

CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO**1. OBJETO**

Las presentes condiciones tienen por objeto establecer las normas de uso del Servicio de Ibercaja Directo-Solo consultas, en virtud del cual el titular (en adelante, "el Usuario"), podrá, mediante cajero automático de la red Ibercaja, Internet, u otros medios electrónicos que Ibercaja establezca, efectuar consultas de los productos en los que el mismo figure como interviniente.

2. IDENTIFICACIÓN Y ACCESO

Para el uso del servicio, el usuario deberá identificarse de la siguiente forma:

A través de medios electrónicos (tanto en www.ibercaja.es sección "acceso clientes"-<https://banca.ibercaja.es>-, como en la app móvil Ibercaja) y en cualquier cajero automático de la red de Ibercaja, mediante indicación de: (i) DNI (sin letra) o NIE y (ii) clave de acceso.

La clave de acceso es un código numérico compuesto por seis dígitos que el usuario genera (a través de los medios electrónicos antes indicados) y que permite su identificación a través de Internet, cajeros automáticos y otros medios electrónicos que Ibercaja establezca. El usuario podrá modificar este código.

3. SEGURIDAD

El Usuario queda obligado a tomar las debidas precauciones para garantizar la seguridad y confidencialidad de las claves y códigos proporcionados. El titular se obliga, al menos, a:

- Obrar con la diligencia exigible, debiendo estar normal y actualizadamente informado y actuar razonablemente atento y perspicaz.
- No anotar la clave de acceso en contratos o documentos relacionados con Ibercaja (como por ejemplo en tarjeta o libreta).
- Evitar asignar un código de acceso 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 código de acceso 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 código de acceso o de cualquier otro factor de autenticación.
- 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 en el teléfono 976 748800 (+34 para llamadas desde el extranjero) o el que figure en la sección "teléfonos de interés" o "contáctanos" de www.ibercaja.es (el teléfono indicado cuenta con servicio telefónico de 8 horas a 20 horas de lunes a viernes y de 9 horas a 14 horas los sábados), y en el que 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 Usuario) los siguientes extremos:
 - extravío, sustracción o apropiación indebida de la clave de acceso 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 del servicio
 - Identificación de Operatoria sospechosa.
 - Anotación en Cuentas-Tarjeta, o en cualquier otra cuenta del Titular, de una transacción no autorizada.
 - Cualquier otro error o anomalía en la gestión de las Tarjeta, los dispositivos contactless o de las cuentas del Titular.

4. SISTEMA DE RECLAMACIÓN

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, siendo su número de teléfono 900102706 (en la fecha de redacción de las presentes condiciones, actualizándose en la página web en caso de cambio).

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.

Asimismo, le informamos que tiene a su disposición ejemplares del formulario para la presentación de reclamaciones ante Banco de España y CNMV en la página web www.ibercaja.es, en donde también se suministra información general sobre estas materias.

Plataforma de resolución de litigios en línea. En cumplimiento con lo previsto en el Reglamento (UE) nº 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo se inserta a continuación enlace a la plataforma de resolución de litigios en línea puesta en marcha por la Comisión Europea a la que pueden recurrir los consumidores para resolver cualquier discrepancia o controversia en relación a los servicios prestados en línea: <https://ec.europa.eu/consumer/odr>

Ibercaja no está adherida a ninguna junta arbitral de consumo. En caso de que se adhiriera en el futuro, figuraría dicha información en la página web www.ibercaja.es, en el apartado "Atención al Cliente".

Asimismo, dispone el usuario de un teléfono gratuito de información general al cliente 900103103.

5. RESPONSABILIDAD DE IBERCAJA

Ibercaja se responsabiliza únicamente de los perjuicios directos sufridos por el Usuario y que tengan su causa inmediata en el mal funcionamiento de los Sistemas de Banca a Distancia de Ibercaja. Por tanto, esta Entidad queda exenta de los perjuicios que se pudieran derivar de interferencias, omisiones, interrupciones, averías telefónicas o desconexiones en el funcionamiento operativo del sistema elegido (teléfono, Internet, etc.), motivadas por causas ajenas a Ibercaja; de 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, así como de daños que puedan ser causados por terceras personas mediante intromisiones ilegítimas en el sistema elegido, fuera del control de Ibercaja. Asimismo, Ibercaja queda exenta de responsabilidad ante cualquier daño o perjuicio que pudiera sufrir el Usuario como consecuencia de errores, defectos u omisiones en la información de Ibercaja, siempre que proceda de fuentes ajenas a la misma.

6. MODIFICACIÓN DE ESTAS CONDICIONES

Ibercaja se reserva el derecho de modificar estas Condiciones de uso. Las 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 Usuario.

No obstante, si la modificación lo es por motivos de seguridad, normativos o relativos a ley 10/2010, de 28 de abril, se podrá aplicar inmediatamente. Todas las modificaciones a que se refiere esta cláusula lo son siempre sin perjuicio de la facultad de resolución reconocida al Titular (condición "vigencia") para el supuesto de que no fuera de su conveniencia seguir vinculado por estas condiciones a Ibercaja con los nuevos términos; 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.

7. VIGENCIA

Las presentes condiciones de uso tendrán 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).

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).

Condición General de Contratación Adicional: INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

(Puede consultar información adicional y detallada sobre protección de datos en www.ibercaja.es/privacidad "Información adicional de protección de datos" o contactando con el Delegado de protección de datos del Grupo Ibercaja en dpo@ibercaja.es, así como en cualquiera de nuestras oficinas).

1. Responsable, Finalidad principal del tratamiento y su legitimación

Le informamos que IBERCAJA BANCO SA (en adelante "Ibercaja") es la entidad responsable del tratamiento de sus datos personales necesarios para la formalización, mantenimiento, desarrollo y ejecución de este contrato.

2. Otras finalidades y su legitimación

Además, si nos ha autorizado, se le enviará, por cualquier medio, automatizado o no, publicidad y ofertas de los productos comercializados en Ibercaja, de las entidades de su Grupo, de la Fundación Bancaria Ibercaja, así como de los programas de fidelización, eventos y sorteos en las que cualquiera de ellas participen, o de los productos de terceras empresas con las que Ibercaja pueda firmar acuerdos de colaboración. Estas ofertas serán personalizadas en base a perfiles de comportamiento con arreglo a las fuentes internas y externas de Ibercaja, en particular de las empresas de su grupo y de la Fundación Bancaria Ibercaja, datos de navegación y/o internet, fuentes públicas y redes sociales.

También, si nos lo ha autorizado, se comunicarán sus datos a las entidades del Grupo Ibercaja, a la Fundación Bancaria Ibercaja y a terceras empresas con las que se puedan firmar acuerdos de colaboración, para que las mismas le realicen publicidad y ofertas de sus productos.

3. Finalidades adicionales y su legitimación

Otras finalidades para las que se tratarán sus datos, como las necesarias para cumplir la ley o la comunicación de datos a las demás entidades del grupo Ibercaja con fines administrativos internos, están detalladas en la "Información Adicional de Protección de Datos" que usted puede consultar en www.ibercaja.es/privacidad o solicitar en cualquiera de nuestras oficinas.

4. Destinatarios

Para cumplir con nuestras obligaciones legales podemos tener que comunicar sus datos a entidades de supervisión y control bancario, organismos oficiales o autoridades públicas, situados tanto dentro como fuera de la Unión Europea, tales como la Comisión Nacional del Mercado de Valores, la Agencia Tributaria, el Banco de España o al Fichero de Titularidades Financieras. Además con fines administrativos internos, contables y de control sus datos podrán ser comunicados a las empresas del grupo Ibercaja.

Por otro lado, si nos lo ha autorizado, también se destinarán sus datos a las entidades del Grupo Ibercaja, que figuran todas ellas relacionadas en el tablón de anuncios de nuestras oficinas y en www.ibercaja.es, la Fundación Bancaria Ibercaja, así como a terceras empresas con las que hayamos formalizado acuerdos de colaboración y cuyos sectores se detallan en la "Información Adicional de Protección de Datos".

Al margen de las anteriores comunicaciones de datos, Ibercaja contará con la colaboración de terceros proveedores de servicios que pueden tener acceso a sus datos personales y que tratarán los referidos datos en nombre y por cuenta de Ibercaja como consecuencia de su prestación de servicios y siguiendo nuestras instrucciones.

5. Derechos

Le informamos que usted podrá acceder, rectificar, suprimir sus datos o limitar algunos tratamientos, oponerse a determinados usos de los mismos, así como ejercer otros derechos adicionales que se detallan en "la Información Adicional de Protección de Datos", aportando copia de su DNI, mediante un escrito dirigido al Servicio de Atención al Cliente del Grupo Ibercaja (Plaza Basilio Paraíso, 2-50008 Zaragoza) o mediante un correo electrónico dirigido al e-mail dpo@ibercaja.es. También podrá reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos cuando no haya obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos a través de la web www.agpd.es.

6. Información Adicional de protección de datos

Podrá consultar más información sobre sus derechos y cualquiera de estas cuestiones en el documento de "Información adicional de protección de datos" en www.ibercaja.es/privacidad "Información adicional de protección de datos" o contactando con el Delegado de protección de datos del Grupo Ibercaja en dpo@ibercaja.es, así como en cualquiera de nuestras oficinas.