

# INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL

## Depósitos a la vista y de ahorro

CIRCULAR 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España (BOE 06/07/2012)

La información resaltada en **negrita** es especialmente relevante

"Unicaja Banco, S.A. está adherida al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito, creado por el Real Decreto-ley 16/2011, de 14 de octubre, cuya cobertura tiene un importe máximo de 100.000 euros (o, en los casos de depósitos no nominados en euros, su equivalente en la divisa de que se trate) por depositante y entidad de crédito."

# 1 / 6

Este número es indicativo del riesgo del producto, siendo 1 / 6 indicativo de menor riesgo y 6 / 6 de mayor riesgo.

**El presente documento se extiende en respuesta a su solicitud de información. No constituye la formalización de un contrato y, por tanto, no tiene carácter vinculante.**

### ENTIDAD DE CRÉDITO

- **UNICAJA BANCO, S.A. N.I.F.: A93139053**
- Inscripción en el Registro Mercantil de Málaga: Tomo 4952, Libro 3859, Sección 8, Hoja MA-111580, folio 1º, Inscripción 1ª
- Inscripción en el Registro Administrativo de Bancos y Banqueros del Banco de España: Codificación 2103, bajo la supervisión del Banco de España en lo relativo a la prestación de servicios de pago.
- Domicilio social: Avda. Andalucía 10 - 12. 29007 - Málaga.
- Número de teléfono: 952 138 000
- Correo electrónico: info@unicaja.es
- Dirección de página electrónica: <https://www.unicajabanco.es>

### DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

Tipo de depósito	CUENTA CORRIENTE REAL MADRID. (Denominada en Euros).
Importe	Sin mínimo ni máximo.
Plazo	<b>Indefinido.</b>
Liquidación	Trimestral. La fórmula para el cálculo de los intereses es la siguiente: Capital multiplicado por rédito y por tiempo, dividido por treinta y seis mil quinientos (36.500). En esta fórmula se considera que el interés nominal es el importe de los intereses; el capital, el saldo de capital; el rédito, el tipo de interés nominal anual; y el tiempo, el número de días expresados en días naturales. Para el cómputo de estos intereses se tomará el año natural de trescientos sesenta y cinco (365) días.
Tipo de interés nominal anual acreedor	El saldo acreedor de la cuenta devengará a favor del CLIENTE el siguiente tipo de interés nominal anual: <b>0,000 % T.A.E.: 0,000 %.</b>
Tipo de interés nominal anual sobre descubierto tácito	Consumidor.....: <b>7,298 % T.A.E.: 7,500 %.</b> Autónomo/Profesional: 25,000 % <b>T.A.E.: 27,442 %.</b> Para cuentas con consumidores. La T.A.E. máxima será 2,5 veces el tipo de interés legal del dinero. La fórmula para el cálculo de los intereses es la siguiente: Capital multiplicado por rédito y por tiempo, dividido por treinta y seis mil quinientos (36.500). En esta fórmula se considera que el interés nominal es el importe de los intereses; el capital, el saldo de capital; el rédito, el tipo de interés nominal anual; y el tiempo, el número de días expresados en días naturales. Para el cómputo de estos intereses se tomará el año natural de trescientos sesenta y cinco (365) días. <b>Unicaja</b> no está obligada a aceptar disposiciones o cargos en descubierto. De producirse saldo deudor para el cliente, este deberá regularizarlo sin necesidad de requerimiento alguno. Los intereses de saldo deudor liquidados y no satisfechos se capitalizan.
Comisión de mantenimiento de la cuenta	La comisión de mantenimiento es: - Cumpliendo condiciones: 0,00 Euros anuales - Incumpliendo condiciones: 120,00 Euros anuales (30,00 Euros al trimestre), que es la comisión actual de la cuenta corriente estándar. En el supuesto de que la cuenta se encuentre inmovilizada, la comisión de mantenimiento de la cuenta es: - Cumpliendo condiciones: 0,00 Euros anuales - Incumpliendo condiciones: 120,00 Euros anuales (30,00 Euros al trimestre), que es la comisión actual de la cuenta corriente estándar. Quedará inmovilizada la cuenta si transcurriesen dieciocho (18) meses sin efectuarse en la misma nuevos ingresos o disposiciones de saldo.
Comisión por descubierto tácito	4,500 % sobre el mayor saldo deudor del periodo de liquidación con un mínimo de 15,00 Euros. Periodicidad trimestral.
Comisión por Reclamación de Posiciones Deudoras	45,00 Euros.

Comisión de Administración	La comisión de administración es: - Cumpliendo condiciones: 0,00 Euros por apunte. - Incumpliendo condiciones: 0,60 Euros por apunte, que es la comisión actual de la cuenta corriente estándar.
Comisión por reintegro de entidad adscrita a CECABANK diferente a Unicaja banco	4,000 % con un mínimo de 3,00 Euros (con presentación de libreta/cheque).

## OTRAS CONDICIONES E INFORMACIONES DE INTERÉS

**1.- Beneficios aplicables a la Cuenta Real Madrid. - Unicaja Banco** beneficiará esta Cuenta Real Madrid, exonerando al CLIENTE del pago de las siguientes comisiones y gastos, siempre que este cumpla los requisitos detallados en la CONDICIÓN ESPECÍFICA de "Requisitos necesarios para la aplicación de los beneficios" de este contrato:

- Las comisiones de mantenimiento y de administración de esta cuenta.
- La comisión por transferencia no urgente en euros entre cuentas de pago de clientes ubicadas en la zona SEPA siempre que el CLIENTE la realice a través de la Banca Electrónica de **Unicaja Banco**, de la Banca móvil o de su red de cajeros automáticos. En todo caso quedan excluidas de esta exención las transferencias inmediatas y las órdenes de movimientos de fondos (OMF) -a través de Banco de España-.
- La comisión por ingreso de cheques nacionales en euros.
- En el Servicio de alertas, el CLIENTE tendrá los avisos gratis por vía SMS.

La aplicación de estas exenciones será realizada de forma automática y unilateral por parte de **Unicaja Banco**, solo por el hecho de que la cuenta permanezca en vigor y se cumplan, por parte del CLIENTE, los requisitos necesarios para su aplicación.

Estos beneficios no serán de aplicación en caso de que el CLIENTE se encuentren en situación de morosidad o en cualquier otra situación de irregularidad en el cumplimiento de sus obligaciones con **Unicaja Banco**.

**Unicaja Banco** podrá modificar o cancelar estos beneficios en cualquier momento, conforme a lo establecido en la CONDICIÓN GENERAL relativa a la "MODIFICACIÓN E INCORPORACIÓN DE CONDICIONES" de este contrato.

**2.- Requisitos necesarios para la aplicación de los beneficios. -** Las condiciones especiales recogidas en la CONDICIÓN ESPECÍFICA de "Beneficios aplicables a la Cuenta Real Madrid" se aplicarán siempre y cuando el CLIENTE cumpla, durante toda la vigencia de este contrato, la totalidad de los requisitos que se detallan a continuación:

- Que el CLIENTE tenga formalizado con **Unicaja Banco** el Contrato de Adhesión a sus Servicios de Banca a Distancia, haya contratado como Servicio Accesible del mismo el Servicio Unibuzón y lo tenga activado para recibir, mediante este servicio, todas las comunicaciones que **Unicaja Banco** le remita sobre esta cuenta, por formulario electrónico en vez de por correo postal.
- Que el CLIENTE utilice, exclusivamente, los canales digitales (Banca a Distancia y Cajeros) para las operaciones de pago de recibos e impuestos, reintegros de efectivo, trasposos y transferencias, ingreso de cheques, solicitud de talonario y consultas de posición, saldo o extracto, relacionadas con esta cuenta.  
Este último requisito no se exigirá si el importe de la operación excede los límites que estén permitidos, en cada momento, para realizar la operación en la Banca a Distancia y/o cajero automático.

En caso de que el CLIENTE no cumpla todos los requisitos establecidos en esta CONDICIÓN ESPECÍFICA, la actual Cuenta Real Madrid se transformará en una cuenta a la vista ordinaria y no serán de aplicación las exenciones de comisiones indicadas previamente, aplicándose en su lugar las condiciones recogidas para incumplimiento en el documento informativo de las comisiones aplicables a esta cuenta, que, como anexo, se entrega al CLIENTE y que forma parte integrante de este contrato.

## OTRAS CONDICIONES

### 1.- INGRESOS Y DISPOSICIONES

**A) Ingresos.** Podrán realizar ingresos en esta cuenta tanto el CLIENTE como terceros.

- En efectivo en oficina previo recuento de las cantidades.
- Mediante transferencia o traspaso.
- Con abono en cuenta de cheque u otros instrumentos representativos de créditos sujetos a cláusula suspensiva, quedando condicionado al buen fin de los mismos y su importe será indisponible hasta el momento de su cobro efectivo. Por tanto, la fecha de valor se fijará en el momento de abono en firme.
- El efectivo ingresado a través de cajeros automáticos pertenecientes a **Unicaja Banco** se haya sujeto a verificación posterior del depósito por **Unicaja Banco**. Dichas cantidades serán aceptadas en la fecha en que se realice su comprobación por **Unicaja Banco**. De existir diferencia alguna en más o en menos entre la cantidad de dinero depositada, según el justificante dispensado en base a los datos proporcionados por el cliente, y la cantidad comprobada por **Unicaja Banco**, el cliente acepta como exacta ésta última.

**B) Disposiciones.** La disposición del saldo de la cuenta se realizará, mediante cualquier clase de operación admitida por la legislación vigente y los usos bancarios.

El CLIENTE podrá disponer de la cuenta, entre otras formas, mediante la utilización de los talonarios de cheques y pagarés de cuenta corriente que pueda facilitarle **Unicaja Banco**, quedando obligado a custodiarlos con la debida diligencia y a comunicar a **Unicaja Banco** inmediatamente por escrito cualquier pérdida, sustracción, destrucción o uso indebido de los mismos. **Unicaja Banco** quedará relevada de responsabilidad si, habiendo actuado con la diligencia debida en el análisis de los requisitos del cheque o pagaré efectuase algún pago con anterioridad a la notificación en forma fehaciente de la pérdida, sustracción, destrucción o uso indebido de aquellos. El cliente se obliga a expedir cheques y pagarés con los requisitos exigidos por la normativa mercantil y fiscal. **Unicaja Banco** no estará obligada a atenderlos cuando no cumplan con dichos requisitos o no aparezcan firmados por el cliente, apoderado o autorizado.

Para la realización de los reintegros por el cliente, o sus apoderados o autorizados, en sucursal distinta a la de apertura de la cuenta e importe superior a 900 euros, será necesaria la utilización de cheque o pagaré, siendo facultativo para **Unicaja Banco** acceder a los mismos de no presentarse uno u otro.

El pago en efectivo de cheques y pagarés a persona distinta de las mencionadas en el párrafo anterior se realizará en la sucursal en la que la cuenta haya sido abierta; el pago en oficina distinta de ésta será potestativo para **Unicaja Banco**.

Los CLIENTES de cuentas en moneda extranjera podrán disponer tanto en la divisa en la que la misma se haya abierto, como en otra divisa o en euros, mediante la conversión correspondiente.

Con la formalización del contrato, el CLIENTE tendrá la posibilidad de contratar una tarjeta de débito con la que podrá realizar disposiciones de la cuenta y operaciones de pago con cargo a la cuenta que está vinculada a la tarjeta. El uso de la tarjeta requiere la presentación de la misma debidamente firmada en el espacio establecido para ello, acreditando su identidad y firmando las facturas o comprobantes que se extiendan al efecto. La firma puede ser sustituida por la introducción o lectura de la tarjeta en los terminales de punto de venta y por el marcaje del número secreto.

El titular deberá emplear las medidas razonables para proteger la tarjeta así como la clave secreta o número personal que le permite utilizarla. No podrá utilizar número de identificación personal coincidente con las cifras contenidas en otros documentos u objetos de uso habitual que habitualmente porte junto a la tarjeta.

Cuando tenga conocimiento de la ejecución incorrecta o no autorizada de una operación de pago realizada con la tarjeta o del extravío o sustracción de la misma, deberá notificarlo a **Unicaja Banco** sin tardanza injustificada.

**OTRAS CONDICIONES E INFORMACIONES DE INTERÉS (Continuación...)**

**C) Restricción horaria en ventanilla:** Las operaciones relativas a ingresos, reintegros, pagos de recibos, impuestos, tasas y otros ingresos de derecho público, todos ellos realizados en efectivo, únicamente podrán realizarse en las ventanillas de las sucursales abiertas al público durante la franja horaria que, para la realización de tales operaciones en ventanilla, se encuentre publicada en el tablón de anuncios de cada sucursal y en la página web de **Unicaja Banco**, [www.unicajabanco.es](http://www.unicajabanco.es).

**D) Operaciones de pago sujetas a la ley de servicios de pago:**

- Ingresos y retiradas de efectivo con destino u origen, respectivamente, en una cuenta de pago, lo que comprende las operaciones relativas a la concreta gestión de la cuenta de pago (por ejemplo, el abono de intereses o el cobro de comisiones y gastos).
- Emisión y recepción de transferencias de fondos, no permanentes y permanentes, con origen o con destino a una cuenta de pago.
- Ejecución de adeudos domiciliados, recurrentes y no recurrentes, lo que comprende tanto el cargo al ordenante como el abono en cuenta al beneficiario.
- Operaciones con tarjeta de débito o crédito, o con instrumentos de pago análogos, realizadas en cajero automático, terminal de punto de venta (TPV), o terminal similar, y que impliquen en estos últimos casos la práctica de un apunte de adeudo y otro de abono en cuentas de pago.
- Envíos de dinero.
- Servicio de iniciación de pagos.
- Servicio de información sobre cuentas.

**2.- COMISIONES, GASTOS REPERCUTIBLES Y RETRIBUCIÓN DEL DEPÓSITO**

Además de las comisiones indicadas en los apartados anteriores, **Unicaja Banco** percibirá las comisiones que correspondan por los servicios y operaciones que, vinculados a la cuenta, el CLIENTE realice. Dichas comisiones serán en todo caso las previstas en la Tarifa de Comisiones, Condiciones y Gastos Repercutibles a Clientes publicada por **Unicaja Banco** y que puede consultarse en las oficinas abiertas al público y en [www.unicajabanco.es](http://www.unicajabanco.es).

La modificación de las anteriores comisiones, o la incorporación de otras nuevas, se regirá por lo previsto en el punto 4 de este apartado.

Serán de cuenta del CLIENTE los gastos de todo orden que se originen como consecuencia de la formalización del contrato, o del nacimiento, cumplimiento o extinción de las obligaciones derivadas del mismo, incluyendo los motivados por la emisión y el envío de cualquier documento o comunicación que hubiera de efectuarse a solicitud del CLIENTE o conforme a lo pactado en el contrato, según Tarifas Oficiales vigentes en cada momento, así como los correspondientes a impuestos actuales y futuros, y a aranceles notariales.

Los intereses serán abonados en la propia cuenta con deducción de las retenciones o ingresos a cuenta exigidos por la normativa fiscal vigente.

**3.- DURACIÓN DEL CONTRATO Y CANCELACIÓN DE LA CUENTA**

La duración del contrato es indefinida, si bien el titular podrá resolver el contrato en cualquier momento, sin necesidad de preaviso alguno. Si se resuelve el contrato a instancia de **Unicaja Banco** se habrá de preavisar al titular con una antelación de 15 días, salvo que sea consumidor o microempresa, de acuerdo con la normativa vigente, en cuyo caso el plazo de preaviso será como mínimo de dos meses.

La extinción del contrato por voluntad del CLIENTE no requerirá la previa conformidad de **Unicaja Banco**, pero ésta podrá aplazar la efectividad de dicha extinción durante el tiempo necesario para permitir el adeudo de las operaciones que estén en curso como consecuencia de la utilización de los medios de pago asociados a la cuenta.

El CLIENTE, sin contar con el consentimiento de **Unicaja Banco**, no podrá instar la cancelación de la cuenta, cuando la misma esté designada como domicilio de pago de operaciones crediticias en vigor concertadas con **Unicaja Banco**.

Cancelada la cuenta, el CLIENTE está obligado a la devolución de la Libreta y de cualquier otro documento o medio de pago vinculado con la misma que obre en su poder.

**4.- MODIFICACIÓN DE CONDICIONES CONTRACTUALES**

La modificación por **Unicaja Banco** de las condiciones contractuales y la incorporación de otras nuevas, siempre que no se trate de condiciones afectadas por lo previsto en la normativa reguladora de los servicios de pago, cuya modificación o incorporación se regirá por lo previsto en las "Condiciones generales relativas a la prestación de servicios de pago", serán comunicadas al CLIENTE mediante comunicación individual antes de su aplicación, con una antelación mínima de un mes a su efectiva aplicación. Este plazo de comunicación previa para la aplicación de las futuras modificaciones que **Unicaja Banco** promueva sobre las condiciones del contrato será de quince (15) días en la medida en que el titular del contrato no tenga la condición de consumidor ni de microempresa a los efectos previstos en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

Si el titular no comunica a **Unicaja Banco** la no aceptación de la modificación antes de la fecha propuesta de entrada en vigor, se considerará que ha aceptado las nuevas condiciones.

No obstante lo anterior, se podrán aplicar de manera inmediata las modificaciones sobre tipos de interés, comisiones y gastos repercutibles que resulten inequívocamente más favorables para el titular.

**5.- DOMICILIO Y COMUNICACIONES**

Las notificaciones, requerimientos y comunicaciones (en adelante, referidas en esta cláusula como notificaciones) se realizarán al domicilio designado por el CLIENTE, surtiendo en tal caso efecto aun cuando la entrega no se sustancie inmediatamente con él, salvo que con anterioridad hubiera notificado fehacientemente a **Unicaja Banco** un nuevo domicilio a estos efectos.

También podrán realizarse por medios telemáticos mediante el envío de correos electrónicos a la dirección de correo que tenga comunicada a **Unicaja Banco** o mediante sistemas de mensajería móvil (por ejemplo, SMS) al número de teléfono móvil comunicado a **Unicaja Banco** así como a través de correo postal dirigido a los domicilios antes indicados, considerándolos medios válidos a estos efectos, así como por correo certificado con acuse de recibo, telegrama, burofax, o cualquier otro medio que acredite la recepción y contenido de la notificación.

Las notificaciones que hayan de realizarse a **Unicaja Banco** se dirigirán, a la dirección de la Sucursal a través de la que se formaliza el contrato o a su domicilio social.

De ser varios los titulares de la cuenta, la notificación efectuada al primero de ellos o al domicilio que específicamente se señale, producirá efecto respecto de los demás sin perjuicio del derecho de información que corresponde a cada uno de ellos.

**6.- TRASLADO DE CUENTAS BANCARIAS**

**Unicaja Banco** se encuentra adherida a los "PRINCIPIOS COMUNES PARA EL TRASLADO DE CUENTAS BANCARIAS", diseñados para su aplicación a nivel comunitario por el Comité Europeo de Industria Bancaria.

Este servicio está dirigido a personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. El servicio de traslado de cuenta de pago entre distintos proveedores de servicios de pago que operen en España, o dentro del mismo proveedor, será iniciado por el proveedor de servicios de pago receptor a petición expresa del cliente y tendrá carácter gratuito para éste y para el proveedor de servicios de pago receptor. En caso de que haya dos o más titulares de la cuenta de pago, el inicio del servicio de traslado deberá ser solicitado expresamente por todos ellos.

**Unicaja Banco** cuenta con un proceso automático a través de su red de oficinas para iniciar la solicitud de traslado de cuenta de pago.

## OTRAS CONDICIONES E INFORMACIONES DE INTERÉS (Continuación...)

De conformidad con la Orden ECE/228/2019, de 28 de febrero, sobre cuentas de pago básicas, procedimiento de traslado de cuentas de pago y requisitos de los sitios web de comparación, en el caso de que el CLIENTE desee abrir una cuenta de pago en otro proveedor de servicios de pago situado en otro Estado miembro de la Unión Europea, previa solicitud, **Unicaja Banco** le facilitará, de forma gratuita, la información correspondiente conforme a dicha normativa.

### 7.- INSTANCIAS DE RECLAMACIÓN

Ante cualquier incidencia que se pudiera producir tras la formalización del contrato, el Cliente podrá dirigirse al Departamento de Atención al Cliente (Avda. de Andalucía 10-12, 29007 Málaga) y ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España sin perjuicio de acudir a la vía judicial.

### INFORMACIÓN ADICIONAL EN CASO DE COMERCIALIZACIÓN A DISTANCIA DE SERVICIOS FINANCIEROS

**1.- Proveedor del servicio de pago.** (ver apartado sobre "ENTIDAD DE CRÉDITO")

**2.- Contratación a distancia y tercero de confianza.-** De suscribirse el contrato a distancia por medios electrónicos, **Unicaja Banco** podrá, de acuerdo con lo previsto en el Reglamento (UE) nº 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones económicas en el mercado interior, recabar la intervención de un tercero de confianza, que de acuerdo con lo previsto en dicha normativa, archivará las declaraciones de voluntad que integran los contratos electrónicos y que consignará la fecha y la hora en que dichas comunicaciones han tenido lugar.

**3.- Lengua disponible.-** El presente documento de información previa/precontractual se presenta en castellano. Igualmente, el castellano será la lengua en la que se formalizará el contrato y se ejecutarán las prestaciones derivadas del mismo.

**4.- Derecho de desistimiento:** En el caso de que la contratación se haya celebrado utilizando exclusivamente técnicas de comunicación a distancia, el CLIENTE sea persona física y a efectos de este contrato no actúe en su ámbito comercial, empresarial o profesional, el CLIENTE podrá dejar sin efecto el contrato que formalice, sin necesidad de indicar los motivos y sin penalización alguna, comunicándolo a **Unicaja Banco** en el plazo de 14 días naturales a contar desde la suscripción del contrato, o la fecha en que reciba las condiciones contractuales si ésta fuera posterior.

El ejercicio del derecho de desistimiento se comunicará a **Unicaja Banco** a través de cualquiera de sus oficinas abiertas al público o también a través de internet (servicio a distancia UniVía), en caso de ser cliente de este servicio, por medios que permitan dejar constancia de la notificación de cualquier modo admitido en derecho.

De conformidad con la legislación vigente, una vez que el CLIENTE haya ejercido el desistimiento, **Unicaja Banco** devolverá las cantidades que haya podido recibir del CLIENTE, salvo aquellas cantidades que correspondan a la parte proporcional del servicio que se haya prestado. De igual modo, el CLIENTE devolverá cualquier cantidad que haya percibido de **Unicaja Banco**. Las partes se devolverán las cantidades antedichas a la mayor brevedad y, en todo caso, dentro de un plazo máximo de 30 días. No será de aplicación a favor del CLIENTE el derecho de desistimiento si antes de ejercerlo, dentro del plazo indicado anteriormente, se ejecutara el contrato en su totalidad por ambas partes, a petición expresa del CLIENTE.

El desistimiento del contrato de apertura de la cuenta corriente implicará el desistimiento automático del contrato de tarjetas al que se haya vinculado dicha cuenta y la obligación para el CLIENTE de devolver a **Unicaja Banco** la tarjeta principal y la/s adicional/es que se le hubiese/n concedido al amparo de dicho contrato de tarjetas.

**5.- Instancia de reclamación.** (ver apartado sobre "INSTANCIAS DE RECLAMACIÓN")

**6.- Legislación y jurisdicción aplicable.** El contrato se regirá por la Ley española, correspondiendo a los Tribunales que resulten competentes de acuerdo con la legislación procesal española el conocimiento de toda acción entablada por cualquiera de las partes.

# INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL

## Depósitos a la vista y de ahorro

### Condiciones Generales relativas a la prestación de Servicios de Pago

Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera (BOE 24/11/2018)

Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio (BOE 18/06/2010)

Circular 5/12, de 27 de junio del Banco de España (BOE 06/07/2012)

#### CONDICIONES GENERALES RELATIVAS A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE PAGO

- 1. OBJETO.-** Estas condiciones generales, junto con las específicamente aplicables a los contratos correspondientes, tienen por objeto la determinación de las condiciones para la prestación de los servicios de pago, según lo establecido en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

En caso de conflicto en la aplicación de las condiciones generales por las que se rija cada contrato o servicio concreto y las presentes que rigen la prestación de los servicios de pago, prevalecerán éstas sobre aquéllas.

El contrato, póliza o escritura en cuyo marco se presten servicios de pago, del que en cada caso las presentes condiciones generales formen parte integrante, será denominado en adelante como "**el Contrato**".

El Contrato y las condiciones generales que rigen los servicios de pago forman conjuntamente el contrato marco.

Los servicios de pago que quedan sujetos a las presentes condiciones generales son los siguientes:

- Ingresos y retiradas de efectivo con destino u origen, respectivamente, en una cuenta de pago, lo que comprende las operaciones relativas a la concreta gestión de la cuenta de pago (por ejemplo, el abono de intereses o el cobro de comisiones y gastos).
- Emisión y recepción de transferencias de fondos no permanentes y órdenes permanentes (aquellas que siguiendo instrucciones del CLIENTE, la entidad realiza periódicamente transferencias de un importe determinado desde la cuenta del CLIENTE a otra cuenta), con origen o con destino a una cuenta de pago.
- Ejecución de adeudos domiciliados, recurrentes y no recurrentes, lo que comprende tanto el cargo al ordenante como el abono en cuenta al beneficiario.
- Operaciones con tarjeta de débito o crédito, o con instrumentos de pago análogos, realizadas en cajero automático, terminal de punto de venta (TPV), o terminal similar, y que impliquen en estos últimos casos la práctica de un apunte de adeudo y otro de abono en cuentas de pago.
- Envíos de dinero.
- Servicio de iniciación de pagos.
- Servicio de información sobre cuentas.

Las operaciones mencionadas en las letras b. c. y d. también podrán tener origen y destino, en su caso, en una línea de crédito abierta para un Usuario de servicios de pago.

En cualquier momento de la relación contractual, el CLIENTE que así lo solicite podrá recibir en papel o en otro soporte duradero las presentes condiciones contractuales, así como la información exigida por la legislación aplicable en la materia.

- 2.- DEFINICIONES.-** A efectos de las presentes condiciones generales, se entiende por:

**Usuario de servicios de pago:** la persona física o jurídica que haga uso de un servicio de pago de los descritos en la condición general anterior, ya sea autorizando una orden de pago, con origen en una cuenta de pago o no (ordenante), ya sea como destinatario previsto de la misma (beneficiario), o como ambos.

En las presentes condiciones relativas a la prestación de los servicios de pago, el CLIENTE será designado, asimismo, como "el Usuario", "el ordenante" o "el beneficiario", según corresponda.

**Ordenante:** la persona física o jurídica titular de una cuenta de pago que autoriza una orden de pago a partir de dicha cuenta o, en el caso de que no exista una cuenta de pago, la persona física o jurídica que dicta una orden de pago.

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

**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 presente contrato ocupa a menos de diez personas y cuyo volumen de negocios anual o cuyo balance general anual no supera los dos millones de euros, de conformidad con lo establecido en los artículos 1 y 2, apartados 1 y 3, del anexo de la Recomendación de la Comisión, de 6 de mayo de 2003, sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas.

**Proveedor de servicios de pago:** la entidad que se dedica profesionalmente a la prestación de servicios de pago.

**Proveedor de servicios de iniciación de pagos:** el proveedor de servicios de pago que ejerce a título profesional el servicio de iniciación de pagos

**Proveedor de servicios de pago gestor de cuenta:** Un proveedor de servicios de pago que facilita a un ordenante una o varias cuentas de pago y se encarga de su mantenimiento.

**Servicio de información sobre cuentas:** servicio en línea cuya finalidad consiste en 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.

**Cuenta de pago:** la cuenta abierta a nombre de uno o varios Usuarios de servicios de pago y que sea susceptible de ser utilizada para la ejecución de operaciones de pago.

- 3.- PROVEEDOR DE SERVICIOS DE PAGO.-** El proveedor de servicios de pago en este contrato es **UNICAJA BANCO, S.A.**, creado mediante escritura pública el día 1 de diciembre de 2011 con domicilio en Málaga, Avda. Andalucía 10 - 12, y Número de Identificación Fiscal A93139053, inscrito en el Registro Mercantil de Málaga, Tomo 4.952, Libro 3.859, Sección 8, Hoja MA-111.580, Folio 1, Inscripción 1ª., así como en el Registro de Bancos y Banqueros con el número 2103 de codificación, quedando bajo la supervisión del Banco de España ([www.bde.es](http://www.bde.es)) en lo relativo a la prestación de servicios de pago. Su sitio en Internet es [www.unicajabanco.es](http://www.unicajabanco.es) y su dirección de correo electrónico [info@unicaja.es](mailto:info@unicaja.es).

- 4.- IDENTIFICADOR ÚNICO.-** Para la ejecución de los diversos servicios de pago, el Usuario deberá facilitar, entre otros datos y según el servicio de que se trate, el denominado código IBAN, el cual será considerado a estos efectos como identificador único. En el supuesto de operaciones con tarjeta de débito o crédito, o instrumentos de pago análogos, el identificador único se corresponde con la clave numérica de éstos, que en el caso de tarjetas es el denominado número PAN, sin perjuicio de otra información del propio instrumento que pueda ser requerida.

## CONDICIONES GENERALES RELATIVAS A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE PAGO (Continuación...)

En los casos en que una orden de pago se ejecute de acuerdo con el identificador único, la orden se considerará correctamente ejecutada en relación con el beneficiario especificado en dicho identificador.

Si el identificador único facilitado por el Usuario de servicios de pago es incorrecto, **Unicaja Banco** no será responsable de la no ejecución o de la ejecución defectuosa de la operación de pago. No obstante, **Unicaja Banco** se esforzará razonablemente por recuperar los fondos de la operación de pago.

En caso de que no sea posible recobrar los fondos, **Unicaja Banco** facilitará al ordenante, previa solicitud por escrito, toda la información de que disponga que sea pertinente para que el ordenante interponga una reclamación legal a fin de recuperar los fondos.

**Unicaja Banco** podrá repercutir al Usuario los gastos en los que se incurra por la recuperación de fondos.

Cuando el Usuario de servicios de pago facilitara información adicional a la requerida por **Unicaja Banco** para la correcta iniciación o ejecución de las órdenes de pago, **Unicaja Banco** únicamente será responsable, a los efectos de su correcta realización, de la ejecución de operaciones de pago de acuerdo con el identificador único facilitado por el Usuario de servicios de pago.

### 5.- CONSENTIMIENTO A OPERACIONES DE PAGO POR EL USUARIO.- El Usuario de servicios de pago habrá de prestar su consentimiento a cada operación de pago o serie de operaciones por una orden permanente- para que ésta se entienda debidamente autorizada. A falta de tal consentimiento, la operación de pago se considerará no autorizada.

El consentimiento del Usuario a **Unicaja Banco** se puede prestar, en función de cuál sea el canal utilizado, mediante firma manuscrita en el documento u orden habilitados al efecto, mediante firma electrónica, incluida la biométrica, o cualquier otra firma electrónica aceptada y verificada por **Unicaja Banco**. También mediante instrumentos de pago habilitados o convenidos al efecto o de las técnicas de comunicación a distancia previstas en la normativa vigente, siempre que tenga datos suficientes que garanticen su autenticidad, a criterio de **Unicaja Banco**.

En todo caso, en supuestos de existencia de varios Usuarios vinculados a una misma cuenta de pago, la orden de pago se habrá de sujetar al régimen de disposición pactado en el Contrato de que se trate.

Asimismo, el consentimiento para la ejecución de una operación de pago podrá darse también por conducto del beneficiario y por un proveedor de servicios de servicios de iniciación de pagos. En este sentido, el CLIENTE se compromete a colaborar razonablemente con **Unicaja Banco** para recabar cuanta información sea necesaria, sobre el proveedor de servicios de iniciación de pagos, así como de las operaciones de pago realizadas a través de los mismos.

El Usuario podrá retirar el consentimiento en cualquier momento, pero no después del momento de irrevocabilidad referido en la siguiente condición general.

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

### 6.- RECEPCIÓN, REVOCACIÓN Y RECHAZO DE UNA ORDEN DE PAGO.- El momento de recepción de una orden de pago será aquel en que la misma es recibida por **Unicaja Banco** para su ejecución, con independencia de que haya sido transmitida por el ordenante, por cuenta de éste por un proveedor de servicios de iniciación o a través del beneficiario. No se adeudará en la cuenta del ordenante antes de la recepción de la orden de pago.

Si el momento de recepción de una orden de pago no es día hábil bancario para **Unicaja Banco**, la orden de pago se considerará recibida el siguiente día hábil.

**Unicaja Banco** podrá establecer, poniéndolo en conocimiento del ordenante, una hora límite próxima al final del día hábil a partir de la cual cualquier orden de pago que se reciba se considerará recibida el siguiente día hábil.

El Usuario no podrá revocar una orden de pago después de ser recibida por **Unicaja Banco**. No obstante, en el caso en que el momento de recepción de la orden se corresponda con una fecha previamente acordada entre el Usuario y **Unicaja Banco**, dicha orden se podrá revocar hasta el día hábil anterior al día convenido para su ejecución. Igual criterio se aplicará en los adeudos domiciliados, en los que el Usuario podrá revocar una orden de pago hasta el día hábil anterior convenido para el adeudo en cuenta.

Cuando las operaciones de pago sean iniciadas por un proveedor de servicios de iniciación de pagos o bien por el beneficiario o a través de él, el Usuario de servicios de pago, no podrá revocar la orden de pago una vez haya dado al proveedor de servicios de iniciación de pagos su consentimiento para iniciar la operación de pago o una vez haya dado su consentimiento para que se ejecute la operación de pago al beneficiario.

Prestado el consentimiento por el Usuario para ejecutar una operación de pago o iniciar una operación de pago, **Unicaja Banco** podrá rechazar su ejecución por errores de hecho en la misma, o por la insuficiencia de saldo disponible en favor del Usuario, salvo que excepcionalmente se autorice el adeudo en descubierto o excedido, el cual habrá de ser regularizado de forma inmediata por el Usuario. Siempre que no sea evidente en el contexto de que se trate, **Unicaja Banco** notificará al Usuario el rechazo de la ejecución de la orden de pago o del inicio de una operación de pago en el modo convenido en el Contrato, así como el procedimiento para rectificar los posibles errores, en su caso. **Unicaja Banco** podrá cobrar una comisión por la notificación cuando la negativa esté objetivamente justificada. Las órdenes de pago cuya ejecución haya sido rechazada no se considerarán recibidas.

### 7.- PLAZO MÁXIMO DE EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS DE PAGO.- DISPONIBILIDAD Y FECHA DE VALOR.- **Unicaja Banco** ejecutará una orden de pago como máximo al final del día hábil siguiente al momento de la recepción de la orden de pago, en el caso de (i) operaciones realizadas en euros, (ii) operaciones de pago nacionales en la moneda de un Estado miembro que no forme parte de la zona del euro, y (iii) operaciones de pago que solo impliquen una conversión de moneda entre el euro y la moneda de un Estado miembro que no forme parte de la zona del euro, siempre que la correspondiente conversión se lleve a cabo en el Estado miembro que no forme parte de la zona del euro y, en el caso de operaciones de pago transfronterizas, la transferencia transfronteriza se realice en euros. Este plazo podrá prorrogarse en un día hábil para las operaciones de pago iniciadas en papel.

Para el resto de operaciones, **Unicaja Banco** podrá ejecutar una orden de pago como máximo hasta 4 días hábiles a partir del momento de la recepción de dicha operación de pago.

El ingreso de efectivo en una cuenta de pago será disponible por el Usuario desde el mismo momento en que tenga lugar dicho ingreso. Se exceptúa de lo anterior el abono de cheques y de otras operaciones e instrumentos sujetos a cláusula suspensiva, posible devolución por el ordenante o salvo buen fin, en los que los fondos serán disponibles únicamente cuando se haya producido el abono en firme.

La fecha de valor del abono en la cuenta de pago del Usuario no será posterior al día hábil en que el importe de la operación sea efectivamente abonado en la misma.

**Unicaja Banco**, como proveedor de servicios de pago del beneficiario, se asegurará de que el importe de la operación de pago esté a disposición del beneficiario inmediatamente después de que dicho importe haya sido abonado en la cuenta de dicho proveedor de servicios de pago, si por parte de **Unicaja Banco**:

- a) No hay conversión de moneda, o
- b) Hay conversión de moneda entre el euro y la divisa de un Estado miembro o entre las divisas de dos Estados miembros.

La fecha de valor del cargo en la cuenta de pago del Usuario -ordenante- no podrá ser anterior al momento en que el importe de la operación de pago se cargue en dicha cuenta.

# INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL

## Depósitos a la vista y de ahorro

### Condiciones Generales relativas a la prestación de Servicios de Pago

Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera (BOE 24/11/2018)

Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio (BOE 18/06/2010)

Circular 5/12, de 27 de junio del Banco de España (BOE 06/07/2012)

#### CONDICIONES GENERALES RELATIVAS A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE PAGO (Continuación...)

Para aquellos Usuarios que tengan contratado el **Servicio de Banca a Distancia de Unicaja Banco**, (UniVía), **Unicaja Banco** confirmará a un proveedor de servicios de pago concreto que emita instrumentos de pago basados en tarjetas, la disponibilidad de fondos en la cuenta del Usuario para la ejecución de órdenes de pago de dicho Usuario basadas en las tarjetas, emitidas por ese proveedor de servicios de pago, siempre que cumplan todos los siguientes requisitos:

- Que la cuenta de pago del ordenante sea accesible en línea en el momento de la solicitud;
- Que el ordenante haya dado consentimiento expreso a **Unicaja Banco** a través de UniVía, a tal fin; y
- Que dicho consentimiento haya sido anterior a la primera solicitud de confirmación.

Para solicitar dicha confirmación, el proveedor de servicios de pago concreto deberá contar con todos los siguientes requisitos:

- El consentimiento expreso del titular a que solicite la confirmación;
- Que el titular haya iniciado la operación de pago por un importe concreto utilizando una tarjeta emitida por el proveedor de servicios de pago;
- Identificarse ante **Unicaja Banco** antes de cada solicitud de confirmación.

Dicha confirmación consistirá únicamente en un "si" o un "no". Esta información no se conservará ni se utilizará para fines distintos a los expuestos.

**Unicaja Banco** no podrá bloquear fondos como consecuencia de esta confirmación.

El Usuario podrá solicitar a **Unicaja Banco** que le comunique la identificación del proveedor de servicios de pago y la respuesta facilitada. Este servicio no será aplicable en relación con las tarjetas que sirvan para almacenar dinero electrónico.

#### 8.- GASTOS Y COMISIONES.- Los gastos y comisiones a satisfacer por el Usuario a **Unicaja Banco** con relación a la prestación de servicios de pago serán los previstos en el Contrato de que las presentes condiciones generales formen parte integrante.

Con carácter general, incluso cuando la operación de pago incluya una conversión en divisas, el beneficiario pagará los gastos cobrados por su proveedor de servicios de pago y el ordenante abonará los gastos cobrados por el suyo.

No obstante lo previsto en el párrafo anterior, en toda operación de pago en la que ambos proveedores de servicios de pago estén situados en España e incluya una conversión de divisas, los gastos de conversión serán satisfechos por la parte que haya demandado el servicio.

En particular, además de las comisiones y gastos señalados en el Contrato, **Unicaja Banco** podrá cobrar al Usuario los gastos originados por los siguientes conceptos:

- a) Por la comunicación al Usuario de información adicional a la exigida por norma legal o reglamentaria o con mayor frecuencia que la exigida por las mismas, siempre que la información se facilite a petición del Usuario.
- b) Por la comunicación al Usuario de información por medios de comunicación distintos de los especificados en el Contrato, siempre que la información se facilite a petición del Usuario.
- c) Por la resolución del Contrato de que se trate, cuando éste haya estado en vigor durante menos de seis meses. La comisión o gasto aplicable correspondiente por la resolución del contrato marco será adecuado y acorde con los costes.
- d) Por la resolución del Contrato de que se trate, siempre que dicha resolución sea procedente atendiendo a la naturaleza del Contrato, en la parte proporcional de las comisiones y gastos correspondientes hasta la fecha de efectiva resolución. Si las comisiones se han pagado por anticipado, se reembolsarán al Usuario de manera proporcional.
- e) Por la notificación de rechazo de una orden de pago, siempre que la negativa esté objetivamente justificada.
- f) Por la revocación, siempre que sea posible, de una orden de pago.
- g) Por las gestiones tendentes a la recuperación de fondos en caso de que se haya facilitado un identificador único incorrecto por parte del Usuario.
- h) Por la sustitución de un instrumento de pago, de producirse una notificación por el Usuario en caso de extravío, sustracción o utilización no autorizada.

Para el supuesto de transferencias, el proveedor de servicios de pago del ordenante, el del beneficiario y los posibles intermediarios que intervengan en la operación de pago deberán transferir la totalidad del importe de la operación de pago, absteniéndose de deducir gasto alguno de la cantidad transferida. No obstante, en el supuesto de transferencias recibidas, el Usuario y **Unicaja Banco** acuerdan que ésta pueda deducir sus propios gastos del importe transferido antes del abono al Usuario en su cuenta de pago, o inmediatamente tras su abono en la misma, en cuyo caso, la cantidad total de la operación de pago, junto con los gastos, aparecerá por separado en la información facilitada al Usuario por **Unicaja Banco**.

Cuando se ofrezca un servicio de cambio de divisa con anterioridad al comienzo de la operación de pago y dicho servicio de cambio de divisa sea ofrecido en un cajero automático, en el punto de venta o por el beneficiario, la parte que ofrezca el servicio de cambio de divisa al Usuario deberá informar a este de todos los gastos, así como del tipo de cambio que se empleará para la conversión de la operación de pago. El Usuario deberá aceptar el cambio de divisa bajo estas condiciones.

#### 9.- TIPOS DE INTERÉS.- TIPOS DE CAMBIO.- El tipo de interés aplicable a la operación de pago, en su caso, será el recogido en el Contrato.

En operaciones de transferencia, el tipo de cambio se calculará conforme al tipo de adquisición o venta de divisas, según corresponda, para operaciones al contado que **Unicaja Banco** tenga publicado en su página Web ([www.unicajabanco.es](http://www.unicajabanco.es)) el día de la ejecución de la operación, salvo que las partes acordaran aplicar un cambio distinto.

En operaciones con tarjetas, el tipo de cambio será el publicado en el día de ejecución de la operación, respectivamente, por Visa y Mastercard, accesible en sus páginas Web.

La modificación del tipo de interés o de cambio podrá aplicarse con carácter inmediato y sin previo aviso si la variación se basa en los tipos de interés o de cambio de referencia acordados en el Contrato, así como cuando sean más favorables para el Usuario. El Usuario será informado con posterioridad, en la primera comunicación que en ejecución del Contrato le envíe **Unicaja Banco**. No obstante, los cambios en los tipos de interés o de cambio que sean más favorables para el Usuario podrán aplicarse sin previo aviso.

## CONDICIONES GENERALES RELATIVAS A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE PAGO (Continuación...)

Las modificaciones de los tipos de interés o de cambio utilizados en las operaciones de pago se aplicarán y calcularán de una forma neutra y que no resulte discriminatoria con respecto a los Usuarios de servicios de pago.

**10.- COMUNICACIONES.- Unicaja Banco** comunicará periódicamente, con carácter mensual, la información relativa a las operaciones de pago adeudadas o abonadas en una cuenta de pago.

En particular, las notificaciones entre **Unicaja Banco** y el Usuario relativas a servicios de pago quedan sometidas al régimen previsto en el Contrato.

El presente contrato se celebra en castellano y en esta lengua se realizarán las comunicaciones que **Unicaja Banco** dirija al CLIENTE durante la relación contractual, a no ser que las partes acuerden otra cosa.

## 11.- CONDICIONES RELATIVAS A TARJETAS Y OTROS INSTRUMENTOS DE PAGO ANÁLOGOS.-

a) **Obligaciones del Usuario de servicios de pago.** El Usuario adoptará desde el momento de su recepción todas las medidas razonables para conservar y proteger la tarjeta y otros instrumentos análogos, entre los que se incluyen las libretas de ahorro expresamente habilitadas por **Unicaja Banco** para operar en cajeros automáticos, así como los elementos de seguridad personalizados de que vaya provista y que le permitan utilizarla, tales como el número de identificación personal (PIN), por ejemplo. Asimismo, el Usuario hará uso de la tarjeta o instrumento de pago análogo de conformidad con las condiciones que regulen su emisión y utilización, en especial en lo relativo a autorización de operaciones con el número de identificación personal (PIN) o en la forma que se pueda establecer por acuerdo del Usuario y **Unicaja Banco**.

b) **Notificaciones en caso de extravío, sustracción o utilización no autorizada.** En caso de extravío, sustracción o utilización no autorizada del instrumento de pago, el Usuario deberá notificarlo a **Unicaja Banco**, sin demoras indebidas, a través de alguno de los siguientes medios: en cualquiera de las sucursales de **Unicaja Banco**; a través del servicio de Atención al CLIENTE en los números de teléfono **900 151 948** ó **952 076 263**, o a través de la banca electrónica ([www.unicajabanco.es](http://www.unicajabanco.es)) en el caso de que el Usuario esté dado de alta en tales servicios.

Lo expresado en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de la entrega por parte del Usuario en el menor plazo posible y cuando corresponda de copia de la denuncia formulada ante la autoridad nacional o extranjera competente.

c) **Responsabilidad.** El Usuario, en caso de que tenga la consideración de consumidor o microempresa según la normativa vigente de aplicación, soportará únicamente hasta un máximo de 50 euros las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas resultantes de la utilización de un instrumento de pago extraviado o sustraído, salvo que:

- al ordenante no le resultara posible detectar la pérdida, la sustracción o la apropiación indebida de un instrumento de pago antes de un pago, salvo cuando el propio ordenante haya actuado fraudulentamente, o
- la pérdida se debiera 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 supuesto de operaciones de pago no autorizadas que sean fruto de la actuación fraudulenta del Usuario, o de su incumplimiento, deliberado o por negligencia grave, de alguna de las obligaciones asumidas relativas a la emisión y utilización, conservación y protección del instrumento o de los elementos de seguridad personalizados de que vaya provisto, el Usuario soportará el total de las posibles pérdidas. Salvo en caso de utilización fraudulenta, el Usuario no soportará consecuencia económica alguna por la utilización de la tarjeta o instrumento análogo con posterioridad a la notificación referida en el apartado anterior.

En todo caso, 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.

Si **Unicaja Banco** no exige autenticación reforzada de CLIENTE, el ordenante solo soportará las posibles consecuencias económicas en caso de haber actuado de forma fraudulenta.

Salvo en caso de actuación fraudulenta, el ordenante no soportará consecuencia económica alguna por la utilización, con posterioridad a la notificación (sin demora indebida en cuanto tenga conocimiento de ello), de un instrumento de pago extraviado o sustraído.

Si **Unicaja Banco** no tiene disponibles medios adecuados para que pueda notificarse en todo momento el extravío o la sustracción de un instrumento de pago, el ordenante no será responsable de las consecuencias económicas que se deriven de la utilización de dicho instrumento de pago, salvo en caso de que haya actuado de manera fraudulenta.

d) **Devolución de operaciones de pago con tarjeta.** Las operaciones de pago con tarjeta iniciadas a través del beneficiario podrán ser devueltas a petición del Usuario ordenante en el plazo de ocho semanas, contado desde la fecha de adeudo en su cuenta de pago, siempre que se cumplan simultáneamente las siguientes condiciones: que se haya dado autorización a la operación de pago, sin que en ésta se especifique el importe exacto de la operación, y que dicho importe supere el que el ordenante podía esperar razonablemente, teniendo en cuenta sus anteriores pautas de gasto, las condiciones de su contrato marco y las circunstancias pertinentes al caso.

En el supuesto de solicitud de devolución dentro de este plazo de ocho semanas, el Usuario quedará obligado a aportar a **Unicaja Banco** los datos o documentos que le pudieran ser requeridos.

En el plazo de diez días hábiles desde la recepción de una solicitud de devolución, **Unicaja Banco** deberá devolver el importe íntegro de la operación de pago o bien comunicar al ordenante las razones objetivas que justifican su denegación de devolución, e indicar en este caso los procedimientos de reclamación, judiciales y extrajudiciales, a disposición del Usuario, para el caso de que el ordenante no esté conforme con las razones ofrecidas.

e) **Operaciones iniciadas por el beneficiario con importe exacto desconocido en el momento de ser consentidas por el Usuario ordenante.** Si una operación de pago es iniciada por el beneficiario o a través del beneficiario en el contexto de una operación de pago basada en una tarjeta, y el importe exacto se desconoce en el momento en que el Usuario ordenante da su consentimiento para la ejecución de la operación de pago, **Unicaja Banco** solo podrá bloquear fondos en la cuenta de pago del Usuario si este último ha consentido en la cantidad exacta de fondos que ha de bloquearse. **Unicaja Banco** liberará los fondos bloqueados en la cuenta de pago del Usuario, con arreglo a lo anterior, sin demora indebida, una vez que haya recibido la información referente al importe exacto de la operación de pago y, como muy tarde, inmediatamente después de haber recibido la orden de pago.

**12.- BLOQUEO DE INSTRUMENTOS DE PAGO.- Unicaja Banco** se reserva el derecho a bloquear la utilización de la tarjeta, o instrumento análogo, por razones objetivamente justificadas, relacionadas con la seguridad del instrumento de pago o la sospecha de una utilización no autorizada o fraudulenta, y, en el caso de instrumentos de pago asociados a una línea de crédito, si su uso pudiera suponer un aumento significativo del riesgo de que el Usuario no pueda hacer frente a su obligación de pago derivada del contrato por el que se le conceda el referido crédito.

De acuerdo con el párrafo anterior, si **Unicaja Banco** bloquea un instrumento de pago informará al Usuario del bloqueo y de los motivos de su decisión. Siempre que sea posible esta comunicación será previa al bloqueo y, cuando dicha comunicación previa no sea posible, se realizará inmediatamente después del mismo.

# INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL

## Depósitos a la vista y de ahorro

### Condiciones Generales relativas a la prestación de Servicios de Pago

Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera (BOE 24/11/2018)

Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio (BOE 18/06/2010)

Circular 5/12, de 27 de junio del Banco de España (BOE 06/07/2012)

#### CONDICIONES GENERALES RELATIVAS A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE PAGO (Continuación...)

El bloqueo se mantendrá mientras persistan las causas que lo motivaron.

**Unicaja Banco** desbloqueará el instrumento de pago o lo sustituirá por otro nuevo una vez que hayan dejado de existir los motivos para bloquear su utilización. Lo anterior se entenderá sin perjuicio del derecho del Usuario a solicitar el desbloqueo en tales circunstancias. El desbloqueo del instrumento de pago o su sustitución por uno nuevo se realizará sin coste alguno para el Usuario del servicio de pago.

**13.- SERVICIO DE INICIACIÓN DE PAGOS.-** El Ordenante podrá recurrir a un proveedor de servicios de iniciación de pagos para obtener los servicios de iniciación de pagos. Esta facultad no se aplicará si no se puede acceder en línea a la correspondiente cuenta de pago.

**Unicaja Banco**, previo consentimiento del Usuario, podrá prestar este servicio en su condición de proveedor de servicios de iniciación de pagos, en cuyo caso:

- En ningún momento entrará en poder de los fondos del ordenante en relación con la prestación del servicio de iniciación de pagos;
- Garantizará que las credenciales de seguridad personalizadas no sean accesibles a terceros, con excepción del Usuario y del emisor de las credenciales de seguridad personalizadas, y que las transmite a través de canales seguros y eficientes;
- Garantizará que cualquier otra información sobre el Usuario de servicios de pago obtenida al prestar servicios de iniciación de pagos se facilita exclusivamente al beneficiario y únicamente con el consentimiento expreso del Usuario de servicios de pago;
- Cada vez que se inicie un pago, se identificará ante el proveedor de servicios de pago gestor de cuenta del titular de la cuenta y se comunicará de manera segura con el proveedor de servicios de pago gestor de cuenta, el ordenante y el beneficiario, conforme a lo previsto en el Reglamento Delegado 2018/389 y a los criterios que, dentro de las disposiciones de la Autoridad Bancaria Europea que le resulten aplicables, determine el Banco de España;
- No almacenará datos de pago sensibles del Usuario de servicios de pago;
- No solicitará al Usuario de servicios de pago ningún dato distinto de los necesarios para prestar el servicio de iniciación del pago;
- No utilizará, almacenará o accederá a ningún dato para fines distintos de la prestación del servicio de iniciación de pagos expresamente solicitado por el ordenante;
- No modificará el importe, el destinatario ni ningún otro elemento de la operación.

**Unicaja Banco**, en su condición de proveedor de servicios de pago gestor de cuenta:

- Establecerá una comunicación segura con los proveedores de servicios de iniciación de pagos.
- Inmediatamente después de la recepción de la orden de pago procedente de un proveedor de servicios de iniciación de pagos, facilitará al proveedor de servicios de iniciación de pagos o pondrá a su disposición toda la información sobre el inicio de la operación de pago y toda la información a la que tenga acceso con relación a la ejecución de la operación de pago.
- Tratará las órdenes de pago transmitidas a través de los servicios de un proveedor de servicios de iniciación de pagos sin discriminación alguna con respecto a las órdenes de pago transmitidas directamente por Usuario, salvo por causas objetivas, en particular en lo que se refiere a los plazos, la prioridad o los gastos aplicables.

Si el Usuario inicia la operación de pago a través de un proveedor de servicios de iniciación de pagos, corresponderá a este demostrar que, dentro de su ámbito de competencia, la operación de pago fue autenticada y registrada con exactitud y no se vio afectada por un fallo técnico u otras deficiencias vinculadas al servicio de pago del que es responsable.

**14.- SERVICIO DE INFORMACIÓN SOBRE CUENTAS:** El Usuario podrá recurrir a servicios que permitan acceder a la información sobre cuentas. Esta facultad no se aplicará si no se puede acceder en línea a la correspondiente cuenta de pago. Por otro lado, el CLIENTE se compromete a informar inmediatamente a **Unicaja Banco** en el momento de formalizar una relación contractual con un agregador de información de cuentas, así como en el momento en que dicha relación contractual quede resuelta.

**Unicaja Banco**, previo consentimiento del Usuario, podrá prestar este servicio en su condición de proveedor de servicios de información sobre cuentas, en cuyo caso:

- Prestará sus servicios exclusivamente sobre la base del consentimiento expreso;
- Garantizará que las credenciales de seguridad personalizadas no sean accesibles a terceros, con excepción del Usuario y del emisor de las credenciales de seguridad personalizadas, y que, cuando las transmita el proveedor de servicios de pago que preste el servicio de información sobre cuentas, la transmisión se realice a través de canales seguros y eficientes;
- En cada comunicación, se identificará ante el proveedor o proveedores de servicios de pago gestores de cuenta del Usuario de servicios de pago y se comunicará de manera segura con el proveedor o proveedores de servicios de pago gestores de cuenta y el Usuario del servicio de pago, de conformidad con lo previsto en el Reglamento Delegado 2018/389 y a los criterios que, dentro de las disposiciones de la Autoridad Bancaria Europea que le resulten aplicables, determine el Banco de España;
- Accederá únicamente a la información de las cuentas de pago designadas por el Usuario y las operaciones de pago correspondientes;
- No solicitará datos de pago sensibles vinculados a las cuentas de pago;
- No utilizará, almacenará o accederá a ningún dato, para fines distintos de la prestación del servicio de información sobre cuentas expresamente solicitado por el Usuario del servicio de pago, de conformidad con las normas sobre protección de datos.

**Unicaja Banco**, en su condición de proveedor de servicios de pago gestor de cuenta:

- Establecerá una comunicación segura con los proveedores de servicios de información sobre cuentas.
- Tratará las peticiones de datos transmitidas a través de los servicios de un proveedor de servicios de información sobre cuentas sin discriminación alguna, salvo por causas objetivas.

**15.- LIMITACIÓN AL ACCESO A LAS CUENTAS DE PAGO POR PROVEEDORES DE SERVICIOS DE PAGO.-** **Unicaja Banco**, en su condición de proveedor de servicios de pago gestor de cuenta, podrá denegar el acceso a la cuenta de pago del CLIENTE a un proveedor de servicios de información sobre cuentas o un proveedor de servicios de iniciación de pagos por razones objetivamente justificadas y debidamente documentadas relacionadas con el acceso no autorizado o fraudulento a la cuenta de pago por parte del proveedor de servicios de información sobre cuentas o el proveedor de servicios de iniciación de pagos, en particular con la iniciación no autorizada o fraudulenta de una operación de pago. En tales casos, **Unicaja Banco** informará al ordenante de la denegación del acceso a la cuenta de pago y de los motivos para ello. Esa información será facilitada, de ser posible, antes de denegar el acceso y, a más tardar, inmediatamente después de la denegación, a menos que la comunicación de tal información ponga en peligro medidas de seguridad objetivamente justificadas o esté prohibida por otras disposiciones pertinentes del Derecho de la Unión o del Derecho nacional. **Unicaja Banco** permitirá el acceso a la cuenta de pago una vez dejen de existir los motivos para denegar el acceso.

**16.- SERVICIO DE TRASLADO DE CUENTAS DE PAGO:** **Unicaja Banco**, a solicitud de los CLIENTES, debe facilitar el traslado de la/s cuenta/s de pago con sujeción

## CONDICIONES GENERALES RELATIVAS A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE PAGO (Continuación...)

a los siguientes requisitos, procedimientos y plazos:

- a) Existencia de una solicitud expresa de todos los titulares (a efectos de la cuenta, CLIENTES) con especificación de la fecha de ejecución del traslado que no podrá ser inferior a seis (6) días hábiles a partir de la fecha en que el proveedor de servicios de pago receptor (destinatario de la cuenta de pago) reciba la información.
- b) El proveedor de servicios de pago receptor solicitará de **Unicaja Banco** que remita la información necesaria para la realización del traslado de la cuenta de pago en el plazo máximo de dos (2) días hábiles a contar desde la recepción de la solicitud del apartado a).
- c) **Unicaja Banco** enviará al proveedor de servicios de pago receptor la información en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles a contar desde que recibe la solicitud establecida en el párrafo b).

**Unicaja Banco** no podrá bloquear los instrumentos de pago vinculados a la cuenta de pago objeto de traslado antes de la fecha recogida en la solicitud a la que se refiere el apartado a).

No obstante, podrá denegar la transferencia del saldo acreedor que presente la cuenta de pago cuando el CLIENTE tenga obligaciones exigibles y pendientes de pago a favor de **Unicaja Banco**, situación que será informada al CLIENTE de forma inmediata.

**Unicaja Banco** deberá satisfacer al CLIENTE de todo perjuicio financiero en que éste haya incurrido por incumplimiento en sus obligaciones en el proceso de traslado de cuenta, con las siguientes salvedades:

- a) Cuando hayan concurrido circunstancias excepcionales e imprevisibles, ajenas al control de **Unicaja Banco**, y cuyas consecuencias no hubiera podido evitarse ni empleando la máxima diligencia posible.
- b) Cuando por la existencia de otras obligaciones legales no haya podido ejecutar en tiempo y forma la solicitud del traslado.

**17.- NOTIFICACIÓN Y RECTIFICACIÓN DE OPERACIONES DE PAGO NO AUTORIZADAS O EJECUTADAS INCORRECTAMENTE.-** Las operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas incorrectamente deberán ser comunicadas por el Usuario a **Unicaja Banco** sin tardanza injustificada, a fin de que se puedan adoptar las medidas oportunas. Dichas comunicaciones se dirigirán por escrito por el Usuario a cualquiera de las sucursales de **Unicaja Banco** en el plazo máximo de trece meses, contado desde la fecha del adeudo o abono, siempre que **Unicaja Banco** le hubiera proporcionado o hecho accesible al Usuario la información correspondiente a la operación de pago.

**18.- RESPONSABILIDAD POR LA EJECUCIÓN DE OPERACIONES DE PAGO.- Órdenes de pago iniciadas por el Ordenante.** En tal caso, **Unicaja Banco** será responsable frente a él de la correcta ejecución de la operación de pago hasta el momento en que su importe se abone al proveedor de servicios de pago del beneficiario, momento a partir del cual el proveedor del beneficiario será responsable frente a éste de la correcta ejecución de la operación.

La fecha de valor del abono en la cuenta de pago del ordenante no será posterior a la fecha en que se haya efectuado el adeudo del importe.

En el caso de operaciones de pago no ejecutadas o ejecutadas defectuosamente de las que se desprenda responsabilidad para **Unicaja Banco**, ésta devolverá al Usuario, sin demora injustificada, la cantidad correspondiente a la operación y, en su caso, restablecerá el saldo de la cuenta de pago a la situación en que hubiera estado si no hubiera tenido lugar la operación de pago defectuosa.

Cuando el responsable, según lo indicado, sea el proveedor del beneficiario, éste pondrá inmediatamente a disposición del beneficiario la cantidad correspondiente a la operación de pago, abonando, en su caso, la cantidad que corresponda en la cuenta de este. La fecha valor del abono en cuenta del beneficiario no será posterior a la fecha que le hubiera correspondido en caso de una ejecución correcta del abono.

La responsabilidad de la ejecución de la operación cuando la misma no esté bajo control directo de **Unicaja Banco** será del proveedor de servicios de pago bajo cuyo control se ejecute.

**Unicaja Banco** tratará de averiguar inmediatamente, previa petición del Ordenante, los datos relativos a la operación de pago y le comunicará el resultado de sus gestiones, en los casos de operaciones de pago no ejecutadas o ejecutadas de manera defectuosa cuando el Ordenante haya iniciado la orden de pago.

Respecto a las operaciones de pago iniciadas por el Ordenante a través de un proveedor de servicios de iniciación de pagos, **Unicaja Banco**, en su condición de proveedor de servicios de pago gestor de cuenta devolverá al ordenante de la operación, el importe de la operación de pago no ejecutada o ejecutada de forma defectuosa y, en su caso, restituirá en la cuenta de pago en la cual se haya efectuado el cargo al estado en el que se habría encontrado de no haberse efectuado la operación defectuosa. Corresponderá al proveedor de servicios de iniciación de pagos demostrar que la operación se realizó correctamente. Por ello, el CLIENTE se compromete a colaborar razonablemente con **Unicaja Banco** para recabar cuanta información sea necesaria, sobre el proveedor de servicios de iniciación de pagos, así como de las operaciones de pago realizadas a través de los mismos.

**Órdenes de pago iniciadas por el beneficiario o a través de él:** En estos casos, y sin perjuicio de los supuestos en los que asiste el derecho a la rectificación, incorrección en el identificador único y/o ausencia de responsabilidad por circunstancias excepcionales e imprevisibles, **Unicaja Banco**, como proveedor de servicios de pago del beneficiario, será responsable frente al beneficiario de la correcta transmisión de la orden de pago al proveedor de servicios de pago del ordenante y de la tramitación de la operación.

En caso de una operación de pago no ejecutada o ejecutada de forma defectuosa con respecto a la cual el proveedor de servicios de pago del beneficiario no sea responsable, el proveedor de servicios de pago del ordenante será responsable frente al ordenante. En tal caso, el proveedor de servicios de pago del ordenante devolverá al ordenante, sin demora injustificada, el importe de la operación de pago no ejecutada o ejecutada de forma defectuosa y restituirá en la cuenta de pago en la cual se haya efectuado el adeudo al estado en el que se habría encontrado de no haberse efectuado la operación de pago defectuosa.

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

**19.- ADEUDOS DOMICILIADOS.- Usuario Beneficiario:** En los adeudos domiciliados denominados en euros cuando el único proveedor de servicios de pago sea **Unicaja Banco** o interviniendo algún otro proveedor de servicios de pago, éste radique en la Unión Europea, el beneficiario está obligado a:

- Facilitar en cada adeudo los datos requeridos por la legislación vigente.
- Obtener previamente el consentimiento del ordenante, a dar traslado del mismo y acreditarlo a **Unicaja Banco** a requerimiento de ésta y custodiar por sí o por un tercero las órdenes, sus modificaciones o posteriores cancelaciones.

**Derecho del Usuario Ordenante:** En los adeudos domiciliados denominados en euros cuando el único proveedor de servicios de pago sea **Unicaja Banco** o interviniendo algún otro proveedor de servicios de pago, éste radique en la Unión Europea, el ordenante tiene derecho a cursar instrucciones a **Unicaja Banco** para:

- Limitar el cobro de adeudos domiciliados a un determinado importe o periodicidad o ambos.
- Verificar, de no preverse derecho a reembolso en una orden emitida con arreglo a un régimen de pago, cada adeudo domiciliado y determinar, sobre la base de la información relativa a la orden, si el importe y la periodicidad del adeudo domiciliado transmitido son iguales al importe y a la periodicidad acordados en la orden, antes de efectuar el adeudo en su cuenta de pago.
- Bloquear cualquier adeudo domiciliado en la cuenta de pago del ordenante o cualquier adeudo domiciliado iniciado por uno o varios beneficiarios específicos, o autorizar sólo los adeudos domiciliados iniciados por uno o varios beneficiarios específicos.

En aquellos supuestos en los que el Usuario Ordenante y el Usuario Beneficiario tengan la condición de no consumidor, no se podrá exigir a **Unicaja Banco** el cumplimiento de las obligaciones arriba descritas.

**Devolución por el Usuario Ordenante:** Los adeudos domiciliados podrán ser devueltos por el Usuario Ordenante de los mismos, a excepción del Usuario que

# INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL

## Depósitos a la vista y de ahorro

### Condiciones Generales relativas a la prestación de Servicios de Pago

Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera (BOE 24/11/2018)

Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio (BOE 18/06/2010)

Circular 5/12, de 27 de junio del Banco de España (BOE 06/07/2012)

#### CONDICIONES GENERALES RELATIVAS A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE PAGO (Continuación...)

tenga la condición de no consumidor, en el plazo de ocho semanas, contado desde la fecha de adeudo en la cuenta de pago, siempre que se cumplan simultáneamente las siguientes condiciones: que se haya dado autorización a la operación de pago, sin que en ésta se especifique el importe exacto de la operación, y que dicho importe supere el que el ordenante podía esperar razonablemente, teniendo en cuenta sus anteriores pautas de gasto, las condiciones de su contrato marco y las circunstancias pertinentes al caso.

En el supuesto de solicitud de devolución dentro de este plazo de ocho semanas, el Usuario quedará obligado a aportar a **Unicaja Banco** los datos o documentos que le pudieran ser requeridos.

No obstante, el Usuario acuerda con **Unicaja Banco** que no tendrá derecho de reembolso cuando:

- haya dado directamente su consentimiento para que se ejecute la operación de pago y,
- en su caso, el proveedor de servicios de pago o el beneficiario hayan proporcionado o puesto a disposición del ordenante, en la forma acordada, información relativa a la futura operación de pago al menos con cuatro semanas de antelación a la fecha prevista.

#### 20. DURACIÓN, MODIFICACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.- Duración del Contrato. La duración del Contrato será la pactada por **Unicaja Banco** y el Usuario.

Modificación de las condiciones contractuales por las que se rigen los servicios de pago. La modificación de las condiciones contractuales por las que se rijan los servicios de pago se habrán de comunicar por **Unicaja Banco** al Usuario, por los medios pactados en el Contrato de que se trate, con dos meses de antelación respecto de la fecha en que deba entrar en vigor la modificación propuesta. Este plazo de comunicación previa para la aplicación de las futuras modificaciones que **Unicaja Banco** promueva sobre las condiciones del contrato será de quince (15) días en la medida en que el titular del contrato no tenga la condición de consumidor ni de microempresa.

**Si el Usuario no comunica a Unicaja Banco la no aceptación de las modificaciones antes de la fecha propuesta de entrada en vigor, se considerará que ha aceptado las nuevas condiciones.** Durante dicho período, antes de la entrada en vigor de las modificaciones propuestas, el Usuario podrá resolver el contrato de forma inmediata y sin coste alguno, sin perjuicio de la satisfacción de las obligaciones asumidas hasta la fecha, comunicándolo en cualquiera de las sucursales de **Unicaja Banco**.

No obstante lo anterior, se podrán aplicar de manera inmediata las modificaciones de tipo de interés o de cambio ya previstas en el contrato -que se aplicarán según tales previsiones contractuales- y las que inequívocamente resulten más favorables para el Usuario.

**Resolución del Contrato.** El Contrato de duración indefinida a través del cual se presta servicios de pago podrá ser resuelto a petición del Usuario, en cualquier momento, sin coste alguno a su cargo, sin perjuicio de la satisfacción de las obligaciones asumidas hasta la fecha, y sin necesidad de preaviso alguno. **Unicaja Banco** procederá al cumplimiento de la orden de resolución del contrato antes de transcurridas 24 horas desde la solicitud del Usuario de servicios de pago.

No obstante, la resolución a instancia del Usuario, respecto de un contrato que haya estado en vigor durante menos de seis meses, conlleva la aplicación de una comisión o gasto acorde a los costes que se generen.

**Unicaja Banco** pondrá a disposición del Usuario del servicio de pago el saldo que, en su caso, la cuenta de pago presentase a su favor, y el Usuario de servicios de pago deberá entregar a **Unicaja Banco**, para su inutilización, todos los instrumentos de pago asociados a dicha cuenta de pago.

Cuando el contrato de duración indefinida sea resuelto a instancias de **Unicaja Banco**, se habrá de preavisar al Usuario con quince días de antelación con respecto a la fecha de efectividad de dicha resolución, salvo que el Usuario tenga la condición de consumidor o microempresa de acuerdo con la normativa vigente de aplicación, en cuyo caso el plazo del preaviso será como mínimo de dos meses.

#### 21.- PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIÓN.- **Unicaja Banco** informa de que ante el Departamento de Atención al CLIENTE (Avda. de Andalucía, 10-12, 29007 Málaga), el Usuario podrá someter por escrito cualquier incidencia surgida en relación con la prestación de servicios de pago.

Si la resolución de la queja o reclamación por parte del Departamento de Atención al CLIENTE de **Unicaja Banco** no resulta de la conformidad del Usuario de servicios de pago, éste podrá plantear su reclamación, en los términos legalmente previstos, mediante escrito dirigido al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.

En las oficinas ubicadas en aquellas Comunidades Autónomas en que lo prevé la legislación de consumo, los CLIENTES tienen disponible para su presentación Hojas de Reclamaciones. Sin perjuicio de lo anterior, el CLIENTE tendrá derecho a acudir a los tribunales de justicia si lo considera pertinente.

#### 22.- LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN.- La ejecución de los servicios de pago se rige por la Ley española, correspondiendo a los Tribunales que resulten competentes de acuerdo con la legislación procesal española el conocimiento de toda acción entablada por cualquiera de las partes.

**Unicaja Banco, S.A.**