

## Contrato Marco relativo a los servicios de pago

### 1. Proveedor de los Servicios de Pago:

Kutxabank, S.A., CIF A95653077, banco domiciliado en Gran Vía, 30-32 - 48009 Bilbao, e inscrito en el Registro de Entidades Financieras del Banco de España con el número 2095 y dirección de email: info@kutxabank.es.  
Su actividad está supervisada por el Banco de España (Alcalá 48, 28014 Madrid).

### 2. Ámbito de aplicación:

El presente Contrato Marco tiene como objeto regular (I) cuantas operaciones de pago, (II) ingresos o retirada de efectivo de una cuenta de pago, y (III) emisión y adquisición de instrumentos de pago que se realicen por el Cliente con Kutxabank, así como, en su caso, los servicios de iniciación de pagos y agregación de cuentas conforme a los contratos en vigor entre ambos. Las partes acuerdan que cuando el Cliente no sea consumidor, no resultarán de aplicación las disposiciones contenidas en la Orden ECE 1263/2019, de 26 de diciembre, ni demás normas de transparencia en la prestación de servicios bancarios (entre otras, 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), salvo las preceptivas para los no consumidores. Asimismo, las partes acuerdan de manera expresa que, cuando el Cliente no sea un consumidor ni una microempresa, conforme a las definiciones de los artículos 3.8 y 3.25, respectivamente del Real Decreto Ley 19/2018, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera no le resultarán de aplicación los Títulos II y III del antedicho Real Decreto-ley salvo aquellas disposiciones que resulten preceptivas.

### 3. Régimen de las operaciones de pago:

3.1. Autorización de la operación: Las operaciones de pago se entenderán autorizadas por el Cliente cuando éste haya dado el consentimiento para su iniciación o ejecución.

Se entenderá que dicho consentimiento ha sido otorgado cuando la propia orden de ejecución de la operación ha sido emitida por el Cliente, directa o indirectamente, mediante escrito dirigido a Kutxabank, cuando aquél ha utilizado cualquier Instrumento de Pago, tal y como esta expresión se define en el apartado 4.1 siguiente, o cuando haya comunicado a Kutxabank, a través de cualquier medio, su conformidad con operaciones de pago iniciadas o realizadas por terceros, ya sea previa, simultánea o posteriormente a su ejecución.

En todo caso, las órdenes de pago del Cliente deberán incluir el identificador único del beneficiario de dicha orden, entendiéndose por tal identificador único el Código de Cuenta Cliente (CCC) o el Código Internacional de Cuenta Cliente (IBAN).

Cuando una orden de pago se ejecute de acuerdo con el identificador único, se considerará correctamente ejecutada en relación con el beneficiario especificado en dicho identificador.

Si el identificador único facilitado por el Cliente fuera incorrecto, Kutxabank no será responsable de la no ejecución o de la ejecución defectuosa de la operación de pago. No obstante, Kutxabank se esforzará razonablemente por recuperar los fondos de la operación de pago. En caso de que no fuera posible recobrar los fondos, Kutxabank facilitará al Cliente, previa solicitud por escrito, toda la información de que disponga que sea pertinente para que el Cliente interponga una reclamación legal a fin de recuperar los fondos. Kutxabank únicamente será responsable, a los efectos de su correcta realización, de la ejecución de operaciones de pago de acuerdo con el identificador único facilitado por el usuario de servicios de pago.

3.2. Recepción de órdenes de pago: Las órdenes de pago emitidas por el Cliente, con independencia de que la instrucción haya sido cursada directamente por el Cliente, por un proveedor de servicios de iniciación por cuenta del Cliente, o indirectamente a través de un beneficiario, con anterioridad a las 15:00 de un día hábil, se entenderán recibidas por Kutxabank ese mismo día hábil. En caso de que la orden fuera emitida bien a las 15:00 horas o en momento posterior de ese día hábil, o bien se emita en un día inhábil, dicha orden se entenderá recibida por Kutxabank el siguiente día hábil.

Se entenderá por "días hábiles", todos los días de apertura comercial de Kutxabank, a los efectos necesarios para la ejecución de una operación de pago.

3.3. Rechazo de la operación: Kutxabank sólo podrá rechazar la ejecución de una orden de pago o la iniciación de una operación de pago por razones objetivas, debidamente justificadas. En caso de rechazo de la operación, Kutxabank notificará al Cliente los motivos de tal rechazo y el procedimiento para rectificar los posibles errores de hecho que lo hayan motivado, salvo que dicha notificación no fuera posible por imperativo legal. La notificación se realizará o se hará accesible como máximo al final del día hábil siguiente al de la recepción de la orden.

### 3.4. Revocabilidad de las órdenes:

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 ordenante 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.

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 siguientes casos:

- 1) En los casos de adeudo domiciliado y sin perjuicio de los derechos de devolución fijados en la normativa aplicable, el ordenante podrá revocar una orden de pago a más tardar al final del día hábil anterior al día convenido para el adeudo de los fondos en la cuenta del ordenante.
- 2) En el caso en que el momento de recepción se corresponda con una fecha previamente acordada entre el Cliente 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.

Una vez transcurridos los plazos establecidos en los apartados anteriores, la orden de pago podrá revocarse únicamente si así se ha convenido entre el Cliente y los correspondientes proveedores de tales servicios de pago. Asimismo, será necesario el consentimiento del beneficiario.

3.5. Operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas incorrectamente: Cuando el Cliente tenga conocimiento de que se ha producido una operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente, deberá comunicar la misma sin demora injustificada a Kutxabank en cuanto tenga conocimiento. En todo caso, el Cliente deberá realizar dicha comunicación en el plazo máximo de trece (13) meses desde la fecha del adeudo o del abono.

Kutxabank devolverá al Cliente de inmediato y, a más tardar, al final del día hábil siguiente a aquél en el que se le haya notificado la no autorización o incorrección de la operación, el importe de la operación no autorizada y, en su caso, restablecerá en la cuenta de pago en que se haya adeudado dicho importe al estado que habría existido de no haberse efectuado la operación de pago no autorizada, salvo en los casos previstos legalmente.

El Cliente quedará obligado a soportar, hasta un máximo de 50 euros, las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas resultantes de la utilización de un instrumento de pago extraviado, sustraído o apropiado indebidamente por un tercero, salvo que:

- a) Al Cliente no le resultara posible detectar la pérdida, la sustracción o la apropiación indebida de un instrumento de pago antes de un pago, salvo cuando el propio Cliente haya actuado fraudulentamente, o
- b) El Cliente haya incurrido en tales pérdidas por haber actuado de manera fraudulenta o por haber incumplido, deliberadamente o por negligencia grave, una o varias de las obligaciones establecidas en el presente Contrato Marco o en el contrato que regule el propio instrumento de pago.
- c) La pérdida fuera posterior a la comunicación por parte del Cliente a Kutxabank del extravío o sustracción a que se refiere el apartado 4.3 posterior.

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 así como de las credenciales de seguridad personalizadas y haya notificado dicha circunstancia sin demora indebida. Se entenderán por credenciales de seguridad personalizadas aquéllos elementos personalizados que Kutxabank proporcione al Cliente a efectos de autenticación.

3.6. Operaciones de pago iniciadas por el beneficiario: El Cliente tendrá derecho a la devolución por Kutxabank de las cantidades correspondientes a operaciones de pago autorizadas, iniciadas por el beneficiario o a través de él, siempre que se cumplan las dos siguientes condiciones:

- a) cuando el Cliente dio la autorización, ésta no especificaba el importe exacto de la operación de pago; y
- b) dicho importe supera el que el Cliente podía esperar razonablemente teniendo en cuenta sus anteriores pautas de gasto y las circunstancias pertinentes al caso. Corresponderá al Cliente demostrar que se cumplen dichas condiciones.

Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente no tendrá derecho de reembolso cuando (i) haya dado su consentimiento para que se ejecute la operación de pago directamente al proveedor de servicios de pago, y (ii) el proveedor de servicios de pago o el beneficiario hayan proporcionado o puesto a disposición del cliente, en la forma acordada, información relativa a la futura operación de pago al menos con cuatro semanas de antelación a la fecha prevista.

El Cliente podrá pedir la devolución durante un plazo de ocho (8) semanas contadas a partir de la fecha de adeudo de los fondos en su cuenta.

Kutxabank devolverá el importe íntegro de la operación de pago o justificará su denegación de devolución en el plazo máximo de diez (10) días hábiles desde la recepción de la correspondiente solicitud del Cliente.

#### 4. Instrumentos de pago

4.1. **Régimen aplicable:** Cuantos Instrumentos de Pago sean proporcionados por Kutxabank al Cliente, a solicitud de este último, se hallarán sujetos al régimen y límites de gasto previstos en el presente Contrato Marco y, en particular, a lo dispuesto en el Contrato de emisión del concreto Instrumento de Pago.

A los efectos previstos en este Contrato Marco se entenderá por "Instrumento de Pago" cualquier dispositivo personalizado o conjunto de procedimientos acordados por Kutxabank y el Cliente, y utilizados por éste para iniciar una orden de pago.

4.2. **Bloqueo:** Kutxabank podrá bloquear la utilización de un Instrumento de Pago por razones objetivamente justificadas relacionadas con la seguridad del mismo, la sospecha de su utilización no autorizada o fraudulenta o, en caso de que esté asociado a una línea de crédito, si su uso pudiera suponer un aumento significativo del riesgo de que el Cliente pueda ser incapaz de hacer frente a su obligación de pago.

Kutxabank informará al Cliente, por los medios que estime oportunos a tal efecto, del bloqueo del Instrumento de Pago y de los motivos para ello, a ser posible con carácter previo a dicho bloqueo y, en caso contrario, 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 disposición normativa.

Kutxabank desbloqueará el Instrumento de Pago o lo sustituirá por otro nuevo, sin coste alguno, una vez que hayan dejado de existir los motivos del bloqueo. El Cliente podrá solicitar el desbloqueo mediante escrito que podrá presentar en cualquier oficina de Kutxabank.

4.3. **Obligaciones del Cliente:** además de cuantas obligaciones se recojan en los demás contratos firmados con Kutxabank relativos a los Instrumentos de Pago titularidad del Cliente así como en el presente Contrato Marco en particular, éste deberá cumplir, asimismo, con las obligaciones siguientes:

- Tomar todas las medidas razonables a fin de proteger las credenciales de seguridad personalizadas relativas a sus Instrumento de Pago.
- En caso de extravío, sustracción, apropiación indebida o utilización no autorizada de cualquiera de sus Instrumentos de Pago, notificarlo sin demora a Kutxabank, en cuanto tenga conocimiento de ello, en el teléfono gratuito 900 44 55 66 o, en su caso, a través de cualquier otro medio a que se refiera el régimen particular aplicable al correspondiente Instrumento de Pago, según conste en los contratos firmados por Kutxabank y el Cliente relativos al mismo.

Kutxabank garantizará que en todo momento estén disponibles los medios adecuados y gratuitos que permitan al Cliente efectuar dicha notificación o para solicitar, en su caso, un desbloqueo de conformidad con lo estipulado en el apartado 4.2 anterior. A este respecto, Kutxabank facilitará gratuitamente al Cliente, cuando éste se lo requiera, medios tales que le permitan demostrar que ha efectuado dicha comunicación, durante los 18 meses siguientes a la misma.

4.4. **Obligaciones de Kutxabank:** Kutxabank se obliga, en relación con los Instrumentos de Pago de los que sea titular el Cliente, a lo siguiente:

- Abstenerse de enviar al Cliente Instrumentos de Pago que no hayan sido solicitados por éste, salvo en caso de que deba sustituirse un Instrumento de Pago ya entregado por cualesquiera causas, incluida la incorporación a dicho instrumento de nuevas funcionalidades no expresamente solicitadas por el Cliente. Esta sustitución tendrá carácter gratuito.
- Impedir cualquier utilización del Instrumento de Pago una vez que el Cliente le hubiera notificado su extravío, sustracción o utilización no autorizada.
- Facilitar una vez al mes, de forma gratuita y en la forma convenida con el Cliente, en un formato que permita al Cliente almacenarla y reproducirla sin cambios, la siguiente información:
  - una referencia que permita al Cliente identificar cada operación de pago y, en su caso, la información relativa al beneficiario;
  - el importe de la operación de pago en la moneda en que se haya cargado en la cuenta de pago del Cliente o en la moneda utilizada para la orden de pago;
  - el importe de cualesquiera gastos de la operación de pago y, en su caso, el correspondiente desglose de dicho importe o los intereses que deba abonar el Cliente;
  - en su caso, el tipo de cambio utilizado en la operación de pago por el proveedor de servicios de pago del Cliente, y el importe de la operación de pago tras dicha conversión de moneda;
  - la fecha de valor del adeudo o la fecha de recepción de la orden de pago.

Sin perjuicio de lo anterior, si el Cliente peticionara a Kutxabank información adicional a la anteriormente descrita, su envío con una mayor frecuencia a la indicada o que ésta sea transmitida por medios de comunicación distintos a los acordados, Kutxabank podrá cobrar los gastos adecuados, que a tal efecto se prevean en el Libro de Tarifas.

Kutxabank, previa solicitud de un proveedor de servicios de pago que emita instrumentos de pago basados en tarjetas, confirmará inmediatamente la disponibilidad de fondos en la cuenta de pago del Cliente para la ejecución de una operación de pago basada en una tarjeta, siempre que se cumplan todas las condiciones siguientes:

- que la cuenta de pago del ordenante sea accesible en línea en el momento de la solicitud;
- que el Cliente haya dado consentimiento explícito a Kutxabank para que responda a las solicitudes de proveedores de servicios de pago específicos de facilitar confirmación de que el importe correspondiente a una operación de pago basada en una tarjeta determinada está disponible en la cuenta de pago del ordenante;
- que el consentimiento a que hace referencia la letra b) debe darse antes de que se realice la primera solicitud de confirmación.

La confirmación de Kutxabank únicamente consistirá en una respuesta afirmativa o negativa. Kutxabank, en ningún caso facilitará un extracto del saldo, ni bloqueará fondos en la cuenta de pago del Cliente.

#### 5. Limitaciones a la utilización del instrumento de pago y al acceso a las cuentas de pago por proveedores de servicios de pago

Kutxabank podrá denegar el acceso a una cuenta de pago a un proveedor de servicios de pago que preste el servicio de información sobre cuentas o 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 de pago por parte del proveedor de servicios de pago que preste el servicio de información sobre cuentas o el proveedor de servicios de iniciación de pagos, en particular con la iniciación no autorizada o fraudulenta de una operación de pago. En tales casos, Kutxabank informará al Cliente de la denegación del acceso a la cuenta de pago y de los motivos para ello. Esa información será facilitada al Cliente, de ser posible, antes de denegar el acceso y, a más tardar, inmediatamente después de la denegación, a menos que la comunicación de tal información ponga en peligro medidas de seguridad objetivamente justificadas o esté prohibida por otras disposiciones legales.

Kutxabank permitirá nuevamente el acceso a la cuenta de pago una vez dejen de existir los motivos para denegar el acceso.

Cuando se emplee un instrumento de pago específico a fin de notificar el consentimiento, se podrá establecer un límite de gasto aplicable a las operaciones de pago ejecutadas mediante dicho instrumento de pago.

#### 6. Plazo de ejecución y fecha de valor:

##### 6.1. Ámbito de aplicación:

Cuantas operaciones de pago sean realizadas por el Cliente a través de Kutxabank en euros, así como las operaciones de pago nacionales en la moneda de un Estado miembro que no forme parte de la zona del euro, y aquellas operaciones de pago que solo impliquen una conversión de moneda entre el euro y la moneda de un Estado miembro que no forme parte de la zona del euro, siempre que la correspondiente conversión se lleve a cabo en un Estado miembro que no forme parte de la zona del euro y en el caso de operaciones de pago transfronterizas, la transferencia transfronteriza se realice en euros, estarán sujetas al régimen indicado en el apartado 6.2.

Aquellas operaciones de pago distintas a las recogidas en el párrafo anterior se regirán, en cuanto a su plazo de ejecución y fecha de valor, conforme a lo previsto en las condiciones particulares relativas a cada operación, que serán comunicadas al Cliente, para su aceptación. Estas condiciones establecerán, asimismo, el tipo de cambio aplicable, en su caso, a la operación.

En los casos en que el Cliente resulte beneficiario de una orden de pago emitida en moneda diferente al euro, el tipo de cambio aplicable al abono será: a) el acordado previamente por el cliente. En caso de que no se haya acordado con el cliente previamente un tipo de cambio al efecto, b) si el contravalor de la operación es de un importe igual o inferior a 3.000 euros, se aplicará el tipo de cambio publicado por Kutxabank para operaciones cuyo contravalor no exceda de 3.000 euros o c) el cambio de mercado facilitado por Bloomberg; en su página BFIX correspondiente al día y momento del abono con un diferencial máximo del 1% para las operaciones de contravalor superior a 3.000 euros.

##### 6.2. Disponibilidad y fecha de valor:

A efectos de lo previsto en el presente Contrato Marco, se entenderá por "fecha de valor", el momento utilizado por Kutxabank como referencia para el cálculo del interés sobre los fondos abonados o cargados a una cuenta de pago del Cliente.

Será de aplicación a las órdenes de pago realizadas por el Cliente o de las que éste resulte beneficiario el siguiente régimen en cuanto a la disponibilidad de los fondos y la fecha de valor:

- Cuando el Cliente ingrese efectivo en una cuenta de pago, en la moneda de esa cuenta, podrá disponer del importe ingresado desde el mismo momento en que tenga lugar la recepción de los fondos. La fecha de valor de la recepción de los fondos será la del día en que ésta se realice.
- Kutxabank se asegurará de que el importe de la operación de pago ordenada por el Cliente sea abonado en la cuenta del proveedor de servicios del beneficiario, como máximo, al final del día hábil siguiente al momento de recepción de la orden de pago por parte de Kutxabank, de acuerdo con lo previsto en el apartado 3.2. anterior. Este plazo se prolongará en un día hábil para las operaciones de pago iniciadas en papel.

La fecha de valor del cargo en la cuenta de pago del Cliente no será anterior al momento en que el importe de la operación de pago se cargue en dicha cuenta.

Cuando se trate de una operación iniciada por el Cliente y previamente a la ejecución de la operación, si éste lo solicita para esa concreta operación de pago, Kutxabank le facilitará información explícita sobre el plazo máximo de ejecución así como de los gastos que debe abonar, incluyendo, en su caso, el desglose de las cantidades.

c) En caso de que el Cliente sea el beneficiario, Kutxabank establecerá la fecha de valor y de disponibilidad de la cantidad de la operación de pago en la cuenta del Cliente conforme a lo siguiente:

- (I) La fecha de valor del abono en la cuenta de pago del Cliente no será posterior al día hábil en que el importe de la operación se abonó en la cuenta de Kutxabank.
- (II) Kutxabank se asegurará de que la cantidad de la operación esté a disposición del Cliente inmediatamente después de su abono en la cuenta de Kutxabank, siempre que (i) no haya conversión de moneda o (ii) habiéndola, la conversión se realice entre el euro y la divisa de un Estado miembro o entre las divisas de dos Estados miembros.

Este régimen será de aplicación a todas aquellas operaciones cuyo abono o adeudo se produzca en cuentas de pago u otras cuentas a la vista mantenidas por el Cliente en Kutxabank. En el caso de cheques u otras operaciones sujetas a cláusula suspensiva, el referido régimen sólo será de aplicación cuando se haya producido el abono en firme en la cuenta de Kutxabank.

## 7. Responsabilidad en caso de no ejecución o ejecución defectuosa o con retraso de una orden de pago

### 7.1 Órdenes de pago iniciadas directamente por el ordenante

En caso de que el Cliente inicie directamente una orden de pago, Kutxabank será responsable frente a éste de la correcta ejecución de la operación hasta el momento en que su importe se abone en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario. En tal caso, si la orden no fuera ejecutada o lo fuera defectuosamente, Kutxabank devolverá al Cliente sin demora injustificada la cantidad correspondiente a la operación y, en su caso, restablecerá el saldo de la cuenta de pago a la situación en que hubiera estado de no haber tenido lugar la operación 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. En caso de que el Cliente sea beneficiario de una orden de pago iniciada por un tercero, Kutxabank será responsable frente al Cliente de la correcta ejecución de la operación desde el momento en que su importe se abone en la cuenta de Kutxabank. A partir de ese momento, si la orden no fuera ejecutada o lo fuera defectuosamente, Kutxabank pondrá inmediatamente a disposición del Cliente la cantidad correspondiente a la operación. La fecha de valor del abono en la cuenta de pago del Cliente 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.

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 que actúe en su nombre, la fecha de valor del abono en la cuenta de pago del beneficiario no sea posterior a la fecha que se habría atribuido al importe en caso de ejecución correcta de la operación.

En el caso de una operación de pago no ejecutada o ejecutada de manera defectuosa en la que el ordenante haya iniciado la orden de pago, el proveedor de servicios de pago del ordenante, 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.

### 7.2 Órdenes de pago iniciadas por el beneficiario o a través de él

En caso de que el Cliente inicie, como beneficiario, una orden de pago, Kutxabank será responsable de la correcta transmisión de la orden de pago al proveedor de servicios de pago del ordenante.

Cuando el proveedor de servicios de pago del beneficiario sea responsable con arreglo a lo dispuesto en el presente apartado, devolverá inmediatamente el importe de la orden de pago al proveedor del servicio de pago 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. Asimismo, Kutxabank velará por que, una vez abonada en su cuenta la cantidad correspondiente a la operación de pago, tal cantidad esté a disposición del Cliente inmediatamente después de producido dicho abono. 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, 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.

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

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

El régimen de responsabilidad descrito no se aplicará en caso de circunstancias excepcionales e imprevisibles fuera del control de Kutxabank, cuyas consecuencias hubieran sido inevitables pese a todos los esfuerzos en sentido contrario.

## 8. Autenticación Reforzada de Clientes

La autenticación se basará en dos o más elementos categorizados como conocimiento, posesión o inherencia, y tendrá como resultado la generación de un código que será aceptado por Kutxabank una sola vez. Asimismo, Kutxabank efectuará un análisis de valoración de riesgo en virtud del cual analizará determinados factores de contexto del uso normal del instrumento de pago. Únicamente si la valoración de estos factores ofrece un resultado positivo, se contemplaría la aplicación de alguna de las exenciones posibles a la autenticación reforzada, siempre de conformidad con lo exigido por la normativa aplicable, que recoge la posibilidad de no realizar autenticación reforzada, a modo enunciativo no limitativo, en operaciones de escasa cuantía, operaciones de bajo riesgo, operaciones recurrentes, o beneficiarios de confianza, entre otras.

## 9. Comisiones

Conforme a la normativa en vigor, serán de aplicación en relación con lo previsto en el presente Contrato Marco las comisiones y gastos repercutibles que se recogen en el Libro de Tarifas en relación con cada uno de los servicios y prestaciones a que se refiere dicho folleto.

Cuando una cuenta de pago se ofrezca como parte de un paquete, junto con otro producto o servicio no asociado a la cuenta de pago, Kutxabank informará al Cliente si es o no posible obtener la cuenta de pago sin adquirir el paquete y, en caso afirmativo, le facilitará por separado información sobre los costes y las comisiones asociadas a cada uno de los otros productos y servicios ofrecidos en ese paquete que pueda adquirirse por separado.

## 10. Duración y Resolución

El presente Contrato Marco se hallará en vigor en tanto en cuanto se hallen vigentes cualesquiera contratos firmados por Kutxabank y el Cliente de los que pudieran derivarse (I) operaciones de pago, (II) ingresos o retirada de efectivo de una cuenta de pago, y (III) emisión y adquisición de instrumentos de pago, así como (IV) servicios de iniciación de pagos y agregación de cuentas. El Contrato Marco finalizará con carácter simultáneo y automáticamente a la finalización de los referidos contratos.

Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente podrá resolver el presente Contrato Marco sin preaviso alguno. Kutxabank procederá al cumplimiento de la orden de resolución del Contrato antes de transcurridas 24 horas desde la recepción de la solicitud del Cliente. No obstante, no se aplicará el plazo de 24 horas si el Cliente tuviera contratado otro producto o servicio financiero para cuya gestión sea necesario mantener abierta una cuenta de pago, o en aquellos otros supuestos que se determinen en la normativa de aplicación.

La resolución del Contrato Marco será gratuita para el Cliente salvo que el Contrato haya estado en vigor durante menos de seis (6) meses, en cuyo caso, cualquier comisión o gasto aplicable por la resolución será adecuado y acorde con los costes.

Si la resolución del presente Contrato Marco fuera instada por Kutxabank, se requerirá un plazo de preaviso de dos (2) meses para proceder a dicha resolución.

De las comisiones y los gastos que se cobren periódicamente por los servicios de pago que, en su caso, tenga el Cliente contratados, solo abonará la parte proporcional adeudada hasta la resolución de los mismos. Cuando dichas comisiones y gastos se hayan pagado por anticipado, se reembolsarán de manera proporcional a la duración del plazo que cubra la comisión o gasto de que se trate.

## 11. Modificaciones del Contrato Marco

Kutxabank proporcionará al Cliente cualquier modificación de las condiciones de este Contrato Marco de manera individualizada y en soporte duradero, con una antelación no inferior a dos (2) meses respecto de la fecha en que se prevea la entrada en vigor de la modificación propuesta.

**Se considerará que el Cliente ha aceptado la modificación en caso de que no comunique a Kutxabank su no aceptación con anterioridad a la fecha de entrada en vigor por el mismo medio en que le fue notificada.** El Cliente podrá resolver el presente Contrato Marco de forma inmediata y sin coste alguno antes de dicha fecha.

No obstante, se podrán aplicar de manera inmediata todas aquellas modificaciones que, inequívocamente, resulten más favorables para el Cliente.

Sin perjuicio de lo anterior, las modificaciones de los tipos de interés o de cambio de referencia, en su caso, se aplicarán de inmediato, de lo que se informará al Cliente.

## 12. Resolución de los contratos de cuentas de pago básicas

Kutxabank podrá resolver unilateralmente el contrato marco de la cuenta de pago básica, sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa relativa a servicios de pago que en cada momento sea de aplicación, cuando se cumpla alguna de las siguientes condiciones:

- a) Que el Cliente haya utilizado deliberadamente la cuenta para fines ilícitos.
- b) Que no se haya efectuado ninguna operación en la cuenta durante más de 24 meses consecutivos.
- c) Que el Cliente, para obtener la cuenta de pago básica, haya facilitado información incorrecta cuando, de haber facilitado la información correcta, no habría tenido derecho a esa cuenta.
- d) Que el Cliente no resida legalmente en la Unión Europea, con excepción de aquellas personas que no tengan un permiso de residencia pero su expulsión sea imposible por razones jurídicas o de hecho.
- e) Que el Cliente haya abierto posteriormente en España una cuenta que le permita hacer uso de los servicios asociados a las cuentas de pago básicas, conforme a lo establecido en el artículo 8 del Real Decreto Ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones.
- f) Que el Cliente no haya aportado la documentación o información requerida en el curso de la relación de negocios, determinando la imposibilidad de aplicar las medidas de diligencia debida u otras obligaciones previstas en la Ley 10/2010, de 28 de abril.

Si Kutxabank resolviera el contrato de una cuenta de pago básica por alguna de las razones mencionadas en las letras b), d) o e) anteriores, notificará al cliente, gratuitamente y por escrito, al menos dos meses antes de que la resolución sea efectiva, los motivos y la justificación de la rescisión. Si lo resolviera por razones indicadas en las letras a), c) o f), la resolución será efectiva de forma inmediata y, en el caso de la letra f), sin necesidad de justificación.

### 13. Normas generales de valoración

Junto con este contrato se entregan las normas generales de valoración aplicables a las operaciones de cargo y abono en cuentas activas y pasivas.

### 14. Datos de carácter personal

El régimen aplicable a los datos de carácter personal facilitados por el Cliente para la formalización de este Contrato, así como aquellos otros proporcionados con anterioridad y cuantos otros se suministren para el mantenimiento y desarrollo de relaciones contractuales con Kutxabank se regirán por lo dispuesto en Anexo a este Contrato, Anexo que forma parte indisoluble de este Contrato.

### 15. Tramitación de incidencias y procedimiento de reclamación extrajudicial

Para la resolución de incidencias, el Cliente podrá acudir a la oficina de la Entidad en la que habitualmente opere y, en caso de respuesta no satisfactoria, formular queja o reclamación mediante escrito dirigido al Servicio de Atención al Cliente de Kutxabank (Gran Vía 30-32, 2ª planta 48009 - BILBAO), de conformidad con el Reglamento de funcionamiento del citado Servicio, y con carácter previo a la presentación de queja o reclamación bajo los procedimientos que las autoridades competentes tengan establecidos y de los que se informará con carácter general en todas las oficinas de Kutxabank así como en su página web. El Servicio de Atención al Cliente de Kutxabank tratará todas las cuestiones planteadas, a más tardar en un plazo de quince días hábiles, contados desde la recepción de la reclamación. En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a su voluntad, Kutxabank enviará una respuesta provisional, motivando el retraso de la contestación a la reclamación y especificará el plazo en que emitirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes.

La presentación de queja o reclamación ante el citado Servicio de Atención al Cliente de Kutxabank constituye una instancia previa que debe cumplir el Cliente para poder presentar su queja o reclamación ante las autoridades competentes, en caso de que la respuesta del citado Servicio de Kutxabank no sea satisfactoria para el Cliente, o que dicha respuesta no sea emitida en plazo por el Servicio.

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

### 16. Legislación aplicable

El presente Contrato Marco se regirá, en lo no previsto expresamente en el mismo, por lo dispuesto en la normativa española relativa a servicios de pago y demás legislación que en cada momento sea de aplicación.

### 17. Comunicaciones, canales de comunicación y copia del contrato

El Cliente, en cualquier momento de la relación contractual, puede obtener de Kutxabank, en papel o en otro soporte duradero, una copia de las condiciones generales de cualquiera de sus contratos, incluidas las normas generales de valoración aplicables a las operaciones de cargo y abono en cuentas activas y pasivas que se adjuntan a los mismos y que además están a disposición del Cliente en la web de Kutxabank: [www.kutxabank.es](http://www.kutxabank.es) para facilitar su consulta en cualquier momento.

Kutxabank se comunicará con sus Clientes, a través de cualquier medio telemático o electrónico a su disposición, incluyendo sus propios servicios operativos de Banca Multicanal: Banca Online, móvil, ... etc, así como mensajes SMS o a cualquiera de las direcciones del Cliente que figuren en los registros del Banco, respetando en todo caso los requisitos de seguridad y de la normativa aplicable, y/o necesarios para el correcto desarrollo de las relaciones contractuales. El Cliente podrá solicitar a Kutxabank, en cualquier momento, la no recepción de comunicaciones por vía telemática o electrónica. En ese caso, Kutxabank podrá repercutirle los costes del envío. No obstante lo anterior, Kutxabank por motivos de carácter operativo y/o técnico así como por exigencias derivadas de la normativa legal vigente podría optar por canales alternativos (por ejemplo, el correo postal) en cuyo caso, no repercutirá esos costes, salvo en los casos normativamente previstos. Asimismo, el cliente podrá comunicarse con el banco en relación con el presente contrato para trasladarle cualquier comunicación, incidencia, duda o consulta, por cualquiera de los canales que el banco pone a su disposición: Oficinas, Banca Online, ... etc, para estos fines así como a través del teléfono gratuito 900 44 55 66. Asimismo, Kutxabank podrá remitir, a través de cualquier medio de comunicación telemático o electrónico facilitado por el Cliente para tal fin, avisos y alertas y/o cualquier tipo de información que no estén comprendidos anteriormente, y que el banco pueda considerar de interés para el cliente, relativa a la ejecución de los contratos suscritos, o a las transacciones efectuadas con los mismos.

El Cliente podrá comunicarse con Kutxabank y recibir documentos y otras informaciones en castellano, y, en aquellos supuestos en los que la normativa autonómica así lo prevea, en aquellos otros idiomas reconocidos como oficiales por el Estado Español.

### 18. Limitaciones de canales y horarios para realizar determinadas operaciones en cuentas a la vista

El horario del Servicio de Caja atendido por un gestor así como la operatoria prestada a través de este Servicio ( en particular, sin carácter limitativo: ingresos a terceros, reintegros superiores o inferiores a determinada cantidad, pago de recibos no domiciliados, etc..), podrá verse limitado o restringido a determinadas franjas horarias y días de la semana. Las limitaciones que, en su caso, se pudieran establecer podrán consultarse en cualquier oficina, donde estarán perfectamente visibles a través de la correspondiente cartelería.

### 19. Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo

De conformidad con la Política sobre Prevención del Blanqueo de Capitales y la Financiación del Terrorismo del Grupo Kutxabank y sin perjuicio de lo que en cada momento se establezca en otras normas de obligado cumplimiento para la entidad, Kutxabank establecerá normas de actuación y sistemas de control a fin de evitar que sus servicios sean utilizados para el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo adoptando cuantas medidas considere oportunas a tal fin.

Kutxabank identificará y comprobará, mediante documentos fehacientes, la identidad de cuantas personas físicas o jurídicas pretendan establecer relaciones de negocio con la entidad y realizará periódicamente procesos de revisión con objeto de asegurar que los documentos, datos e informaciones obtenidos se mantengan actualizados y se encuentren vigentes. Recabará asimismo de sus clientes la información pertinente para conocer la naturaleza de su actividad profesional o empresarial y adoptará medidas dirigidas a comprobar razonablemente la veracidad de dicha información. El Banco, de conformidad con lo recogido en la normativa vigente, aplicará medidas de seguimiento continuo a la relación de negocios, incluido el escrutinio de las operaciones efectuadas a fin de garantizar que coincidan con el conocimiento del cliente y de su perfil empresarial y de riesgo.

Adicionalmente a lo anterior, Kutxabank aplicará la diligencia debida en la ejecución de operaciones. A modo enunciativo no limitativo, podría bloquear y devolver operaciones, abstenerse de ejecutarlas e incluso proceder al cierre de relaciones y cancelación de contratos cuando así lo considere oportuno a fin de evitar que sus servicios sean utilizados para actividades de carácter ilícito.

## A1. Firma digitalizada

Los titulares del presente contrato autorizan a Kutxabank a recoger su firma mediante dispositivos que digitalicen la escritura. La firma digitalizada incorporada en cualquier documento tendrá el mismo valor que la firma manuscrita en papel.

## A2. Firma telemática

Para todas las operaciones realizadas a través de canales no presenciales (internet, móvil, teléfono) Kutxabank validará el proceso de acceso vigente en cada momento para la autenticación del Cliente. Para algunas operaciones, Kutxabank requerirá protocolos adicionales de autenticación. La utilización de las claves personales para la realización de operaciones por el Cliente en cualquiera de los canales no presenciales, tendrá la consideración de firma contractual con el mismo valor que su firma manuscrita. Kutxabank podrá establecer sistemas alternativos o complementarios de acceso mediante un nuevo sistema de paso, de conformidad con los controles que se estimen precisos para proteger la seguridad de la operatoria.

En caso de que alguna firma se realice a través de canales no presenciales, tanto las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión como las personas jurídicas y entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial dispondrán de un plazo de catorce días naturales para desistir del contrato. Para ello, deberán ponerse en contacto con Kutxabank a través del teléfono 900 44 55 66 o bien mediante escrito remitido por correo certificado urgente a Kutxabank C/ Gran Vía, 30-32 - 48009 Bilbao al Servicio de Kutxabank por Teléfono.

Este derecho no se aplicará a aquellos contratos relativos a servicios financieros cuyo precio dependa de fluctuaciones de los mercados financieros que el proveedor no pueda controlar y que pudieran producirse durante el plazo en el transcurso del cual pueda ejercerse el derecho de desistimiento (cambio de divisas, instrumentos del mercado monetario, valores negociables, participaciones en IIC, contratos de futuros y permuta sobre tipos de interés, contratos referenciados a índices, precios o tipos de interés, contratos vinculados en los que, al menos uno de los negocios, suponga una transacción de las anteriormente mencionadas, etc.); contratos que se hayan ejecutado en su totalidad por ambas partes a petición expresa del Cliente antes de que éste ejerza su derecho de desistimiento, como las órdenes de transferencia y las operaciones de gestión de cobro; las declaraciones de Clientes hechas con la intervención de Notario y los planes de pensiones así como el resto de contratos y productos contemplados por la legislación vigente. El ejercicio de este derecho implica el pago de los servicios prestados o de los intereses devengados, en su caso.

Con esta firma telemática, el Cliente ha solicitado expresamente de Kutxabank la formalización del presente contrato utilizando una técnica de comunicación a distancia que no permite transmitir las condiciones contractuales y la información en soporte papel u otro soporte duradero con suficiente antelación a la celebración del contrato o aceptación de la oferta.

## A3. Ineficacia del contrato

El contrato no devendrá eficaz mientras todos los titulares del mismo no hayan otorgado su consentimiento expreso a las presentes condiciones mediante la estampación de su firma manuscrita o telemática, en los términos previstos en el presente contrato.

Se establece, asimismo, como fecha de eficacia del presente contrato, aquella en la que se hubiera firmado por el último de los intervinientes en el mismo.

Los titulares del contrato disponen de un plazo de 14 días para otorgar su consentimiento al presente contrato. Transcurrido ese plazo sin que todos los titulares lo hayan firmado, Kutxabank entenderá que los titulares del mismo han desistido, sin que, por tanto, haya devenido eficaz.

En el caso de que las presentes condiciones sufran modificaciones antes de que todos los titulares hayan otorgado su consentimiento expreso al contrato, el contrato no devendrá eficaz.

## A4. Recepción contractual

El titular podrá optar entre la recepción física o electrónica del presente documento contractual.

## A5. Comunicaciones con el Cliente

El Cliente, en cualquier momento de la relación contractual, puede obtener de Kutxabank, en papel o en otro soporte duradero, una copia de las condiciones generales de cualquiera de sus contratos, incluidas las normas generales de valoración aplicables a las operaciones de cargo y abono en cuentas activas y pasivas que se adjuntan a los mismos y que además están a disposición del Cliente en la web de Kutxabank: [www.kutxabank.es](http://www.kutxabank.es) para facilitar su consulta en cualquier momento.

Kutxabank se comunicará con sus Clientes, a través de cualquier medio telemático o electrónico a su disposición, incluyendo sus propios servicios operativos de Banca Multicanal: Banca Online, móvil, ... etc, así como mensajes SMS o a cualquiera de las direcciones del Cliente que figuren en los registros del Banco, respetando en todo caso los requisitos de seguridad y de la normativa aplicable, y/o necesarios para el correcto desarrollo de las relaciones contractuales. El Cliente podrá solicitar a Kutxabank, en cualquier momento, la no recepción de mensajes por vía telemática o electrónica. En ese caso, Kutxabank podrá repercutirle los costes del envío. No obstante lo anterior, Kutxabank por motivos de carácter operativo y/o técnico así como por exigencias derivadas de la normativa legal vigente podría optar por canales alternativos (por ejemplo, el correo postal) en cuyo caso, no repercutirá esos costes, salvo en los casos normativamente previstos. Asimismo, el cliente podrá comunicarse con el banco en relación con el presente contrato para trasladarle cualquier comunicación, incidencia, duda o consulta, por cualquiera de los canales que el banco pone a su disposición: Oficinas, Banca Online, ... etc, para estos fines así como a través del teléfono gratuito 900 44 55 66. Asimismo, Kutxabank podrá remitir, a través de cualquier medio de comunicación telemático o electrónico facilitado por el Cliente para tal fin, avisos y alertas y/o cualquier tipo de información que no estén comprendidos anteriormente, y que el banco pueda considerar de interés para el cliente, relativa a la ejecución de los contratos suscritos, o a las transacciones efectuadas con los mismos.

El Cliente podrá comunicarse con Kutxabank y recibir documentos y otras informaciones en castellano, y, en aquellos supuestos en los que la normativa autonómica así lo prevea, en aquellos otros idiomas reconocidos como oficiales por el Estado Español.

Información básica sobre protección de datos	
<b>Responsable</b>	<p>Identidad: Kutxabank, S.A.  Dirección postal: Gran Vía, 30-32 - 48009 Bilbao  Correo electrónico: <a href="mailto:info@kutxabank.es">info@kutxabank.es</a>  Contacto Delegado de Protección de Datos: <a href="mailto:dpo@grupokutxabank.com">dpo@grupokutxabank.com</a></p>
<b>Categorías de datos utilizados</b>	<p>Puede encontrar información detallada en el apartado 3 de la presente Política</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Datos que usted nos ha facilitado en el alta de sus contratos o durante su relación con nosotros <ul style="list-style-type: none"> <li>- Datos identificativos y de contacto, de contacto, nivel de ingresos, productos y servicios contratados, relación con el producto (condición de titular, autorizado o representante), categoría MiFID</li> <li>- Datos relativos al mantenimiento de los productos y servicios <ul style="list-style-type: none"> <li>- Datos financieros, productos contratados con la Entidad e historial de pago. Datos obtenidos de las comunicaciones que hayamos establecido entre usted y nosotros en muros, videoconferencias, llamadas telefónicas o medios equivalentes los datos obtenidos de sus navegaciones por nuestras páginas web o aplicaciones móviles y la navegación que realice en las mismas (ID dispositivo, ID publicidad, dirección IP e historial de navegación), en el caso de que haya aceptado el uso de cookies y tecnologías similares en sus dispositivos de navegación. Datos recogidos en la grabación de llamadas.</li> </ul> </li> <li>- Datos inferidos o deducidos por Kutxabank del análisis y tratamiento del resto de las categorías de datos.</li> <li>- Agrupaciones de clientes en categorías y segmentos, o categorización según la normativa sobre Mercados de Instrumentos Financieros ("MiFID")</li> <li>- Puntuaciones de scoring que asignan probabilidades de pago o impago o límites de riesgo.</li> </ul> </li> <li>- Datos que usted no nos ha facilitado directamente, obtenidos de fuentes accesibles al público, registros públicos o fuentes externas. Estos datos son: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Datos de solvencia patrimonial y crédito obtenidos de los ficheros Asnef y Badexug</li> <li>- Datos sobre riesgos mantenidos en el sistema financiero obtenidos de la base de datos de la Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIRBE)</li> <li>- Datos de personas o entidades que estén incluidas en leyes, regulaciones, directrices, resoluciones, programas o medidas restrictivas en materia de sanciones económico-financieras internacionales impuestas por las Naciones Unidas, la Unión Europea, el Reino de España, Reino Unido y/o el U. S. Department of the Treasury's Office of Foreign Assets Control (OFAC).</li> <li>- Datos accesibles al Público como los resultantes de las consultas a prensa, RRSS, internet diarios y boletines oficiales, registros públicos, o resoluciones de las Administraciones Públicas.</li> </ul> </li> </ul>

<b>Finalidades principales del tratamiento y legitimación</b>	<p>Puede encontrar información detallada en el apartado 4 de la presente Política</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alta de cliente, estudio de solicitudes de contratación, aplicación de medidas precontractuales y realización de valoraciones de riesgos.</li> <li>- Celebración, gestión, control, mantenimiento y actualización de la relación contractual. incluida la gestión de reclamaciones de clientes.</li> <li>- Cumplimiento de las obligaciones de índole contable, legal, fiscal y administrativa, incluidas las relacionadas con la capacidad crediticia, prevención de blanqueo de capitales y/o de conductas fraudulentas.</li> <li>- Tratamientos de datos relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias en los supuestos legalmente habilitados o basados en el consentimiento del interesado.</li> <li>- Cumplimiento de las obligaciones legales existentes en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.</li> <li>- Tratamientos dirigidos a la prevención de conductas fraudulentas basadas en el interés legítimo de Kutxabank.</li> <li>- Remisión de comunicaciones comerciales amparadas en el consentimiento de los receptores o, en su caso, en interés legítimo.</li> <li>- Creación de perfiles para la contratación de productos y tratamientos adicionales de scoring y evaluación de riesgos, amparados en el principio de interés legítimo o, en su caso, en el consentimiento de los interesados, en función de los datos utilizados. En el caso de que de estos tratamientos se deriven decisiones automatizadas que le afecten significativamente y no sean necesarias para la celebración de un contrato, siempre estarán basadas en el cumplimiento de obligaciones legales o con su consentimiento.</li> <li>- Tratamientos realizados para promociones y sorteos basados en el consentimiento del interesado.</li> <li>- Tratamientos de videovigilancia basados en cumplimiento de las obligaciones legales de Kutxabank de cara a la Seguridad de las transacciones e instalaciones del banco.</li> <li>- Tratamientos con fines estadísticos y de seguimiento interno de la Entidad basados en su interés legítimo.</li> </ul>
<b>Destinatarios</b>	<p>Puede encontrar información detallada en el apartado 6 de la presente Política</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Autoridades reguladoras y supervisoras (p. ej. Banco de España y Banco Central Europeo)</li> <li>- Sociedades del Grupo, y autoridades u organismos oficiales, incluso de otros países, situados dentro o fuera de la Unión Europea, en el marco de la lucha contra la financiación del terrorismo y formas graves de delincuencia organizada y la prevención del blanqueo de capitales.</li> <li>- Central de Información de Riesgos del Banco de España</li> <li>- Ficheros relativos al incumplimiento de obligaciones dinerarias en caso de concurrir tal incumplimiento.</li> <li>- Fichero de Titularidades Financieras.</li> <li>- Servicio de Intercambio de Información para la Prevención del Fraude.</li> <li>- Juzgados y Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.</li> <li>- Entidades auditoras.</li> <li>- Otras entidades que actúen como colaboradores necesarios en las transacciones, en especial Prescriptores, Intermediarios del Mercado Inmobiliario, vinculados o no como portales inmobiliarios, Notarios, y Registros Públicos.</li> </ul>
<b>Derechos</b>	<p>El interesado podrá presentar una reclamación ante la autoridad de control así como ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas respecto de sus datos personales, por escrito mediante comunicación dirigida al domicilio social del responsable de tratamiento indicada con anterioridad.</p>
<b>Procedencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directamente del interesado, su representante legal o apoderado</li> <li>- Obtenidos de entidades públicas y privadas con las que se establezcan acuerdos de colaboración</li> <li>- Fuentes accesibles al Público como prensa, RRSS, internet, diarios y boletines oficiales, registros públicos, o resoluciones de las Administraciones Públicas.</li> </ul>

Kutxabank ha desarrollado esta Política de Privacidad, a la que puede acceder en cualquier momento desde [www.kutxabank.com/privacidad](http://www.kutxabank.com/privacidad) clientes, y en la puede consultar el detalle completo de cómo utilizaremos sus datos personales en las relaciones que establezcamos con usted, igualmente, puede solicitar en papel esta información en cualquiera de nuestras oficinas.

**ADEUDOS**

CLASE DE OPERACIONES	FECHA DE VALORACION A EFECTOS
1. Cheques 1.1. Pagados por ventanilla o por compensación interior en la oficina librada 1.2. Pagados en firme por otras oficinas o entidades  1.3. Tomados al cobro por otras oficinas o entidades	El mismo día de su pago  El mismo día de su pago, a cuyo efecto la oficina pagadora estampará su sello con indicación de la fecha de pago. Si faltase este requisito se adeudará con valor del día de su cargo en cuenta  El mismo día de su adeudo en la cuenta librada
2. Retiradas de efectivo o disposiciones	El mismo día de su pago
3. Ordenes de transferencia, órdenes de entrega y similares	El mismo día de su adeudo
4. Efectos devueltos 4.1. Efectos descontados 4.2. Cheques devueltos	El día de su vencimiento El mismo de valoración que se dio al abonarlos en cuenta
5. Recibos de carácter periódico cuyo adeudo en cuenta ha autorizado previamente el deudor 5.1. A cargo del deudor 5.2. Devolución al cedente	Fecha del adeudo La valoración aplicada en el abono
6. Compra de divisas	El mismo día de la entrega de las divisas
7. Compra de valores	El mismo día de la compra en Bolsa
8. Efectos domiciliados	Los efectos cuyo pago se domicilie en una entidad de depósito, tanto en el propio efecto como en el aviso de cobro, serán adeudados en la cuenta del librado con valor día del vencimiento, tanto si proceden de la propia cartera de la entidad domiciliada como si le han sido presentados por entidades a través de cualquier sistema de compensación o de una cuenta interbancaria (1)
9. Derivados de tarjetas de crédito y similares	Según el contrato de adhesión
10. Otras operaciones	Véase nota (a)

1. Siempre que los efectos se presenten al cobro en los plazos establecidos en la Ley 19/1985 de 16 de julio, Cambiaria y del Cheque. En el caso contrario, el mismo día de su adeudo en la cuenta del librado.

**ABONOS**

CLASE DE OPERACIONES	FECHA DE VALORACION A EFECTOS DEL DEVENGO DE INTERESES
1. Entregas en efectivo	El mismo día de la entrega
2. Entregas mediante cheques, etc. 2.1. A cargo de la propia entidad (sobre cualquier oficina) 2.2. A cargo de otras entidades (1)	El mismo día de la entrega El día hábil siguiente a la entrega
3. Transferencias bancarias, órdenes de entrega y similares: 3.1. Ordenadas en la propia Entidad en España. 3.2. Ordenadas en otras Entidades en España.	El mismo día de su adeudo al ordenante El día hábil en que el importe se abonó en la cuenta de Kutxabank (2)
4. Descuento de efectos	Fecha a la que se refieren los cálculos de intereses (3)
5. Presentación de recibos de carácter periódico, cuyo adeudo en cuenta ha autorizado previamente el deudor	El mismo día del adeudo
6. Venta de divisas	El día hábil siguiente al de la cesión de las divisas
7. Venta de valores	El día hábil siguiente a la fecha de la venta en Bolsa
8. Abono dividendos, intereses y títulos amortizados, de valores depositados	El mismo día del abono
9. En cuentas de tarjetas de crédito, de garantía de cheques y similares	El mismo día
10. Otras operaciones	Véase nota (a)

(1) Incluido el Banco de España

(2) A cuyo efecto esta fecha deberá constar en la información referente a la transferencia

(3) En el cálculo de intereses no se incluirá el día del vencimiento del efecto

**NOTAS:**

a) En todas las demás operaciones no contempladas expresamente, los adeudos y abonos se valorarán el mismo día en que se efectúe el apunte, si no se produce movimiento de fondos fuera de la entidad. En caso contrario, los abonos se valorarán el día hábil siguiente a la fecha del apunte.

b) La consideración de los sábados como días hábiles o inhábiles deberá estar en función de la clase de operación de que se trate.

Si su formalización hubiese de retrasarse por imperativos ajenos a la entidad (pagos a Hacienda, operaciones de Bolsa, Cámara de Compensación, etc.) será día inhábil. En los restantes casos en que la operación pueda formalizarse en el día, será considerado hábil.

c) En el caso de compra o venta de divisas habrá de tenerse en cuenta, además, la valoración dada a la compraventa propiamente dicha.

### INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA NEGOCIACIÓN DE CHEQUES

Descripción de la gestión	<p>El importe del cheque quedará retenido hasta la fecha de cobro.          Cuando se ingrese con disponibilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El abono será condicional "Salvo Buen Fin".</li> <li>• En caso de impago, el cliente quedará obligado a devolver el importe.</li> </ul>
Plazo máximo hasta que sea efectivo (*)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cheques normalizados: retención de 2 días hábiles a partir de la fecha del día de abono.</li> <li>• Cheques NO normalizados: retención de 8 días hábiles a partir de la fecha del día de abono.</li> <li>• Cheques librados sobre el extranjero: el plazo estimado de retención será de 1 mes.</li> </ul>
Comisiones y gastos (**)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negociación cheques nacionales: 0,3% s/nominal del cheque (mínimo 3€).</li> <li>• Negociación cheques pagaderos en el extranjero y/o en divisas: 0,75% s/nominal del cheque (mínimo 18€).</li> <li>• Devolución cheques nacionales: 4,5% s/nominal del cheque (mínimo 20€).</li> <li>• Devolución cheques pagaderos en el extranjero y/o en divisas: 4,5% s/nominal del cheque (mínimo 25€).</li> </ul>

(\*) La eliminación de la retención se realiza durante la tarde/noche del segundo día.

(\*\*) Son Tarifas Máximas. En caso de devolución se percibirá una comisión por la gestión de "Declaración de Impago" o por la gestión del Protesto ante notario (además de los gastos notariales). Estas tarifas están a disposición de los clientes en el Folleto de Tarifas de Condiciones y Comisiones por Servicios.

Antes de firmar este documento lea por favor la información básica sobre Protección de datos que se presenta en el anexo a las condiciones generales.

Nombre y Apellidos / Razón Social: 0

D.N.I./Dto Identificativo: 0

Firma:

Fecha: 0

D/Dª:

0 0

0  
0

0  
0

0  
0