

BBVA está adherido al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito de España. La cantidad máxima garantizada es de 100.000 euros por la totalidad de los depósitos constituidos en BBVA por persona.

## INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL CUENTA VA CONTIGO

La información resaltada en **negrita y subrayada** es especialmente relevante.

### Descripción de la Cuenta:

Es una cuenta en Euros con total liquidez que va dirigida a consumidores.

Se entenderá a los efectos de este documento, como Consumidor, a una persona física que, a efectos de las operaciones de servicios de pago, actúa con fines ajenos a su actividad económica, comercial o profesional.

### Funcionamiento de la Cuenta:

La Cuenta corriente es un producto en el que el Usted puede ingresar dinero en la entidad, quedando ésta obligada a su devolución en cualquier momento en que lo solicite. BBVA podrá ofrecerle una remuneración o tipo de interés por el dinero depositado. Usted puede utilizar su Cuenta para hacer ingresos, pagos, ingresos de efectivo, abonos en general, ordenar y recibir transferencias bancarias, domiciliar recibos, retiradas de dinero en efectivo y disponer del saldo de la Cuenta a través de los medios o documentos que las partes convengan.

Para las disposiciones en efectivo superiores a tres mil euros, BBVA podrá exigir un preaviso de cinco días laborales.

Las entregas que no sean en efectivo se consideran abonadas salvo buen fin y no serán disponibles hasta que los respectivos documentos resulten efectivamente cobrados por BBVA.

Usted deberá custodiar y conservar de modo diligente los cheques, libretas, tarjetas y demás documentos de disposición convenidos. En caso de sustracción o extravío de alguno de éstos, deberá avisar a BBVA sin demora indebida en cuanto tenga conocimiento de ello.

### Titularidad:

La cuenta admite uno o varios titulares.

En caso de ser varios, salvo que expresamente se determine el régimen de mancomunidad en el contrato, éstos tendrán el carácter de solidario a efectos de su disponibilidad, pudiendo, en este caso, cualquiera de los titulares ejercitar los

derechos derivados de la cuenta como por ejemplo la cancelación anticipada, modificación de la cuenta de cargo/abono, o el cambio de domicilio.

Tanto si los titulares tienen carácter mancomunado o solidario, cada titular aceptará los cargos por cualquier concepto (como los derivados de recibos y domiciliaciones), con independencia del titular de la cuenta que los ordene, y además responderán solidariamente frente a BBVA por todas las obligaciones que resulten de la cuenta.

## Condiciones Económicas

---

### CONDICIONES DE LIQUIDACIÓN

Base de Cálculo: **SALDOS DIARIOS**

Periodicidad de Liquidación: **TRIMESTRALMENTE**

Vencimiento de condiciones: ---

### CONDICIONES DEUDORAS Y COMISIONES

Comisión de Mantenimiento de la cuenta

- Importe: **160,00 € anuales**

Comisión de Administración

- Importe: **0,00 € por apunte**

Comisión por retirada de efectivo en ventanilla

- Importe: **2,00 €** por operación, para retiradas de efectivo de importe inferior o igual a 2.000€

Tipo de interés anual de Descubierto Tácito

- Porcentaje: **7,2500 TIN %**

Comisión por Descubierto Tácito

- Porcentaje: **4,5000 % mínimo 15,00 €**

### CONDICIONES ACREEDORAS

- Tipo de Interés: **FIJO**
- TIN: **0,0000 %**

Si la Cuenta cumple los requisitos indicados, la Comisión de Mantenimiento será de 0,00 Euros trimestrales.

**T.A.E: 0,00%**. Calculada si la Cuenta cumple los requisitos.

**T.A.E: -5,23%**, si no cumple los requisitos (para un supuesto de saldo diario de 3.000,00 Euros Constante durante un año).

**T.A.E. A efectos de información, se hace constar que la tasa o coste anual efectivo (TAE) indicada en este documento ha sido calculada de conformidad con el procedimiento establecido en la Circular del Banco de España nº 5/2012.**

- La liquidación de intereses se hará si el saldo acreedor supera el saldo mínimo indicado.
- La fórmula de cálculo para la obtención de los intereses en cada periodo de liquidación será: saldo de la cuenta (diario o medio, según proceda) multiplicado por el tipo de interés anual nominal que corresponda y por los días que resulten, dividido entre 36.500 o entre 36.600, de tratarse de un año bisiesto.
- Las liquidaciones de intereses y comisiones: la primera será en la Fecha de la 1ª Liquidación que aparezca en el contrato y las siguientes, en su caso, el último día hábil de cada período establecido como Periodo de Liquidación.
- BBVA, podrá asignar a su cuenta, en cada momento, un límite de descubierto tácito autorizado, en cuyo caso le atenderá de manera automática los cargos que pudieran originarse dentro de dicho límite. La Comisión por Descubierto Tácito se aplicará sobre el mayor saldo contable dispuesto del periodo de liquidación, con el importe mínimo pactado. La Comisión por Descubierto más el tipo de interés deudor no podrá ser superior a 2,5 veces el tipo de interés legal del dinero.

BBVA le informará, en caso de que la cuenta esté sin fondos, mediante el envío de mensajes a través de la app de BBVA, [www.bbva.es](http://www.bbva.es), correo electrónico, mensaje a su teléfono móvil, cualquier notificación de correo tradicional, por teléfono, mediante gestiones de nuestras oficinas o de colaboradores de BBVA. El Banco le recordará la necesidad de tener el saldo en positivo para evitarle un perjuicio económico.

En el caso de que esta cuenta se utilice exclusivamente para cumplir con las necesidades de otro contrato bancario, la comisión de mantenimiento de la cuenta tendrá un coste de 160 euros al año. Este coste se mantendrá invariable mientras

el contrato esté en vigor. En caso de que se utilice para otro tipo de operaciones, le aplicaremos las tarifas de comisiones habituales para cuentas no vinculadas.

## Beneficios asociados a la CUENTA VA CONTIGO

Si usted cumple los requisitos detallados en el punto siguiente podrá obtener los siguientes beneficios asociados a la Cuenta:

- Sin comisión de administración y mantenimiento de la Cuenta
- Sin comisión anual por emisión y mantenimiento de una de las Tarjetas que te detallamos. Estará exenta de la comisión anual una tarjeta por cada titular de la Cuenta. En caso de existir varias tarjetas a nombre del mismo titular estará exenta la tarjeta que tenga una comisión anual por importe más alto, siempre que en el año natural en curso no se hubiese eximido ya del pago de otra comisión anual de tarjeta. En caso de haber más de una del mismo importe, se beneficiará la tarjeta cuyo contrato se haya suscrito en la fecha más reciente.
- Sin comisión por emisión de cheques en euros.
- Sin comisión de compensación y negociación por ingreso de cheques nacionales en euros.

Durante los primeros cuatro meses desde la apertura de la Cuenta y solo por ello, la Cuenta se beneficia de todo lo detallado en este apartado.

Las tarjetas susceptibles de la exención de la comisión anual por emisión y mantenimiento son: Joven Ahora BBVA, Joven Después BBVA, Ahora Blue BBVA, Después Blue BBVA, Negocios Crédito, Negocios Débito, Business Electrón, Business Agrocoop BBVA, Clásica Agrocoop, Ahora BBVA, Después BBVA, Ábaco, Tarjeta 7, Business CX, Aqua Más, Aqua Débito.

Revisión de los requisitos y fechas de liquidación de cada comisión

### Medición del cumplimiento:

- BBVA revisará mensualmente el cumplimiento de requisitos en la Cuenta.
- Cada revisión se realiza con respecto a los meses naturales anteriores a cada mes en curso.
- Un mes natural es el periodo comprendido entre el primer y el último día de cada mes ambos incluidos.
- En cada requisito se ha indicado, mediante un ejemplo, los meses que se tienen en

cuenta en cada revisión para validar el cumplimiento.

-La fecha que se tendrá en cuenta para el cómputo de requisitos es la fecha en la que se anota el apunte en la cuenta (fecha contable) y no la fecha en que este se hubiera hecho efectivo (fecha valor de la operación).

-Si en el mes correspondiente a la liquidación no se cumplen los requisitos definidos en el apartado "Requisitos para la obtención de beneficios asociados a la cuenta", se aplicarán las condiciones relativas al cobro de comisiones previstas en el contrato de la Cuenta corriente y/o de la tarjeta de crédito o débito para todo el período liquidado y, por lo tanto, no serán de aplicación los beneficios descritos en el apartado anterior.

-Si en la revisión mensual se verifica que la Cuenta cumple los requisitos, los beneficios se mantendrán hasta la siguiente revisión y se aplicarán de forma automática a la liquidación de la comisión de mantenimiento de las cuentas, la comisión anual por emisión y mantenimiento de las tarjetas asociadas y a la comisión de emisión y compensación de cheques que puedan realizarse durante ese mismo mes.

#### Fechas de liquidación de cada comisión:

-Mantenimiento de la Cuenta: se realiza en la fecha prevista en el contrato de cuenta. La periodicidad de liquidación es trimestral (en marzo, junio, septiembre y diciembre).

-Comisión anual por emisión y mantenimiento de tarjeta: se realiza en la fecha indicada en las condiciones particulares del contrato de tarjeta.

-Comisiones por emisión y compensación de cheques: el día que se realiza la operación.

#### Requisitos para la obtención de beneficios asociados a la cuenta

La CUENTA VA CONTIGO se adapta a varias tipologías de cliente, para ello incluye requisitos adaptados a las siguientes situaciones:

➤ a) Cientes con nómina, pensión o prestación por desempleo

Este requisito se cumplirá cuando se reciban en la cuenta ingresos domiciliados de alguna de las tipologías que se explican a continuación, por los correspondientes importes mínimos, siempre por el mismo concepto y mediante un único abono cada mes:

-Nómina: cuando en la cuenta se reciban transferencias periódicas

mensuales de al menos ochocientos (800) euros, siempre y cuando esta transferencia se emita de acuerdo a la codificación establecida para abono de nóminas en la normativa bancaria relativa a compensación de transferencias.

-Pensión: cuando en la cuenta se reciban abonos periódicos mensuales correspondientes a pensiones contributivas y complementarias ordenados por la Seguridad Social y por importe de al menos trescientos (300) euros.

-Prestación de Desempleo: cuando en la cuenta se reciban abonos periódicos mensuales ordenados por el Servicio Público de Empleo Estatal por importe de al menos trescientos (300) euros.

-Prestación de Plan de Pensiones Individual BBVA o Plan de Previsión Individual BBVA o Plan de Empleo BBVA: cuando en la cuenta se reciban abonos mensuales unitarios por estos conceptos de al menos trescientos (300) euros.

En los 4 casos anteriores, nómina, pensión, desempleo y prestación de plan de pensiones, para cumplir con el requisito, se deben recibir ingresos de la misma naturaleza y conforme a lo indicado en cada caso, en al menos 2 de los 4 meses naturales anteriores a cada revisión mensual (todos los meses se verifica si este requisito se sigue cumpliendo en 2 de los 4 meses anteriores). Por ejemplo, en el mes de junio, se comprueban los meses de febrero, marzo, abril y mayo. Si una cuenta recibe un abono en concepto de nómina en febrero y un abono en concepto de pensión en el mes de abril, en la revisión del mes de junio, la cuenta no cumplirá este requisito.

## ➤ b) Cientes con ingresos trimestrales

Este requisito se cumplirá cuando se reciban en la cuenta ingresos de alguna de las tipologías que se explican a continuación, por importe total igual o superior a dos mil quinientos (2.500) euros:

- Transferencias
- Ingreso de cheques

Los ingresos pueden ser de cualquier importe. La suma debe ser igual o superior a dos mil quinientos (2.500) euros. Y deben estar abonados en el trimestre natural anterior o en los meses previos del trimestre natural en curso, anteriores a cada revisión mensual (todos los meses se verifica si este requisito se sigue cumpliendo). Por ejemplo, en el mes de junio, se revisa por un lado la suma de ingresos realizados en los meses de enero, febrero y marzo; y por otro los realizados en abril y mayo. Se cumplirá la condición si el resultado de alguno de los dos cálculos es igual o superior a 2.500€.

➤ c) Cientes con saldo medio mensual superior a 25.000 euros

Este requisito se cumplirá cuando alguno de los titulares de la cuenta figure como titular de productos financieros cuya suma de saldos medios mensuales sea igual o superior a veinticinco mil (25.000) euros.

Los productos financieros que se tienen en cuenta y el importe que BBVA utilizará al final de cada día para calcular el cumplimiento son:

-Fondos de Inversión, ETF, SICAV (no se incluyen Sociedades de Inversión Libre), Planes de Pensiones, Unit Link: valor liquidativo

-PIAS BBVA, Europlazo BBVA, Rentas BBVA, Rentas aseguradas BBVA, Rentas variables BBVA, Rentas diferidas BBVA, Rentas PPA BBVA Y PPA Acumulación BBVA: saldo menos la retención fiscal

Solamente se computarán a efectos del cumplimiento por tenencia de productos financieros, aquellos que estén ubicados en una oficina de banca comercial de BBVA S.A, excluyendo los comercializados directamente por la gestora de Planes de Pensiones (BBVA Gestión de Previsión y Pensiones E.G.F.P), y ubicados en oficinas diferentes a las de Banca Comercial.

No se tienen en cuenta para dicho cómputo los Planes de Pensiones de Empleo.

Este requisito se debe cumplir en al menos 2 de los 4 meses naturales anteriores al que precede a cada revisión mensual. Por ejemplo, en el mes de junio, se revisa los meses de enero, febrero, marzo y abril.

➤ d) Titulares de acciones

Este requisito se cumplirá cuando alguno de los titulares de la cuenta sea titular de al menos 4.000 acciones BBVA.

-Las 4.000 acciones deben estar depositadas en una única cuenta o referencia de valores. No computará la suma de los valores depositados en varias referencias. La referencia de valores debe estar asociada a esta Cuenta como cuenta operativa (para cargos y abonos).

Este requisito se debe cumplir en al menos 1 de los 2 meses naturales anteriores a cada revisión mensual. Por ejemplo, en el mes de junio, se revisa los meses de abril y mayo.

## Duración: Indefinida

## CANCELACIÓN DE LA CUENTA:

El Cliente podrá proceder a cancelar en cualquier momento la Cuenta, sin necesidad de preaviso, y BBVA deberá proceder a la cancelación de la cuenta en un plazo máximo de 24 horas desde su solicitud, poniendo a disposición del Cliente el saldo que, en su caso, la cuenta presentase a su favor. La cancelación será gratuita para el Cliente.

No obstante lo anterior, la cancelación de la cuenta no será posible si Usted tuviera contratado con BBVA otro producto o servicio que requiera para su gestión mantener abierta la cuenta o, en caso de que la cuenta presentase saldo a favor de BBVA, hasta que Usted pague dicho saldo, así como sus intereses, comisiones y gastos devengados.

Igualmente BBVA podrá proceder a cancelar la cuenta mediante su comunicación con 2 meses de antelación, transcurridos los cuales, si hubiese saldo acreedor, éste no devengará intereses a su favor y quedará a disposición de los mismos, quedando obligado a disponer de su totalidad.

De la misma forma, y con el mismo preaviso de 2 meses, la cuenta se considerará cerrada y cancelada cuando no haya registrado ningún movimiento durante más de 24 meses consecutivos, siempre que presente saldo cero o a favor de BBVA, aunque sea como consecuencia del cargo de comisiones.

El preaviso de 2 meses por parte de BBVA no será preceptivo en estos supuestos:

- los previstos en la normativa sobre prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y, en particular, si Usted no hubiera aportado a BBVA la documentación requerida por esta normativa;
- cuando Usted haya facilitado a BBVA información incorrecta para la apertura de la cuenta si, de haber facilitado la información correcta, la cuenta no podría haberse abierto;
- cuando Usted haya utilizado deliberadamente la cuenta para fines ilícitos.

## GASTOS:

Serán a cargo del titular de la cuenta, cuando así se requiera, los gastos de correo u otros medios de comunicación aplicándose la tarifa oficial que tenga publicada la Dirección General de Correos y Telecomunicaciones.

## MODIFICACIÓN DE CONDICIONES:

BBVA podrá modificar los intereses, comisiones, gastos y demás condiciones previstas en el contrato, así como incluir otras nuevas, previa comunicación al Cliente con dos meses de antelación. El Banco entenderá que el Cliente acepta la

modificación si no comunica a BBVA su no aceptación con anterioridad a la fecha propuesta de entrada en vigor. En este supuesto, el Cliente tendrá derecho a resolver el contrato sin coste alguno y con efecto a partir de cualquier momento anterior a la fecha en que se habría aplicado la modificación.

Se aplicarán de manera inmediata todas aquellas modificaciones que inequívocamente resulten más favorables para el Cliente.

## FONDO DE GARANTÍA DE DEPÓSITOS:

Conforme con la normativa del Fondo de Garantía de Depósitos, existe una doble cobertura, una para depósitos y otra para valores. En ambos casos el importe de la garantía es de un máximo de 100.000 euros.

Los depósitos mantenidos en Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. están garantizados por el Fondo de Garantía de Depósitos (1). Límite de la cobertura: 100.000 euros por depositante y entidad de crédito (2). La siguiente denominación comercial forma parte de su entidad de crédito: BBVA.

Si el/los Titular/es tiene más depósitos en la misma entidad de crédito, todos sus depósitos en la misma entidad de crédito se suman y el total está sujeto al límite de 100.000 euros (2). Si tiene una cuenta en participación con otra(s) persona(s) el límite de 100.000 EUR se aplica a cada depositante por separado (3). Período de reembolso en caso de concurso de la entidad de crédito: 7 días hábiles (4).

Moneda en que se realiza el reembolso: Euros. Contacto: calle José Ortega y Gasset, 22 - 5ª planta, 28006 - Madrid, Teléfono +34 91 431 66 45, correo electrónico: [fogade@fgd.es](mailto:fogade@fgd.es). Para más información: [www.fgd.es](http://www.fgd.es).

## INFORMACIÓN ADICIONAL:

(1) Si no pudiera disponerse de un depósito debido a que una entidad de crédito no esté en condiciones de cumplir sus obligaciones financieras, un Sistema de Garantía de Depósitos reembolsará a los depositantes. El reembolso asciende como máximo a 100.000 EUR por entidad de crédito. Esto significa que se suman todos sus depósitos efectuados en la misma entidad de crédito para determinar el nivel de cobertura. Si, por ejemplo un depositante posee una cuenta de ahorro con 90.000 EUR y una cuenta corriente con 20.000 EUR, solo se le reembolsarán 100.000 EUR.

(2) Límite de la protección para las cuentas en participación.

En el caso de cuentas en participación, el límite de 100.000 EUR se aplicará a cada depositante.

Sin embargo, los depósitos en una cuenta sobre la que tengan derechos dos o más personas como socios o miembros de una sociedad, una asociación o cualquier agrupación de índole similar, sin personalidad jurídica, se agregan y tratan como si

los hubiera efectuado un depositante único a efectos del cálculo del límite de 100.000 EUR.

### (3) Reembolso.

El sistema de garantía de depósitos responsable es el Fondo de Garantía de Depósitos, calle José Ortega y Gasset, 22 - 5ª planta, 28006 - Madrid, Teléfono +34 91 431 66 45, correo electrónico: [fogade@fgd.es](mailto:fogade@fgd.es). Le reembolsará sus depósitos (hasta un máximo de 100 000 EUR) en los siguientes plazos: 15 días hábiles (entre el 1 de enero de 2019 y el 31 de diciembre de 2020); 10 días hábiles (entre el 1 de enero de 2021 y el 31 de diciembre de 2023), y 7 días hábiles (a partir del 31 de diciembre de 2023). Si hasta el 31 de diciembre de 2023 el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito no pudiese restituir el importe reembolsable en un plazo de siete días hábiles, pagará a los depositantes, en un plazo máximo de cinco días hábiles tras su solicitud, un importe adecuado de sus depósitos garantizados con el fin de cubrir su sustento. Dicho importe se deducirá de la suma reembolsable. Si en este plazo no se le ha reembolsado, debe ponerse en contacto con el sistema de garantía de depósitos, ya que el tiempo durante el cual puede reclamarse el reembolso puede estar limitado. Para más información, sírvase consultar [www.fgd.es](http://www.fgd.es).

## OTRA INFORMACIÓN IMPORTANTE:

En general, todos los depositantes minoristas y las empresas están cubiertos por sistemas de garantía de depósitos. Las excepciones aplicables a ciertos depósitos pueden consultarse en el sitio web del sistema de garantía de depósitos responsable. Su entidad de crédito le informará también, si así lo solicita, de si determinados productos están cubiertos o no. Si los depósitos están cubiertos, la entidad de crédito se lo confirmará también en los extractos de cuenta. Las deudas que el/los Titular/es mantenga con el Banco se tendrán en cuenta para calcular el importe garantizado y reembolsable por el Fondo de Garantía de Depósitos. No se consideran depósitos garantizados los realizados por otras entidades de crédito por cuenta propia y en su propio nombre, así como los realizados por los sujetos y las entidades financieras siguientes: 1.º Las sociedades y agencias de valores. 2.º Las entidades aseguradoras. 3.º Las sociedades de inversión mobiliaria. 4.º Las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva, así como las sociedades gestoras de fondos de pensiones, de los fondos de titulización y de capital-riesgo y los depósitos de las entidades que gestionan. 5.º Las sociedades gestoras de carteras y las empresas de asesoramiento financiero. 6.º Las sociedades de capital riesgo y sus correspondientes sociedades gestoras. 7.º Cualquier otra entidad financiera definida en el artículo 4.1.26 del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013. Tampoco tienen cobertura los fondos propios de la entidad de crédito, los valores representativos de deuda emitidos por la entidad de crédito, incluso los pagarés y efectos negociables. Tampoco tienen cobertura los depósitos constituidos por las Administraciones Públicas, con la excepción de los

constituidos por entidades locales con un presupuesto anual igual o inferior a 500.000 euros.

No están garantizados los valores de que sean titulares las personas mencionadas en los ordinales anteriores ni los de las Administraciones.

## **TRASLADO DE CUENTAS:**

Usted podrá realizar el traslado de cuentas a BBVA de conformidad con el Real Decreto Ley 19/2017 y Orden ECE/228/2019, a través de los canales de oficina, banca por Internet bbva.es y app móvil de BBVA (a través de la opción Quiero del menú de cuentas personales).

## Desistimiento del Contrato de Cuenta:

En el caso de que el Cliente contrate el producto o servicio, el plazo para ejercer el derecho de desistimiento es de 14 días. El plazo se inicia el día de la firma del Contrato. No obstante, si no hubiera recibido las condiciones contractuales y la información contractual correspondiente, el plazo comenzará desde el día en que reciba esa información.

Podrá ejercer ese derecho a través de bbva.es y de la App móvil de BBVA (en ambos casos desde la parte privada, a través de la opción "Quiero" del menú de cuentas personales). También podrá notificar el desistimiento a través de la oficina por escrito y del canal telefónico (Línea BBVA). Se considera que se ha respetado el plazo si la notificación se ha enviado antes de la expiración del plazo y en papel, o cualquier otro soporte duradero a disposición de BBVA y accesible para él en cualquier oficina.

Deberá pagar al Banco la parte proporcional de los gastos y comisiones generados hasta el momento del desistimiento. Durante el plazo anteriormente indicado, el Cliente podrá solicitar a BBVA que el contrato despliegue sus efectos en su totalidad, en cuyo caso no le será de aplicación a su favor el derecho de desistimiento establecido.

## **LEGISLACIÓN APLICABLE:**

Española.

## **RÉGIMEN LINGÜÍSTICO:**

El contrato y comunicaciones sucesivas serán en castellano.

## **PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIÓN JUDICIAL:**

Las partes se someten a cuanto establezca la Ley de Enjuiciamiento Civil.

## PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIÓN EXTRAJUDICIAL:

Existe a disposición del Cliente un Servicio de Atención al Cliente para la gestión de sus quejas y reclamaciones:

- Servicio de Atención al Cliente. Apartado de Correos 1598, 28080 Madrid.
- Email: [reclamacionesSAC@bbva.com](mailto:reclamacionesSAC@bbva.com)
- Teléfono gratuito: 900 812 679

El Servicio de Atención al Cliente podrá resolver las reclamaciones que le presenten sus clientes mediante correo electrónico habilitado por éste para el resto de sus comunicaciones, y en papel, si no tuviera habilitado un correo electrónico.

En caso de disconformidad con la resolución del Servicio de Atención al Cliente, el Cliente puede dirigirse en segunda instancia al Defensor del Cliente: Apartado de Correos 14460. 28080 Madrid. e-mail: [defensordelcliente@bbva.com](mailto:defensordelcliente@bbva.com)

Antes de dirigirse al Defensor del Cliente deberá formularse reclamación al Servicio de Atención al Cliente.

BBVA dispone de un Reglamento para la Defensa del Cliente, al que se puede acceder, solicitándolo en cualquiera de las oficinas de BBVA, o a través de la web [bbva.es](http://bbva.es) en los enlaces específicos de atención al cliente.

El plazo máximo para la resolución de quejas y reclamaciones es de 15 días hábiles. Este plazo podrá ampliarse hasta un mes, por causas ajenas al Banco, en cuyo caso se informará al Cliente.

Si después de este tiempo no se hubiera resuelto el caso o el Solicitante se encontrara disconforme con la decisión final de su reclamación o queja, podrán dirigirse a: Servicio de Reclamaciones del Banco de España. Calle Alcalá nº 48. 28014 Madrid.

Antes de acudir a este Servicio, la normativa exige que el cliente justifique haber acudido previamente al Servicio de Atención al Cliente o al Defensor del Cliente.

Si el cliente es un consumidor residente en la Unión Europea no podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España transcurrido más de un año desde la interposición de la queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente o el Defensor del Cliente.

BBVA no está adherido a una junta arbitral de consumo para la resolución de conflictos relacionados con este Contrato.

## DATOS DE CONTACTO:

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A., plaza San Nicolás nº 4, 48005 Bilbao. Se puede contactar con la entidad a través de Línea BBVA (900 102 801) y a través de la dirección de email [consultasgenerales@bbva.com](mailto:consultasgenerales@bbva.com)

BBVA está inscrita en el Registro Especial de Instituciones Financieras del Banco de España con el número 0182, sujeta a la supervisión y control del Banco de España.

## VALIDEZ DEL DOCUMENTO:

cinco (5) días naturales desde la fecha de entrega del presente documento. La firma de la presente información sobre la CUENTA indicada en este documento, no implica contratación de la misma ni compromiso de contratar por Usted y BBVA el producto. Esta Información Precontractual le permite comparar ofertas similares y adoptar la decisión sobre la contratación con BBVA.

## Firma diferida y régimen de cotitularidad.

En caso de que este documento se refiera a varios Titulares, el cliente que aparece como primer Titular reconoce que, con la exclusiva finalidad de gestionar la formalización de este documento, ha facilitado a BBVA los datos de identificación del resto de titulares, o de alguno de ellos, que según manifiestan, están interesados en contratar el producto relacionado en este documento.

La firma diferida permite firmar este documento en un canal a distancia o, incluso, en oficina de BBVA mediante un dispositivo electrónico. El cliente debe solicitarlo en cualquiera de los canales que BBVA tenga disponibles para ello en cada momento. BBVA le comunicará la tarea de firma mediante correo electrónico, notificación push o equivalente, para que firme en los canales que ponga a su disposición (área privada de la web o de la aplicación móvil, en una oficina mediante firma digital en tableta u otro dispositivo electrónico equivalente, etc.) en el plazo máximo de 5 días.

Si el documento hace referencia a varios titulares, se entenderá firmado por todos en la fecha y hora en la que el último de ellos lo firme. El Banco comunicará este hecho a todos los titulares solo en el caso de que se haya cumplido la firma de todos dentro del plazo comunicado.



En caso de que alguno de los titulares no firme en el plazo indicado, la tarea de firma caducará, teniéndose por no efectuada la contratación para ninguno de los titulares. El Banco comunicará esta caducidad a cada uno de los que no hayan firmado en plazo.

## Folleto de información previa de servicios de pago

Este documento contiene la Información General Previa del contrato de cuenta corriente (en adelante, el contrato), cuando el Cliente realice operaciones de pago con BBVA, en su condición de consumidor o microempresa, conforme a lo establecido en la Orden Ministerial ECE/1263/2019, sobre transparencia de las condiciones de información aplicables a los servicios de pago (en adelante Orden de Servicios de Pagos). Cuando el usuario del servicio de pago no sea un consumidor o microempresa no le será de aplicación en toda su extensión este folleto ni la Orden de Servicios de pago citada.

Este documento es de aplicación a los servicios de pago prestados por BBVA al Cliente tanto, en su condición de Consumidor o Microempresas. Se entenderá a los efectos de este documento, como **Consumidor**, a una persona física que, a efectos de las operaciones de servicios de pago, actúa con fines ajenos a su actividad económica, comercial o profesional; como **Microempresa**, a las personas físicas que realizan una actividad profesional o empresarial, como a las personas jurídicas que, en la fecha de celebración del contrato de servicio de pago ocupa a menos de diez personas y cuyo volumen de negocios anual o cuyo balance general anual no supera los dos millones de Euros; como **No Consumidor**, a la persona física o jurídica que, en las operaciones de servicios de pago, actúa en el desarrollo de su actividad económica, comercial o profesional, y no tiene la condición de Microempresa.

El Cliente informará puntualmente a BBVA de aquellas circunstancias que puedan determinar un cambio en su consideración.

### 1.- SOBRE EL PROVEEDOR DE SERVICIOS DE PAGO

El proveedor de servicios de pago del Cliente es BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. (en adelante "el Banco" o "BBVA"):

- Domicilio social: Plaza San Nicolás, 4 - 48005 BILBAO.
- Teléfono: 900 102 801
- Dirección de página web: [www.bbva.es](http://www.bbva.es)
- Inscrita: Registro Mercantil de Bizkaia Tomo 2083, Folio 1, Hoja BI-17-A, Inscripción 1ª, CIF
- Autoridades Responsables de su supervisión: Banco de España (Registro 0182) y Comisión Nacional del Mercado de Valores.

### 2.- SOBRE LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO DE PAGO

## 2.1 Principales características del servicio de pago.

Se entiende por operación de pago, una acción, iniciada por el ordenante o por cuenta de este, o por el beneficiario, consistente en ingresar, transferir o retirar fondos, con independencia de cualesquiera obligaciones establecidas entre el ordenante y el beneficiario. Las principales operaciones de pago son:

**Servicios de ingreso y retirada de dinero:** permite realizar en su cuenta, las operaciones de pago, para la gestión de los movimientos de dicha Cuenta y la disposición de dinero en la misma.

**Adeudos domiciliados:** el adeudo, es un servicio destinado a efectuar un cargo en su Cuenta. Esta operación puede ser iniciada por el beneficiario del pago, con su previa autorización o por el Cliente directamente. El Cliente puede consultar los datos y la información de los adeudos domiciliados en su Cuenta a través de los canales electrónicos disponibles, cajeros, o en cualquier Oficina de BBVA. El Cliente también puede dar instrucciones a BBVA para:

- a) Limitar el pago de los adeudos domiciliados a un importe determinado, a una periodicidad o, a ambos.
- b) Comprobar que el importe y la periodicidad del pago del adeudo domiciliado, en caso de que no tenga derecho a reembolso o devolución, son los mismos de los que se solicitaron en la orden de pago.
- c) Bloquear el cargo de un adeudo.

**Transferencias:** La transferencia es la operación efectuada por orden de una persona física o jurídica, destinada a efectuar un abono en una cuenta de la que pueda disponer el beneficiario de la orden, contra una cuenta titularidad del ordenante abierta en una entidad. El Cliente puede actuar como ordenante de transferencias (cargo en sus cuentas en BBVA) y como beneficiario (abono en dichas cuentas).

**Transferencia inmediata** es una operación de pago en euros, en la zona SEPA, por la que una persona (el ordenante) da instrucciones a su entidad bancaria para que con cargo a una cuenta suya envíe una determinada cantidad de dinero a la cuenta de otra persona (el beneficiario de la transferencia) en la misma o en otra entidad. La principal característica de la transferencia inmediata es que se carga en el momento en la cuenta del ordenante y se abona en la del beneficiario.

El Cliente y BBVA pueden establecer límites para las operaciones de pago a través de [www.bbva.es](http://www.bbva.es), llamando a Línea BBVA o en su Oficina BBVA.

BBVA abonará en la cuenta del Titular beneficiario el importe total de la operación de pago recibida a su favor. El Banco podrá deducir sus propios gastos del importe transferido antes de su abono en la correspondiente cuenta de pago del beneficiario.

**Tarjetas de pago:** una Tarjeta es un medio de pago, que emite normalmente una entidad financiera y que permite el pago de bienes y servicios en cualquiera de los establecimientos (físicos o virtuales) adheridos al sistema VISA/ MASTERCARD dependiendo del tipo de Tarjeta emitida, retirar efectivo a débito en cajeros automáticos y en oficinas de BBVA y de aquellas entidades que lo permitan, contra la cuenta de domiciliación, siempre que dicha cuenta esté abierta en el Banco. Las condiciones de servicios de pago de las Tarjetas aparecerán recogidas en sus respectivos contratos.

**Servicio de Iniciación de pagos:** es un servicio de pago que permite iniciar una orden de pago a petición del usuario del servicio de pago, respecto de una cuenta de pago abierta en otro proveedor de servicios de pago. En el caso que el Cliente utilice este Servicio el Banco le facilitará, antes de su contratación, la Información Previa.

**Servicio de Información de cuentas:** es un servicio de pago en línea cuya finalidad consiste en facilitar información agregada sobre una o varias cuentas de pago de las que es titular el usuario de servicios de pago bien en otro proveedor de servicios de pago, bien en varios proveedores de servicios de pago. En el caso que el Cliente utilice este Servicio el Banco le facilitará, antes de su contratación, la Información Previa.

## 2.2 Tipo de Identificador Único para la correcta ejecución de una operación de pago.

En las operaciones de pago relativas a las Cuentas que mantenga en BBVA, su Identificador único será el asignado como IBAN, (International Bank Account Number) en su contrato de Cuenta abierta en BBVA.

La operación de pago se considerará correctamente realizada por BBVA si se efectúa en la Cuenta correspondiente al identificador único facilitado por el Cliente ordenante a BBVA. Si el identificador único facilitado no es el correcto, BBVA no será responsable de una hipotética ejecución defectuosa o de la no ejecución de la operación.

Con carácter específico, cuando BBVA le preste servicios de pago como Consumidor o Microempresa, será responsable de la correcta ejecución de una operación de pago en los términos y condiciones previstos en la Ley de Servicios de Pago o norma que en el futuro pudiera sustituirla.

## 2.3 Autorización de las operaciones de pago.

Las operaciones de pago se considerarán autorizadas cuando el ordenante Cliente haya dado su consentimiento para su ejecución de acuerdo con lo que para cada caso se establezca. El consentimiento podrá darse también por conducto del beneficiario o del proveedor de servicios de iniciación de pagos.

## 2.4 Irrevocabilidad de una operación de pago.

El Cliente no podrá revocar una orden de pago después de ser recibida por el proveedor de servicios de pago del ordenante, salvo en los plazos siguientes:

- Si se trata de adeudos domiciliados, el plazo de revocación finaliza el día hábil anterior al día convenido para el cargo en Cuenta de los mismos, sin perjuicio del derecho de devolución. El Cliente puede revocar la orden de pago de un adeudo domiciliado no ejecutado. Para ello, debe comunicarlo a BBVA hasta el día hábil anterior al acordado para el cargo en la Cuenta. Se entiende por día hábil a estos efectos aquellos días de apertura comercial de la oficina de BBVA que interviene en la operación, salvo en el caso de cuentas contratadas telemáticamente en que se seguirá el calendario de la plaza de Bilbao.
- Cuando la operación de pago sea iniciada por un proveedor de servicios de iniciación de pagos o por el beneficiario o a través del mismo, el Cliente no podrá revocar la orden 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.
- En caso de que BBVA y el Cliente hayan convenido, para una orden de pago específica, que el momento de recepción se corresponda con una fecha determinada, el Cliente no podrá revocar la orden después del final del día hábil anterior al día convenido.

BBVA podrá cobrar gastos por la revocación del consentimiento del Cliente, de acuerdo con lo pactado, en su caso, en el contrato correspondiente.

Cuando el Cliente hubiese dado su consentimiento para una serie de operaciones de pago, su revocación implicará que toda futura operación de pago cubierta por dicho consentimiento se considerará no autorizada.

## 2.5 Recepción de órdenes de pago.

El momento de recepción de una orden de pago es aquel en que la misma es recibida por BBVA. Si el momento de la recepción no es un día hábil para el Banco la orden se entenderá recibida al día hábil siguiente. Se entiende por día hábil a los

efectos de este documento aquellos días de apertura comercial de la oficina de BBVA que interviene en la operación, salvo en el caso de cuentas contratadas telemáticamente en que se seguirá el calendario de la plaza de Bilbao.

Cualquier orden de pago recibida a partir de las 16:30 horas de un día hábil, se entenderá recibida al día hábil siguiente.

En el caso de las transferencias inmediatas, la ejecución de la orden de pago se realiza de forma inmediata en el mismo momento de la recepción de la orden de pago.

En caso de que BBVA rechace la ejecución de una orden de pago, notificará de inmediato al Cliente esta circunstancia, explicando, dentro de lo posible, los motivos de la negativa y, en su caso, el procedimiento a seguir a fin de rectificar los errores que la hayan causado.

BBVA podrá cobrar gastos por esta notificación, de acuerdo con lo pactado, en su caso, en las correspondientes condiciones particulares del contrato de que se trate.

BBVA no podrá negarse a ejecutar una orden de pago autorizada si reúne todas las condiciones establecidas en el presente contrato, haya sido iniciada por el Cliente o en su nombre por un proveedor de iniciación de servicios de pago, por el beneficiario o a través del mismo.

## **2.6 Régimen aplicable de la fecha valor y de la disponibilidad de fondos.**

En las operaciones de pago en Euros en las que las entidades bancarias se encuentren dentro del Espacio Económico Europeo (EEE) o están adheridas al Área Única de Pagos en Euros (SEPA), y las nacionales en una moneda de un Estado miembro que no forme parte de la zona euro, la fecha de valor y fecha de disponibilidad de fondos siguen las siguientes reglas:

- La fecha valor del abono en la cuenta del titular beneficiario del pago no será posterior al día hábil en que el importe de la operación de pago se abonó a BBVA.
- La fecha valor del cargo en la cuenta del titular ordenante del pago, no será anterior al día hábil en que el importe de la operación de pago se cargue en dicha cuenta.
- BBVA tras la recepción de una orden de pago del ordenante garantizará que el importe de la operación de pago es abonado en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario como máximo: i) si la orden es en euros al final del día hábil siguiente, salvo que esté iniciada en papel que el plazo máximo será al final de los dos días hábiles siguientes, ii) si la orden es en otra divisa de un estado

miembro de la UE no integrado en el euro, al final de cuatro días hábiles siguientes.

- Cuando un Consumidor o una Microempresa ingrese efectivo en una cuenta de pago en un proveedor de servicios de pago en la moneda de esa cuenta de pago, podrá disponer del importe ingresado desde el mismo momento en que tenga lugar la recepción de los fondos. La fecha de valor del ingreso será la del día en que se realice el mismo.

## 2.7 Conformidad de la disponibilidad de fondos.

Para que el Banco pueda confirmar la disponibilidad de fondos a un proveedor de pagos concreto en la cuenta del Cliente para la ejecución de órdenes de pago basadas en tarjetas, deberá contar con los siguientes requisitos:

- Que la cuenta del ordenante sea accesible en línea en el momento de la solicitud
- Que el Cliente haya dado el consentimiento expreso a BBVA para facilitar la confirmación de que se encuentra disponible el importe de una operación de pago concreta.
- Que el Consentimiento del Cliente haya sido anterior a la primera confirmación.

El proveedor de servicios de pago concreto podrá solicitar dicha confirmación cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- Que el Cliente haya dado su consentimiento expreso al proveedor que solicite la confirmación.
- Que el Cliente haya iniciado la operación de pago por un importe concreto utilizando una tarjeta emitida por el proveedor de servicios de pago.
- Que proveedor de servicios de pago se identifique ante el Banco antes de cada solicitud de confirmación.

La confirmación consistirá únicamente en un "si" o un "no". Esta información no se conservará ni se utilizará para fines distintos a los expuestos. El Banco no podrá bloquear fondos como consecuencia de esta confirmación.

El Cliente, cuando sea el ordenante de una operación de pago, tendrá derecho a solicitar al Banco la identificación del proveedor de servicios de pago que haya solicitado información sobre disponibilidad de fondos de su cuenta y la respuesta facilitada por parte del Banco al mismo.

BBVA podrá denegar el acceso a la cuenta del Cliente a un proveedor de información sobre cuentas o a un proveedor de servicios de iniciación de pagos por razones objetivamente justificadas y debidamente documentadas, relacionadas con el acceso no autorizado o fraudulento a la cuenta por su parte de dicho proveedor, en particular con la iniciación no autorizada o fraudulenta de una operación de pago. BBVA informará al Cliente de la denegación del acceso y sus

motivos, a ser posible, antes de denegar el acceso y, a más tardar, inmediatamente después de denegación.

### 3.- GASTOS, TIPOS DE INTERÉS Y DE CAMBIO

- BBVA no podrá cobrar al Cliente por el cumplimiento de sus obligaciones de información periódica. No obstante, cualquier tipo de información adicional o distinta, o aquella que se comuniquen con mayor frecuencia a la establecida en este acuerdo, a petición del Cliente, generará un gasto que se le liquidará según las tarifas de BBVA. El Banco podrá además repercutir al Cliente los gastos ocasionados por la resolución del contrato, por la revocación de órdenes de pago y los que se deriven de la recuperación de fondos por operaciones de pago ejecutadas con identificador único incorrecto.
- En las operaciones de pago en que el titular sea el beneficiario, el Banco podrá deducir sus gastos del importe transferido antes de abonárselo, excepto en las operaciones de pago iniciadas por el Cliente o realizadas a través de él, en calidad de beneficiario, en cuyo caso el BBVA le abonará el importe total de la operación de pago, sin deducción alguna. En las operaciones de pago en que el Cliente sea el ordenante, el Banco transferirá la totalidad del importe de la operación, sin deducir los gastos de la cantidad transferida.
- En toda operación de pago en la que tanto el proveedor de servicios de pago del ordenante como del beneficiario estén situados en España, o uno de los proveedores esté situado en España y el otro u otros lo estén en otro Estado miembro de la Unión Europea, o en las que solo intervenga un proveedor de servicios de pago que esté situado en España, el beneficiario pagará los gastos cobrados por su proveedor de servicios de pago y el ordenante abonará los gastos por su proveedor de servicios de pago.
- Los intereses y gastos de los distintos productos y servicios de pago son los previstos para cada uno de ellos en su Información Precontractual, cuando proceda, en su contrato, y en el folleto de tarifas del Banco vigente en cada momento, publicadas en [bbva.es](http://bbva.es) y en el tablón de anuncios de sus oficinas.
- Cuando la operación de pago incluya una conversión en divisas, BBVA cobrará los gastos y comisiones a que hubiera lugar de acuerdo con las instrucciones que reciba del Cliente, si es éste el que inicia la operación de pago, o del proveedor de servicios de pago de la otra parte si la operación de pago se inicia a su instancia. A falta de instrucciones se estará a lo establecido en el contrato o en el folleto de tarifas.

Si la operación de pago incluye una conversión en divisas de la Unión Europea y el proveedor de servicios de pago de la otra parte también se encuentra en España, los gastos serán compartidos, salvo los que se deriven de la

conversión que serán a cargo de quien haya demandado dicha conversión, salvo indicación en contrario de las partes que se comunicará al Banco por el titular en la solicitud de prestación del servicio de pago o por el proveedor de servicios de pago de la otra parte si es ésta quien inicia la operación de pago.

## 4.- SOBRE LA COMUNICACIÓN

BBVA realizará cualquier comunicación al Cliente derivada del contrato a través de los servicios de su Banca por Internet, o en su defecto por cualquier medio telemático o electrónico. Si el cliente deseara recibir las comunicaciones vía postal podrá solicitarlo a través de [bbva.es](http://bbva.es), y en sus oficinas y el Banco procederá a su envío por ese canal.

Asimismo, BBVA podrá remitir avisos o alertas por SMS u otro medio telemático o electrónico, sobre cualquier tipo de información relativa a la ejecución del contrato o de sus operaciones de pago.

BBVA le facilitará mensualmente y en la forma acordada la información sobre los movimientos y/o operaciones realizadas en su Cuenta.

Este contrato se formaliza en el idioma en el que se redacta. Todas las comunicaciones y/o notificaciones resultantes del mismo se realizarán en uno cualquiera de los idiomas oficiales del Estado Español que acuerden las partes.

El Cliente podrá obtener, en cualquier momento, previa solicitud, copia de estas condiciones así como de su contrato. Para contratar una cuenta no es necesario contratar ningún otro servicio accesorio, si bien el cliente deberá tener abierta en el banco una cuenta corriente donde domiciliar los pagos.

Las comunicaciones que el cliente quiera hacer relacionadas con consultas, sugerencias, dudas o solicitudes, las puede hacer a través de los canales digitales de BBVA (Web o App), la red de oficinas BBVA, Línea BBVA, o en el email [consultasgenerales@bbva.com](mailto:consultasgenerales@bbva.com)

## 5.- SOBRE LAS RESPONSABILIDADES Y REQUISITOS NECESARIOS PARA LA DEVOLUCION

**5.1** El Cliente deberá tomar las medidas razonables a fin de proteger sus credenciales de seguridad personalizadas: número o cualquier contraseña de acceso y gestión de los servicios telemáticos y notificar a BBVA en sus oficinas o en Línea BBVA, sin demora indebida, en cuanto tenga conocimiento que se ha producido un uso indebido de sus contraseñas, o en su caso, de cualquier transacción no autorizada o cualquier error o discrepancia observado en los extractos comunicados por el Banco.

## 5.2. Bloqueo.

BBVA se reserva el derecho de proceder al bloqueo de cualquier instrumento de pago convenido, operaciones de pago, y acceso a los canales telemáticos del Banco para preservar la seguridad de las operaciones, ante cualquier sospecha del Banco de actuación no autorizada o fraudulenta del mismo o, en el caso de que el instrumento de pago esté asociado a una línea de crédito, si su uso pudiera suponer un aumento significativo del riesgo de que el ordenante pueda ser incapaz de hacer frente a su obligación de pago.

BBVA le informará mediante comunicación personalizada del bloqueo de que se trate y sus motivos, con carácter previo o inmediatamente posterior, salvo que dicha comunicación fuese contraria a la normativa vigente o resulte comprometida por razones de seguridad objetivamente justificadas.

## 5.3. Operaciones sospechosas de fraude

BBVA dispone de sistemas de detección de fraude para la identificación eficaz y rápida de operaciones sospechosas o fraudulentas. En el caso de que estos sistemas detecten una operación que pueda resultar sospechosa de fraude real o de amenazas para la seguridad, BBVA se pondrá en contacto con el Cliente bien telefónicamente y/o de forma telemática para confirmar la veracidad o el consentimiento real del cliente a la operación concreta y sospechosa. Además, BBVA podrá enviar al Cliente notificaciones a modo informativo de operaciones de especial relevancia por su cuantía, o que excedan los límites de la operativa habitual del cliente, etc.

## 5.4. Responsabilidad del cliente por operaciones de pago no autorizadas

El Cliente podrá responder hasta un máximo de 50 euros por las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas resultantes de la utilización de un instrumento de pago extraviado, sustraído o apropiado indebidamente por un tercero, salvo que: i) el Cliente no hubiera podido detectar la pérdida, la sustracción o apropiación indebida de la Tarjeta antes del pago, salvo cuando haya actuado fraudulentamente o, ii) la pérdida fuera imputable a cualquier agente, sucursal o entidad de BBVA al que el Banco hubiera podido externalizar actividades.

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

El Cliente, titular de la tarjeta, será responsable sin limitación en caso de fraude o negligencia grave por su parte en el cumplimiento de sus obligaciones.

## **5.5. Comunicación a BBVA de operaciones de pago no autorizadas o de ejecución incorrecta**

Cuando el Cliente tenga conocimiento de que se ha producido cualquier operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente, deberá comunicarlo a BBVA sin demora indebida, a fin de que el Banco pueda rectificar la operación. La comunicación debe realizarse como máximo en un plazo de 13 meses desde la fecha del adeudo o del abono, salvo que BBVA no le hubiese proporcionado la información correspondiente a tal operación.

En caso de operaciones no autorizadas, BBVA le devolverá el importe de la operación, restableciendo, en su caso, la cuenta en que se haya adeudado dicho importe al estado en que se encontraba de no haberse efectuado la operación no autorizada. No obstante, en caso de operaciones de pago no autorizadas resultantes de la utilización de un instrumento de pago extraviado o sustraído se estará a lo previsto en el presente documento respecto de las condiciones aplicables al instrumento de pago

## **5.6. Responsabilidad del Banco por la no ejecución o ejecución defectuosa de órdenes de pago o con retraso de una orden de pago**

**En las órdenes de pago iniciadas por el ordenante:** el Banco será responsable frente al Cliente de la correcta ejecución de las operaciones de pago ordenadas por éste, a menos que se demuestre que el proveedor de servicios de pago del beneficiario recibió el importe de la operación de pago, en cuyo caso, éste será responsable frente al beneficiario.

Si el Banco fuera responsable de acuerdo con lo expuesto anteriormente, devolverá al Cliente, sin demora injustificada, el importe correspondiente a la operación, reestableciendo, en su caso, el saldo de la cuenta de pago a la situación en que hubiera estado si no hubiera tenido lugar la operación de pago defectuosa. La fecha valor del abono de la misma en la cuenta del Cliente no podrá ser posterior a la fecha en la que se haya efectuado el adeudo del importe.

Si el Cliente actúa como beneficiario, el Banco pondrá inmediatamente a su disposición el importe correspondiente a la operación de pago y, en su caso, abonará el importe correspondiente en su cuenta. La fecha valor del abono en la cuenta de pago del titular no será posterior a la fecha en que se haya efectuado el adeudo del importe.

Cuando una operación de pago se ejecute con retraso, el proveedor de servicios de

pago del beneficiario asegurará que, previa solicitud del proveedor de servicios de pago del ordenante, la fecha valor del abono en la cuenta de pago del beneficiario no sea posterior a la fecha en que habría atribuido el importe en caso de ejecución correcta de la operación.

Cuando el Cliente actúe como ordenante de la operación de pago, el Banco, previa petición y con independencia de la responsabilidad que se determine, tratará inmediatamente de rastrear la operación de pago y notificará al ordenante los resultados. El Banco no cobrará por ello ningún gasto al ordenante.

**En las órdenes de pago iniciadas por Cliente en calidad de beneficiario:** el Banco será responsable de la correcta transmisión de las mismas al proveedor de servicios de pago del ordenante y deberá devolver inmediatamente la orden de pago al proveedor de servicios de pago del ordenante. Cuando la transmisión de la orden de pago se efectúe con retraso, la fecha valor correspondiente al abono del importe de la cuenta de pago del Cliente no será posterior a la fecha valor que se habría atribuido al importe en caso de ejecución correcta de la operación.

El Banco velará porque 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 valor correspondiente al abono del importe en la cuenta de pago del beneficiario no será posterior a la fecha valor que se habría atribuido al importe en caso de ejecución correcta de la operación.

Si el Cliente actúa como ordenante de una operación de pago no ejecutada o ejecutada de forma defectuosa por causas imputables al Banco, éste 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 la que se habría encontrado de no haberse efectuado la operación de pago defectuosa. La fecha valor del abono en la cuenta de pago del titular no será posterior a la fecha en la que se haya efectuado el adeudo del importe.

Será responsable el Banco si se probase que ha recibido el importe de la operación de pago, incluso si el pago se ha realizado con un pequeño retraso. La fecha valor en este caso no será posterior a la fecha valor que se habría atribuido al importe en caso de ejecución correcta de la operación.

BBVA, en cualquier caso, como prestador de servicios de pago del Cliente beneficiario, previa petición de éste, tratará inmediatamente de rastrear la operación de pago y notificar al beneficiario los resultados. El Banco no cobrará al titular ningún gasto por ello.

BBVA responderá frente al Cliente de los gastos que se hayan ocasionado, así como de los intereses aplicados al Cliente como consecuencia de la no ejecución o

de la ejecución defectuosa o con retraso de la operación de pago.

## **5.7. Régimen de devolución por el Cliente de los adeudos y recibos domiciliados**

En las operaciones autorizadas, el Cliente podrá solicitar a BBVA la devolución del importe de una operación de pago autorizada y ejecutada, no siendo aplicable este apartado a Microempresas y No Consumidor, en un plazo máximo de hasta 8 semanas contadas a partir de la fecha del adeudo de los fondos en su Cuenta, cuando se den, conjuntamente, las siguientes condiciones:

- Que en la autorización del adeudo, el Cliente ordenante no hubiera especificado el importe exacto de la operación y;
- Que el importe adeudado supere el que el Cliente ordenante podría esperar teniendo en cuenta sus anteriores pautas de gastos pagados a través de BBVA en los últimos 12 meses, ya se trate de transacciones con el mismo beneficiario del adeudo o con otro distinto.

BBVA le devolverá el importe íntegro de la operación de pago o le justificará la denegación de la devolución en el plazo de diez (10) días hábiles desde la recepción de su solicitud.

## **6.- SOBRE LAS MODIFICACIONES Y LA RESOLUCIÓN DEL CONTRATO MARCO**

### **6.1. Modificación del Contrato**

BBVA podrá modificar los intereses, comisiones, gastos y demás condiciones previstas en el contrato, así como incluir otras nuevas, previa comunicación al Cliente con dos meses de antelación. El Banco entenderá que el Cliente acepta la modificación si no comunican a BBVA su no aceptación con anterioridad a la fecha propuesta de entrada en vigor. En este supuesto, el Cliente tendrá derecho a resolver el contrato sin coste alguno y con efecto a partir de cualquier momento anterior a la fecha en que se habría aplicado la modificación.

Se aplicarán de manera inmediata todas aquellas modificaciones que inequívocamente resulten más favorables para el Cliente.

### **6.2. Duración y Resolución del Contrato**

El contrato es de duración indefinida. El Cliente podrá proceder a resolver el contrato en cualquier momento sin necesidad de preaviso, y BBVA debe proceder a su resolución en un plazo máximo de 24 horas desde su solicitud. BBVA pondrá a disposición del Cliente el saldo que, en su caso, la cuenta presentase a su favor y el Cliente deberá entregar al Banco, para su inutilización, todas las tarjetas de pago

asociadas a la cuenta. La cancelación será gratuita para el Cliente.

No obstante lo anterior, la cancelación de la cuenta no será posible si el Cliente tuviera contratado con BBVA otro producto o servicio que requiera para su gestión mantener abierta la cuenta.

Igualmente BBVA podrá proceder a cancelar la cuenta mediante su comunicación con 2 meses de antelación, transcurridos los cuales, si hubiese saldo acreedor no devengará intereses a su favor y quedará a su disposición.

## **7.- SOBRE LA LEY APLICABLE, COMPETENCIA JURISDICCIONAL Y LOS PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIÓN**

El contrato se rige por la Ley española y en concreto por el Real Decreto ley 19/2018 de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, por la Orden ECE/1263/2019 sobre transparencia de las condiciones de información aplicables a los servicios de pago y en caso que el Cliente tenga a Condición de Consumidor le será también de aplicación la Circular 5/2012 de Banco de España sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

En el caso de que el Cliente no tenga la consideración de Consumidor o de Microempresa, no le será de aplicación la Orden ECE/1263/2019 sobre transparencia de las condiciones de información aplicables a los servicios de pago.

Serán competentes para el conocimiento de cualquier controversia derivada del contrato los jueces y tribunales españoles.

Existe a disposición del Cliente un Servicio de Atención al Cliente para la gestión de sus quejas y reclamaciones:

- Servicio de Atención al Cliente. Apartado de Correos 1598, 28080 Madrid.
- Email: [reclamacionesSAC@bbva.com](mailto:reclamacionesSAC@bbva.com)
- Teléfono gratuito: 900 812 679

El Servicio de Atención al Cliente podrá resolver las reclamaciones que le presenten sus clientes mediante correo electrónico habilitado por éste para el resto de sus comunicaciones, y en papel, si no tuviera habilitado un correo electrónico.

En caso de disconformidad con la resolución del Servicio de Atención al Cliente, el Cliente puede dirigirse en segunda instancia al Defensor del Cliente: Apartado de Correos 14460. 28080 Madrid. Email: [defensordelcliente@bbva.com](mailto:defensordelcliente@bbva.com)

Antes de dirigirse al Defensor del Cliente deberá formularse reclamación al

Servicio de Atención al Cliente. BBVA dispone de un Reglamento para la Defensa del Cliente, al que se puede acceder, solicitándolo en cualquiera de las oficinas de BBVA, o a través de la web [bbva.es](http://bbva.es) en los enlaces específicos de atención al cliente.

El plazo máximo para la resolución de quejas y reclamaciones es de 15 días hábiles. Este plazo podrá ampliarse hasta un mes, por causas ajenas al Banco, en cuyo caso se informará al Titular.

Si después de este tiempo no se hubiera resuelto el caso o el Solicitante se encontrara disconforme con la decisión final de su reclamación o queja, podrán dirigirse a: Servicio de Reclamaciones del Banco de España. Calle Alcalá nº 48. 28014 Madrid.

Antes de acudir a este Servicio, la normativa exige que el cliente justifique haber acudido previamente al Servicio de Atención al Cliente o al Defensor del Cliente.

Si el cliente es un consumidor residente en la Unión Europea no podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España transcurrido más de un año desde la interposición de la queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente o el Defensor del Cliente.

## **8.- CANCELACIÓN DE LA CUENTA**

El Cliente podrá proceder a cancelar en cualquier momento la Cuenta, sin necesidad de preaviso, y BBVA debe proceder a la cancelación de la cuenta en un plazo máximo de 24 horas desde su solicitud, poniendo a disposición del Cliente el saldo que, en su caso, la cuenta presentase a su favor. La cancelación será gratuita para el Cliente.

No obstante lo anterior, la cancelación de la cuenta no será posible si Usted tuviera contratado con BBVA otro producto o servicio que requiera para su gestión mantener abierta la cuenta o, en caso de que la cuenta presentase saldo a favor de BBVA, hasta que Usted pague dicho saldo, así como sus intereses, comisiones y gastos devengados.

Igualmente BBVA podrá proceder a cancelar la cuenta mediante su comunicación con 2 meses de antelación, transcurridos los cuales, si hubiese saldo acreedor, Usted no devengará intereses a su favor y quedará a su disposición.