elegido, fuera del control de Ibercaja; y
- (iv) situaciones excepcionales e imprevisibles fuera del control de Ibercaja que no pudieron evitarse a pesar de todos los esfuerzos, o si a Ibercaja se le imponen otras obligaciones legales.

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

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

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

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

3) En todo caso, el Titular e Ibercaja están de acuerdo en que el Titular 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.

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

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

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



reglas:

1) El Titular podrá solicitar la devolución mencionada en el artículo 48 del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago por una operación de pago autorizada que fue iniciada por un beneficiario o a través de este. Esto puede hacerse en un plazo de ocho (8) semanas desde que se retiraron los fondos de su cuenta.

2) En el plazo de diez (10) días hábiles desde la recepción de una solicitud de devolución, Ibercaja deberá devolver el importe total de la operación de pago o comunicar al ordenante las razones objetivas que justifiquen la denegación de la devolución. En este caso, debe indicar los procedimientos de reclamación, tanto judiciales como extrajudiciales, disponibles para el usuario si el Titular no está de acuerdo con las razones dadas.

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

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

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

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

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

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

Tales modificaciones se comunicarán previamente al Titular con, al menos, dos (2) meses de antelación (o quince (15) días, si el Titular no tuviera la consideración de consumidor o microempresa a los efectos del RD-Ley 19/2018 de Servicios de Pago) respecto de la fecha de efecto de entrada en vigor de la modificación propuesta. **SE ENTENDERÁ QUE EL TITULAR ESTÁ CONFORME CON LAS NUEVAS CONDICIONES SI EN LOS MENCIONADOS RESPECTIVOS PLAZOS NO MANIFIESTA SU OPOSICIÓN** Este plazo podrá ignorarse si las condiciones fueran objetivamente más beneficiosas para el Titular.

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

2) Todas las modificaciones mencionadas en esta cláusula son posibles sin afectar el derecho de resolución que tiene el Titular (CGC "Duración del contrato marco") si decide que no le convienen los nuevos términos contractuales de Ibercaja. En estos casos, el Titular podrá resolver el contrato sin ningún coste adicional, siempre que lo

haga antes de la fecha establecida para aplicar las modificaciones.

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.

3) Ibercaja podrá modificar unilateralmente cómo funcionan las tarjetas como medida para prevenir fraudes. Ibercaja lo comunicará al Titular antes de bloquear la tarjeta, y si no es posible, lo harán inmediatamente después. a menos que la comunicación de tal información resulte comprometida por razones de seguridad objetivamente justificadas o fuese contraria a cualquier otra disposición normativa 4) Solicitud de modificación contractual por parte del Titular: El tipo de pago acordado en este contrato se puede cambiar sin firmar un nuevo contrato, siempre que Ibercaja también esté de acuerdo. Este cambio puede aplicar a todas las operaciones realizadas o solo a alguna de ellas. Para llegar a un nuevo acuerdo con Ibercaja, el Titular puede solicitarlo usando cualquier sistema técnico disponible. El único requisito técnico es proporcionar el PIN o, si corresponde, otra clave de acceso o autenticación. En particular, sin excluir otros medios que puedan habilitarse en el futuro, el Titular puede solicitar la modificación a través de los cajeros automáticos de Ibercaja o mediante cualquier canal previsto en el contrato de Ibercaja Directo, para los Titulares de tarjetas que hayan firmado dicho contrato, según los términos de ese contrato.

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

7.2.1.- ESTE CONTRATO TENDRÁ DURACIÓN INDEFINIDA, PERO NO PERPETUA, PUDIENDO RESOLVERLO CUALQUIERA DE LAS PARTES EN CUALQUIER MOMENTO SIN NECESIDAD DE ALEGAR CAUSA ALGUNA. Esto se entiende sin afectar las operaciones ya hechas y que aún no se han registrado. Si el Titular decide terminar el contrato en cualquier momento (sin necesidad de aviso previo), debe devolver la Tarjeta a Ibercaja y firmar el formulario de cancelación correspondiente.

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, si se cumplen las

condiciones específicas del contrato que permiten a Ibercaja bloquear un instrumento de pago (CG 6.3). La resolución implica que cualquier cantidad registrada o por registrar se considerará vencida de forma anticipada y podrá cargarse de inmediato en cualquier cuenta del Titular, conforme a lo estipulado en el apartado 3.9.4.2 de las CG “Pago y compensación de Saldos”.

7.2.2.- Sin que afecte a la duración indefinida de este contrato, cada Tarjeta tiene un plazo de validez (impreso en la propia Tarjeta) solo a efectos operativos. Una vez alcanzado ese plazo, la Tarjeta no podrá ser utilizada e Ibercaja proporcionará al Titular una nueva tarjeta. Al menos un mes antes de la fecha de caducidad de la Tarjeta como instrumento operativo, Ibercaja está expresamente autorizada por el Titular para enviar a su domicilio una Tarjeta sin activar que reemplace a la anterior y, si es necesario, una propuesta contractual que sustituya al contrato vigente hasta ese momento.

Si, quedando quince (15) días para que caduque la Tarjeta, el Titular no ha recibido la nueva tarjeta lo deberá manifestar a la mayor urgencia en cualquier oficina de Ibercaja para que sea subsanada tal deficiencia.

El Titular podrá activar la nueva tarjeta (y, en su caso, aceptar el nuevo contrato) de dos formas: a través de los cajeros automáticos de Ibercaja, introduciendo la nueva tarjeta y pulsando el PIN. Al hacerlo, recibirá un justificante de la operación. También puede hacerlo a través de Ibercaja Directo, utilizando la clave de acceso y la de firma correspondiente, tal como se expresa en ese contrato.

Si el Titular no está de acuerdo con este método para enviar la tarjeta y la propuesta contractual, debe informar a Ibercaja. Puede hacerlo ahora o en cualquier momento más tarde. Si el Titular informa a Ibercaja después de que la nueva tarjeta haya sido enviada, esta se cancelará automáticamente y se emitirá una nueva tarjeta para reemplazarla.

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

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

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

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

### **8.2.- Sistema de reclamación.**

Sin perjuicio de que el Titular de cualquier contrato afectado por las normas de servicios de pago puede acudir a los órganos jurisdiccionales, Ibercaja tiene establecido un Servicio de Atención al Cliente para resolver las quejas o

reclamaciones cuyo funcionamiento se rige por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, y por el Reglamento para la Defensa del Cliente del Grupo Ibercaja, a cuyo contenido puede acceder desde [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es), siendo su número de teléfono 900102706 (en la fecha de 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](http://www.bde.es)).
- (ii) Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) ([www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)).
- (iii) Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ([dgsfp.mineco.gob.es](http://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 Banco de España y CNMV (Comisión Nacional del Mercado de Valores) en la página web [www.ibercaja.es](http://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](http://www.ibercaja.es), en el apartado "Atención al Cliente".

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

### **9.1.- Especialidades de la tarjeta "Gasóleo Bonificado"**

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

- 1) Estar integrados en el sistema de la Tarjeta Gasóleo Bonificado.

2) Cumplir con los requisitos que establece la ley para comercializar el Gasóleo Bonificado. Esto incluye, sin excluir otros posibles requisitos, inscribirse en el registro tributario creado para este propósito.

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

Además, la Tarjeta "Gasóleo Bonificado" también se puede usar en los cajeros automáticos de la red propia de Ibercaja, donde podrá hacer consultas o acciones operativas, como cambiar el PIN u operaciones similares, pero sin permitir realizar transacciones económicas.

## **9.2.- Especialidades de la tarjeta "Ibercaja Dual"**

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

En el caso de elegir la financiación, el importe de la compra deberá ser igual o superior al importe mínimo establecido en las CP. El reembolso será por la cantidad que se obtiene al dividir cada operación aplazada por el número de meses en que se financia. Se establece a cargo del Titular una cuota mensual, recogida en las CP "APLAZAMIENTO DE COMPRAS" ("Cuota máxima"). Los datos particulares del aplazamiento se incluirán en el documento "Confirmación de Compra financiada" que Ibercaja remitirá al Titular para cada operación. Además de este documento, se emitirá mensualmente un extracto resumen de todas las compras financiadas que tengan algún reembolso pendiente. El Titular podrá cancelar el aplazamiento de las compras financiadas o solicitar la modificación del número de mensualidades en cualquier momento a partir de la solicitud de financiación en el comercio. Estas financiaciones no devengarán los intereses ordinarios calculados según la fórmula prevista en la CGC "INTERESES", aunque sí los moratorios y los de excedidos.

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

Serán comunicados a SOLRED, como responsable del tratamiento, los datos personales que se describirán en la cláusula correspondiente sobre tratamiento de datos personales. Esto incluye la modificación de cualquier dato notificado al dar de alta el contrato, y el bloqueo o retirada de tarjetas NEGOCIOS Crédito y/o la resolución del contrato. Las autorizaciones para estas comunicaciones de datos no podrán revocarse en ningún momento, ya que son necesarias para mantener la relación contractual entre los titulares de tarjetas NEGOCIOS Crédito e "Ibercaja", y también entre ellos y SOLRED. Si estas autorizaciones se revocan, se resolverá el Contrato de Emisión firmado. "Ibercaja" no comunicará a SOLRED información sobre el pago o impago de obligaciones económicas por el uso de tarjetas NEGOCIOS Crédito.

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

La tarjeta "Vamos" permite, con el consentimiento de Ibercaja, cambiar de débito a crédito y a la inversa, sobre la misma tarjeta. La tarjeta "Vamos", en el momento de su



emisión, operará como tarjeta de débito. Posteriormente el cliente puede solicitar modificar la forma de pago a “tarjeta de crédito”. Cualquier cambio de débito a crédito y viceversa requerirá el consentimiento previo de Ibercaja.

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

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

- 1) Ibercaja ha facilitado al cliente información clara y objetiva sobre todas las marcas de pago disponibles y sus características, incluidas su funcionalidad, coste y seguridad.
- 2) Ibercaja podrá compartir dos o más marcas de pago o aplicaciones de pago diferentes en un instrumento de pago basado en una tarjeta. Igualmente, si Ibercaja dispusiera de tal posibilidad, el cliente podrá exigir que un instrumento de pago basado en una tarjeta contenga dos o más marcas de pago diferentes.
- 3) Ibercaja reconoce y manifiesta que cualquier diferencia de trato entre emisores o adquirentes en las disposiciones de los regímenes de tarjetas de pago y de los acuerdos de licencia por lo que respecta a la utilización compartida de marcas de pago o aplicaciones de pago diferentes en un instrumento de pago basado en una tarjeta estará justificada objetivamente y no será discriminatoria.
- 4) Ibercaja se compromete a que los principios de enrutamiento o medidas equivalentes destinados a dirigir las operaciones a través de un canal o un proceso específico y las demás normas y exigencias técnicas y de seguridad relativas a la gestión de dos o más marcas de pago y aplicaciones de pago diferentes incluidas en un instrumento de pago basado en una tarjeta sean no discriminatorios y se apliquen sin discriminación.
- 5) Ibercaja no pondrá en el instrumento de pago, o en el equipo del punto de venta, dispositivos automáticos, programas o aparatos que impidan elegir la marca o aplicación de pago cuando el Titular o el beneficiario usen un instrumento de pago con marcas compartidas.
- 6) Ibercaja garantiza que el Titular de la tarjeta podrá elegir en todo momento la aplicación que desee utilizar para efectuar el pago, para las categorías de tarjetas o instrumentos de pago relacionados que haya aceptado.

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

Si el Titular es consumidor, podrá dejar sin efecto el contrato celebrado, informando a Ibercaja a través de medios que permitan dejar constancia de la notificación y que sean admitidos en Derecho, en un plazo de catorce (14) días naturales desde la celebración del contrato. No es necesario indicar los motivos y no habrá penalización alguna. El Titular deberá pagar a Ibercaja el capital dispuesto y el interés acumulado sobre dicho capital entre la fecha de disposición y la fecha de reembolso del capital, sin ningún retraso indebido, y a más tardar a los treinta (30) días naturales de haber enviado la notificación de desistimiento a Ibercaja. Además, el Titular deberá compensar a Ibercaja por los gastos no reembolsables que, en su caso, Ibercaja haya pagado a la Administración Pública.

#### **Especialidades:**

(i) Las partes deberán devolver mutuamente en la oficina de Ibercaja las prestaciones según lo establecido en los artículos 1.303 y 1.308 del Código Civil. Ibercaja devolverá la comisión de emisión que se le pueda haber cobrado al Titular durante ese periodo 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 Tarjeta con el PAN 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.

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

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

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

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

El Titular conoce y acepta que puede haber un retraso entre el día de la operación y el momento en que se refleje en Ibercaja. Esto se debe a los procesos informáticos que realizan los centros procesadores de las tarjetas. Además, para operaciones en países que no pertenecen a la Unión Económica y Monetaria (UEM), es necesario convertir las cantidades a euros. Esta conversión sigue las normas de compensación establecidas por los sistemas o acuerdos internacionales para el uso de tarjetas.

Sobre el importe de la operación Ibercaja aplicará la comisión establecida en las C.P. La información sobre las comisiones por conversión de divisas y el tipo de cambio aplicable a que se refiere el art. 4 del Reglamento (UE) 2021/1230 se divulgarán en la web pública [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es).

Cuando el Titular sea un consumidor, si Ibercaja recibe una orden de pago para retirar dinero en efectivo de un cajero automático o realizar un pago en un punto de venta usando una moneda de la Unión diferente a la de la cuenta del Titular, Ibercaja enviará un mensaje electrónico al ordenante sin retraso innecesario. Este mensaje será un SMS dirigido al número de teléfono móvil que el Titular haya proporcionado a

Ibercaja. El mensaje incluirá la información del apartado 1 del artículo 4 del Reglamento (UE) 2021/1230 por cada tarjeta de pago emitida al ordenante que esté vinculada a la misma cuenta. Sin embargo, este mensaje se enviará solo una vez cada mes en el que Ibercaja reciba una orden de pago en esa misma moneda. El Titular puede elegir no recibir estos mensajes electrónicos en cualquier momento.

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

Además de enviar información sobre operaciones específicas para su procesamiento, Ibercaja puede enviar a las marcas (por ejemplo, las marcas internacionales de tarjetas) en caso de sustitución o renovación de una tarjeta, el nuevo número PAN de la tarjeta reemplazada con su nueva fecha de caducidad. Esto es para que se actualice automáticamente la información registrada por el Titular de sus tarjetas en comercios electrónicos. Así, se pueden seguir haciendo pagos periódicos, como suscripciones, sin que el Titular tenga que enviar nuevas autorizaciones, y sin que se interrumpa el servicio recibido por parte de esos comercios electrónicos.

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

### **14.- Activación de la Tarjeta.**

La activación de la tarjeta significa que el Titular pide ejecutar el contrato de tarjeta y confirma que ha recibido antes la información requerida, así como las condiciones generales y particulares que aplican. La activación puede hacerse mediante la app Ibercaja, Banca online, cajeros automáticos y en las oficinas de Ibercaja. Hasta que se active la tarjeta, este documento solo sirve como información previa al contrato, sin crear ninguna obligación para el Titular. La activación es voluntaria y puede realizarse por el Titular durante el tiempo de vigencia de la Tarjeta indicado en C.P. Pasado este periodo, las condiciones establecidas caducan y el cliente debe solicitar una nueva tarjeta.

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

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