

## Contrato marco de servicios de pago (folleto informativo)

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

**Kutxabank, S.A.**, CIF A95653077  
Gran Vía, 30-32 - 48009 Bilbao,  
Registro de Entidades Financieras Banco de España 2095.  
info@kutxabank.es

### 2. Ámbito de aplicación:

El presente Contrato Marco tiene como objeto regular (I) operaciones de pago, (II) ingresos o retirada de efectivo de una cuenta de pago, (III) emisión y adquisición de instrumentos de pago, y (IV) servicios de iniciación de pagos y agregación de cuentas. Existen limitaciones a la protección en el caso de que el cliente no sea consumidor. Ver contrato.

### 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, cuando el Cliente ha utilizado cualquier Instrumento de Pago o cuando haya comunicado a Kutxabank su conformidad con operaciones de pago iniciadas o realizadas por terceros.

Las órdenes de pago del Cliente deberán incluir el identificador único del beneficiario de dicha orden (CCC) o (IBAN).

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.

**3.2. Recepción de órdenes de pago.** Las órdenes de pago emitidas por el Cliente, directamente, 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 contrario se entenderá recibida el siguiente día hábil.

**3.3. Rechazo de la operación.** Kutxabank sólo podrá rechazar la ejecución de una orden de pago o 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.

**3.4. Revocabilidad de las órdenes.** El Cliente no podrá revocar una orden de pago después de ser recibida por el proveedor de servicios de pago del ordenante, salvo casos específicos. Ver contrato.

**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 casos específicos. Ver contrato.

**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

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

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 máximo 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:** Los Instrumentos de Pago solicitados por el Cliente, se hallan sujetos al régimen y límites de gasto previstos en el presente Contrato Marco.

"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 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 del bloqueo del Instrumento de Pago.

### 4.3. Obligaciones del Cliente:

- Tomar todas las medidas razonables a fin de proteger las credenciales de seguridad personalizadas relativas a sus Instrumentos 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.

### 4.4. Obligaciones de Kutxabank:

- 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.

b) Impedir cualquier utilización del Instrumento de Pago una vez que el Cliente le hubiera notificado su extravío, sustracción o utilización no autorizada.

c) Facilitar una vez al mes, de forma gratuita la información prevista en la normativa.

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.

## 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. En tales casos, Kutxabank informará al Cliente de la denegación del acceso a la cuenta de pago y de los motivos para ello.

## 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 y fecha valor aplicable a la operación.

**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.

a) 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 éste se realice.

b) 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.

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.

## 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.

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.

**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.

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.

## 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.

## 9. Comisiones

Serán de aplicación las comisiones y gastos repercutibles que se recogen en el Libro de Tarifas.

## 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, (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.

El Cliente podrá resolver el presente Contrato Marco sin preaviso alguno, estando Kutxabank facultada para resolverlo con un preaviso de dos (2) meses.

## 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 condiciones detalladas en el contrato.

### 13. Normas generales de valoración

Se entregan las normas generales de valoración aplicables a las operaciones de cargo y abono en cuentas activas y pasivas junto al Contrato Marco.

### 14. Datos de carácter personal

Se rigen por un Anexo específico que se entrega junto al Contrato Marco.

### 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). El Servicio de Atención al Cliente de Kutxabank tratará todas las cuestiones planteadas, a más tardar en un plazo de quince días hábiles. 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. 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, utilizando 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 cualquiera de las direcciones del Cliente que figuren en los registros del Banco. Igualmente 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.

### 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.

Nombre y Apellidos / Razón Social:

D.N.I./Dto Identificativo:

**lugar y fecha**

**v.º b.º oficina**

**titular/es**