

## Información normalizada europea sobre el crédito al consumo Visa Universal

Este documento contiene la Información normalizada europea sobre crédito al consumo del contrato de la Tarjeta. Tiene como finalidad informarle acerca de las condiciones del crédito que le ofrecemos en Ibercaja, de manera que pueda compararlas con las ofertas de otras entidades. Dispone del tiempo que considere necesario para analizar esta información antes de decidir si firma el contrato. Si prefiere firmar en otro momento, Ibercaja mantiene estas condiciones durante el plazo de 14 días.

La información que se ha resaltado con MAYUSCULAS se considera de especial relevancia para el cliente, de acuerdo con lo previsto en la Circular 5/2012 de Banco de España sobre transparencia de servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

### Identidad y detalles de contacto del solicitante

Identificación	---
Nombre y apellidos	---
Dirección	---

### 1. Identidad y detalles de contacto del prestamista y/o del intermediario.

Prestamista	Ibercaja BANCO S.A.("Ibercaja"). CIF: A99319030
Dirección	Plaza de Basilio Paraíso, 2, 50008 Zaragoza
Número de Teléfono	900.10.27.06 (atención al cliente)
Correo electrónico	atencioncliente@ibercaja.es
Dirección de página web	www.ibercaja.es

### 2. Descripción de las características principales del producto de crédito

TIPO DE CRÉDITO	TARJETA DE CRÉDITO DE PAGO DIFERIDO FIN DE MES
IMPORTE TOTAL DEL CRÉDITO	IMPORTE MÁXIMO DE CRÉDITO 4.500 €
Es decir, el importe	IMPORTE MÁXIMO DE DISPONIBLE DIARIO EN COMERCIOS 4.500 €

máximo o la suma de todas las cantidades puestas a disposición del consumidor en el marco de un contrato de crédito.

Condiciones que rigen la disposición de fondos. Es decir, cuándo y cómo el consumidor obtendrá el dinero.

El Banco pone a disposición del Titular una tarjeta personal e intransferible para hacer uso del límite de crédito concedido. El Titular de la tarjeta podrá realizar las siguientes operaciones:

- a) Disposiciones de efectivo (en oficinas de Entidades de Crédito y en Cajeros Automáticos).
- b) Pagar bienes o servicios en los establecimientos comerciales que admitan la tarjeta.

**DURACIÓN DEL CONTRATO DE CRÉDITO**

**DURACIÓN INDEFINIDA, PERO NO PERPETUA.** La tarjeta sólo podrá ser usada dentro del plazo de validez impreso en la misma. Con anterioridad a la fecha de caducidad de la tarjeta el Banco hará llegar una tarjeta de reemplazo.

**LOS PLAZOS Y, EN SU CASO, EL ORDEN EN QUE SE REALIZARÁN LOS PAGOS A PLAZOS**

**USTED PODRÁ ELEGIR ENTRE LAS SIGUIENTES FORMAS DE PAGO DE TARJETA:**

a) **PAGO DIFERIDO** del total del saldo dispuesto según la periodicidad convenida.

\* **PAGO SEMANAL:** Cargo en cuenta de las cantidades dispuestas semanalmente el día de la semana que determine, pudiendo elegir de lunes a viernes

\* **PAGO SEMANAL Y EXCESO A DÉBITO:** se realizará un cargo semanal en la cuenta asociada por la totalidad del saldo dispuesto. Si al realizar una operación, no hay crédito disponible en la tarjeta, se realizará el cargo inmediato a débito contra cuenta asociada siempre que tenga saldo disponible.

\* PAGO MENSUAL: Cargo mensual en la cuenta asociada por la totalidad del saldo dispuesto.

\* PAGO MIXTO: el Titular puede definir una cantidad por debajo de la cual, los pagos serán a débito, y por encima de la cual, los pagos serán a crédito. Los pagos a crédito lo serán según la modalidad “pago mensual”.

#### b) PAGO FRACCIONADO (REVOLVING)

(Es aquel en que el crédito dispuesto no se debe satisfacer en su totalidad al final del período de liquidación pactado)

\* PAGO FRACCIONADO CUOTA VARIABLE: Se realizará un cargo mensual en la cuenta asociada por una parte del saldo dispuesto. La cuota mínima es de un mínimo del 3% y un máximo del 50% del límite dispuesto, con 30€ de importe mínimo, salvo que el saldo dispuesto sea inferior.

\* PAGO FRACCIONADO CUOTA FIJA: se realizará un cargo mensual en la cuenta asociada por una parte del saldo dispuesto. La cuota mínima es de 60€, salvo que el saldo dispuesto sea inferior.

c) FRACCIONAMIENTO DE PAGOS: Posibilidad de fraccionar el pago de las operaciones hasta en 18 meses. Esta opción no estará disponible si la modalidad de pago de la tarjeta es Pago fraccionado Cuota Variable o Pago fraccionado Cuota Fija.

“PLAZOX” permite fraccionar compras en el punto de venta a las tarjetas y comercios que admitan esta modalidad, pudiendo elegir el número de meses, 3, 6, 9 o 12, en que dividir el pago. EL IMPORTE MÍNIMO

PARA FRACCIONAR EL PAGO ES DE 100€. Esta opción no estará disponible si la modalidad de pago de la tarjeta es Pago fraccionado Cuota Variable o Pago fraccionado Cuota Fija.

d) APLAZAMIENTO DE PAGOS A UNA FECHA: Posibilidad de aplazar el pago de las operaciones a una fecha hasta un plazo máximo de 18 meses. Esta opción no estará disponible si la modalidad de pago de la tarjeta es Pago fraccionado Cuota Variable o Pago fraccionado Cuota Fija.

Los FRACCIONAMIENTOS Y APLAZAMIENTOS DE PAGOS Y LAS OPERACIONES CONSIDERADAS DE "EFECTIVO" (las disposiciones de dinero en cajeros y ventanillas) Y "CUASI-EFECTIVO" (las compras realizadas en los sectores de actividad de casinos, loterías y apuestas, así como los traspasos entre tarjetas y traspasos de tarjeta a cuenta asociada) GENERAN INTERESES ORDINARIOS, que se devengan diariamente y se liquidan cada mes.

Para el cálculo de los intereses ordinarios se utilizarán la siguiente fórmula:

$I = \sum_n SD_n \times T_n \times 12/36000$ , donde  $SD_n$  es el saldo deudor del día "n" y  $T_n$  es el tipo de interés nominal "mensual" aplicable al día "n".

En el caso de los fraccionamientos de operaciones "plazox" SE DEVENGARÁN INTERESES ORDINARIOS en forma de cuotas en euros a liquidar en cada uno de los meses en que se divide el pago.

Los pagos a la entidad se imputarán en el siguiente orden:

a) En operaciones no financiadas, saldo de operaciones de efectivo, saldo de cuasi-efectivo y resto, incluyendo en este último intereses y comisiones.

b) Para las tarjetas de modalidad de pago fraccionado y para los fraccionamientos de pagos, el reembolso del saldo pendiente por disposiciones de efectivo y compras se iniciará una vez transcurrido el plazo de un mes desde su realización, periodo en el que solo se devengarán los intereses correspondientes.

Para las tarjetas de modalidad de pago fraccionado con cuota variable, cuando el importe de reembolso mensual resultante de aplicar el porcentaje establecido sea superior a 10€, se redondeará a la baja a la decena inmediatamente inferior, salvo que el importe mínimo de reembolso sea superior, en cuyo caso se aplicará este último.

**IMPORTE TOTAL QUE DEBERÁ USTED PAGAR**  
Es decir, el importe del capital dispuesto más los intereses y posibles gastos relacionados con su crédito.

Los importes totales que deberá usted pagar en cada modalidad de pago se muestran en el apartado “Ejemplo Representativo de Tasa Anual Equivalente (TAE)” de más abajo: En el ejemplo a) será de 1.500 euros (modalidad por defecto); en el ejemplo b) será de 1.925,80 euros; en el ejemplo c) será de 1.507,50 euros; en el ejemplo d) será de 1.661,25 euros.

**GARANTIAS REQUERIDAS**  
Descripción de la garantía que usted ofrece en relación con el contrato de crédito.

**LA GARANTÍA PERSONAL E ILIMITADA SOBRE TODOS SUS BIENES PRESENTES Y FUTUROS**

Los reembolsos no suponen la inmediata amortización del capital

El pago de la mensualidad o cuota reconstituye el importe disponible de la línea de crédito para nuevas utilidades conforme a las condiciones establecidas en el contrato.

### 3. Costes del crédito

LOS DIFERENTES TIPOS DEUDORES que se aplican al contrato de crédito

Para las DISPOSICIONES DE EFECTIVO EN CAJEROS Y VENTANILLAS a crédito: 18% TIN ANUAL

Para las OPERACIONES DE CUASI-EFECTIVO (compras realizadas en los sectores de actividad de casinos, loterías y apuestas, así como los traspasos entre tarjetas y traspasos de tarjeta a cuenta asociada): 18% TIN ANUAL

PARA LAS OPERACIONES DE COMPRAS A CRÉDITO:

-PAGO DIFERIDO Y PAGO MIXTO: 0% TIN ANUAL

-PAGO FRACCIONADO (REVOLVING), FRACCIONAMIENTOS DE PAGOS Y APLAZAMIENTOS DE PAGOS A UNA FECHA: 18% TIN ANUAL

-“plazox”: cuota mensual en euros, en función del número de meses de financiación, independientemente del importe financiado. La TAE MÁXIMA aplicada a la financiación de compras es del 19,600%.

PLAZO EN MESES	3	6	9	12
CUOTA	2,5 €/MES	5 €/MES	7,5 €/MES	9 €/MES

Los intereses ordinarios se devengarán operación a operación desde la fecha de realización de la misma, liquidándose el día 1 de cada mes.

La fecha valor del apunte será la del día siguiente hábil al de la liquidación; no obstante, Ibercaja podrá realizar el apunte

	<p>de adeudo o de abono en los cinco días hábiles siguientes a aquella fecha valor.</p>
<p><b>TASA ANUAL EQUIVALENTE (TAE)</b>          La TAE es el coste del crédito expresado en forma de porcentaje anual del importe total del crédito.          La TAE sirve para comparar diferentes ofertas.</p>	<p><b>A) PAGO DIFERIDO FIN DE MES</b>          Para un importe de 1.500 euros de crédito, dispuesto cada mes en su totalidad durante 35 meses, mediante compras realizadas el día 1 del mes con una tarjeta de crédito con forma de pago diferido fin de mes, al tipo de interés nominal mensual del 0% y bajo la hipótesis de que no se produzcan más compras o disposiciones de efectivo en dicho plazo, el importe total a pagar, el día 1 de cada mes, sería de 1.500€, con una TAE DEL 0%.</p> <p>Si se tiene en cuenta la cuota de mantenimiento anual de la tarjeta, de 42€, imputando todo su coste a estas operaciones de compra realizadas cada mes durante 35 meses, la TAE RESULTANTE SERÍA 2,922 %.</p> <p><b>B) PAGO FRACCIONADO CON CUOTA FIJA (REVOLVING) CON DEVOLUCIÓN DEL CRÉDITO CONCEDIDO EN 35 MESES</b>          Para una compra de 1.500 euros realizada el día 1 del mes con una tarjeta de crédito con forma de pago fraccionado con cuota fija de 60€, al tipo de interés nominal mensual del 1,50% y bajo la hipótesis de que no se produzcan más compras o disposiciones de efectivo en dicho plazo, el importe total a pagar, en 35 meses, sería de 1.925,80€, con una TAE RESULTANTE DEL <u>19,857%</u>.</p> <p>Si se tiene en cuenta la cuota de mantenimiento anual de la tarjeta, de 42€, imputando todo su coste a esta única operación en todo el tiempo que dura el fraccionamiento del pago, la TAE</p>

RESULTANTE SERÍA 25,610%.

C) FRACCIONAMIENTO DE COMPRA “plazox” A 3 MESES

Para una compra de 1.500 euros realizada el día 1 del mes con una tarjeta de crédito, fraccionada en 3 meses, con coste por la financiación de 2,5€ al mes, el importe total a pagar, en los 3 meses, sería de 1.507,50€, con una TAE DEL 3,006%.

Si se tiene en cuenta la cuota de mantenimiento anual de la tarjeta, de 42€, imputando todo su coste a esta única operación en todo el tiempo que dura el fraccionamiento del pago, la TAE RESULTANTE SERÍA 11,842%.

D) APLAZAMIENTO DE COMPRA A 6 MESES

Para una compra de 1.500 euros realizada el día 1 del mes con una tarjeta de crédito, aplazada a 6 meses, al TIPO DE INTERÉS NOMINAL MENSUAL DEL 1,50%, el importe total a pagar, en 6 meses, sería de 1.661,25€, con una TAE 19,539%.

Si se tiene en cuenta la cuota de mantenimiento anual de la tarjeta, de 42€, imputando todo su coste a esta única operación en todo el tiempo que dura el fraccionamiento del pago, la TAE RESULTANTE SERÍA 25,075%.

¿ES OBLIGATORIO PARA OBTENER EL CRÉDITO EN SÍ, O EN LAS CONDICIONES OFRECIDAS,  
- TOMAR UNA PÓLIZA DE SEGUROS QUE GARANTICE EL CRÉDITO, U  
- OTRO SERVICIO ACCESORIO?

Ningún seguro es obligatorio para obtener el crédito.

ES OBLIGATORIO TENER CONTRATADA LA CUENTA DE PAGO EN IBERCAJA.



Costes relacionados	
Para mantener una o varias cuentas se requiere registrar tanto las transacciones de pago como la disposición del crédito	Sí, es necesaria una cuenta de pago en Ibercaja, cuyo coste se encuentra recogido en su contrato específico.

<p>IMPORTE DE LOS COSTES POR UTILIZAR UN MEDIO DE PAGO ESPECÍFICO (por ejemplo, una tarjeta de crédito)</p>	<p>En concreto devengarán las siguientes comisiones:</p> <p><b>EMISIÓN DE TARJETA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tarjeta principal: 0 EUROS ANUALES</li> <li>Tarjeta adicional: 0 EUROS ANUALES</li> </ul> <p><b>MANTENIMIENTO DE TARJETA DE CRÉDITO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tarjeta principal: 42 EUROS ANUALES</li> <li>Tarjeta adicional: 36 EUROS ANUALES</li> </ul> <p>DUPLICADO de tarjeta: (3 EUROS)</p> <p>RETIRADA DE EFECTIVO A DÉBITO mediante tarjeta en cajeros</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>CAJEROS IBERCAJA: EXENTO DE GASTOS</li> <li>CAJEROS nacionales NO IBERCAJA: La tarifa por reintegro LA DETERMINA LA ENTIDAD PROPIETARIA DEL CAJERO. IBERCAJA ÚNICAMENTE PODRÁ REPERCUTIR DICHA TARIFA. El importe a pagar figurará en la pantalla de ese cajero.</li> <li>CAJEROS DEL EXTRANJERO EN EUROS: Se repercute LA TARIFA MÁS ALTA QUE IBERCAJA DEBA PAGAR A UNA ENTIDAD por</li> </ul>

utilización de cajeros ubicados en territorio nacional.

- CAJEROS DEL EXTRANJERO EN OTRAS DIVISAS: 4% SOBRE IMPORTE CON UN MÍNIMO DE 3€

RETIRADA DE EFECTIVO A CRÉDITO mediante tarjeta en cajeros: A los gastos por disposición de efectivo en euros se sumará la TARIFA DE DISPOSICIÓN DE CRÉDITO 4% sobre importe con un mínimo de 4€.

CONSULTAS de operaciones en cajeros

- CAJEROS IBERCAJA: EXENTO DE GASTOS.
- CAJEROS acuerdo EURO 6000\*: 0,50 €
- RESTO CAJEROS: 0,60 €

*\*Consultar en [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es)*

Disposición de EFECTIVO EN VENTANILLA

Oficinas Ibercaja:

- Disposición A DÉBITO: EXENTO DE GASTOS
- Disposición A CRÉDITO: 4% SOBRE IMPORTE CON UN MÍNIMO DE 4€

Oficinas de OTRAS ENTIDADES nacionales y extranjeras

- Disposición A CRÉDITO: 4% SOBRE IMPORTE CON UN MÍNIMO DE 4€

CAMBIO DE DIVISA EN COMPRAS REALIZADAS EN COMERCIOS EN ZONA NO- EURO (3%)

Demás costes derivados del contrato de crédito.

Por los servicios solicitados expresamente por el Cliente se cobrarán las comisiones que correspondan según constan reguladas en el contrato de tarjeta de crédito y se contienen en el Folleto de

Condiciones en que pueden modificarse los gastos antes mencionados, relacionados con el contrato de crédito

Tarifas de Ibercaja publicado en el Banco de España y a disposición de los clientes en la web [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es).

Ibercaja se reserva el derecho a modificar este contrato. Tales modificaciones se comunicarán previamente al Titular con, al menos, dos meses de antelación (o 15 días, si el Titular no tuviera la consideración de consumidor o microempresa a los efectos del RD-Ley 19/2018 de Servicios de Pago) respecto de la fecha de efecto de entrada en vigor de la modificación propuesta. SE ENTENDERÁ QUE EL TITULAR ESTÁ CONFORME CON LAS NUEVAS CONDICIONES SI EN LOS MENCIONADOS RESPECTIVOS PLAZOS NO MANIFIESTA SU OPOSICIÓN Este plazo podrá ignorarse si las condiciones fueran objetivamente más beneficiosas para el Titular.

Todas las modificaciones a que se refiere esta cláusula lo son siempre sin perjuicio de la facultad de resolución reconocida al Titular para el supuesto de que no fuera de su conveniencia seguir vinculado contractualmente a Ibercaja con los nuevos términos contractuales; en estos casos, el Titular tendrá derecho a la resolución sin coste adicional alguno siempre que se verifique antes de la fecha propuesta para la aplicación de las modificaciones.

### COSTES EN CASO DE PAGOS ATRASADOS

La no realización de un pago podrá acarrearle graves consecuencias (por ejemplo, la venta forzosa) y dificultar la obtención de un crédito.

- El impago podrá dar lugar a su reclamación por vía judicial
- INDEMNIZACIÓN POR GASTOS DE RECLAMACIÓN DE IMPAGADOS. Se resarcirá a Ibercaja de los costes incurridos derivados de la gestión prudente de sus riesgos, cuando se informe de la necesidad de cubrir la deuda generada por su impago. Este cobro se percibirá en cada ocasión que se produzca un impago en la cuenta-tarjeta, con el umbral de importe y días que se señale en el contrato.

PARA NO CONSUMIDORES: 35€

PARA CONSUMIDORES:

- PARA IMPORTE IMPAGADO ENTRE 5,01€ Y 25€, EL COSTE DE LA INDEMNIZACIÓN SERÁ DE 5€, por las gestiones siguientes: Carta o Comunicación Correo Electrónico o Buzón Ibercaja Directo + SMS Certificado.
- PARA IMPORTE IMPAGADO ENTRE 25,01€ Y 50€, EL COSTE DE LA INDEMNIZACIÓN SERÁ DE 20€, por las gestiones siguientes: Carta o Comunicación Correo Electrónico o Buzón Ibercaja Directo + SMS Certificado. Si el cliente no dispone de móvil, llamada teléfono fijo.
- PARA IMPORTE IMPAGADO MÁS DE 50€, EL COSTE DE LA INDEMNIZACIÓN SERÁ DE 35€, por las gestiones siguientes: Carta o Comunicación Correo Electrónico o Buzón Ibercaja Directo + SMS Certificado + Llamada telefónica.
- INTERESES DE DEMORA: 24% TIN ANUAL.
- INCLUSIÓN EN FICHEROS DE SOLVENCIA: SI

#### 4. Otros aspectos jurídicos importantes

##### DERECHO DE DESISTIMIENTO

Usted tiene derecho a desistir del contrato de crédito en el plazo de 14 días naturales.

SÍ

##### REEMBOLSO ANTICIPADO

Usted tiene derecho a reembolsar anticipadamente el crédito, total o parcialmente, en cualquier momento.

##### Consulta de una base de datos

El prestamista tiene que informarle de inmediato y sin cargo del resultado de una consulta de una base de datos si se rechaza la solicitud de crédito sobre la base de una consulta de ese tipo. Esto no se aplica si la difusión de esa información está prohibida por una ley o por el Derecho de la Unión Europea o es contrario a los objetivos de orden público o de la seguridad pública.

##### DERECHO A UN PROYECTO DEL CONTRATO DE CRÉDITO

USTED TIENE DERECHO, PREVIA PETICIÓN, A OBTENER DE FORMA GRATUITA UNA COPIA DEL PROYECTO DE CONTRATO DE CRÉDITO. Esta disposición no se aplicará si en el momento de la solicitud el prestamista no está dispuesto a celebrar con usted el contrato de crédito.

PERIODO DURANTE EL CUAL ESTÁ VINCULADO POR LA INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL

ESTA INFORMACIÓN SERÁ VÁLIDA DESDE LA FECHA DE SU EMISIÓN HASTA LOS CATORCE DÍAS NATURALES (14) SIGUIENTES.

## 5. Información adicional en caso de comercialización a distancia de servicios financieros.

### a) Relativa al Prestamista:

Registro	Inscrita en el Registro Mercantil de Zaragoza, en el Tomo 3865, Libro 0, Folio 1, Hoja Número Z-52186, inscrita con el número 2085 en el Registro del Banco de España.
Autoridad de supervisión	Banco de España (www.bde.es).

### b) Relativa al contrato de Crédito:

Ejercicio del derecho de desistimiento	Si se tratara de un consumidor y quisiera dejar sin efecto el contrato celebrado durante los 14 primeros días naturales de su vigencia, se pactan las siguientes especialidades: (i) las partes deberán restituirse recíprocamente en la oficina de Ibercaja las prestaciones de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 1.303 y 1.308 del Código Civil; en particular, Ibercaja reintegrará totalmente la comisión de mantenimiento que se le hubiera podido cobrar al Titular durante ese periodo inicial (ii) el ejercicio del derecho de desistimiento no implicará gasto alguno para el consumidor (iii) ejercicio del derecho de desistimiento no estará sujeto a formalidad alguna, bastando que se acredite en cualquier forma admitida en derecho; en todo caso se considerará válidamente ejercitado mediante el envío del documento de desistimiento o mediante la devolución de los productos y servicios recibidos (iv) Documento del desistimiento: bastará con entregar en cualquier oficina de Ibercaja un documento que exprese lo siguiente: "Documento de desistimiento. Desisto del contrato de cuenta con el nº _____", seguido de la mención a la localidad y fecha de ese documento de desistimiento, así como del nombre, dos apellidos, nº del DNI y la firma del Titular. No podrá ejercitarse este derecho si el tipo de interés de la cuenta estuviera referenciado a un índice variable o si se hubiera realizado cualquier cambio de moneda distinta al euro.
Cláusula sobre la legislación aplicable que rige	La legislación y la jurisdicción aplicables son las españolas.

<p>en relación con el contrato de crédito y/o tribunal competente</p>	
<p>RÉGIMEN LINGÜÍSTICO</p>	<p>LA INFORMACIÓN Y LOS TÉRMINOS CONTRACTUALES SE FACILITARÁN EN CASTELLANO. EL PROVEEDOR PONDRÁ A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE LA DOCUMENTACIÓN PERTINENTE Y REALIZARÁ LAS COMUNICACIONES, EN TODO CASO, EN CASTELLANO; NO OBSTANTE, LO ANTERIOR, Y CUANDO ASÍ RESULTE EXIGIBLE DE LA LEGISLACIÓN VIGENTE, DICHA DOCUMENTACIÓN SERÁ PUESTA A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE/ENTREGARA EN OTROS IDIOMAS OFICIALES EN EL TERRITORIO ESPAÑOL.</p>
	<p>DURANTE LA DURACIÓN DEL CONTRATO DE CRÉDITO NOS COMUNICAREMOS CON USTED EN CASTELLANO</p>

### c) Relativa al Recurso:

Existencia y acceso a los procedimientos extrajudiciales de reclamación y recurso

Ibercaja tiene establecido un Servicio de Atención al Cliente para resolver las quejas o reclamaciones cuyo funcionamiento se rige por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, y por el Reglamento para la Defensa del Cliente del Grupo Ibercaja, a cuyo contenido puede acceder desde [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es), siendo su número de teléfono 900102706.

En el supuesto de que alguna queja o reclamación no haya sido atendida a su satisfacción por la oficina correspondiente, podrá dirigirla directamente al Servicio de Atención al Cliente, o a través de cualquiera de las Oficinas del Grupo Ibercaja, utilizando, si lo desea, el modelo de reclamación que le será facilitado en cualquiera de dichas oficinas o a través de la página web de Ibercaja, en soporte papel o por cualquier otro medio informático, electrónico o telemático.

El Servicio de Atención al Cliente dispone de un plazo máximo para la resolución de la queja o reclamación de un mes (en el caso de consumidores), 15 días hábiles en el caso de los servicios de pago (en el caso de consumidor o microempresa), o dos meses (si no se es consumidor).

Transcurrido el plazo sin resolución, o si existiese disconformidad con la misma, como reclamante se puede recurrir a los siguientes organismos: (i) Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, (ii) Comisión Nacional del Mercado de Valores o (iii) la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones al que, de acuerdo con el objeto de la reclamación, le pudiera corresponder, y cuyo procedimiento para presentación de reclamaciones se halla regulado en la Orden ECC 2502/2012, de 16 de noviembre.



Identificación documento	N. Referencia/Contrato	N. Pág.
---	---	17

En prueba de haber recibido el presente documento, lo firma el cliente, en el lugar y fecha expresados en la antefirma, reconociendo recibir un ejemplar íntegro. Si la firma se produce presencialmente y en papel, se firma en esta página; si la firma se produce mediante firma digitalizada o procedimiento análogo, el cliente extiende una firma en el dispositivo digital. En cualquiera de los casos, el presente “recibí” lo es de un ejemplar íntegro del documento. Cualquier declaración de aceptación del presente documento por parte del cliente, implica únicamente su declaración de recepción del documento, con la suficiente antelación y sin que asuma obligaciones, hasta que formalice el contrato.

El/Los Solicitantes/Garantes	Por la oficina,
Entidad Certificadora para firma digitalizada: AC Camerfirma S.A.	

2

## **INFORMACIÓN ADICIONAL. ORDEN ECE/1263/2019, de 26 de diciembre, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago.**

El presente documento se completa con la Información Normalizada Europea (INE) que se entrega simultáneamente. La información destacada en MAYÚSCULAS es especialmente relevante.

### 1. Sobre el proveedor de servicios de pago

Ibercaja Banco S.A. ("Ibercaja"), con domicilio en la Plaza de Basilio Paraíso, 2, 50008 Zaragoza y CIF A-99319030. Web pública: [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es); dirección de correo electrónico: [atencioncliente@ibercaja.es](mailto:atencioncliente@ibercaja.es)

Datos de inscripción: inscrito en el Registro Mercantil de Zaragoza, en el Tomo 3865, Libro 0, Folio 1, Hoja Número Z-52186; inscrito con el número 2085 en el Registro del Banco de España.

Autoridad responsable de su supervisión: Banco de España ([www.bde.es](http://www.bde.es)).

### 2. Sobre la utilización del servicio de pago

Principales características: Las tarjetas se emiten con carácter personal e intransferible a nombre del Titular, quien podrá hacer uso de estas, bajo cualquiera de las modalidades de pago dispuestas en la sección "Los plazos y, en su caso, el orden en que se realizarán los pagos a plazos", para realizar cualesquiera de las acciones establecidas en el apartado "Condiciones que rigen la disposición de fondos" del presente documento.

Identificador único para ejecutar una orden de pago: Las tarjetas se identifican con una nomenclatura única (“el identificador único” o “PAN”) compuesto por 16 números que permite identificar a cualquier usuario de servicios de pago la referida Tarjeta, de manera única e inequívoca

Forma y procedimiento para comunicar el consentimiento en la ejecución de una operación de pago y la retirada de dicho consentimiento: El consentimiento se prestará por el Titular, con carácter general, de forma previa o simultánea a la ejecución de la operación de pago. El consentimiento para la ejecución de una operación de pago podrá darse también por conducto del beneficiario o del proveedor de servicios de iniciación de pagos. El consentimiento podrá prestarse de forma expresa a través de cualquier medio que permita su prueba en derecho, ya sea por escrito o a través de cualquier mecanismo telemático, o de forma tácita (cuando efectuado el abono o cargo de la operación de pago el titular de la orden de pago no solicite a Ibercaja su devolución, en un plazo de 15 días cuando sea un No consumidor, o de 13 meses cuando sea un consumidor).

LA UTILIZACIÓN DE LA TARJETA en pago de bienes o servicios, se realizará con carácter general:

- EN COMERCIOS CON PRESENCIA DE LAS AMBAS PARTES, PRESENTANDO SU TARJETA DEBIDAMENTE FIRMADA, cuando el soporte lo permita, acreditando su personalidad, cuando le sea solicitado, Y VERIFICANDO LA TRANSACCIÓN de acuerdo con el método de validación preferente de cada tarjeta y el tipo de Terminal Punto de Venta, QUE PODRÁ SER EL PIN O LA FIRMA DEL COMPROBANTE O POR EL SISTEMA “CONTACTLESS”.
- EN COMERCIOS NO PRESENCIALES (internet, teléfono o análogos) identificando su tarjeta y validando según le sea solicitado.
- Y EN CAJEROS mediante la INTRODUCCIÓN O APROXIMACIÓN DE LA TARJETA en el dispositivo dispuesto al efecto Y EL TECLEO DEL PIN siguiendo las instrucciones que se le indiquen.

- En caso de utilizarse A TRAVÉS DE APLICACIONES MÓVILES, no se solicitará el PIN propio de la tarjeta, sino un CÓDIGO O DATO BIOMÉTRICO bien en el dispositivo móvil (teléfono móvil, tableta o el que proceda en cada caso) o bien en el Terminal Punto de Venta, entendiéndose que las referencias al “PIN” en este contrato lo son a aquel código o dato biométrico.

El Titular (cuando sea el ordenante de la operación) podrá retirar el consentimiento en cualquier momento, pero no después de la irrevocabilidad a que se refiere el artículo 52 del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago. Así, como regla general, el Titular no podrá revocar una orden de pago después de ser recibida por Ibercaja, salvo que otra cosa se especifique a continuación: (i) cuando la operación de pago sea iniciada por un proveedor de servicios de iniciación de pagos, o por el beneficiario o a través de él, el Titular no revocará la orden de pago una vez haya dado al proveedor de servicios de iniciación de pagos su consentimiento para iniciar la operación de pago o una vez haya dado su consentimiento para que se ejecute la operación de pago al beneficiario (ii) En el caso en que el momento de recepción se corresponda con una fecha previamente acordada entre el usuario de servicios de pago que inicia la orden y su proveedor de servicios de pago, aquél (el Titular) podrá revocar la orden de pago a más tardar al final del día hábil anterior al día convenido (iii) El Titular (en los casos previstos en el art. 34.2 del RD-L 19/2018) no podrá revocar la orden de pago una vez que la haya transmitido o haya dado su consentimiento para efectuar la operación de pago al beneficiario.

Una vez transcurridos los plazos establecidos anteriormente, la orden de pago podrá revocarse únicamente si así se ha convenido entre el usuario de servicios de pago y los correspondientes proveedores de tales servicios de pago; en el caso indicado en el apartado (i) anterior será necesario, además, el consentimiento del beneficiario y que éste se avenga a devolver los fondos recibidos, reponiendo la cuenta a su estado original; en tal caso el Titular vendrá obligado a satisfacer a Ibercaja los gastos que origine la revocación.

La retirada del consentimiento deberá prestarse de forma expresa, a través de cualquier medio que permita su prueba, ya sea por escrito o a través de cualquier medio telemático.

Momento de recepción de una orden de pago: El momento de recepción de una orden de pago será aquel en que la misma es recibida por el proveedor de servicios de pago del ordenante, con independencia de que haya sido transmitida directamente por el ordenante, por cuenta de éste por un proveedor de servicios de iniciación, o indirectamente a través del beneficiario. No se adeudará la cuenta del ordenante antes de la recepción de la orden de pago. Si el momento de la recepción no es un día hábil para el proveedor de servicios de pago del ordenante, la orden de pago se considerará recibida el siguiente día hábil. La hora límite a partir de la cual cualquier orden de pago que se reciba se considerará recibida el siguiente día hábil, serán las 22:00 (hora peninsular española)

Plazo máximo de ejecución de los servicios de pago que deban prestarse Cuando Ibercaja sea el proveedor de servicios de pago del ordenante, tras el momento de recepción de la orden de pago conforme a la reglas contenidas en el apartado anterior, garantizará, si ésta es en euros, que el importe de la operación de pago es abonado en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario, como máximo al final del día hábil siguiente, salvo (i) en las operaciones de pago iniciadas en papel que podrá prorrogarse un día hábil y (ii) en los casos previstos en el art. 34.2 del RD-L 19/2018, en que podrá prorrogarse 3 días hábiles.

**LÍMITES A LAS OPERACIONES DE PAGO QUE SE REALICEN CON LA TARJETA:** El límite disponible de la Cuenta-Tarjeta, será el asignado por el Banco según la evaluación del crédito y la solvencia dependiendo de las características del cliente y se reflejará en las Condiciones Particulares del Contrato. EN EL APARTADO “IMPORTE TOTAL DEL CRÉDITO” se detalla el importe máximo del crédito, así como el resto de límites aplicables.

### 3.Sobre los gastos y tipos de cambio

Sobre los Gastos:

.Cuando el Titular de la cuenta de pago sea un Consumidor o microempresa, Ibercaja no podrá repercutir al Titular ningún gasto por el suministro y envío de la información habitual a que se refiere la Orden ECE/1263/2019, salvo en los supuestos que a continuación se indican: Ibercaja podrá cobrar al Titular los gastos de envío de información en los siguientes supuestos (dichos gastos serán razonables y acordes con los costes efectivamente soportados por Ibercaja): (i) Cuando el Titular haya solicitado a Ibercaja el envío de la información a través de una forma distinta de la especificada en el contrato (se hace constar que el este medio de comunicación es un buzón de correspondencia digital) (ii) Cuando el Titular solicite a Ibercaja información adicional a la exigida por norma legal o reglamentaria (el RD-L 19/2018 de Servicios de Pago y la Orden ECE/1263/2019 o sus disposiciones de desarrollo); (iii) Cuando el usuario de servicios hubiera facilitado un identificador único incorrecto, la orden de pago no se hubiera ejecutado (o se hubiera ejecutado defectuosamente) e Ibercaja se hubiera esforzado razonablemente por recuperar los fondos de la operación de pago, según prevé el art. 59 del RD-L 19/2018 de Servicios de pago; (iv) Cuando Ibercaja notificara al Titular el rechazo a ejecutar una orden de pago o iniciar una operación de pago de una orden de pago, cuando la negativa estuviera objetivamente justificada, según se prevé en el art. 51 del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago y (v) La obtención de dinero en efectivo en cajeros ajenos a la Red Ibercaja conlleva la obligación del Titular de reembolsar a Ibercaja la cantidad que esta haya tenido que satisfacer a la entidad propietaria del cajero; esta cantidad se reputa un gasto a cargo del Titular.

. Cuando el Titular de la cuenta de pago no sea consumidor ni microempresa, Ibercaja podrá repercutirle todos los gastos que se deriven del suministro y envío de la información relativa a las operaciones de pago que realice a través de cualesquiera contratos que tenga formalizados con Ibercaja.

Tipos de cambio: El Titular conoce y acepta que puede existir un diferimiento de fechas entre la realización de la operación y la llegada del apunte a Ibercaja, debido a la elaboración de los correspondientes procesos informáticos propios de los centros procesadores de los sistemas de tarjetas. Además, para las operaciones realizadas en países no adscritos a la Unión Económica y Monetaria (UEM), es precisa la conversión de las cantidades a euros, lo que se verifica de conformidad con las normas de compensación establecidas por los sistemas o acuerdos internacionales para la aceptación de tarjetas; en las páginas web de las sociedades gestoras de la respectiva marca de la tarjeta se hacen públicos los tipos de cambio y fechas de referencia (la fecha de referencia para aquella conversión puede ser posterior a la de realización de la operación por parte del Titular). Sobre el importe de la operación Ibercaja aplicará, además, la comisión establecida en la “Información Normalizada Europea sobre el crédito al consumo” (casilla “Cambio de divisa en compras realizadas en comercios en zona no-Euro”) . La información sobre las comisiones por conversión de divisas y el tipo de cambio aplicable a que se refiere el art. 3 bis del Reglamento (CE) n.o 924/2009 se divulgarán en la web pública [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es)

#### 4.-Sobre la comunicación:

Envío de las notificaciones en soporte duradero: Ibercaja pone a disposición del Titular como medio ordinario y específico de transmisión de la información, un buzón de correspondencia digital, en el que Ibercaja entregará y archivará las comunicaciones que le dirija, y que le permite al Titular disponer de dichas comunicaciones de manera fácilmente accesible, imprimiéndolas o archivándolas para su futura consulta.

Podrá acceder a su buzón de correspondencia digital: (i) Con las claves de acceso a la banca digital (Ibercaja Directo o app de Ibercaja), para lo cual deberá contar con un dispositivo (ordenador/teléfono inteligente/dispositivo equivalente), con conexión a Internet (ii) Con el PIN de su tarjeta financiera de Ibercaja, en los cajeros de Ibercaja (aquellos que cuenten con la función de consulta de documentación habilitada) o en banca digital (Ibercaja Directo o app de Ibercaja) o (iii) Sin necesidad de ninguno de los productos anteriores, con un código individual que se entrega en su oficina, con el que podrá acceder: bien a través de Banca Digital (Ibercaja Directo o app de Ibercaja) o los cajeros automáticos de Ibercaja (aquellos que cuenten con la función de consulta de documentación habilitada).

El Titular expresamente acepta como válidamente efectuada toda comunicación a través de ese buzón de correspondencia digital, declarando aceptar expresamente que Ibercaja pueda archivar cualesquiera documentos en los servidores seguros de Ibercaja a modo de entrega telemática, conociendo que podrá imprimir o archivar una copia de los documentos, aceptando que en caso de discrepancias entre la copia y el documento guardado en el soporte duradero definido en este párrafo, primará este último documento.

Envío de las notificaciones en soporte papel. Envío de las comunicaciones mediante correspondencia física en soporte papel. Como excepción a lo anterior, si el Titular designa expresamente el envío de correspondencia física, en papel, a un domicilio físico, se entiende que ha solicitado, e Ibercaja acepta, que la información relacionada con operaciones derivadas del uso de esta cuenta, se le envíe por medio de correspondencia postal en soporte papel. En este caso, el Titular declara conocer y aceptar que, dado que ha solicitado la transmisión de la información por un medio de comunicación distinto del ordinario especificado en este Contrato (que es el buzón de correspondencia digital), Ibercaja podrá cobrarle gastos (razonables y acordes con los costes) por la comunicación.



Frecuencia de la información: Información sin demoras injustificadas. Una vez que el importe de una operación de pago sujeta a un contrato marco se haya cargado en la cuenta del Titular, o cuando el Titular no utilice una cuenta de pago tras recibir la orden de pago, Ibercaja le facilitará, sin demoras injustificadas, información detallada identificativa de la operación. Análogamente, inmediatamente después de la ejecución de cada operación de pago sujeta a un contrato marco, el proveedor de servicios de pago del beneficiario le facilitará, sin demoras injustificadas, información detallada identificativa de la operación.

Información Mensual. La información a que se refiere el párrafo anterior será facilitada asimismo al menos una vez al mes.

Información Anual. Además, Ibercaja remitirá anualmente, durante el mes de enero de cada año, una comunicación en la que, de manera completa y detallada, se recoja la información prevista en la Orden EHA/2899/2011 orden sobre comisiones y gastos devengados y tipos de interés efectivamente aplicados a cada servicio bancario prestado al cliente durante el año anterior.

5. Sobre las responsabilidades y requisitos necesarios para la devolución

#### 5.1. MEDIDAS DE/LOS TITULAR/ES PARA PRESERVAR LA SEGURIDAD Y FORMA DE NOTIFICACIÓN A LA ENTIDAD

Mediante la Tarjeta, su PIN o los otros factores de autenticación, el Titular puede disponer de su patrimonio realizando las operaciones indicadas en la CGC "Utilización del servicio de pago". Esto supone una comodidad para el Titular para realizar operaciones de pago, pero conlleva importantes riesgos para el Titular en el caso de que un tercero acceda a la Tarjeta o a sus claves, ya que ese tercero podrá acceder al patrimonio del Titular (disponiendo enteramente de los límites de la tarjeta); en caso de cesión no intencionada de la Tarjeta, su PIN o cualquier factor de autenticación, ese tercero puede causar graves quebrantos al

Titular. Para minimizar estos riesgos, debe observarse lo que se expresa en esta cláusula.

1) El titular adquiere el deber de custodia de la tarjeta, propiedad de ibercaja, que el titular recibe con la OBLIGACIÓN DE DESTRUIR A SU CADUCIDAD O A LA EXPIRACIÓN de la relación contractual

2) EL TITULAR SE OBLIGA, al menos, A:

- OBRAR CON LA DILIGENCIA EXIGIBLE, debiendo estar normal y actualizadamente informado y actuar razonablemente atento y perspicaz.
- CONSERVAR Y UTILIZAR CORRECTAMENTE LA TARJETA Y LOS DISPOSITIVOS CONTACTLESS ASOCIADOS A ELLA.
- DESTRUIR EL IMPRESO DE NOTIFICACIÓN DEL PIN a su recepción una vez memorizado.
- NO ANOTAR EL PIN EN LA PROPIA TARJETA, ni en los dispositivos contactless, ni en cualquier otro objeto que guarde o lleve con ella.
- EVITAR ASIGNAR UN PIN CON NÚMEROS FÁCILMENTE DEDUCIBLES POR TERCEROS (fechas de nacimiento, boda o similares, números de DNI, matrícula de vehículo, número de teléfono, etc.)
- ADOPTAR CUANTAS PRECAUCIONES SEAN CONVENIENTES PARA EVITAR EL CONOCIMIENTO O LA UTILIZACIÓN DEL PIN O DE CUALQUIER OTRO FACTOR DE AUTENTICACIÓN POR TERCERAS PERSONAS. en caso de guardar un registro de dicho código, se realizará de forma segura.
- En todo caso SE EVITARÁ QUE TERCEROS PUEDAN OBSERVAR EL MARCAJE DEL PIN O de cualquier otro FACTOR DE AUTENTICACIÓN.
- ADOPTAR CUANTAS PRECAUCIONES SEAN CONVENIENTES PARA EVITAR QUE TERCERAS PERSONAS PUEDAN ACCEDER A LA TARJETA, QUE DEBERÁ ESTAR SIEMPRE BAJO EL CONTROL DEL TITULAR, ASÍ COMO A LOS DISPOSITIVOS CONTACTLESS
- DESTRUIR LA TARJETA QUE HAYA CADUCADO O QUE HAYA SIDO SUSTITUIDA por otra por cualquier motivo.
- además de las previstas en esta cláusula, PARA LAS TARJETAS QUE CUENTEN CON TECNOLOGÍA CONTACTLESS, dado que para la adquisición de bienes o servicios no es necesario teclear el pin hasta el límite y en las condiciones vigentes en cada momento y país, EL TITULAR DEBERÁ CUSTODIAR LA TARJETA CONTACTLESS Y LOS DISPOSITIVOS ASOCIADOS, CON ESPECIAL DILIGENCIA.

- EN OPERACIONES EN COMERCIO ELECTRÓNICO, EL TITULAR DEBE ASEGURAR QUE EL TERMINAL DESDE EL QUE OPERA ESTÁ PROTEGIDO CON SISTEMAS DE ANTIVIRUS ACTUALIZADOS O FIREWALLS para evitar accesos no autorizados. ADEMÁS, CON ANTERIORIDAD a introducir cualquier dato relativo a la tarjeta o al titular, EL TITULAR DEBE DE COMPROBAR QUE EL PROVEEDOR DE LOS BIENES O SERVICIOS GOZA DE LA SUFICIENTE SEGURIDAD (“COMERCIO ELECTRÓNICO SEGURO”).

- EN CASO DE UTILIZARSE A TRAVÉS DE APLICACIONES MÓVILES, ADEMÁS DE LAS ESTABLECIDAS EN ESTA CONDICIÓN GENERAL, DEBERÁ ESTARSE A LO SEÑALADO EN LAS CONDICIONES ESPECIALES DEL SERVICIO (APPLE PAY, SAMSUNG PAY, GOOGLE PAY U OTROS QUE EXISTAN EN EL FUTURO).

- IGUALMENTE EL TITULAR SE OBLIGA A COMUNICAR SIN DEMORA INDEBIDA EN CUANTO TENGA CONOCIMIENTO DE ELLO, A IBERCAJA, bien en cualquiera de sus oficinas (durante su horario de apertura al público), bien a través de banca digital (Ibercaja Directo o app de Ibercaja), o bien teléfonos 900400600 (tf. gratuito), 976201072 o 915965335 o en el que figure en la sección “contáctanos” de [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es) (los teléfonos indicados cuentan con servicio telefónico 24 horas al día, 365 días al año e Ibercaja podrá grabar la conversación telefónica, para que pueda ser utilizada, en caso de discrepancia, ante cualquier órgano, administrativo, jurisdiccional o de cualquier otro género, a lo cual presta su consentimiento el titular) LOS SIGUIENTES EXTREMOS:

- a) EXTRAVÍO, SUSTRACCIÓN O APROPIACIÓN INDEBIDA DE LA TARJETA O DE SU UTILIZACIÓN NO AUTORIZADA (para las cuales Ibercaja podrá exigir el resguardo de la correspondiente denuncia ante la autoridad competente) O MAL FUNCIONAMIENTO de la tarjeta o de los dispositivos asociados a ella
- b) IDENTIFICACIÓN DE OPERATORIA SOSPECHOSA.
- c) ANOTACIÓN en la cuenta-tarjeta, o en cualquier otra cuenta del titular, DE UNA TRANSACCIÓN NO AUTORIZADA.
- d) CUALQUIER OTRO ERROR O ANOMALÍA en la gestión de la tarjeta, los dispositivos contactless o de las cuentas del titular.

Asimismo, EL TITULAR PUEDE ANULAR/APAGAR LA TARJETA a través de “Ibercaja directo” o de la aplicación móvil “Ibercaja”. Igualmente, EL TITULAR PUEDE REDUCIR LOS LÍMITES DE SU TARJETA para minimizar los riesgos.

EL TITULAR ASUME LA OBLIGACIÓN DE ADOPTAR CUANTAS MEDIDAS SEAN CONVENIENTES PARA TOMAR CONOCIMIENTO LO ANTES POSIBLE DE TODAS LAS CIRCUNSTANCIAS ANTES REFERIDAS.

ADVERTENCIA: IBERCAJA NUNCA INICIARÁ UNA COMUNICACIÓN EN LA QUE SE PIDA AL TITULAR CLAVES PERSONALES Y SECRETAS DE TARJETAS (O CUALQUIER OTRO FACTOR DE AUTENTICACIÓN) POR TELÉFONO, POR INTERNET, NI POR SMS. EL TITULAR DEBE DESCONFIAR DE LAS COMUNICACIONES (carta, llamada telefónica, mensajes, correos electrónicos u otras) QUE LE PIDAN SUS CLAVES O FACTORES DE AUTENTICACIÓN; SI EL TITULAR LAS FACILITA PODRÍA ESTAR PERMITIENDO QUE PERSONAS DESCONOCIDAS LE OCASIONEN GRAVES PERJUICIOS.

En la web pública de Ibercaja ([www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es)) y en otras webs oficiales, como son las de la policía ([www.policia.es](http://www.policia.es)) o la del banco de España ([www.bde.es](http://www.bde.es)) se divulga información útil y actualizada para combatir el fraude asociado a las tarjetas.

5.2. Procedimiento seguro de notificación al usuario por parte de Ibercaja en caso de sospecha de fraude, fraude real o de amenazas para la seguridad. Salvo que se acuerde otro específico con el Titular, se contactará por medio del número de tf. móvil facilitado por el Titular, en su defecto un número de teléfono fijo o por medio del buzón digital de correspondencia.

5.3.- Condiciones en las que Ibercaja se reserva el derecho de bloquear un instrumento de pago, de conformidad con el artículo 40 del Real Decreto-ley 19/2018 de Servicios de Pago.

IBERCAJA PODRÁ BLOQUEAR EL USO DE LA TARJETA SI concurre cualquier circunstancia de las que se expresan a continuación:

**a) IRREGULARIDAD GRAVE O IRREGULARIDADES NO GRAVES, PERO REITERADAS, DEL TITULAR EN EL USO DE LA TARJETA**

B) SI CONCURRIERAN RAZONES OBJETIVAMENTE JUSTIFICADAS RELACIONADAS CON LA SEGURIDAD DE LA TARJETA, LA SOSPECHA DE UNA UTILIZACIÓN NO AUTORIZADA O FRAUDULENTO DE ELLA O, EN CASO DE QUE ESTÉ ASOCIADA A UNA LÍNEA DE CRÉDITO, UN AUMENTO SIGNIFICATIVO DEL RIESGO de que el titular pueda ser incapaz de hacer frente a su obligación de pago.

C) INCUMPLIMIENTO DE CUALQUIERA DE LAS OBLIGACIONES ESENCIALES ASUMIDAS POR CUALQUIER TITULAR FRENTE A IBERCAJA; a tales efectos, se entienden por obligaciones esenciales por expresa voluntad de las partes las expresadas en esta cláusula y en particular las siguientes: (i) las de pago de cualquier cantidad pactada en este contrato (ii) no superar los límites pactados en este contrato y (iii) comunicar a Ibercaja, con carácter inmediato, todo cambio de régimen económico matrimonial y, de ser comerciantes, los actos de oposición y revocación a que alude el artículo 11 del código de comercio.

D) SI SE ALTERASE NOTORIAMENTE LA SOLVENCIA, LIQUIDEZ, CIRCUNSTANCIAS ESENCIALES O RENTABILIDAD DE CUALQUIERA DE LOS TITULARES, SALVO QUE, REQUERIDOS AL EFECTO POR IBERCAJA GARANTIZARAN SUFICIENTEMENTE LA DEUDA EN EL PLAZO DE 48 HORAS). Sin perjuicio de cualquier otro supuesto, se entenderá que se altera notoriamente la solvencia, liquidez, circunstancias esenciales o rentabilidad si cualquiera de los titulares (i) incumpliera cualquier obligación económica siempre que (individualmente considerada la obligación o sumadas las diferentes obligaciones incumplidas) fuera bien por un importe superior a 400 euros o bien por un importe superior al 1% del límite o capital iniciales de este contrato (esta causa (i) no será de aplicación a quienes tuvieran la consideración de consumidores) o (ii) concurrieran circunstancias que supongan la interrupción de su normal actividad, o (iii) peligrara inminentemente su unidad patrimonial o (iv) presentaran pérdidas o recursos propios negativos durante, al menos dos ejercicios consecutivos o (v) no pagara los tributos que gravan sus rentas o actividad, o no pagara las cuotas de la seguridad social o (vi) no depositara sus cuentas anuales en el registro mercantil en los plazos exigibles, si estuvieran obligados a ello o el informe de auditoría expresara salvedades que evidenciaran una alteración de la solvencia del deudor respecto de la que fue considerada para la concesión de la operación o (vii) se declarara o solicitara el concurso (o procedimiento análogo) de cualquiera de los titulares o fiadores o (viii) falleciera, o incurriera en alguna causa que disminuya o modifique su capacidad civil o (ix) alterara su estructura societaria o de la propiedad de su capital social que suponga un cambio de control de su actividad.

E) FALSEAMIENTO O INEXACTITUD GRAVES DE LA INFORMACIÓN RELEVANTE FACILITADA A IBERCAJA POR CUALQUIERA DE LOS TITULARES.

F) SI CUALQUIERA DE LOS TITULARES NO PRESTARA a favor de Ibercaja LAS GARANTÍAS a que se comprometió.

G) SI, CASO DE QUE EL TITULAR DE LA TARJETA NO LO FUERA, CON CARÁCTER DE DISPOSICIÓN INDISTINTO, DE LA CUENTA ASOCIADA, SE REVOCARA LA AUTORIZACIÓN DE ADEUDO EN LA CUENTA ASOCIADA.

H) SI NO EXISTIERA CUENTA ASOCIADA (O SALDO DISPONIBLE BASTANTE EN ELLA) PARA HACER FRENTE A LOS PAGOS DIMANANTES DE ESTE CONTRATO.

I) EN LOS CASOS DE QUE LA OPERACIÓN ESTÉ CONCERTADA A INTERÉS VARIABLE, CUANDO LA PARTE DEUDORA, ANTES DE LAS NUEVE DE LA MAÑANA DEL DÍA EN QUE EL NUEVO TIPO DE INTERÉS SE DEVENGUE, COMUNIQUE POR ESCRITO SU NO ACEPTACIÓN. EN TAL SUPUESTO, VENDRÁN OBLIGADOS A CANCELAR ESTE CONTRATO EN EL PLAZO MÁXIMO DE 30 DÍAS, TIEMPO DURANTE EL CUAL EL SALDO PENDIENTE DEVENGARÁ EL INTERÉS QUE HUBIERA REGIDO EN EL PERIODO INMEDIATAMENTE ANTERIOR.

J) (SUPUESTO APLICABLE ÚNICAMENTE A NO CONSUMIDORES): SI EL TITULAR INCUMPLIERA SUS OBLIGACIONES ECONÓMICAS O SE ENCONTRARA EN SITUACIÓN DE IMPAGO EN CUALQUIERA DE SUS RELACIONES CONTRACTUALES CON IBERCAJA, NO SIENDO PRECISO NINGÚN REQUERIMIENTO PREVIO NI TAMPOCO UMBRAL DE CUANTÍAS DE INCUMPLIMIENTO.

IBERCAJA INFORMARÁ AL ORDENANTE, POR EL MEDIO ORDINARIO Y ESPECÍFICO DE COMUNICACIÓN PREVISTO EN ESTE CONTRATO, DEL BLOQUEO DEL INSTRUMENTO DE PAGO Y DE LOS MOTIVOS PARA ELLO. Esta comunicación se producirá con carácter previo al bloqueo y, de no resultar posible, inmediatamente después del mismo, a menos que la comunicación de tal información resulte comprometida por razones de seguridad objetivamente justificadas o fuese contraria a cualquier otra disposición normativa.

Además, si se verificara cualquiera de los casos anteriores de bloqueo, Ibercaja podrá vencer anticipadamente el saldo deudor que pudieran existir en la Cuenta-Tarjeta (incluyéndose en este vencimiento anticipado todas las operaciones, cualquiera que fuere su modalidad propia) y la posibilidad de su adeudo automático en cualquier cuenta del Titular.

**5.4. - RESPONSABILIDAD DEL ORDENANTE EN CASO DE OPERACIONES DE PAGO NO AUTORIZADAS**, de conformidad con el artículo 46 del Real Decreto-ley 19/2018 de Servicios de Pago, con información sobre el importe correspondiente.

**5.4.1. - Consumidores o microempresas** (si el Titular tuviera la consideración de consumidor o microempresa a los efectos del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago). Se aplicarán las siguientes reglas:

1) No obstante lo dispuesto en el artículo 45 del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago, el ordenante no soportará 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.

**AHORA BIEN, EL ORDENANTE SOPORTARÁ TODAS LAS PÉRDIDAS DERIVADAS DE OPERACIONES DE PAGO NO AUTORIZADAS SI EL ORDENANTE HA INCURRIDO EN TALES PÉRDIDAS POR HABER ACTUADO DE MANERA FRAUDULENTO O POR HABER INCUMPLIDO, DELIBERADAMENTE O POR NEGLIGENCIA GRAVE, UNA O VARIAS DE LAS OBLIGACIONES QUE ESTABLECE EL ARTÍCULO 41 DEL RD-L 19/2018 DE SERVICIOS DE PAGO, O UNA O VARIAS DE LAS OBLIGACIONES DE DILIGENCIA, PROTECCIÓN O SEGURIDAD QUE ESTABLECIDAS EN ESTE CONTRATO (ESPECIALMENTE, LAS INDICADAS EN EL PUNTO 1 ANTERIOR) O EN LAS CONDICIONES DE SERVICIO DE PAGO A TRAVÉS DE APLICACIONES MÓVILES. EN ESOS CASOS, ORDENANTE SOPORTARÁ ÍNTEGRAMENTE LAS PÉRDIDAS.**

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.

2) Si Ibercaja 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 a Ibercaja.

3) Salvo en caso de actuación fraudulenta, el ordenante no soportará consecuencia económica alguna por la utilización, con posterioridad a la notificación a que se refiere el artículo 41.b) del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago, de un instrumento de pago extraviado o sustraído (esta exención no se aplicará, en los casos previstos en el art. 34.2 del RD-L 19/2018, si el instrumento de pago se utiliza de forma anónima o el proveedor de servicios de pago es incapaz, por otros motivos intrínsecos del propio instrumento de pago, de demostrar que la operación de pago ha sido autorizada)

4) Si el proveedor de servicios de pago no tiene disponibles medios adecuados para que pueda notificarse en todo momento el extravío o la sustracción de un instrumento de pago, según lo dispuesto en el artículo 42.1.c) del RD-L 19/2018 de Servicios 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.

5.4.2.- No consumidores ni microempresas. (Si el Ordenante no tuviera la consideración de consumidor o microempresa a los efectos del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago), EL ORDENANTE SOPORTARÁ ÍNTEGRAMENTE LAS PÉRDIDAS CON LA ÚNICA EXCEPCIÓN DE AQUELLAS DERIVADAS DE LA UTILIZACIÓN DEL INSTRUMENTO DE PAGO CON POSTERIORIDAD A LA NOTIFICACIÓN A IBERCAJA DE SU EXTRAVÍO, SUSTRACCIÓN, APROPIACIÓN INDEBIDA O UTILIZACIÓN NO AUTORIZADA, Y SIEMPRE Y CUANDO EL ORDENANTE HUBIERA ACTUADO CON LA MAYOR DILIGENCIA (SI NO HUBIERA ACTUADO ASÍ, TAMBIÉN DEBERÁ ASUMIR ÍNTEGRAMENTE LAS PÉRDIDAS)

5.5.- La forma y el plazo dentro del cual el usuario del servicio de pago debe notificar al proveedor de servicios de pago cualquier operación de pago no autorizada, o iniciada o ejecutada de forma incorrecta, de conformidad con el artículo 43 del Real Decreto-ley 19/2018 de Servicios de Pago, así como la responsabilidad de Ibercaja en caso de operaciones de pago no autorizadas, de conformidad con el artículo 45 del Real Decreto-ley 19/2018 de Servicios de Pago.



### 5.5.1.- Notificación y rectificación de operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas incorrectamente:

1) EL TITULAR OBTENDRÁ LA RECTIFICACIÓN POR PARTE DE IBERCAJA DE UNA OPERACIÓN DE PAGO NO AUTORIZADA O EJECUTADA INCORRECTAMENTE ÚNICAMENTE SI EL TITULAR SE LO COMUNICA SIN DEMORA INJUSTIFICADA, EN CUANTO TENGA CONOCIMIENTO DE CUALQUIERA DE DICHAS OPERACIONES QUE SEA OBJETO DE RECLAMACIÓN, INCLUSO LAS CUBIERTAS POR EL ARTÍCULO 60 DEL RD-L 19/2018 DE SERVICIOS DE PAGO, Y, EN TODO CASO, DENTRO DE UN PLAZO MÁXIMO DE TRECE MESES CONTADOS DESDE LA FECHA DEL ADEUDO. NO OBSTANTE, SI EL TITULAR NO FUERA UN CONSUMIDOR, ESTE PLAZO SERÁ (EN LUGAR DE 13 MESES) DE 15 DÍAS.

En el caso de que el usuario de servicio de pago sea un consumidor o una microempresa, los plazos para la notificación establecidos en el párrafo primero no se aplicarán cuando Ibercaja no le haya proporcionado ni puesto a su disposición la información sobre la operación de pago con arreglo a lo establecido en el título II del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago.

2) Cuando intervenga un proveedor de servicios de iniciación de pagos, el usuario de servicios de pago deberá obtener la rectificación de Ibercaja gestor de cuenta en virtud del apartado 1, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 45.2, y el artículo 60.1 del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago.

LA COMUNICACIÓN SIN DEMORA INJUSTIFICADA A IBERCAJA DEBERÁ HACERSE POR ESCRITO DIRIGIDO A IBERCAJA, A SU DOMICILIO SOCIAL, O A TRAVÉS DE CUALQUIERA DE SUS OFICINAS; en el escrito deberá indicar la referencia de la operación de pago (que no fue autorizada o se ejecutó incorrectamente), la fecha de su abono o adeudo y el identificador único de la tarjeta afectada.

### 5.5.2.- Responsabilidad de Ibercaja en caso de operaciones de pago no autorizadas.

(Lo previsto en esta cláusula 3.2. no se aplicará, en los casos previstos en el art. 34.2 del RD-L 19/2018, si el instrumento de pago se utiliza de forma anónima o Ibercaja es incapaz, por otros motivos intrínsecos del propio instrumento de pago, de demostrar que la operación de pago ha sido autorizada).

1) SIN PERJUICIO DEL ARTÍCULO 43 DEL RD-L 19/2018 DE SERVICIOS DE PAGO, EN CASO DE QUE SE EJECUTE UNA OPERACIÓN DE PAGO NO AUTORIZADA, IBERCAJA DEVOLVERÁ AL TITULAR EL IMPORTE DE LA OPERACIÓN NO AUTORIZADA DE INMEDIATO Y, EN CUALQUIER CASO, A MÁS TARDAR AL FINAL DEL DÍA HÁBIL SIGUIENTE A AQUEL EN EL QUE HAYA OBSERVADO O SE LE HAYA NOTIFICADO LA OPERACIÓN, SALVO CUANDO IBERCAJA TENGA MOTIVOS RAZONABLES PARA SOSPECHAR LA EXISTENCIA DE FRAUDE y comunique dichos motivos por escrito al Banco de España, en la forma y con el contenido y plazos que éste determine. En su caso, Ibercaja restituirá la cuenta de pago en la cual se haya efectuado el adeudo al estado en el que se habría encontrado de no haberse efectuado la operación no autorizada.

La fecha de valor del abono en la cuenta de pago del Titular no será posterior a la fecha de adeudo del importe devuelto.

2) Cuando la operación de pago se inicie a través de un proveedor de servicios de iniciación de pagos, Ibercaja devolverá inmediatamente y, en cualquier caso, a más tardar al final del día hábil siguiente, el importe de la operación de pago no autorizada y, en su caso, restituirá la cuenta de pago en la cual se haya efectuado el adeudo al estado en el que se habría encontrado de no haberse efectuado la operación no autorizada.

Si el responsable de la operación de pago no autorizada es el proveedor de servicios de iniciación de pagos, deberá resarcir de inmediato al proveedor de servicios de pago gestor de cuenta, a petición de este, por las pérdidas sufridas o las sumas abonadas para efectuar la devolución al ordenante, incluido el importe de la operación de pago no autorizada. De conformidad con el artículo 44.1 del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago, corresponderá al proveedor de servicios de iniciación de pagos 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.

5.6.- La responsabilidad de Ibercaja en caso de no ejecución o de ejecución defectuosa o con retraso de una orden de pago, de conformidad con el artículo 60 del Real Decreto-ley 19/2018 de Servicios de Pago.

5.6.1.- Consumidores o microempresas (si el Titular tuviera la consideración de consumidor o microempresa a los efectos del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago). Se aplicarán las siguientes reglas:

1) En el caso de las órdenes de pago iniciadas directamente por El Titular, y sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 43, 59 y 64 del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago, Ibercaja será responsable frente al ordenante de la correcta ejecución de la operación de pago, a menos que Ibercaja pueda demostrar al ordenante y, en su caso, al proveedor de servicios de pago del beneficiario, que este último proveedor recibió el importe de la operación de pago de conformidad con el artículo 55 del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago. En tal caso, el proveedor de servicios de pago del beneficiario será responsable frente al beneficiario de la correcta ejecución de la operación de pago.

Cuando sea responsable Ibercaja con arreglo a lo dispuesto en el párrafo primero, devolverá sin demora injustificada al ordenante la cantidad correspondiente a la operación de pago no ejecutada o ejecutada de forma defectuosa 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.

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

Cuando sea responsable el proveedor de servicios de pago del beneficiario con arreglo a lo dispuesto en el párrafo primero, pondrá inmediatamente a disposición del beneficiario el importe correspondiente a la operación de pago y, en su caso, abonará el importe correspondiente en la cuenta de pago del beneficiario.

La fecha de valor del abono en la cuenta de pago del beneficiario no será posterior a la fecha en que se habría atribuido la fecha de valor al importe en caso de ejecución correcta de la operación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 58 del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago.

Cuando una operación de pago se ejecute con retraso, el proveedor de servicios de pago del beneficiario asegurará que, previa solicitud de Ibercaja que actúe en nombre del Titular, la fecha de valor del abono en la cuenta de pago del beneficiario no sea posterior a la fecha que se habría atribuido al importe en caso de ejecución correcta de la operación.

En el caso de una operación de pago no ejecutada o ejecutada de manera defectuosa en la que El Titular haya iniciado la orden de pago, Ibercaja, previa petición y con independencia de la responsabilidad que se determine con arreglo al presente apartado, tratará inmediatamente de rastrear la operación de pago y notificará al ordenante los resultados. No se cobrará por ello ningún gasto al ordenante.

2) En el caso de órdenes de pago iniciadas por el beneficiario o a través de él, y sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 43, 59 y 64 del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago, el proveedor de servicios de pago del beneficiario será responsable frente al beneficiario de la correcta transmisión de la orden de pago a Ibercaja, de conformidad con el artículo 55.3. Cuando el proveedor de servicios de pago del beneficiario sea responsable con arreglo a lo dispuesto en el presente párrafo, devolverá inmediatamente el importe de la orden de pago a Ibercaja (proveedor del servicio de pago del Titular). Cuando la transmisión de la orden de pago se efectúe con retraso, la fecha de valor correspondiente al abono del importe en la cuenta de pago del beneficiario no será posterior a la fecha de valor que hubiera tenido en caso de ejecución correcta de la operación.

Además, y sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 43, 59, y 64 del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago, el proveedor de servicios de pago del beneficiario será responsable frente al beneficiario de la tramitación de la operación de pago de conformidad con las obligaciones que le incumben con arreglo al artículo 58 del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago. Cuando el proveedor de servicios de pago del beneficiario sea responsable con arreglo a lo dispuesto en el presente párrafo, velará por que el importe de la operación de pago esté a disposición del beneficiario inmediatamente después de que dicho importe sea abonado en su propia cuenta. La fecha de valor correspondiente al abono del importe en la cuenta de pago del beneficiario no será posterior a la fecha de valor que habría tenido en caso de ejecución correcta de la operación.

En caso de una operación de pago no ejecutada o ejecutada de forma defectuosa con respecto a la cual el proveedor de servicios de pago del beneficiario no sea responsable, según lo dispuesto en los párrafos primero y tercero, Ibercaja será responsable frente al ordenante. Cuando Ibercaja incurra así en responsabilidad, devolverá al ordenante, según proceda y sin demora injustificada, el importe de la operación de pago no ejecutada o ejecutada de forma defectuosa y restituirá la cuenta de pago en la cual se haya efectuado el adeudo al estado en el que se habría encontrado de no haberse efectuado la operación de pago defectuosa. La fecha de valor del abono en la cuenta de pago del Titular no será posterior a la fecha en que se haya efectuado el adeudo del importe.

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

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

5.6.2.- No consumidores ni microempresas. (Si el Titular no tuviera la consideración de consumidor o microempresa a los efectos del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago), no se aplicarán las reglas más favorables para el usuario de servicios de pago, indicados en el apartado precedente (6.6.1); en todo caso, Ibercaja podrá cobrar por los gastos en los que incurra.

5.6.3.- (Común con independencia de que el titular sea o no consumidor o microempresa). Además de lo anterior, y con independencia del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago, se pacta el siguiente sistema de responsabilidad de Ibercaja:

1) Con las limitaciones que se indican en esta CGC, Ibercaja será responsable frente al Titular de la correcta ejecución de la operación de pago hasta el momento en que su importe se abone en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario (o en la misma cuenta de éste si no coexistiera un proveedor de servicios de pago diferente de Ibercaja).

2) Ibercaja se responsabiliza únicamente de las pérdidas directas sufridas por el Titular y causadas directamente por un mal funcionamiento del sistema de Ibercaja. En cualquier caso, la responsabilidad de Ibercaja queda limitada al importe de la operación incorrectamente realizada y, en su caso, de sus intereses. En este sentido, atendiendo a la naturaleza de los medios tecnológicos previstos en este contrato, el Titular acepta que la responsabilidad de Ibercaja como consecuencia de errores o actos culposos, sea limitada a la obligación de realizar correctamente la operación ordenada, sin considerar otros daños o perjuicios que traigan causa del incumplimiento, tales como frustración de otros negocios o expectativas de lucro. No obstante Ibercaja no asume ninguna responsabilidad si el mal funcionamiento podía ser conocido por el Titular, bien por un mensaje en el sistema o bien por cualquier otro medio.

Ibercaja queda exenta de los perjuicios que se pudieran derivar de (i) la actuación de terceros, ya sean interferencias, omisiones, interrupciones, averías telefónicas o desconexiones en el funcionamiento operativo del sistema elegido (teléfono, Internet, etc), motivadas por causas ajenas a Ibercaja; (ii) retrasos o bloqueos en el uso del sistema elegido causados por deficiencias o sobrecargas de líneas telefónicas, o sobrecargas en el sistema de Internet o en otros sistemas electrónicos; (iii) daños que puedan ser causados por terceras personas mediante intromisiones ilegítimas en el sistema elegido, fuera del control de Ibercaja, así como (iv) los derivados de circunstancias excepcionales e imprevisibles fuera del control de Ibercaja cuyas consecuencias hubieran sido inevitables a pesar de todos los esfuerzos en sentido contrario o en el caso de que a Ibercaja se le apliquen otras obligaciones legales.

5.7. Los requisitos necesarios para la devolución de la cantidad total correspondiente a las operaciones de pago autorizadas, en virtud de los artículos 48 y 49 del Real Decreto-ley 19/2018 de Servicios de Pago.

5.7.1.- Devoluciones por operaciones de pago iniciadas por un beneficiario o a través del mismo.

5.7.1.1.- En el caso de consumidores o microempresas, se aplicarán las siguientes reglas:

1) El Titular tendrá derecho a obtener de Ibercaja, con fecha valor no posterior a la del adeudo, la devolución de la cantidad total correspondiente a las operaciones de pago autorizadas, iniciadas por un beneficiario o a través de él, que hayan sido ejecutadas siempre que se satisfagan las siguientes condiciones (a) que la autorización no especificase, en el momento en que se dio, el importe exacto de la operación de pago; (b) que el importe supere el que El Titular podía esperar razonablemente teniendo en cuenta las anteriores pautas de gasto, las condiciones del contrato marco y las circunstancias pertinentes al caso.

A petición de Ibercaja, corresponderá al ordenante demostrar que se cumplen tales condiciones.

2) A efectos del apartado 1)(b), anterior, El Titular no podrá invocar motivos relacionados con el cambio de divisa cuando se hubiera aplicado el tipo de cambio de referencia acordado con su proveedor de servicios de pago.

3) En todo caso, el Titular e Ibercaja convienen que aquél no tenga derecho de reembolso cuando: (a) El Titular haya dado su consentimiento para que se ejecute la operación de pago directamente a Ibercaja, y (b) en su caso, Ibercaja o el beneficiario hayan proporcionado o puesto a disposición del Titular, en la forma acordada, información relativa a la futura operación de pago al menos con cuatro semanas de antelación a la fecha prevista.

5.7.1.2.- En el caso de No consumidores ni microempresas. El titular no será acreedor de los derechos de devolución enunciados anteriormente, por lo que Ibercaja podrá rechazar todas las peticiones de devolución de las operaciones autorizadas iniciadas por un beneficiario o a través del mismo.

5.7.2.- Solicitudes de devolución por operaciones de pago iniciadas por un beneficiario o a través del mismo.

5.7.2.1.- En el caso de que el Titular sea consumidor, se aplicarán las siguientes reglas:

1) El Titular podrá solicitar la devolución a que se refiere el artículo 48 del RD-L 19/2018 de Servicios de Pago por una operación de pago autorizada iniciada por un beneficiario o a través del mismo, durante un plazo de ocho semanas contadas a partir de la fecha de adeudo de los fondos en su cuenta.

2) En el plazo de diez días hábiles desde la recepción de una solicitud de devolución, Ibercaja 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 Titular no esté conforme con las razones ofrecidas.

5.7.2.2.- En el caso de que el Titular sea una microempresa se aplicarán las siguientes reglas:

1) El plazo en que el Titular podrá solicitar la devolución a que se refiere el art. 48 del RD-L de Servicios de Pago será de 15 días (en lugar de las ocho semanas previstas para los consumidores).

2) El plazo en que Ibercaja deberá devolver el importe íntegro de la operación de pago o bien comunicar al ordenante las razones objetivas que justifican su denegación de devolución será de 1 mes (en lugar de los 10 días previstos para los consumidores).

6.- Instrumentos de pago basados en tarjetas que utilicen marcas compartidas

Especialidades Tarjeta que incorpora dos marcas de pago diferentes

Derechos del Usuario de esta Tarjeta (en el caso de que Ibercaja disponga de tales tarjetas):

1) Ibercaja ha facilitado al cliente información clara y objetiva sobre todas las marcas de pago disponibles y sus características, incluidas su funcionalidad, coste y seguridad.

2) Ibercaja podrá compartir dos o más marcas de pago o aplicaciones de pago diferentes en un instrumento de pago basado en una tarjeta. Igualmente, si Ibercaja dispusiera de tal posibilidad, el cliente podrá exigir que un instrumento de pago basado en una tarjeta contenga dos o más marcas de pago diferentes.



3) Ibercaja reconoce y manifiesta que cualquier diferencia de trato entre emisores o adquirentes en las disposiciones de los regímenes de tarjetas de pago y de los acuerdos de licencia por lo que respecta a la utilización compartida de marcas de pago o aplicaciones de pago diferentes en un instrumento de pago basado en una tarjeta estará justificada objetivamente y no será discriminatoria.

4) Ibercaja se compromete a que los principios de enrutamiento o medidas equivalentes destinados a dirigir las operaciones a través de un canal o un proceso específico y las demás normas y exigencias técnicas y de seguridad relativas a la gestión de dos o más marcas de pago y aplicaciones de pago diferentes incluidas en un instrumento de pago basado en una tarjeta sean no discriminatorios y se apliquen sin discriminación.

5) Ibercaja se abstendrá de insertar, en el instrumento de pago o, en su caso, en el equipo utilizado en el punto de venta, mecanismos automáticos, programas informáticos o dispositivos que limiten la elección de la marca de pago y/o la aplicación de pago por El Titular o el beneficiario cuando utilice un instrumento de pago de marcas compartidas.

6) Ibercaja garantiza que el titular de la tarjeta podrá elegir en todo momento la aplicación que desee utilizar para efectuar el pago, para las categorías de tarjetas o instrumentos de pago relacionados que haya aceptado.

7. Derecho del usuario del servicio de pago a recibir en cualquier momento el contrato marco y el folleto con la información y las condiciones contempladas en este artículo, de conformidad con el artículo 15 de la Orden ECE/1263/2019. El Titular tendrá en todo momento derecho a recibir el contrato marco y el folleto con la información y las condiciones contempladas en el art.14 de la Orden ECE/1263/2019, quedando dichos documentos a su disposición en su oficina.

## 8. Sobre las modificaciones y la resolución del contrato marco

La modalidad de pago por parte del Titular podrá ser modificada sin necesidad de firma de un nuevo contrato, concurriendo igualmente el consentimiento de Ibercaja.

1) Ibercaja se reserva el derecho a modificar este contrato.

Tales modificaciones se comunicarán previamente al Titular con, al menos, dos meses de antelación (o 15 días, si el Titular no tuviera la consideración de consumidor o microempresa a los efectos del RD-Ley 19/2018 de Servicios de Pago) respecto de la fecha de efecto de entrada en vigor de la modificación propuesta. Se entenderá que el Titular está conforme con las nuevas condiciones si en los mencionados respectivos plazos no manifiesta su oposición. Este plazo podrá ignorarse si las condiciones fueran objetivamente más beneficiosas para el Titular.

Los límites de utilización de carácter individual podrán reducirse por parte de Ibercaja si concurre cualquiera de las circunstancias expresadas en “Condiciones en las que Ibercaja se reserva el derecho de bloquear un instrumento de pago”, sin necesidad de previa notificación.

El presente contrato tendrá duración indefinida, pero no perpetua, pudiendo resolverse a instancia de cualquiera de las partes en todo momento sin necesidad de alegar causa alguna. Lo anterior, en el bien entendido del mantenimiento de sus efectos para las operaciones ya realizadas y aún pendientes de asentar. Si la resolución fuera a instancia del Titular en cualquier momento (sin necesidad de preaviso), previa la devolución de la Tarjeta a Ibercaja y la firma del correspondiente impreso de cancelación.

Si la resolución fuera a instancia de Ibercaja, se producirá previa comunicación al Titular cursada por cualquier medio admisible en Derecho, con una antelación mínima de dos meses (o de quince días si el Titular no tuviera la consideración de consumidor o microempresa según el Real Decreto-ley 19/2018 de Servicios de Pago). Tal plazo podrá ignorarse si concurriera cualquiera de las circunstancias expresadas en “Condiciones en las que Ibercaja se reserva el derecho de bloquear un instrumento de pago”. La resolución supondrá el vencimiento anticipado de cualquier cantidad asentada o pendiente de asentar, y la posibilidad de su adeudo inmediato en cualquier cuenta del Titular.

## 9. Sobre la ley aplicable

El contrato se rige por la Ley española y en concreto por el Real Decreto 19/2018 de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, por la Orden ECE/1263/2019 sobre transparencia de las condiciones de información aplicables a los servicios de pago, por la Ley 11/2011 de contratos de crédito al consumo y por la circular 5/2012 de Banco de España sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

La presente información sobre el producto de financiación indicado en este documento no implica su concesión por Ibercaja ni oferta vinculante relativa al crédito del mismo.

10.- Otros aspectos. la información sobre los tipos de interés, lengua, y derecho a recibir copia del contrato marco y los procedimientos de reclamación son los indicados en el cuerpo de la “Información Normalizada Europea sobre el crédito al consumo”

## MUY IMPORTANTE

**ES IMPRESCINDIBLE QUE CONSULTE CUALQUIER ACLARACION CON LA OFICINA DE IBERCAJA Y QUE NO FIRME SI TIENE ALGUNA DUDA**

Se acompaña la información de las comisiones y tipos de interés más habituales para operaciones más frecuentes celebradas entre Ibercaja y sus clientes personas físicas en el último trimestre. Dicha información puede ser consultada en todo momento en cualquiera de las oficinas de Ibercaja, en su página web ([www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es)) así como en la del Banco de España ([www.bde.es](http://www.bde.es)).

En el proceso de contratación de este producto Ibercaja no le ha prestado un servicio de asesoramiento en materia bancaria y, por consiguiente, no ha emitido ninguna recomendación personalizada en base al conjunto de su situación patrimonial con respecto a este producto/servicio al que se refiere el presente contrato ni se ha presentado como idóneo para su perfil lo que el solicitante reconoce y acepta.

En prueba de haber recibido el presente documento, lo firma el cliente, en el lugar y fecha expresados en la antefirma, reconociendo recibir un ejemplar íntegro. Si la firma se produce presencialmente y en papel, se firma en esta página; si la firma se produce mediante firma digitalizada o procedimiento análogo, el cliente extiende una firma en el dispositivo digital. En cualquiera de los casos, el presente “recibí” lo es de un ejemplar

Identificación documento	N. Referencia/Contrato	N. Pág.
---	---	44

Íntegro del documento.

Cualquier declaración de aceptación del presente documento por parte del cliente, implica únicamente su declaración de recepción del documento, con la suficiente antelación y sin que asuma obligaciones, hasta que formalice el contrato.

El/Los Solicitantes/Garantes	, /	Por la oficina,	/
Entidad Certificadora para firma digitalizada: AC Camerfirma S.A.			

**Información adicional. art. 33 ter de la Orden EHA/2899/2011 de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.**

a) LA MODALIDAD DE PAGO ESTABLECIDA ES PAGO DIFERIDO FIN DE MES.

El cliente puede solicitar también la modalidad PAGO FRACCIONADO (REVOLVING), con CUOTA FIJA (se realizará un cargo mensual en la cuenta asociada de una cantidad fija en euros del saldo dispuesto) O VARIABLE (se realizará un cargo mensual en la cuenta asociada de un porcentaje del saldo dispuesto).

El resto de modalidades de pago vienen detallados en el apartado “descripción de las características principales del producto de crédito” de la INE entregada junto con este documento.

b) EL CONTRATO PREVÉ LA CAPITALIZACIÓN DE CANTIDADES VENCIDAS, EXIGIBLES Y NO SATISFECHAS.

c) EL CLIENTE TIENE LA FACULTAD DE SOLICITAR LA MODIFICACIÓN DE LA MODALIDAD DE PAGO establecida hacia las modalidades previstas en la “Información Normalizada Europea sobre el crédito al consumo” entregada junto con la presente información adicional (casilla “Los plazos y, en su caso, el orden en que se realizarán los pagos a plazos”). Este cambio lo puede solicitar el Titular BIEN PRESENCIALMENTE EN CUALQUIERA DE LAS OFICINAS DE IBERCAJA O BIEN POR MEDIO DE LA BANCA DIGITAL DE IBERCAJA; Ibercaja, no obstante, podrá oponerse a este cambio en función de sus criterios de riesgo y evaluación de la solvencia del Titular cuando se solicite el cambio a la modalidad “pago fraccionado” (“crédito revolvente” o “revolving”).

IBERCAJA SE RESERVA EL DERECHO A MODIFICAR ESTE CONTRATO. Las condiciones de modificación vienen detalladas en el apartado “Sobre las modificaciones y la resolución del contrato marco” del documento de información adicional de la Orden ECE.

d) . Ejemplo representativo del crédito:

i. PAGO FRACCIONADO CON CUOTA FIJA (REVOLVING) con devolución del crédito concedido en 35 MESES.

Para una COMPRA DE 1.500 EUROS realizada el día 1 del mes con una tarjeta de crédito con forma de pago fraccionado con cuota fija de 60€, al TIPO DE INTERÉS NOMINAL MENSUAL DEL 1,50% y bajo

la hipótesis de que no se produzcan más compras o disposiciones de efectivo en dicho plazo, el importe total a pagar, en 35 meses, sería de 1.925,80€, con una tae resultante del 19,857%.

Si se tiene en cuenta la cuota de mantenimiento anual de la tarjeta, de 42€, imputando todo su coste a esta única operación en todo el tiempo que dura el fraccionamiento del pago, LA TAE RESULTANTE SERÍA 25,610%.

ii. PAGO FRACCIONADO CON CUOTA VARIABLE (REVOLVING) con devolución del crédito concedido en 48 MESES.

Para una COMPRA DE 1.500 EUROS realizada el día 1 del mes con una tarjeta de crédito con forma de pago fraccionado con cuota variable del 6%, con un mínimo de 30€, al TIPO DE INTERÉS NOMINAL MENSUAL DEL 1,50% y bajo la hipótesis de que no se produzcan más compras o disposiciones de efectivo en dicho plazo, el importe total a pagar, en 48 meses, sería de 1.990,08€, con una tae 19,856%.

Si se tiene en cuenta la cuota de mantenimiento anual de la tarjeta, de 42€, imputando todo su coste a esta única operación en todo el tiempo que dura el fraccionamiento del pago, la TAE RESULTANTE SERÍA 26,726%.

iii. FRACCIONAMIENTO DE COMPRA “plazox” A 3 MESES

Para una compra de 1.500 euros realizada el día 1 del mes con una tarjeta de crédito, fraccionada en 3 meses, con coste por aplazamiento de 2,5€ al mes, el importe total a pagar, en los 3 meses, sería de 1.507,50€, con una TAE DEL 3,006%.

Si se tiene en cuenta la cuota de mantenimiento anual de la tarjeta, de 42€, imputando todo su coste a esta única operación en todo el tiempo que dura el fraccionamiento del pago, la TAE RESULTANTE SERÍA 11,842%.

iv. APLAZAMIENTO DE COMPRA A 6 MESES

Para una compra de 1.500 euros realizada el día 1 del mes con una tarjeta de crédito, aplazada a 6 meses, al TIPO DE INTERÉS NOMINAL MENSUAL DEL 1,50%, el importe total a pagar, en 6 meses, sería de 1.661,25€, con una TAE 19,539%.

Si se tiene en cuenta la cuota de mantenimiento anual de la tarjeta, de 42€, imputando todo su coste a esta única operación en todo el tiempo que dura el fraccionamiento del pago, la TAE RESULTANTE SERÍA 25,075%.

i. ”

Identificación documento	N. Referencia/Contrato	N. Pág.
---	---	47

En prueba de haber recibido el presente documento, lo firma el cliente, en el lugar y fecha expresados en la antefirma, reconociendo recibir un ejemplar íntegro. Si la firma se produce presencialmente y en papel, se firma en esta página; si la firma se produce mediante firma digitalizada o procedimiento análogo, el cliente extiende una firma en el dispositivo digital. En cualquiera de los casos, el presente “recibí” lo es de un ejemplar íntegro del documento.

Cualquier declaración de aceptación del presente documento por parte del cliente, implica únicamente su declaración de recepción del documento, con la suficiente antelación y sin que asuma obligaciones, hasta que formalice el contrato.

, /	/
El/Los Solicitantes/Garantes	Por la oficina,
Entidad Certificadora para firma digitalizada: AC Camerfirma S.A.	