

D) ANEXO DE SERVICIOS DE PAGO**1.- OBJETO**

El presente documento tiene por objeto establecer las condiciones aplicables a los servicios de pago regulados en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera que son los siguientes (en adelante, los "**Servicios de Pago**"):

- Ingresos y retirada de efectivo en y de una cuenta de pago y todas las operaciones necesarias para la gestión de la propia cuenta de pago.
- Ejecución de operaciones de pago a través de una cuenta de pago o cuando los fondos estén cubiertos por una línea de crédito. Incluye: **Adeudos Domiciliados** recurrentes y no recurrentes; operaciones de pago mediante tarjeta de pago o dispositivo similar; emisión y recepción de transferencias individuales o masivas, esporádicas o permanentes.
- Emisión de instrumentos de pago y adquisición de operaciones de pago.
- Envío de dinero.
- Servicios de iniciación de pagos.
- Servicios de información sobre cuentas.

Cuando el cliente no sea Consumidor ni Microempresa no resultarán de aplicación las disposiciones previstas en los artículos 35.1, 36.3, 44, 46, 48, 52, 60 y 61 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

2.- IDENTIFICADOR ÚNICO

En el momento de la firma del contrato correspondiente, Bankia proporciona al cliente el IBAN (Número Internacional de cuenta Bancaria) y el BIC (Código de Identificación de Negocio), que el cliente debe facilitar para la correcta ejecución de toda operación de pago.

En el caso de tarjetas de débito y/o crédito, el identificador único se corresponde con el número de la tarjeta (16 dígitos) o PAN.

Una operación de pago ejecutada de acuerdo con el identificador único (IBAN+BIC) facilitado, se considera correctamente ejecutada en relación al Beneficiario especificado en el mismo. Si el identificador único fuera incorrecto, aunque Bankia no asumirá responsabilidad por ello, podrá cobrar al cliente gastos si realiza gestiones destinadas a la recuperación de los fondos.

3.- AUTORIZACIÓN Y REVOCABILIDAD DE ÓRDENES DE PAGO

3.1. Los servicios y las operaciones de pago solicitadas por el cliente se entienden autorizados cuando haya otorgado su consentimiento para su ejecución mediante la firma del correspondiente documento, o si hubiese mediado alguna de las técnicas de comunicación a distancia previstas en la normativa vigente, siempre que Bankia tenga datos suficientes que, a su juicio, garanticen su autenticidad, reservándose en todo caso el derecho a solicitar confirmación de los mismos al cliente.

El consentimiento puede ser otorgado con anterioridad a la ejecución de la operación, o con posterioridad si así se pactase, conforme a los límites acordados entre el Ordenante y Bankia, en la forma que Bankia requiera en cada caso para cada tipo de operación.

3.2. El cliente podrá revocar el consentimiento otorgado en cualquier momento anterior a la fecha de irrevocabilidad, lo cual se producirá en los términos establecidos en la normativa vigente y conforme a la operativa y usos bancarios que resulten de aplicación. De igual manera, cuando el consentimiento se haya otorgado para una serie de operaciones de pago, su retirada implica que toda futura operación de pago necesite un nuevo consentimiento expreso.

En caso de solicitar la revocación de una orden de pago, el cliente satisfará a Bankia, por medio de adeudo en la cuenta a través de la cual se presten los servicios de pago, sin necesidad de requerimiento previo, la comisión de revocación correspondiente.

4.- RECEPCIÓN, PLAZO DE EJECUCIÓN Y FECHA VALOR DE ÓRDENES DE PAGO

Los plazos de ejecución de las órdenes de pago realizadas en divisas diferentes del Euro se gestionarán a la mayor brevedad posible, en función de las entidades intervinientes como Proveedores de Servicios de Pago o de los mercados de divisas que intervengan.

Los plazos de ejecución de las órdenes de pago realizadas en Euros serán los que se indican a continuación, con la salvedad de las transferencias inmediatas, que se ejecutarán con valor del mismo día independientemente de la hora en la que se realicen:

4.1. Órdenes de pago emitidas por el cliente:

El momento de recepción es aquél en que la orden de pago es recibida por Bankia, bien se transmita directamente por el Ordenante o bien indirectamente a través del Beneficiario de la operación de pago. Si la recepción se produce en un día inhábil, la orden de pago se considera recibida al siguiente día hábil. No obstante, si una orden de pago se recibe más tarde del horario establecido, se considera recibida el día hábil siguiente:

- Transferencias valor mismo día: 12:00 horas
- Transferencias ordinarias: 20:00 horas.
- Transferencias ordenadas en soporte magnético: 14:00 horas.
- Transferencias urgentes vía Banco de España: 14:30 horas.

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

4.2. Órdenes de pago en las que el cliente sea Beneficiario:

Se abonarán tan pronto como sea posible, tras la recepción por parte de Bankia de los fondos correspondientes al importe de la operación de pago, remitidos por parte del Proveedor de Servicios de Pago del Ordenante. La fecha valor del abono de una operación de pago en la cuenta del cliente no será posterior al día hábil en el que el importe de la operación de pago sea abonado a Bankia. En el caso de cheques, letras de cambio o pagarés u otras operaciones sujetas a cláusula suspensiva, la fecha de valor del abono se aplicará cuando se produzca el abono en firme a Bankia.

Los ingresos de efectivo que se realicen en una cuenta de pago en la misma moneda de esa cuenta, estarán disponibles desde el mismo momento en que tenga lugar el ingreso, teniéndose esa fecha como fecha valor del ingreso. Cuando la cuenta de pago en la que se efectúe el ingreso de efectivo esté a nombre de un cliente que no tenga la consideración de Consumidor o Microempresa, los ingresos estarán disponibles, como máximo, al día hábil siguiente al de la recepción de los fondos, teniendo los fondos ingresados igual fecha de valor.

4.3. Órdenes de pago recibidas mediante Servicios de Iniciación de Pagos

En los casos en los que las órdenes de pago se remitan a través de prestadores de servicios de iniciación de pagos, el momento de recepción de la orden de pago será cuando la orden de pago sea recibida por Bankia.

5.- RECHAZO DE ÓRDENES DE PAGO

Bankia podrá rechazar las órdenes de pago en el supuesto de que existan indicios de fraude o blanqueo de capitales, así como en los casos en que las mismas no cumplan las condiciones requeridas, no contengan información suficiente, sean erróneas o no exista saldo suficiente para ejecutarla. En tal caso informará al cliente, con antelación a la fecha de ejecución de la orden de pago, de los motivos de dicha circunstancia y el procedimiento, en su caso, para subsanar los posibles errores, salvo que una norma prohíba a Bankia tal notificación. Bankia podrá cobrar una comisión razonable por esta notificación cuando el rechazo estuviera objetivamente justificado. En caso de sospecha de fraude, fraude real o amenazas para la seguridad, Bankia lo pondrá en conocimiento del titular a través de cualquiera de los medios de notificación previstos en el Contrato de Prestación de Servicios del que es anexo el presente documento.

Las órdenes de pago cuya ejecución haya sido rechazada no se consideran recibidas.

El cliente reconoce que es responsabilidad del mismo proporcionar a Bankia órdenes de pago completas, correctas, inequívocas y precisas.

Por ello, el cliente asume íntegramente la responsabilidad por cualquier error, omisión, y/o ambigüedad en dicha información que pudiera ocasionar que las órdenes de pago sean rechazadas o ejecutadas de forma incorrecta.

El cliente reconoce que Bankia no será responsable de ninguna pérdida o daño en los que el mismo incurra o sufra como resultado del aplazamiento o rechazo de la ejecución de una orden de pago.

6.- DEVOLUCIÓN DE OPERACIONES DE PAGO INICIADAS POR UN BENEFICIARIO O A TRAVÉS DE ÉL

6.1. El Ordenante puede solicitar la devolución de la cantidad correspondiente a una operación de pago autorizada, iniciada por un Beneficiario o a través de él, durante un plazo máximo de ocho (8) semanas contadas a partir de la fecha de adeudo de los fondos en su cuenta, siempre que se satisfagan las siguientes condiciones:

- La autorización no especifique el importe de la operación, y
- El importe supere el que el Ordenante podía esperar razonablemente, teniendo en cuenta sus anteriores pautas de gasto, las condiciones de su contrato y las circunstancias pertinentes al caso (no se consideran motivos relacionados con el cambio de divisas si se ha aplicado el tipo de cambio de referencia acordado).

En los diez (10) días hábiles desde la recepción de la solicitud de devolución, Bankia procederá a la devolución de la operación de pago o a la denegación de la devolución, justificando la misma.

En todo caso, el Ordenante no tiene derecho a la devolución si ha transmitido directamente su consentimiento a la orden de pago a Bankia siempre que Bankia o el Beneficiario proporcionen o pongan a su disposición información relativa a la futura operación al menos con cuatro (4) semanas de antelación a la fecha prevista.

Cuando el cliente no sea Consumidor ni Microempresa, no corresponderá la devolución aun cuando se den las condiciones señaladas anteriormente, entendiéndose firmes e irrevocables las operaciones de pago ejecutadas.

6.2. En el caso de Adeudos Domiciliados, no podrá denegarse la devolución cuando se cumplan las condiciones señaladas. No obstante, cuando el cliente no sea Consumidor no corresponderá la devolución, entendiéndose firmes e irrevocables las operaciones de pago ejecutadas, y el cliente tendrá que dirigirse directamente al Beneficiario de la operación de pago (adeudo), sin que quepa ninguna reclamación a Bankia.

7.- GASTOS, COMISIONES Y TIPOS DE INTERÉS

En caso de que una operación de pago que deba ser abonada en la cuenta de un cliente conlleve la aplicación por Bankia de gastos o comisiones, dichos gastos y comisiones podrán ser deducidos del importe transferido antes de abonarlo, si bien los mismos aparecerán en la información facilitada al cliente por Bankia.

Las tarifas, comisiones y gastos repercutibles por los servicios de pago prestados se detallan en las condiciones particulares de cada producto o servicio y, en su caso, en el Anexo de Precios y/o Documento Informativo de Comisiones que pueda tener publicado Bankia.

El cambio aplicado en transferencias denominadas en una moneda distinta del Euro se realiza de acuerdo a los siguientes criterios como norma general:

- Para transferencias emitidas por importe inferior al contravalor de 3.000,- € se aplica el último cambio de venta de divisas que Bankia tenga publicado.
- Para transferencias emitidas por importes superiores al contravalor de 3.000,- € e inferiores a 200.000,- € se aplica:
 - El cambio determinado por la sala de cambios de Bankia en el momento de hacer la transferencia (cambio online con 3 minutos de vigencia proporcionado por la aplicación de cambio continuo).
 - O el de cierre de bolsa si la oficina elige la opción de cambio fin de día o si en el momento de realizar la transferencia estuviese desactivada la cotización automática por algún motivo o la divisa no cotiza online.

- Para transferencias superiores a 200.000,- € de contravalor se aplicará el cambio de fin de día, salvo que la oficina o el cliente contraten un cambio para realizar la transferencia y lo aplique al teclear la operación.

Bankia podrá cobrar gastos por la comunicación de información adicional a la exigida por la normativa aplicable, o con mayor frecuencia que la exigida por la misma, o por la transmisión de la información por medios de comunicación diferentes a los pactados, siempre que la información se solicite a petición del cliente.

8.- SERVICIOS DE INICIACIÓN DE PAGOS Y DE INFORMACIÓN SOBRE CUENTAS

Respecto de los Servicios de iniciación de pagos, el cliente tiene derecho a recurrir a un Proveedor de Servicios de Pago que preste este servicio, prestando su consentimiento para ello de conformidad con la normativa aplicable, siempre que se pueda acceder en línea a la correspondiente cuenta de pago. En caso de prestarse servicios de iniciación de pagos por parte de Bankia, éstos se prestarán de conformidad con la normativa que resulte aplicable.

Respecto de los Servicios de información sobre cuentas, Bankia o terceros podrán prestar este servicio sobre la base del consentimiento del cliente, de conformidad con la normativa aplicable.

Bankia podrá denegar el acceso a una cuenta a un Proveedor de Servicios de Pago que pretenda prestar cualquiera de los dos servicios anteriores por razones objetivamente justificadas y debidamente documentadas relacionadas con el acceso no autorizado o fraudulento a la cuenta de pago, informando al Ordenante de la denegación y los motivos para ello de conformidad con la normativa aplicable.

En relación con dichos servicios, Bankia proporcionará al cliente la información que exija la normativa aplicable.

9.- COMUNICACIONES REFERENTES A LAS OPERACIONES DE PAGO

Cuando se ejecute una operación, Bankia pondrá a disposición del cliente la información relevante relativa a dicha operación, conforme se exija por la normativa que resulte aplicable conforme a lo recogido en las Condiciones Generales, y en estas condiciones particulares:

En el caso de adeudos domiciliados, una referencia que permita al cliente identificar la operación.

- Cuando esté disponible, la información relativa al beneficiario que el cliente haya facilitado a Bankia.
- La moneda utilizada y el importe cargado o abonado para la orden de pago.
- El precio del servicio o los gastos o intereses generados, en su caso, por la operación a cargo del cliente. En su caso, el tipo de cambio de divisa utilizado en la operación y el importe de la operación aplicando dicho tipo de cambio.
- La fecha valor del adeudo o la fecha de recepción de la orden de pago.
- La fecha valor del abono.

En cualquier momento de la relación contractual el cliente del servicio de pago puede solicitar a Bankia copia del contrato y de sus condiciones, así como la información que sea legalmente exigible, en soporte papel o en otro Soporte Duradero.

10.- RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD

10.1. Responsabilidades del cliente con los instrumentos de pago:

El titular debe custodiar los talonarios de cheques, pagarés u otros medios o servicios de pago de los que Bankia le haga entrega y, en su caso, la libreta y tarjetas de débito y crédito asociadas a la cuenta, así como los elementos de seguridad personalizados de que vayan provistos estos instrumentos, debiendo utilizarlos de conformidad con las condiciones que regulen su emisión y utilización, tomando en particular todas las medidas razonables para proteger los elementos de seguridad personalizados de los que vayan provistos. Será responsabilidad del titular mantener en secreto y custodiar diligentemente sus elementos de seguridad identificativos, evitando el acceso a los mismos por parte de terceros. En este sentido, el titular se compromete expresamente a no revelar ni facilitar sus elementos de seguridad identificativos a otras personas y a mantenerlos en lugar seguro.

En caso de extravío, robo, sustracción o utilización no autorizada de los elementos de seguridad identificativos o del instrumento de pago, el titular deberá comunicarlo a Bankia sin demoras indebidas. A estos efectos, se considerará que concurre una demora indebida cuando no se

produzca la notificación en las 24 horas siguientes al momento en que el titular tome conocimiento del acaecimiento de los mencionados hechos. Mientras no se realice esta comunicación, será responsabilidad del titular cualquier operación realizada con sus elementos de seguridad identificativos, quedando Bankia liberada de la responsabilidad que pueda surgir como consecuencia de las operaciones en las que se indiquen el número del documento acreditativo y/o los correspondientes elementos de seguridad identificativos.

En especial, en cuanto a los cheques y otros efectos cambiarios, Bankia no será responsable en caso de que concurra culpa o negligencia en el librador de un efecto, la cual podrá manifestarse, entre otros supuestos, en el incumplimiento de su deber de custodia o en la demora injustificada en la comunicación a Bankia de un eventual robo, sustracción o extravío del efecto mediante la correspondiente denuncia.

En particular, respecto a tarjetas y libretas deberá:

- Firmar la tarjeta y, en su caso, destruir la anterior.
- Memorizar el Número de Identificación Personal (PIN). No anotarlo en la tarjeta/libreta ni en ningún objeto que lleve o guarde habitualmente junto a ellas. No comunicarlo a ninguna persona.
- No utilizar un número PIN referido a datos personales.
- Mantener las distancias y no hablar con desconocidos en los cajeros.
- Retirar del puesto automático la tarjeta/libreta, comprobante y el dinero en su caso.
- Notificar sin demora a Bankia el extravío, sustracción o uso no autorizado, a través de los medios siguientes, o los que Bankia indique en cada momento:
 - El centro de Atención a Clientes de Bankia en el teléfono 900 10 30 50 (gratuito).
 - En cualquier oficina de Bankia.
 - En los teléfonos 900 10 30 50, 91 602 46 80 ó +34 916024680 si llama desde el extranjero, disponibles 24 horas, o el +34 91 602 46 43, si precisa atención en inglés, alemán o francés, de lunes a viernes de 8:00 h a 21:00 h.
 - Escrito dirigido al Registro General de la entidad situado en Paseo de la Castellana, 189, 28046 Madrid.
 - Bankia Online de Bankia.
 - Cualquier entidad financiera concertada con Bankia que acepte la tarjeta como Instrumento de pago, ya sea en España o en el extranjero, entregando o remitiendo posteriormente a Bankia copia de la denuncia hecha ante autoridad nacional o extranjera competente.

Bankia puede proceder al bloqueo de cualquier Instrumento de pago convenido con el cliente por razones tales como la preservación de la seguridad de dicho instrumento, cualquier sospecha a juicio de Bankia de actuación no autorizada o fraudulenta de dicho instrumento, y/o un aumento significativo del riesgo de que el cliente no pueda hacer frente a su obligación de pago si el mencionado instrumento está asociado a una línea de crédito. Dicha información se facilitará con carácter previo al bloqueo o tan pronto como sea posible una vez realizado el mismo, a menos que la comunicación resulte comprometida por razones de seguridad objetivamente justificadas o sea contraria a la normativa vigente.

10.2 Responsabilidades del cliente con operaciones no autorizadas o ejecutadas incorrectamente:

Cuando el cliente tenga conocimiento de que se ha producido una operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente, debe comunicarlo sin tardanza a Bankia, utilizando los medios que Bankia ha puesto a su disposición. La comunicación debe realizarse en un plazo máximo de trece (13) meses desde la fecha del adeudo o del abono, cuando Bankia hubiera proporcionado o hecho accesible al cliente la información sobre la operación de pago. El plazo citado anteriormente es de un (1) mes a contar desde la fecha del adeudo o del abono, cuando el cliente no actúe como Consumidor.

Tras la comunicación del cliente, Bankia le devolverá de inmediato, si procede, el importe de la operación no autorizada y restablecerá, en su caso, la cuenta al estado que habría existido de no haberse efectuado la operación de pago no autorizada.

Sin perjuicio de lo anterior, en 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, con anterioridad a la notificación, el cliente que sea Consumidor o Microempresa soportará hasta un máximo de cincuenta euros (50 EUR). Con anterioridad a la notificación, el cliente que no sea Consumidor ni Microempresa es responsable total de las pérdidas que afronte de operaciones no autorizadas cuando concurra actuación fraudulenta, extravío o sustracción, salvo pacto en contrario.

Igualmente, el cliente es responsable total de las pérdidas que afronte de operaciones no autorizadas cuando resulte de su actuación fraudulenta o del incumplimiento deliberado o gravemente negligente de sus obligaciones frente a Bankia.

En todo caso, salvo en el supuesto de actuación fraudulenta, el cliente no soportará consecuencia económica alguna por la utilización del instrumento de pago extraviado o sustraído con posterioridad a la notificación.

El cliente no será responsable de soportar las citadas pérdidas si concurren los siguientes hechos:

- al cliente no le resulte posible detectar la pérdida, el robo o la apropiación indebida de un instrumento de pago antes de un pago, salvo cuando haya actuado fraudulentamente; o
- la pérdida se deba a la acción o inacción de empleados o de cualquier agente, sucursal o entidad de un Proveedor de Servicios de Pago al que se hayan externalizado actividades.

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

Asimismo, en el caso de cliente Consumidor o Microempresa, pero no para los demás casos, si el Proveedor de Servicios de Pago del Ordenante no exige autenticación reforzada de cliente, el Ordenante solo soportará las posibles consecuencias económicas en caso de haber actuado de forma fraudulenta. En el supuesto de que el Beneficiario o el Proveedor de Servicios de Pago del Beneficiario no acepten la autenticación reforzada del cliente, deberán reembolsar el importe del perjuicio financiero causado al Proveedor de Servicios de Pago del Ordenante.

10.3. Responsabilidades de Bankia:

Bankia es responsable frente al cliente de la correcta ejecución de las operaciones de pago ordenadas por éste hasta el momento en que se abone en la cuenta del Proveedor de Servicios de Pago del Beneficiario.

En el caso de operaciones de pago no ejecutadas o ejecutadas defectuosamente, cuando Bankia sea responsable, devolverá sin demora injustificada al Ordenante 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 si no hubiera tenido lugar la operación de pago defectuosa.

En las órdenes de pago iniciadas por el cliente en las que él mismo sea el Beneficiario, Bankia es responsable de la correcta transmisión de la orden de pago al Proveedor de Servicios de Pago del Ordenante. En estos casos, cuando la operación no se ejecute o se ejecute de manera defectuosa, por causa imputable al Ordenante, Bankia reiterará inmediatamente la orden de pago al Proveedor de Servicios de Pago del Ordenante. Bankia es responsable frente al Beneficiario de la gestión de la operación de pago. En particular, velará porque, una vez abonada en su cuenta la cantidad correspondiente a la operación de pago, la misma esté a disposición del cliente inmediatamente después de producido dicho abono.

Por su parte, Bankia se compromete, respecto a los instrumentos de pago que emita, a cerciorarse de que los elementos de seguridad personalizados del instrumento de pago (en especial, el PIN de las tarjetas financieras) sólo sean accesibles para el titular y a no remitir al titular instrumentos de pago que no hayan sido solicitados o autorizados (sin perjuicio de lo indicado con anterioridad en el presente apartado y en las condiciones particulares de los contratos de tarjetas de crédito y débito, reservándose Bankia el derecho a sustituir instrumentos de pago por la incorporación de nuevas funcionalidades a los mismos). Bankia garantizará que el titular disponga de medios adecuados y gratuitos que le permitan comunicar el extravío, sustracción o utilización no autorizada de sus instrumentos de pago o el desbloqueo, en su caso, de dichos instrumentos e impedirá la utilización de un instrumento de pago una vez efectuada por el titular la comunicación de su extravío, sustracción o utilización no autorizada.

Asimismo Bankia se reserva la facultad de suspender, extinguir o modificar los correspondientes servicios, así como la facultad de sustituir los dispositivos automáticos actualmente en funcionamiento por otros con las características que se estimen convenientes. Bankia no asume responsabilidad frente al titular ni frente a terceros por cualquier interrupción de los servicios que pueda producirse en los dispositivos automáticos, por causas de fuerza mayor y, ajena a Bankia como avería o accidente.

Ninguna de las partes asumirá responsabilidad por la actuación de los operadores de los medios de comunicación (teléfono, correos, internet, etc.) ajenos a ambos. Ni Bankia ni el titular responderán de los daños y perjuicios que pudieren derivarse para el banco, el titular o para terceros como consecuencia de la no recepción o de la recepción tardía de comunicaciones por causa imputable exclusivamente a dichos operadores ajenos a Bankia utilizado por el titular. Así mismo no asumirá responsabilidad alguna por la no ejecución o retrasos de la ejecución de cualesquiera operaciones si tal falta de ejecución o retraso fuera consecuencia de un supuesto de fuerza mayor, caso fortuito o, en general, cualquier circunstancia en la que no se pueda tener un control directo (tales como corte de suministro eléctrico y/ o telefónico, virus informáticos, deficiencias en los servicios de telecomunicaciones o el compromiso de las claves, elementos de seguridad o identificativos).

La responsabilidad de Bankia en relación con los Servicios de iniciación de pagos y de información sobre cuentas quedará limitada a lo recogido en la normativa aplicable.

11.- RECLAMACIONES Y RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

11.1. Resolución de reclamaciones:

El cliente podrá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente señalado en el Contrato de Prestación de Servicios del que el presente documento es anexo para la resolución de reclamaciones de sus usuarios de servicios de pago, dándole respuesta dicho Servicio en el plazo de quince días hábiles después de recibir la reclamación. En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta por razones ajenas a la voluntad de Bankia, ésta podrá dar una respuesta provisional y posteriormente una definitiva en el plazo de un mes.

11.2. Resolución alternativa de conflictos:

Las quejas y reclamaciones derivadas de la prestación de servicios de pago serán resueltas por la entidad de resolución alternativa de litigios de consumo en el sector financiero en el momento en el que se cree la citada entidad. Hasta entonces podrá dirigirse a 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 los casos previstos en el Contrato de Prestación de Servicios.

CLÁUSULA FINAL. INFORMACIÓN RELATIVA A LA FUSIÓN CAIXABANK-BANKIA

Se informa al cliente 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). Para presentar la reclamación ante esta institución 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.

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_pdatos.pdf

En , a de de .

002086518G - FERNANDO SANZ FERNANDEZ - TITULAR

002086518G - FERNANDO SANZ FERNANDEZ - TITULAR

002086518G - FERNANDO SANZ FERNANDEZ - TITULAR

-
-
-
-
-

Número de Referencia:
Entidad Certificadora: Camerfirma S.A.