

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ÍNDICE

A) PREVIO

- 1.- Qué recoge este contrato de prestación de servicios.
- 2.- Cómo funciona.
- 3.- Qué condiciones económicas se aplican a mis productos y servicios.
- 4.- Cuáles son los datos de Bankia, S.A.

B) CONDICIONES GENERALES

- 1.- Quién puede ser titular y/o autorizado.
- 2.- Cómo contratar productos y servicios y operar con ellos.
- 3.- Información sobre la identificación de clientes y seguridad.
- 4.- Cómo realizar cargos y abonos, incluidos en efectivo.
- 5.- Qué ocurre si su cuenta no tiene dinero y no paga.
- 6.- Qué intereses, tarifas y gastos tienen sus productos y servicios.
- 7.- Impuestos y tasas.
- 8.- Operaciones en moneda extranjera.
- 9.- Saldos abandonados.
- 10.- Modificaciones.
- 11.- Duración, cancelación y renuncia al contrato.
- 12.- Idioma/lengua del contrato.
- 13.- Información de sus operaciones y notificaciones.
- 14.- Contratación a distancia o por medios electrónicos.
- 15.- Grabación de las conversaciones telefónicas.
- 16.- Servicio de atención al cliente.
- 17.- Prevención de blanqueo de capitales.
- 18.- Tratamiento de Datos Personales
- 19.- Normativa y tribunales aplicables.
- 20.- Fondo de garantía de depósitos.

C) GLOSARIO DE TÉRMINOS

D) ANEXO SERVICIOS DE PAGO

A) PREVIO

1.- QUÉ RECOGE ESTE CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Este **Contrato** recoge lo siguiente:

- Las **Condiciones Generales** que regulan los derechos y obligaciones existentes entre Usted y Bankia, en relación con cualesquiera productos y servicios que firme con nosotros y que se amparen bajo este Contrato, en el ejercicio de sus actividades, incluidas las empresariales o profesionales.
- El **Documento/Anexo Servicios de Pago** que establece las condiciones aplicables a los Servicios de Pago regulados respecto a las cuentas y tarjetas, en cualquiera de sus modalidades. Este documento se incluye como Anexo.
- Un glosario de términos en el que se definen conceptos que figuran en el Contrato.

Este Contrato está:

- Disponible en la red de oficinas de Bankia y en la web de Bankia (en el apartado de tablón de anuncios).
- Inscrito en el **Registro de Condiciones Generales de la Contratación**

2.- CÓMO FUNCIONA

Este Contrato es un marco general que se aplica a cualquier producto y/o servicio que suscriba con Bankia y que se ampare bajo este Contrato.

Cuando Usted contrata un producto y/o servicio con Bankia firmará unas **Condiciones Particulares** que recogerán los aspectos concretos del mismo.

Con carácter previo a la contratación del producto y/o servicio Bankia pondrá a su disposición este Contrato junto con el Documento/Anexo de Servicios de Pago y la información precontractual que normativamente sea preceptiva.

Este Contrato entrará en vigor cuando Usted firme las Condiciones Particulares de cualquier producto y/o servicio.

En caso de discrepancia entre este Contrato y las Condiciones Particulares prevalecerán estas últimas.

Con la firma de las Condiciones Particulares, Usted:

- Acepta, además de las propias Condiciones Particulares, el presente Contrato.
- Declara haber recibido una copia del Contrato.

3.- QUÉ CONDICIONES ECONÓMICAS SE APLICAN A MIS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Las condiciones económicas aplicables a los productos y/o servicios que Usted contrate se recogen en las Condiciones Particulares.

4.- CUÁLES SON LOS DATOS DE BANKIA, S.A.

- Bankia es una entidad de crédito sujeta a la supervisión del Banco de España.
- Domicilio social: Calle Pintor Sorolla Nº8, 46002 Valencia.
- NIF: A-14010342.
- Página Web: www.bankia.es
- Datos registrales:

- Registro Especial del Banco de España con el número 2038.
- Código BIC: CAHMESMMXXX.
- Registro mercantil de Valencia, Tomo 9.341, libro 6.623, Folio 104, Hoja V-17.274.

B) CONDICIONES GENERALES**1.- QUIÉN PUEDE SER TITULAR Y/O AUTORIZADO**

1.1.- Titularidad del Contrato: Es titular del Contrato la **Persona física o jurídica** que suscriba un producto y/o servicio con Bankia.

1.2.- Menores de edad: Si el titular del producto y/o servicio es un menor de edad, constará como único titular.

El menor de edad deberá contar con la representación legal de su padre y/o madre y/o tutor, el cual actuará en su calidad de Autorizado del producto y/o servicio.

En los productos y/o servicios que se permita al menor de edad disponer del **Saldo**, el padre, madre o tutor que autorice dicha disposición será el responsable de estas operaciones.

1.3.- **Cotitularidad**: Los productos y/o servicios podrán tener varios titulares.

Cada uno de los titulares podrá disponer y administrar individualmente los productos y/o servicios (**Régimen Solidario e Indistinto**). Todos los titulares asumen los derechos y obligaciones derivados de la actuación de cualquiera de ellos. En caso de que los titulares no quieran un régimen Solidario e Indistinto, lo deberán decir por escrito a Bankia.

Si la normativa vigente exigiera que alguna de las operaciones efectuadas debiera ser de un único titular Bankia asignará la titularidad de la operación a quien firmó la operación.

1.4.- Autorizados: Usted puede autorizar a otra persona para que pueda sacar dinero y operar con sus productos y/o servicios. Bankia podrá solicitar que dicha autorización conste en un poder notarial.

Salvo que Usted haya indicado otra cosa, el Autorizado tendrá las mismas facultades que las suyas, salvo la de nombrar nuevos Autorizados y la de cancelar y/o pignorar (constituir prenda) los productos y/o servicios.

En caso de Cotitularidad, la autorización deberá ser dada por todos los Cotitulares.

Bankia no será responsable (exonerándole expresamente el titular de esta responsabilidad) de las operaciones realizadas por Autorizados cuyas facultades/capacidades hubiesen sido modificadas, limitadas o extinguidas y no le hayan sido comunicadas a Bankia por escrito, aun cuando tales modificaciones consten en documento público o hayan sido inscritas en un registro oficial.

1.5.- Fallecimiento del titular:

- Los **Herederos, Legatarios o Albaceas** del titular fallecido:

- No podrán ni disponer ni operar de su efectivo, depósitos o valores mientras: (I) no acrediten su derecho a suceder al titular fallecido y (II) no hayan cumplido con las obligaciones fiscales correspondientes.

- Deberán dar a Bankia la documentación necesaria para realizar los cambios de propiedad de los productos del titular fallecido. Bankia prestará los servicios necesarios para realizar el reparto del expediente de testamentaría.

Los Herederos del titular fallecido están obligados a notificar a Bankia su muerte lo antes posible.

Con el fallecimiento del titular se extingue cualquier autorización dada en vida por éste, por lo que la autorización dada a los Autorizados queda finalizada con el fallecimiento del titular.

- Fallecimiento de uno de los titulares en caso de Cotitularidad:

- El cotitular sobreviviente que quiera realizar operaciones con el producto debe acreditar su titularidad sobre la parte del Saldo de la que quiera operar.
- Si no lo acredita, se entenderá que la titularidad del Saldo del producto corresponde por partes iguales a todos los titulares (incluido el fallecido). De esta forma, cada uno de los titulares por sí solo no podrá disponer u operar sobre una parte del Saldo que sea superior a la parte proporcional que le corresponda.

2.- CÓMO CONTRATAR PRODUCTOS Y SERVICIOS Y OPERAR CON ELLOS

2.1.- Usted puede contratar sus productos y/o servicios con Bankia a través de distintos canales, según disponibilidad en cada momento, prestando su consentimiento para ello:

- En sus oficinas.
- A través de su **Bankia Online**, utilizando el ordenador, móvil, tableta u otros dispositivos.
- En cajeros automáticos.
- Otros canales que estén disponibles y autorizados por Bankia.

Para contratar, Bankia requerirá: (i) su firma de las correspondientes Condiciones Particulares del producto y/o servicio, así como, en su caso, la información precontractual del producto/servicio u otra documentación que legalmente se requiera y (ii) reunir las condiciones concretas establecidas para cada uno de ellos.

2.2.- También a través de dichos canales podrá consultar sus productos y/o servicios y tramitar sus operaciones.

2.3.- La firma escrita (**Firma autógrafa**) del titular se equipara con las que se realicen:

- En las tabletas digitales (Firma digitalizada).
- Con cualquier tipo de claves secretas o códigos (firma electrónica).
- Con cualquier otro tipo de elementos de seguridad identificativos, como por ejemplo las realizadas con tarjetas con chip (**EMV**), u otros elementos de seguridad que se utilicen para la autenticación de conformidad con la legislación aplicable.
- Para la contratación de productos y/o servicios, mediante la remisión de un **SMS** con la aceptación de la oferta y con el tecleo, en su caso, de las claves facilitadas por Bankia.
- Con **Firma cualificada**.

Sin perjuicio de lo anterior, Bankia, atendiendo principalmente a motivos de seguridad, podrá:

- Exigir que confirme las órdenes u operaciones por escrito.
- Anular las claves y demás elementos de seguridad identificados.

2.4.- Caso de órdenes diferentes dadas por distintos Cotitulares: Si Bankia recibiese órdenes de distintos Cotitulares que fuesen contradictorias o diferentes, no las realizará, salvo que pudiera producirse un daño para los Cotitulares. A este respecto, Bankia podrá:

- No ejecutar las órdenes, sin tener responsabilidad por ello.
- Informar a los Cotitulares de esta situación para que los Cotitulares adopten las medidas necesarias.
- Bloquear el producto y/o servicio. En este caso, no se verán afectados los pagos que hayan sido domiciliados anteriormente.

2.5.- Contratación de **Productos Promocionales**: Si Usted contrata un Producto Promocional para el cual es necesario tener una cuenta abierta en Bankia con anterioridad, la contratación de esta cuenta y la del Producto Promocional será independiente. Es decir:

- Para abrir la cuenta será necesario firmar las Condiciones Particulares de la cuenta.
- Para suscribir el Producto Promocional será necesario firmar las Condiciones Particulares y/o contrato concreto de dicho Producto Promocional.

2.6.- Le informamos de que Bankia cuenta con políticas y procedimientos encaminados a prevenir los conflictos de intereses que pudieran surgir entre Usted y Bankia, sus empleados y/o las distintas áreas de la organización. Dichas políticas y procedimientos pueden ser

consultados en www.bankia.com.

3.- INFORMACIÓN SOBRE LA IDENTIFICACIÓN DE CLIENTES Y SEGURIDAD

3.1.- Para poder operar con Bankia será necesario que Usted o sus **Representantes** y/o Autorizados se identifiquen con alguno de los siguientes documentos, u otros, incluyendo los electrónicos, que tengan valor equivalente a ellos y que Bankia determine en cada momento:

- Documento Nacional de Identidad (DNI).
- Tarjera de Residencia.
- Pasaporte.

En caso de no facilitarse alguno de estos documentos, la operativa y disponibilidad del dinero en efectivo y demás activos puede quedar condicionada a su presentación.

3.2.- Asimismo, a petición de Bankia, el titular, a efectos de acreditar su supervivencia, deberá:

- Enviar **Fe de Vida** o documento análogo.
- Acudir a cualquier oficina de Bankia.
- Atender a la persona que, en representación de Bankia y previo aviso, se presente en su domicilio.

En el caso de que no se justifique la supervivencia, se procederá provisionalmente al bloqueo de los productos y/servicios, con independencia de otras medidas que se puedan adoptar.

3.3.- Si Bankia tuviera dudas razonables sobre quién es la persona que está dando una orden, podrá:

- No ejecutarla, sin tener responsabilidad por ello.
- Depositar judicial y/o notarialmente el importe de la operación ordenada.

3.2.- Atendiendo a motivos de seguridad, Bankia podrá no ejecutar órdenes e instrucciones:

- Recibidas por medios que Bankia considere que no son seguros.
- Recibidas por canales no habilitados por Bankia para la operativa.
- Que no contengan Firma autógrafa original o no hayan sido validadas con los elementos de seguridad correspondientes.

En cualquiera de estos supuestos, el titular asumirá la responsabilidad.

4.- CÓMO REALIZAR CARGOS Y ABONOS, INCLUIDOS EN EFECTIVO

4.1.- Abonos en cuenta: Usted puede realizar/recibir abonos en su cuenta mediante:

- Abono de dinero en efectivo en: (I) las oficinas de Bankia; (II) con su tarjeta en cajeros automáticos de Bankia y (III) en otras oficinas y cajeros automáticos de otras entidades con disponibilidad para la prestación de este servicio.
- Cheques.
- Efectos y/o documentos cedidos a Bankia, siempre y cuando Bankia haya dado su previa conformidad.
- Transferencia y/o traspaso, incluidas remesas de transferencias.
- Adeudo domiciliado.
- Cualquier otro medio puesto a disposición por Bankia.

Bankia, en la medida que la operación esté regulada por la normativa de Servicios de Pago, y Usted sea **Consumidor o Microempresa**, pondrá la cantidad de la correspondiente operación a su disposición inmediatamente después de que dicho importe haya sido ingresado en su cuenta si es en euros o en otra moneda distinta del euro que sea de algún país miembro de la Unión Europea. En caso de no ser Consumidor ni Microempresa, el importe podrá ser puesto a su disposición como máximo al día siguiente de la recepción de los fondos.

4.2.- Bankia no aceptará transferencias que provengan de alguno de los siguientes territorios y/o países, si bien se reserva el derecho a

aceptarlas:

- **Paraísos Fiscales.**

- Países no cooperantes según lo establecido por el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI).

4.3.- Ingreso **Salvo buen fin**: El dinero que ingrese en su cuenta, a través de los siguientes medios, será abonado Salvo buen fin y no lo tendrá disponible hasta que Bankia haya cobrado los correspondientes documentos:

- Adeudo domiciliado.
- **Aportaciones de Fondos.**
- Cheques u otros efectos.

Asimismo, dicho dinero estará disponible en su cuenta y será abonado en firme una vez hayan transcurrido los plazos de devolución y/o de anulación establecidos en la normativa que les resulte de aplicación (incluida la **Normativa Interbancaria**).

Bankia, en beneficio de Usted, podrá anticipar total o parcialmente los citados abonos en firme.

4.4.-**Realizar cargos**: Usted puede realizar cargos en su cuenta mediante:

- Reintegro de dinero en efectivo en: (I) las oficinas de Bankia; (II) con su tarjeta en cajeros automáticos de Bankia y (III) en otras oficinas y cajeros automáticos de otras entidades con disponibilidad para la prestación de este servicio.
- Cheques. Sólo deberán ser utilizados cuando obre en poder de Bankia el acuse del titular de haber recibido los mismos.
- Transferencia y/o traspaso, incluidas remesas de transferencias.
- Adeudo domiciliado.
- Cualquier otro medio habilitado por Bankia.

4.5.- Si Usted fuera a sacar un **Importe elevado**, Bankia podrá exigirle que lo comunique con al menos 24 horas de antelación.

4.6.- En todo caso, para realizar cargos y abonos en su cuenta se estará:

A lo dispuesto en las Condiciones Particulares de cada producto y/o servicio que ha de firmar.

A las tarifas y comisiones que se determinen y rijan en cada momento.

4.7.- Los apuntes por cargos o ingresos efectuados automáticamente por Bankia, como consecuencia de procedimientos informáticos o administrativos, podrán ser corregidos por Bankia, en caso de error, sin necesidad de consentimiento del titular.

4.8.- Requerimientos realizados por terceros considerados como **Proveedores de Servicios de Pago** (que sea emisor de tarjetas): Bankia atenderá estos requerimientos siempre que la cuenta de Usted esté accesible en línea (es decir, por ejemplo, que haya una conexión efectiva) en el momento de la solicitud y haya dado su consentimiento expreso antes de la solicitud de confirmación.

5.- QUÉ OCURRE SI SU CUENTA NO TIENE DINERO Y NO PAGA

5.1.- Usted tiene la obligación de tener o mantener dinero suficiente en su cuenta en Bankia, en todo momento, para atender sus órdenes y/o cargos.

5.2.- Bankia no está obligada a:

- Aceptar cuantías negativas en su cuenta (**Descubiertos**). Bankia no está obligada a aceptar o autorizar Descubiertos en su cuenta.
- Realizar cualquier orden de pago si no hay dinero suficiente en su cuenta que permita hacerla totalmente. Bankia no será responsable de los daños que pudieran producirse por no realizar la orden.

5.3.- Usted autoriza expresamente a Bankia a cualquiera de las siguientes opciones:

- No realizar la orden de pago o disposición si no hay suficiente dinero en su cuenta.

- Realizar la orden de pago de modo parcial con la cantidad disponible en su cuenta.
- Realizar la orden y pagar totalmente aceptando el Descubierto que se produzca.

Asimismo, Usted acepta expresamente que Bankia pueda retener en su poder los documentos cuyo adeudo en su cuenta produzca un Descubierto, hasta tanto quede totalmente cancelado con los intereses, comisiones impuestos y gastos que se puedan originar.

Lo anterior es sin perjuicio de que Usted pueda acreditar el pago ante terceros mediante otros documentos (por ejemplo, duplicado del adeudo, extractos y/o certificaciones de su cuenta). Esto no supone en ningún caso que Bankia renuncie a que Usted cumpla con su obligación de pagar el Descubierto.

5.4.- Los Descubiertos generan diariamente intereses en favor de Bankia mientras dure el mismo.

Los citados intereses aplicables al Descubierto se calcularán según el tipo de interés nominal anual informado por Bankia en el tablón de anuncios.

5.5.- Bankia le informará periódicamente de los Descubiertos.

Si el Descubierto es superior a doscientos euros (200 EUR) y dura más de un (1) mes, Bankia le informará de lo siguiente:

- De la existencia del propio Descubierto y de su importe.
- Del tipo de interés nominal aplicable al Descubierto (en ningún caso puede tener una tasa anual equivalente - **TAE** - superior a 2,5 veces el interés legal del dinero).
- Posibles penalizaciones, gastos o intereses de demora aplicables.

5.6.- El pago de cualquier Descubierto (incluyendo cualquier interés, comisión y gasto que ocasione el mismo) será responsabilidad de todos los titulares de la cuenta y ello, aunque los cargos que lo hayan ocasionado lo sean a causa de las obligaciones de uno o más de los titulares.

5.7.- Adicionalmente a lo anterior, Bankia podrá:

- Comunicar sus datos a los **Ficheros de incumplimiento de obligaciones dinerarias**.
- Iniciar acciones para volver a intentar cobrar (recobro), por medio de la propia Bankia o a través de un tercero, si la deuda no pudiese ser compensada total o parcialmente, y repercutirle el coste, con un **mínimo de treinta y cinco euros (35 euros)** y hasta un **máximo de cuarenta euros (40 euros)** - salvo que se indique otros importes en las Condiciones Particulares (que prevalecerá lo indicado en estas- últimas)-, por los costes en los que haya incurrido por las gestiones efectivas que haya realizado como consecuencia de su incumplimiento de pago e independientemente de cuál sea la obligación de pago incumplida, que usted habrá de pagar a Bankia, por cada obligación impagada y que tenga que ser reclamada. El incumplimiento de distintas obligaciones de pago generará cada una sus propias gestiones y su específica repercusión de su coste. Esta repercusión de costes solo se aplicará para deudas superiores a **diez euros (10 euros)**.
- Reclamar la deuda por la vía judicial.

5.8.- Compensación:

Las cantidades que Usted tenga a su favor en sus cuentas y depósitos abiertos en Bankia podrán destinarse por Bankia al pago de sus deudas con esta entidad.

A los efectos anteriores, Usted autoriza y faculta expresamente a Bankia, con carácter **Irrevocable**, a efectuar, con la finalidad de cancelar o reducir sus deudas, los traspasos de fondos que sean precisos, vendiendo o realizando los valores, participaciones o depósitos que Usted tenga en Bankia, incluso solicitando, en su nombre, las correspondientes autorizaciones administrativas o de cualquier clase cuando sea necesario.

Lo anterior no implicará en sí mismo la extinción de la deuda mantenida frente a Bankia hasta que ésta no sea pagada en su totalidad.

6.- QUÉ INTERESES, TARIFAS Y GASTOS TIENEN SUS PRODUCTOS Y SERVICIOS

6.1.- Las tarifas económicas aplicables a los productos y/o servicios que Usted contrate se recogen en las Condiciones Particulares:

- En ellas se establece el tipo de interés nominal aplicable.
- También la TAE.
- Y podrá repercutirle las comisiones, tipo de interés deudores, gastos adicionales pactados.

6.2.- En caso de que un producto y/o servicio genere intereses, estos se generarán diariamente y se liquidarán en la propia cuenta (o en el caso de depósitos a plazo, en su cuenta asociada) con la periodicidad establecida en las Condiciones Particulares de cada producto y/o servicio.

7.- IMPUESTOS Y TASAS

7.1.- Los precios y/o remuneraciones que Usted tiene que pagar a Bankia se sumarán al importe correspondiente a cuantos impuestos, tasas y arbitrios sean de aplicación de conformidad con la normativa aplicable.

7.2.- Todos los pagos que Usted tenga que hacer a Bankia se realizarán netos y libres de cualquier tributo, impuesto, gravamen de ningún tipo, en concepto o a cuenta de tributos o recargos, presentes o futuros, que serán asumidos por Usted, si así lo determina la normativa aplicable.

De esta forma, si existe obligación de repercutir, retener o deducir el impuesto, el importe que Usted tendrá que pagar a Bankia se sumará en lo necesario.

En caso de retención o deducción, Bankia se compromete a reintegrarle las cantidades que en su caso recupere, una vez sean compensadas por la Hacienda Pública. Se excluye en todo caso el Impuesto sobre Sociedades que se refiere a los rendimientos obtenidos por las entidades de crédito.

7.3.- De conformidad con la normativa aplicable, Bankia realizará las retenciones sobre los intereses, dividendos y demás modalidades de rendimientos que le abone.

8.- OPERACIONES EN MONEDA EXTRANJERA

8.1.- Si Usted contrata un producto en moneda distinta del euro, su importe, moneda y tipo de interés serán los que se fijen en cada operación.

8.2.- El hecho de realizar operaciones en moneda distinta del euro puede conllevar pérdidas y ganancias en función del **Contravalor** que tenga esta moneda en la que haya realizado la misma.

Usted se compromete a asumir las ganancias y/o las pérdidas que puedan producirse por los cambios en dichas cotizaciones (Contravalor) de las otras monedas distintas al euro en las que efectúe sus operaciones, tales como transferencias, ingresos y cargos.

Usted reconoce expresamente que Bankia no tiene responsabilidad a estos efectos.

9.- SALDOS ABANDONADOS

9.1.- De conformidad con la normativa aplicable, los Saldos y depósitos respecto de los cuales Usted no haya realizado gestión alguna durante un plazo de veinte (20) años (o el plazo que legalmente se establezca en cada momento), pasarán a ser propiedad de la Administración General del Estado.

9.2.- Bankia le informará, con tres (3) meses de antelación a la finalización del plazo citado, de la aparente situación de abandono de los mismos, para que pueda reclamar su derecho a disponer de ellos y no sean entregados a la Administración General del Estado.

10.- MODIFICACIONES

10.1.- De conformidad con la normativa vigente, Bankia podrá modificar y/o añadir otras nuevas condiciones a:

- Este Contrato.
- Las Condiciones Particulares.
- Los tipos de interés, comisiones y gastos repercutibles.

10.2.- Para realizar lo dispuesto en el punto anterior:

- Bankia le enviará una comunicación individual.
- Dicha comunicación se le enviará en papel o en otro **Soporte Duradero**.
- En los siguientes plazos:
 - Con una antelación no inferior a dos (2) meses respecto de la fecha en que sea aplicable la modificación (salvo que la normativa aplicable establezca un plazo distinto). En el caso de que se trate de Servicios de Pago prestados a clientes que no sean Consumidores ni Microempresas, la antelación será la pactada en las Condiciones Particulares del producto o servicio correspondiente, y en su defecto quince (15) días naturales.
 - En el caso de que las modificaciones le resulten, inequívocamente, más favorables y/o que sean como consecuencia de la aplicación de una norma imperativa, que no le ocasione perjuicio alguno, se podrán aplicar de manera inmediata, sin la necesidad de enviarle la comunicación con el plazo de preaviso indicado de dos (2) meses.
 - En el caso de modificaciones de tipos de interés o de cambio, podrán aplicarse de inmediato cuando se basen en los tipos de interés o de cambio de referencia acordados.

Con el siguiente contenido: Se le informará detalladamente de las modificaciones que se realizan.

10.3.- Cuando Usted reciba dicha comunicación podrá:

- Dar por finalizado este Contrato sin coste alguno para Usted, antes del plazo señalado en la comunicación para la aplicación de las modificaciones. Para ello, deberá comunicárselo a Bankia. En caso de tratarse de Servicios de Pago prestados a clientes que no sean Consumidor ni Microempresa, lo anterior será aplicable salvo que las Condiciones Particulares del producto o servicio correspondiente establezcan otra cosa.
- No hacer nada. Si Usted no comunica su no aceptación a las modificaciones antes de la fecha en que sean aplicables las mismas, Bankia entenderá que las ha aceptado.

11.- DURACIÓN, CANCELACIÓN Y RENUNCIA AL CONTRATO

11.1.- Duración: Este Contrato es de duración **Indefinida**. Estará en vigor mientras Usted tenga algún producto y/o servicio contratado en el marco del mismo.

11.2.- Cancelación de productos y/o servicios: Usted podrá cancelar en cualquier momento los productos y/o servicios contratados:

Para ello:

- Se estará a lo que se establezca a este respecto en las Condiciones Particulares del producto y/o servicio (en particular, en su caso, en lo relativo a plazos de preaviso y los gastos que Usted debe pagar a Bankia).
- Usted deberá estar al corriente de cumplimiento de todas sus obligaciones con Bankia.
- Una vez cancelado, Usted deberá dar a Bankia las instrucciones para entregar a Usted el importe de la liquidación que, en su caso, resulte a su favor.
- En el caso de Cotitularidad, será necesario la autorización firmada de todos los titulares.

11.3.- En el momento de la cancelación:

- Se efectuará la liquidación proporcional de los intereses y gastos repercutibles generados hasta la fecha. Todos estos se ingresarán o se cargarán (en función de si dicha liquidación es positiva o negativa) en la cuenta que Usted haya vinculado al producto.
- Usted debe devolver a Bankia los medios de disposición del dinero vinculado al producto y/o servicio (como son los cheques, libretas, tarjetas...).

11.4.- Finalización del Contrato:

Tanto Usted como Bankia pueden poner fin a **(Resolver)** este Contrato en cualquier momento y sin necesidad de justificación alguna:

- Si es Bankia quien decide finalizar el Contrato: debe comunicárselo al menos dos (2) meses antes. En el caso de que se trate de Servicios de Pago prestados a clientes que no sean Consumidores ni Microempresas, la antelación será la pactada en las Condiciones Particulares del producto o servicio correspondiente, y en su defecto quince (15) días naturales.
- Si es Usted quien finaliza el Contrato: puede hacerlo, mediante comunicación a Bankia, en cualquier momento, sin necesidad de preaviso alguno, salvo cuando se trate de productos y/o servicios para cuya gestión sea necesario que tengan una cuenta abierta, que requerirá mantener esa cuenta mientras que dicha gestión sea necesaria.

11.5.- Finalización del Contrato por **Incumplimiento** del Contrato: En caso de Incumplimiento del Contrato y/o de las Condiciones Particulares se podrá poner fin al Contrato y cancelarse cualesquiera de los productos y/o servicios de forma inmediata:

- Por parte de Usted, si es Bankia la que ha incumplido.
- Por parte de Bankia, si es Usted quien ha incumplido.

11.6.- La finalización del Contrato y/o de alguno de sus productos y/o servicios no afectará a la tramitación, liquidación y cancelación de las operaciones que se estén realizando.

11.7.- Desde el momento en que se comunique la finalización del Contrato y/o de alguno de los productos y/o servicios:

- Bankia le solicitará instrucciones expresas para realizar cualquier operación.
- Si por circunstancias extraordinarias o urgentes no pudiera dar instrucciones a Bankia y fuese imprescindible la actuación de Bankia, para mantener el valor de su cartera, Bankia realizará, por sí sola, dichas operaciones. Bankia le informará de las mismas tan pronto como le sea posible.

11.8.- Renuncia al Contrato **(Derecho de desistimiento)**: En las Condiciones Particulares de cada producto y/o servicio se recogerá expresamente si Usted puede renunciar (ejercer su Derecho de Desistimiento) al producto y/o servicio contratado:

- Quién puede renunciar: Usted si es **Consumidor** podrá hacerlo.
- Plazo que tiene para renunciar: catorce (14) días naturales, que cuentan:
 - Desde el día de la fecha de contratación (fecha de firma de las Condiciones Particulares), si Usted lo ha contratado presencialmente en una oficina de Bankia.
 - Desde la fecha en la que Usted reciba la documentación, si Usted lo ha contratado a distancia.
- Cómo puede renunciar: Usted debe enviar una comunicación escrita a Bankia, a través de cualquier medio que permita su acuse de recibo (por ejemplo, en Soporte Duradero o por correo certificado a Paseo de la Castellana, 189 -28046 Madrid).

En la comunicación se debe incluir lo siguiente:

- El ejercicio de su derecho a renunciar al producto y/o servicio contratado.
- Sus datos de identificación: nombre, apellidos, NIF y dirección.

- Fecha.
- Su firma.

12.- IDIOMA/LENGUA DEL CONTRATO

Usted y Bankia acuerdan que la lengua aplicable sea el castellano para:

- Este Contrato.
- Las Condiciones Particulares.
- La información previa y posterior.
- Cualquier otro documento e información.

No obstante, la comunicación entre Usted y Bankia podrá realizarse en la lengua oficial correspondiente al territorio en que se contrate el producto y/o servicio que Usted solicite.

13.- INFORMACIÓN DE SUS OPERACIONES Y NOTIFICACIONES

13.1.- Información de sus operaciones: Usted, al menos una vez al mes, recibirá de Bankia, a través de los medios permitidos por la normativa aplicable (incluidos los electrónicos), la siguiente información (salvo que Bankia establezca, o acuerde con Usted, otra distinta):

- De sus operaciones y movimientos de sus cuentas (**Extracto**).
- Liquidación de intereses y tarifas económicas.

13.2.- Si en el plazo de quince (15) días naturales (o el plazo legalmente establecido) desde que Usted recibe dicha información, no comunica a Bankia su desacuerdo con alguno de los movimientos y/u operaciones informadas, se considerará que Usted los acepta expresamente.

13.3. Usted tendrá derecho a recibir en cualquier momento, en papel o en otro soporte duradero, las condiciones contractuales del presente Contrato y de su Anexo, que estarán asimismo disponibles en el tablón de anuncios de la Web de Bankia, así como las condiciones económicas específicas del producto y/o servicio. El conjunto de los tres referidos documentos, constituyen el Contrato Marco a los efectos de lo previsto en la normativa vigente sobre Servicios de Pago.

13.4.- Cómo puede Usted realizar notificaciones a Bankia: Usted puede realizar las comunicaciones referentes a este Contrato por las siguientes vías:

- En una oficina de Bankia, mediante la entrega en mano.
- Correo postal certificado con acuse de recibo a uno de los siguientes domicilios:
 - Domicilio social: C/ Pintor Sorolla, 8 - 46002 Valencia.
 - Registro General: Paseo de la Castellana, 189 -28046 Madrid.
- En el **Servicio de Correspondencia Electrónica** de Bankia Online, cuando esté habilitado ese servicio para el tipo de comunicación que pretenda llevar a cabo.
- Por correo electrónico dirigido a la dirección de correo electrónico que figure en la página web de Bankia (www.bankia.es).
- Teléfono de atención al cliente: 900 10 30 50 (gratuito).

13.5.- Notificaciones de Bankia dirigidas a Usted: Todas las comunicaciones que Bankia le envíe, relativas a este Contrato y/o de sus productos y/o servicios, las podrá remitir a través de las siguientes vías:

- El **Servicio de Correspondencia Electrónica** de Bankia Online.
- Su domicilio de correspondencia que tenga comunicado a Bankia en cada momento.
- Su teléfono móvil.

- Su correo electrónico.
- Cualquier otro canal habilitado al efecto por Bankia y que haya acordado con Usted.

Usted puede cambiar el medio de comunicación acordado. Para ello, deberá decírselo a Bankia.

En caso de Cotitularidad, salvo que Usted y el resto de titulares indiquen lo contrario, la información y comunicaciones se enviarán exclusivamente al que figure como primer titular.

13.6.- Usted debe comunicar a Bankia cualquier cambio de sus datos. Bankia considerará que Usted ha recibido la información si se la envía utilizando los últimos datos que Usted haya facilitado. Bankia no será responsable de los perjuicios que se ocasionen si no comunica el cambio de sus datos, o los causados por los retrasos o fallos de los servicios postales y/o telemáticos, ni en los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor.

13.7.- Bankia podrá no enviarle la información de los productos y/o servicios en **Desuso** o **Inactivos**. Una vez que ocurra esta situación, Bankia le informará.

14.- CONTRATACIÓN A DISTANCIA O POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

Si Usted realiza la contratación de productos y/o servicios por vía **Telemática**, acepta expresamente:

- Que Bankia archive el Contrato y Condiciones Particulares en sus servidores/sistemas informáticos, a modo de entrega telemática. Estos documentos, en el caso de tratarse de productos y servicios para los que esté habilitada la posibilidad de consulta de contratos en Bankia Online, los podrá imprimir, archivar y/o descargarse una copia. En caso de discrepancia entre su copia y el contrato archivado, prevalecerá este último.
- Que Bankia actúa, en cuanto a la firma electrónica, como un mero prestador de servicios telemáticos que le ofrece a Usted la posibilidad de realizar transacciones telemáticas.
- Que Bankia no será responsable de los daños o perjuicios que Usted y/o terceros puedan sufrir como consecuencia de la actuación negligente o incumplidora del firmante.

15.- GRABACIÓN DE LAS CONVERSACIONES TELEFÓNICAS

Las conversaciones telefónicas que Bankia pueda mantener con Usted podrán ser grabadas para cumplir con la normativa aplicable.

Asimismo, también podrán ser grabados cualquier registro informático y/o telemático que se haya generado por la utilización de su servicio de Bankia Online.

Para ello, Usted:

- Autoriza a Bankia a grabar dichas conversaciones y registros informáticos.
- Acepta que dichas grabaciones puedan ser utilizadas como prueba en procedimientos judiciales/arbitrales y fuera de ellos.
- En el supuesto de desacuerdo entre Usted y Bankia, Usted se compromete a aceptar como válido y obligatorio el contenido y fecha de dichas grabaciones, siempre bajo los principios de buena fe y confianza.

16.- SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

16.1.- Bankia tiene establecido un Servicio de Atención al Cliente de acuerdo con la normativa aplicable.

A este Servicio de Atención al Cliente podrán dirigirse las quejas y reclamaciones relacionadas con intereses y derechos legalmente reconocidos, enviando un escrito por cualquiera de estos medios:

- Dirección: Paseo de la Castellana, 189 -28046 Madrid.
- Bankia Online.

- Fax número 91 379 22 95.
- Correo electrónico: atencionalCliente@bankia.com

16.2.- Usted tiene un formulario disponible (para dirigir las quejas y reclamaciones) en la web de Bankia (www.bankia.es), en el apartado de atención al cliente (Servicio de Atención al Cliente) y en las oficinas de Bankia.

16.3.- Usted podrá dirigirse a cualquiera de los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en el caso de que:

- Usted no esté de acuerdo con la resolución del Servicio de Atención al Cliente.
- No hubiera recibido contestación en el plazo establecido por la normativa aplicable desde la presentación del escrito de reclamación.

En todo caso, le recordamos que es imprescindible haber presentado previamente la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de Bankia.

17.- PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALS

17.1.- Para cumplir las normas de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del terrorismo, le informamos de que Bankia está obligada a exigir a sus clientes lo siguiente:

- Acreditación de su identidad y en su caso la identidad de los **Titulares reales** en el momento de establecer una relación de negocios.
- Información sobre su actividad económica y adicionalmente, a comprobarla. Para ello, Usted autoriza a Bankia a solicitar a un tercero -público o privado- los datos necesarios para comprobar dicha información.

Para cumplir estas obligaciones Bankia le informará de la documentación que Usted debe entregar.

17.2.- Igualmente, en cumplimiento de las normas de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del terrorismo le informamos de la creación de un fichero administrativo de titularidades financieras cuyo responsable y encargado de su tratamiento son los siguientes organismos:

- Responsable: Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa (Ministerio de Economía y Competitividad)
- Encargado del tratamiento: Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias.

La finalidad de este fichero es prevenir e impedir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Como consecuencia de las obligaciones legales impuestas a Bankia, le informamos que estamos obligados a ceder al referido responsable del fichero los datos personales identificativos de todos los titulares, representantes o autorizados o cualesquiera otras personas con poderes de disposición en determinados productos, la fecha de apertura o cancelación, así como el tipo de cuenta o depósito.

17.3.- Para cumplir las normas de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del terrorismo, Bankia puede solicitar a sus clientes documentación que justifique:

- El origen de su patrimonio.
- El origen de los fondos que se vayan a emplear en cualquier operación.

Usted debe poner a disposición de Bankia la documentación cuando le sea requerida. Si Usted se niega a facilitar los datos, si no coopera, o no hay congruencia en la documentación que se aporte, puede ocasionar que Bankia:

- No realice transacciones financieras (como abonos o disposiciones que Usted haya solicitado).
- Devuelva las transferencias recibidas.
- Cancele las relaciones de negocio con Usted.

17.4.- Bankia conservará la documentación mencionada en los apartados anteriores durante el plazo de 10 años, o el que legalmente establezca en cada momento la normativa sobre Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del terrorismo, contados a partir de la fecha de finalización del presente contrato.

18.- TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

18.1.- Si es persona física:

El tratamiento de sus datos personales como cliente de Bankia se rige por los términos del **Documento relativo a Información sobre las Condiciones para el Tratamiento de Datos Personales**, y las posibles actualizaciones del mismo que Ud. firme en el futuro.

Responsable:	Bankia S.A., con domicilio social en C/Pintor Sorolla, 8, 46002 de Valencia y CIF A14010342.
Finalidades:	<ul style="list-style-type: none">- Desarrollo, mantenimiento y control de la relación contractual y precontractual.- Solicitar y, en su caso, comunicar información a/de la Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIRBE), sistemas de información crediticia (a las sociedades Ansef-Equifax, servicios de información sobre solvencia y crédito, S.L y Experian bureau de crédito, S.A.) o informes comerciales (a la sociedad Informa D&B, S.A)., así como evaluar su solvencia en base a los mismos, cuando así lo requiera el producto o servicio que se va a contratar.- Elaboración de perfiles para el envío de campañas comerciales personalizadas, comunicación de ofertas de productos, servicios y promociones, tanto de Bankia como de terceros.- Comunicación de datos a empresas o participadas del Grupo Bankia, así como a colaboradores con fines comerciales.- Utilización de datos derivados de la relación contractual y de hábitos de uso de los canales, productos y servicios contratados para realización de análisis y estudios estadísticos o de mercado.- Informar, por cualquier medio, de los productos o servicios similares a los que haya contratado.
Derechos:	Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad, así como otros derechos detallados en la Información Adicional de Protección de Datos, mediante comunicación a las siguientes direcciones, acreditando su identidad: Correo electrónico: protecciondedatos@bankia.com o al apartado de correos 61076, 28080 de Madrid.
Información Adicional:	Puede consultar la Información Adicional de Protección de Datos actualizada en el siguiente enlace: https://www.bankia.es/estaticos//Portal-unico/Pie/Adjuntos/Privacidad/Informacion_adicional_datos.pdf

18.2.- Si es persona jurídica:

a) Ficheros de solvencia:

Acepta que Bankia pueda solicitar y comunicar información a/de la Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIRBE), sistemas de información crediticia (Ansef-Equifax, servicios de información sobre solvencia y crédito, S.L y Experian bureau de crédito, S.A.) o informes comerciales (a la sociedad Informa D&B, S.A), para poder evaluar su solvencia en base a los mismos.

b) Datos de los firmantes y personas de contacto:

Los datos de contacto de las personas que intervengan como firmantes, apoderados, y/o representantes en la relación de la persona jurídica con Bankia serán tratados por cada una de las partes con la finalidad de gestionar y cumplir la relación establecida y cuya base legal para el tratamiento es la ejecución de esa relación contractual. Los datos personales proporcionados se conservarán durante la vigencia del contrato y, una vez cancelado el mismo, se conservarán bloqueados durante el plazo de prescripción de las responsabilidades de ambas partes establecido de conformidad con lo fijado en la normativa que sea de aplicación.

Asimismo, le informamos que los datos podrán ser comunicados a terceros y a órganos competentes de las Administraciones Publicas que determine la legislación vigente en cada momento en base al cumplimiento de una obligación legal. Se podrán ejercitar los derechos de acceso, rectificación, oposición, cancelación, portabilidad y limitación del tratamiento que procedan, dirigiendo su solicitud por escrito, acreditando su identidad, a través del correo electrónico protecciondedatos@bankia.com o al apartado de correos nº 61076, Madrid 28080. Puede dirigirse al Delegado de Protección de Datos y Privacidad de Bankia para presentar una reclamación o para cualquier duda relacionada con el tratamiento de sus datos personales a través del correo electrónico oficinadpo@bankia.com Además, Ud. puede presentar una

reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) a través de la página web www.aepd.es, especialmente cuando considere que no ha obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos tras haberse dirigido, previamente, a dicho Delegado.

18.3- Datos proporcionados por el cliente:

Tanto si es persona física como jurídica le informamos de que, en virtud de lo establecido en la **Normativa de Protección de Datos**, en los supuestos en que Usted contrate con Bankia un producto y/o servicio que implique el acceso por Bankia a datos de terceros facilitados por Usted, Bankia llevará a cabo ese tratamiento por ser necesario para la ejecución del contrato en el que el tercero interesado es parte, aplicando las medidas de seguridad acordes al tipo de tratamiento.

19.- NORMATIVA Y TRIBUNALES APLICABLES

19.1.- Este Contrato y los productos y/o servicios que Usted suscriba en el marco del mismo quedan sujetos a la legislación española.

Los juzgados y tribunales españoles serán los competentes para encargarse del ejercicio de acciones judiciales respecto al mismo, por expresa voluntad de las partes.

19.2.- A continuación, se detallan las principales normas que son de aplicación a este Contrato, sin perjuicio de otras que puedan sustituirlas o complementarlas:

- Circular de transparencia 5/2012 de 27 de junio del Banco de España, a entidades de crédito y Proveedores de Servicios de Pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos, que desarrolla la Orden EHA 2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

- Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, salvo su Título II, que no será aplicable en el caso en que el cliente no sea Consumidor ni Microempresa.

- Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo. Esta Ley no será aplicable a las personas que no ostenten la condición de Consumidor.

- Ley 22/2007 de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores y la normativa correspondiente a Productos y Servicios Financieros. Esta Ley no será aplicable a las personas que no ostenten la condición de Consumidor.

- Normativa de Mercado de Valores e Instituciones de Inversión Colectiva.

19.3.- En caso de que Usted no sea Consumidor, se acuerda no aplicar la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre y su normativa de desarrollo salvo en aquello que, en su caso, sea de cumplimiento obligatorio. En relación con esto, Usted declara y acepta expresamente lo siguiente:

- Que ha sido informado de que la no aplicación de la referida Orden supone que Bankia no le facilitará un documento de información precontractual.

- Que Bankia no está obligada a enviarle la información anual prevista en el anejo 5 de la Orden, respecto a los intereses y comisiones, de los cuales se le informará en las comunicaciones periódicas y documentos de liquidación.

19.4.- Asimismo, en caso de que Usted no sea Consumidor ni una Microempresa, no será aplicable a los Servicios de Pago prestados por Bankia la Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, o la normativa que le sustituya, para los casos en que dicha exclusión se permita.

20.- FONDO DE GARANTÍA DE DEPÓSITOS

20.1.- Bankia es una entidad adherida al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito (FGD), cuyo objeto es garantizar a los depositantes los depósitos de dinero y de valores constituidos en las entidades de crédito de acuerdo con lo establecido en la normativa española.

Los depósitos de dinero garantizados por el FGD tienen como límite:

- Cien mil euros (100.000 EUR) por depositante.
- Independientemente del límite anterior, hasta un máximo de cien mil euros (100.000 EUR) para los depósitos en valores e instrumentos financieros garantizados y confiados a Bankia.
- En ningún caso se cubrirán pérdidas del valor de la inversión o cualquier riesgo de crédito.
- Existen depósitos y valores que no cuentan con la garantía del FGD, y al igual que las delimitaciones de la garantía, el alcance del importe garantizado, las causas para la ejecución de la garantía, las condiciones de pago y sus efectos, se encuentran regulados en la normativa vigente.

20.2.- Los citados límites serán aplicables en ambos casos a la Persona física o jurídica cualesquiera que sean el número y clase de depósitos de dinero, valores e instrumentos financieros garantizados en que figure como titular respectivamente.

Para mayor información sobre el Fondo de Garantía de Depósitos y sobre los depósitos, valores e importes garantizados, Usted puede consultar la siguiente página web: www.fgd.es

CLÁUSULA FINAL. INFORMACIÓN RELATIVA A LA FUSIÓN CAIXABANK-BANKIA

Se informa al titular (en lo sucesivo, también, el "Cliente") de que se ha producido la fusión por absorción de Bankia, S.A. por CaixaBank, S.A., sucediéndola de forma universal en todos los derechos y obligaciones. En consecuencia:

A- Sobre la entidad que presta el servicio:

- Todas las referencias a Bankia, S.A., bien con su denominación completa o su nombre comercial ("Bankia") o anagrama, deben ser entendidas realizadas a "CaixaBank, S.A." (en lo sucesivo "CaixaBank"), entidad de crédito dedicada a la prestación de servicios financieros, y a la mediación en la comercialización de productos y servicios de terceros, tales como servicios de pago, seguros y similares. Su domicilio se encuentra en Carrer Pintor Sorolla, 2-4, 46002-Valencia, NIF A08663619. CaixaBank consta inscrita en el Registro Mercantil de Valencia, tomo 10370, folio 1, hoja número V-178351, inscripción 2ª y en el Registro Administrativo Especial del Banco de España, número 2100, supervisado por el Banco de España (Alcalá, 48, 28014 Madrid). La información de carácter general de CaixaBank y de sus empresas del Grupo se recoge en su página web (www.caixabank.es), poniendo a disposición del Cliente los siguientes medios de comunicación: (i) a través de correo postal dirigiéndose al domicilio social de CaixaBank antes indicado; (ii) personalmente a través de la red de oficinas de CaixaBank; y (iii) a través del resto de medios disponibles en su página web.

- Que cualesquiera impresos o documentos relativos a cualquier operación efectuada o de otro tipo, incluso comunicaciones, avisos o extractos transmitidos en ejecución del Contrato, aunque figuren bajo la denominación o anagramas de Bankia, S.A., se entienden efectuados con y por CaixaBank, S.A.

B- Sobre el Servicio de Atención al Cliente:

- La dirección y datos de contacto del Servicio de Atención al Cliente al que podrán dirigirse las quejas y reclamaciones relacionadas con intereses y derechos legalmente reconocidos pasa a ser: (i) la Calle de Pintor Sorolla, 2-4, 46002-Valencia; (ii) en la dirección de correo electrónico servicio.cliente@caixabank.com; (iii) en el formulario especialmente habilitado para ello en la web de CaixaBank (www.caixabank.es) o (iv) en cualquiera de las oficinas de CaixaBank. Habiendo transcurrido:

- > 15 días hábiles, en el caso de reclamaciones sobre servicios de pago.
- > un mes, para cualquier otra reclamación, si el cliente es consumidor, o
- > dos meses, para cualquier otra reclamación, si el cliente es no consumidor

desde la fecha de presentación de la reclamación sin que la misma haya sido resuelta, o si fue desestimada su petición, el Cliente podrá

formularla, en función de su contenido, ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, calle Alcalá, 50, 28014 Madrid o telemáticamente desde su página web (www.bde.es), ante el Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores - Departamento de Inversores, C/Miguel Ángel, 11, 28010 Madrid (www.cnmv.es) o ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, situado en el Paseo de la Castellana nº 44, 28046 Madrid (www.dgsfp.mineco.es). Para presentar la reclamación ante estas instituciones es imprescindible haber presentado previamente la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de CaixaBank.

C- Sin perjuicio del tratamiento de datos personales y finalidades de dicho tratamiento que se contemplan en el presente documento (tanto con carácter previo como, en su caso, posteriormente a esta cláusula), le informamos que, con motivo de la fusión indicada y en relación al tratamiento de datos del que es responsable Bankia:

El responsable del tratamiento será: CaixaBank, con NIF A08663619 y domicilio en la calle Pintor Sorolla, 2-4 Valencia.

Corresponsables de tratamiento: Para determinadas actividades, CaixaBank, S.A. y las empresas del Grupo CaixaBank tratarán conjuntamente sus datos. Encontrará la lista de las empresas que tratan sus datos, así como los aspectos esenciales de los acuerdos del tratamiento en corresponsabilidad en www.caixabank.es/empresasgrupo.

Tratamientos de datos: Tratamientos basados en el consentimiento (por ejemplo, la elaboración de perfiles y el análisis de sus datos para configurar una oferta personalizada de productos y servicios o la comunicación de nuestra oferta comercial). Estos tratamientos se realizan únicamente si usted ha dado el consentimiento para ello.

Tratamientos necesarios para la ejecución de las relaciones contractuales.

Tratamientos necesarios para cumplir con obligaciones normativas.

Tratamientos basados en el interés legítimo de CaixaBank.

Ejercicio de derechos y presentación de reclamaciones: Usted puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación, portabilidad de datos personales, retirar su consentimiento y a no ser objeto de una decisión automatizada de acuerdo con la ley.

Puede solicitar ejercer estos derechos a través de los siguientes canales:

- En las oficinas de CaixaBank abiertas al público
- Mediante las opciones habilitadas en su banca digital y en nuestras aplicaciones móviles
- En la dirección electrónica: www.caixabank.com/ejerciciodederechos
- Mediante un escrito dirigido al Apartado de Correos n. 209 46080 Valencia

Además, si tiene alguna reclamación derivada del tratamiento de sus datos, puede dirigirla a la Agencia Española de Protección de Datos (www.agpd.es).

Información detallada del tratamiento de sus datos personales:

Puede consultar el detalle completo de cómo utilizaremos sus datos en nuestra Política de Privacidad, a la que puede acceder en cualquier momento desde www.caixabank.com/politicaprivacidad.

C) GLOSARIO DE TÉRMINOS

Adeudo Domiciliado: servicio de pago nacional o transfronterizo destinado a efectuar un cargo en la cuenta de un ordenante, cuando la operación de pago sea iniciada por el beneficiario sobre la base del consentimiento dado por el ordenante, siempre que el Proveedor de Servicios de Pago del beneficiario y del ordenante o el único Proveedor de Servicios de Pago que intervenga estén radicados en la Unión Europea.

Albaceas: persona encargada de hacer cumplir la última voluntad del fallecido y custodiar sus bienes hasta su reparto entre los herederos.

Aportaciones de Fondos: Se trata de un servicio que permite realizar captación de recursos de los clientes de Bankia en otras entidades, destinando el importe íntegro recibido a la contratación de depósitos a plazo.

Bankia Online: Servicio de Bankia en Internet, donde los clientes pueden realizar la mayor parte de sus operaciones y gestiones bancarias, así como acceder a la contratación de productos y servicios.

Beneficiario: Persona física o jurídica que sea el destinatario previsto de los fondos que hayan sido objeto de una operación de pago.

Condiciones Generales: son las recogidas en este Contrato, correspondiéndose con unas condiciones que se aplican a todos los productos y/o servicios contratados.

Condiciones Particulares: son las condiciones concretas que se firman cuando se suscribe un producto y/o servicio en el marco de este Contrato.

Consumidor: aquella persona física que actúa con fines ajenos a su actividad económica, comercial o profesional.

Contrato: son las presentes Condiciones Generales además del Documento de Servicios de Pago que forma parte del mismo como Anexo.

Contrato Marco: a los efectos previstos en la normativa vigente de Servicios de Pago, el Contrato Marco lo constituyen la suma de las presentes Condiciones Generales, del Documento/Anexo de Servicios de Pago y de las condiciones económicas específicas aplicables a un producto y/o servicio de pago concreto.

Contravalor: suma expresada en cierta moneda que se corresponde con la expresada en otra.

Cotitularidad: cuando hay más de un titular en un producto y/o servicio.

Derecho de desistimiento: derecho que Usted tiene a abandonar o renunciar al Contrato, sin necesidad de indicar los motivos y sin penalización alguna, revocando por lo tanto el consentimiento otorgado en la formalización. Recibida la notificación del desistimiento, Bankia lo hará efectivo del mismo modo en que lo haría si se tratase de una cancelación de producto o resolución del contrato.

Descubiertos: es cuando tiene en negativo su cuenta.

Documento relativo a Información sobre las Condiciones para el Tratamiento de Datos Personales: Este documento lo firman las personas físicas cuando se hacen clientes de Bankia y que regula la protección de sus datos considerados de carácter personal por la Normativa de Protección de Datos.

Documento/Anexo Servicios de Pago: documento que establece las condiciones aplicables a los Servicios de Pago regulados por la normativa respecto a las cuentas y tarjetas, en cualquiera de sus modalidades. Forma parte de este Contrato como Anexo.

Extracto: resumen de los movimientos/operaciones efectuados con sus productos.

EMV - tarjetas con chip: Europa y MasterCard Visa, es el estándar que define la interacción entre el chip de las tarjetas y los comercios.

Fe de Vida: documento que acredita que una persona está viva y que es expedido por la Administración Pública.

Ficheros de incumplimiento de obligaciones dinerarias: recogen información relativa a la falta o incumplimiento de los pagos.

Firma autógrafa: firma en papel de forma manuscrita.

Firma digitalizada: firma realizada sobre una tableta digital u otro dispositivo informático similar.

Firma electrónica cualificada: firma electrónica avanzada que se crea mediante un dispositivo cualificado de creación de firmas (que es el que cumple los requisitos de seguridad recogidos en la normativa vigente) y se basa en un certificado cualificado de firma electrónica (que es el expedido por un prestador cualificado de servicios de confianza y cumple con los requisitos de seguridad establecidos en la normativa vigente).

GAFI: Grupo de Acción Financiera Internacional - institución intergubernamental creada para promulgar un marco internacional de las normas de prevención del blanqueo de

capitales.

Herederos: sucesor a título universal del fallecido.

Incumplimiento: cuando una de las partes no cumple con las obligaciones de este Contrato y de los productos y/o servicios. También hay incumplimiento si el titular ha facilitado datos falsos o documentos manipulados y en supuestos en que concurren indicios de fraude o blanqueo de capitales o en situaciones en que concurren motivos graves que alteren las circunstancias que motivaron la celebración del Contrato.

Desuso o Inactivos: podrá considerarse en desuso o inactivo cualquier producto y/o servicio en caso de que no se haya producido en el mismo, ningún movimiento distinto al cargo por comisiones y gastos, o en su caso abonos de intereses durante un plazo mínimo de 12 meses, debiendo comunicárselo al titular.

Indefinida: sin plazo de duración señalado.

Importe elevado: importe informado en la página web de Bankia o en el tablón de anuncios de sus sucursales.

Irrevocable: que no se puede dejar sin efecto.

Legatarios: sucesor a título particular del fallecido.

Microempresa: una empresa, considerando como tal tanto a las Personas físicas que realizan una actividad profesional o empresarial como a las Personas jurídicas que en la fecha de celebración del contrato ocupan a menos de diez (10) personas y cuyo volumen de negocios anual o cuyo balance anual no supera los dos millones de euros.

Normativa de Protección de Datos: Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de esos datos, y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Normativa Interbancaria: normativa que regula las relaciones entre bancos en su operativa habitual.

Ordenante: Persona física o jurídica que autoriza una orden de pago a partir de una cuenta de pago de la que es titular o, si no existe una cuenta de pago, aquélla que dicta una orden de pago.

Paraísos Fiscales: territorio o estado que se caracteriza por aplicar un régimen tributario especialmente favorable para los ciudadanos y/o empresas. Existe un listado público al respecto.

Persona física: cualquier individuo humano con independencia de su capacidad de obrar. Se diferencia de la jurídica (por ejemplo, una Sociedad Anónima).

Persona jurídica: son entidades y/o sociedades titulares de derechos y obligaciones propias.

Productos Promocionales: La suscripción de cualquier producto promocional estará sujeta, además, una vez suscrito el producto, al cumplimiento de las condiciones específicas establecidas para cada promoción, como pueden ser el plazo, importe mínimo o máximo, o cualesquiera otras que pudieran establecerse.

Proveedores de Servicios de Pago: las entidades que, de conformidad con la normativa aplicable, pueden prestar Servicios de Pago.

Régimen Solidario e Indistinto: disponer del dinero y operar con los productos y/o servicios mediante la aceptación por un solo titular, sin que sea necesario más firmas o aceptaciones por parte de otros titulares.

Resolver: dar por terminado el Contrato.

Registro de Condiciones Generales de la Contratación: es el Registro público en el que ha quedado depositado este modelo de contrato para la inscripción de las cláusulas contractuales que tengan el carácter de condiciones generales de la contratación.

Representante: persona que actúa en nombre de otra y está autorizado para ello.

Saldo: cantidad de dinero que existe en una cuenta bancaria.

Salvo buen fin: la conformidad del ingreso es provisional hasta que se cobre por Bankia.

Servicio de información sobre cuentas: servicio en línea cuya finalidad es facilitar información agregada sobre una o varias cuentas de pago de las que es titular el usuario del servicio de pago, bien en otro Proveedor de Servicios de Pago, bien en varios Proveedores de Servicios de Pago.

Servicio de iniciación del pago: servicio que permite iniciar una orden de pago, a petición del usuario del servicio de pago, respecto de una cuenta de pago abierta con otro Proveedor de Servicios de Pago.

SMS: mensaje de texto de móvil.

Servicio de Correspondencia Electrónica de Bankia Online: Es el servicio que Bankia pone a su disposición en su Bankia Online para que pueda recibir comunicaciones de los productos y servicios que tenga contratados con Bankia.

Servicios de Pago: son los servicios señalados como tales en el Documento/Anexo de Servicios de Pago.

Soporte Duradero: cualquier instrumento que permita almacenar información durante un periodo de tiempo acorde con los fines de dicha información y que permita su fiel reproducción y su fácil acceso para consulta.

Telemática: realizado a distancia, sin presencia física, por vía informática o de telecomunicaciones (por ejemplo, por Internet).

Titulares reales: (I) para personas físicas: la persona titular del producto y/o servicio contratado y (II) en personas jurídicas: persona o personas que en último término posean o controlen directa o indirectamente un porcentaje superior al 25% del capital social o de los derechos de voto, todo ello de conformidad con lo establezca la normativa en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la financiación del terrorismo en cada momento.

TAE: Sin perjuicio de lo dispuesto en las Condiciones Particulares de los productos y/o servicios, la TAE o TAE variable será calculada con arreglo a la fórmula contenida en la circular del Banco de España 5/2012, de 27 de junio (BOE nº 161 de 6 de julio de 2012) o en la normativa vigente que pudiera sustituirla.

Los intervinientes consienten que, si la firma del presente documento se realiza mediante tableta digitalizadora o por vía telefónica, los datos biométricos inherentes a la misma (caligrafía, presión del trazo, voz, velocidad, etc.) sean tratados e incorporados a bases de datos responsabilidad de Bankia, con la finalidad de acreditar la firma del presente documento y custodiar el documento electrónico en el que se formaliza el presente documento. Bankia no cederá dichos datos a terceros salvo (i) para el cumplimiento de una obligación legal, (ii) sea necesario para la ejecución de la relación contractual entre las partes, y/o (iii) haya obtenido el consentimiento expreso y previo de los titulares de los datos para realizar dicha cesión.

Los titulares de los datos pueden ejercitar sus derechos de portabilidad, acceso, rectificación, supresión, oposición y limitación del tratamiento que procedan dirigiendo su solicitud por escrito, acreditando su identidad, a la dirección protecciondedatos@bankia.com o en el apartado de correos nº 61.076, Madrid 28080. Puede consultar información adicional sobre protección de datos en el siguiente enlace: https://www.bankia.es/estaticos//Portal-unico/Pie/Adjuntos/Privacidad/Informacion_adicional_pdataos.pdf

En , a de de .

002086518G - FERNANDO SANZ FERNANDEZ - TITULAR

002086518G - FERNANDO SANZ FERNANDEZ - TITULAR

002086518G - FERNANDO SANZ FERNANDEZ - TITULAR

002086518G - FERNANDO SANZ FERNANDEZ - TITULAR

002086518G - FERNANDO SANZ FERNANDEZ - TITULAR

002086518G - FERNANDO SANZ FERNANDEZ - TITULAR

002086518G - FERNANDO SANZ FERNANDEZ - TITULAR

002086518G - FERNANDO SANZ FERNANDEZ - TITULAR

Número de Referencia:

Entidad Certificadora: Camerfirma S.A.