

## **ANEXO - CONDICIONES COMPLEMENTARIAS APLICABLES A LOS SERVICIOS DE PAGO PRESTADOS POR BANCO CAMINOS AL CLIENTE**

### **1. OBJETO Y NATURALEZA DEL PRESENTE DOCUMENTO.-**

El objetivo del documento es informar al Cliente de las condiciones aplicables en su relación de usuario de servicios de pago con la Entidad y que será aplicable en los contratos que posteriormente sean firmados y a los que sea aplicable del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera ("LSP").

En lo no regulado expresamente por el presente Anexo, las partes se someten a lo establecido a tales efectos en el/los contrato/s suscritos por el Titular a través de los que se prestan servicios o se realizan operaciones de pago (en adelante, los "Contratos") de los que este Anexo forma parte inseparable, prevaleciendo las disposiciones del presente Anexo.

### **2. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y LEGISLACION APLICABLE.-**

A efectos de los Contratos y el presente Anexo, se entenderá por Servicio de Pago cualquiera de los siguientes:

- a) Los servicios que permiten el ingreso y retirada de efectivo en una cuenta de pago y todas las operaciones necesarias para la gestión de la propia cuenta de pago.
- b) Los servicios que permiten la retirada de efectivo de una cuenta de pago y todas las operaciones necesarias para la gestión de una cuenta de pago.
- c) La ejecución de operaciones de pago, incluida la transferencia de fondos, a través de una cuenta de pago en el proveedor de servicios de pago del usuario u otro proveedor de servicios de pago:
  - Ejecución de adeudos domiciliados, incluidos los adeudos domiciliados no recurrentes.
  - Ejecución de operaciones de pago mediante tarjeta de pago o dispositivo similar.
  - Ejecución de transferencias, incluidas las órdenes permanentes.
- d) La ejecución de operaciones de pago cuando los fondos estén cubiertos por una línea de crédito abierta para un usuario de servicios de pago:
  - Ejecución de adeudos domiciliados, incluidos los adeudos domiciliados no recurrentes.
  - Ejecución de operaciones de pago mediante tarjeta de pago o dispositivo similar.
  - Ejecución de transferencias, incluidas las órdenes permanentes.
- e) La emisión de instrumentos de pago o adquisición de operaciones de pago.
- f) El envío de dinero.
- g) Los servicios de iniciación de pagos.
- h) Los servicios de información sobre cuentas.

A los efectos de este Anexo, se entenderá como "Titular" o "Cliente" a la/s persona/s que ostenten esta condición en los Contratos.

A efectos de los Contratos y del presente Anexo, se entenderá por "Cuenta de Pago" una cuenta (corriente o de ahorro) a nombre de un Titular de un Servicio de Pago que sea utilizada para la ejecución de operaciones de pago.

A efectos de los Contratos y del presente Anexo se entenderán incluidas las operaciones de pago realizadas dentro de los países que integran el Espacio Económico Europeo (EEE) en cualquiera de sus divisas.

En lo no previsto en este Anexo, será de aplicación a la prestación de servicios de pago por la Entidad al Titular la LSP, la Orden EHA/1608/2010 de 14 de junio sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de Transparencia y protección al cliente de servicios bancarios.

### **3. IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR DE LOS SERVICIOS DE PAGO.-**

A efectos de la LSP en lo relativo a este documento, el proveedor de servicios de pago es la entidad BANCO CAMINOS, S.A. (en adelante, la "Entidad") domiciliado en Madrid, c/ Almagro, nº 8 (28010 Madrid), con N.I.F. A-28.520.666, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 23.454, sección 8, folio 173, hoja M-81730, inscripción 95 e inscrita en el Registro de Entidades del Banco de España con el número 0234.

### **4. CLASIFICACIÓN DEL CLIENTE. -**

En la contratación de cualquier producto o servicio asociado a operaciones de pago, la Entidad definirá la actuación del Cliente como "consumidor", "no consumidor", "microempresa" o "no microempresa" en los términos que se definen dichos conceptos en la LSP, de acuerdo con la información que disponga o en virtud de la que le aporte el Cliente. Por defecto se clasificará al Cliente como "consumidor" o "microempresa". Si el Cliente es clasificado como "no consumidor" o "no microempresa" le podrán ser de aplicación otros contratos o cláusulas diferentes a las incluidas en el presente Anexo.

Tanto la Entidad como el Cliente podrán solicitar la modificación de su clasificación con una fecha de antelación de 30 días a la fecha en la que se desee que se efectúe el cambio.

No obstante, la Entidad puede cambiar esta consideración cuando detecte que el contrato considerado como consumidor registra operaciones propias del ejercicio de una actividad profesional o de negocio, en cuyo caso comunicará al Cliente tal circunstancia. Este cambio puede suponer la firma de nuevas condiciones contractuales que estén asociadas a las operaciones de pago.

### **5. IDENTIFICADOR ÚNICO. -**

Para una correcta ejecución de las operaciones de pago, el usuario de servicios de pago comunicará a la Entidad el código de cuenta Cliente (CCC) o el número internacional de cuenta bancaria (IBAN), en adelante "Identificador Único". En el caso de utilización de instrumentos de pago, el Identificador Único se corresponderá con el número de tarjeta.

El Cliente se compromete a verificar la corrección e integridad de los datos relativos a los pagos que ordene a la Entidad en ejecución de cualquiera de los servicios descritos en el presente documento, especialmente en lo que se refiere al Identificador Único. Cuando una orden de pago se ejecute de acuerdo con el Identificador Único, se considerará correctamente ejecutada en relación con el beneficiario especificado en el Identificador Único. Por tanto, en caso de que el Identificador Único facilitado por el Cliente fuere incorrecto, la Entidad no será responsable de la no ejecución o ejecución defectuosa de la operación de pago. No obstante, en ese caso, la Entidad hará esfuerzos razonables por recuperar los fondos de la operación de pago. En el caso de que dicha gestión implicase un gasto, la Entidad podrá repercutirlo al Cliente a condición de que éste hubiese sido informado previamente de su cuantía y hubiese aceptado expresamente asumir dicho gasto.

Cuando el Cliente facilite información adicional a la requerida por la Entidad para la correcta ejecución de las órdenes de pago, la Entidad únicamente será responsable, a los efectos de su correcta realización, de la ejecución de operaciones de pago conformes con el Identificador Único facilitado por el Cliente.

## **6. ÓRDENES DE PAGO.-**

### **6.1. AUTORIZACIÓN DE ÓRDENES DE PAGO**

Las operaciones de pago se consideran autorizadas cuando el Titular haya otorgado y comunicado su consentimiento de forma escrita o de cualquiera de las formas previstas en el presente Anexo de conformidad con el artículo 36 de la LSP. De forma supletoria resultará de aplicación la Ley 22/2007 de 11 de julio, de comercialización a distancia de servicios financieros destinados a consumidores.

### **6.2. RECEPCIÓN ÓRDENES DE PAGO**

A los efectos de ejecución de la orden y de cómputo de plazos de ejecución respecto del proveedor de servicios de pago del beneficiario de la orden, el momento de recepción de la orden será, si es día hábil, aquél en el que la Entidad la reciba o, en caso de día inhábil, el siguiente día hábil a su recepción. Para la definición de día hábil, se estará a lo recogido en el artículo 3 apartado 13 de la LSP.

### **6.3. IRREVOCABILIDAD ÓRDENES DE PAGO**

Las órdenes de pago cursadas por el Titular a la Entidad que se entiendan correctas y autorizadas conforme a lo dispuesto en el presente Anexo son irrevocables desde el momento de la recepción por la Entidad.

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 ordenante no podrá revocar la orden de pago una vez haya dado al proveedor de servicios de iniciación de pagos su consentimiento para iniciar la operación de pago o una vez haya dado su consentimiento para que se ejecute la operación de pago al beneficiario.

Se excepta de lo anterior, la regulación aplicable a los adeudos domiciliados, que se regirán conforme a la establecido en el presente Anexo.

### **6.4. RECHAZO Y BLOQUEO DE ÓRDENES DE PAGO**

La Entidad se reserva la facultad de rechazar la ejecución de una orden de pago o abstenerse en su ejecución si antes de la ejecución de la operación de pago, el ordenante no contara con fondos suficientes en la cuenta de pago para la ejecución o existan indicios de fraude o blanqueo de capitales o financiación del terrorismo, o la misma no contenga toda la información suficiente para emitirla.

La Entidad notificará al ordenante, dentro del plazo que establece la normativa vigente y por el medio de comunicación establecida en el presente Anexo, el rechazo de la orden de pago, pudiéndose cobrar una comisión por la emisión de esta notificación. Las órdenes de pago rechazadas por la Entidad se considerarán como no recibidas.

La Entidad se reserva el derecho de bloquear la utilización de un medio o instrumento de pago por razones objetivamente justificadas relacionadas con la seguridad del instrumento de pago, la sospecha de una utilización no autorizada o fraudulenta del mismo o, en caso de que esté asociado a una línea de crédito, un aumento significativo del riesgo de que el ordenante pueda ser incapaz de hacer frente a su obligación de pago. A tales efectos, la Entidad comunicará al Titular, por cualquiera de los canales de comunicación establecidos en el presente Anexo el bloqueo del instrumento de pago, indicando el motivo salvo que dicha comunicación fuese contraria a la normativa vigente o resultarse comprometida por razones de seguridad objetivamente justificadas. La Entidad desbloqueará el instrumento de pago o lo sustituirá por otro nuevo una vez que hayan dejado de existir los motivos para bloquear su utilización. Lo anterior se entenderá sin perjuicio del derecho del usuario a solicitar el desbloqueo en tales circunstancias. El desbloqueo del instrumento de pago o su sustitución por uno nuevo se realizará sin coste alguno para el Titular.

La Entidad podrá denegar el acceso a una cuenta de pago a un proveedor de servicios de pago que preste el servicio de información sobre cuentas o un proveedor de servicios de iniciación de pagos por razones objetivamente justificadas y debidamente documentadas relacionadas con el acceso no autorizado o fraudulento a la cuenta de pago por parte del proveedor de servicios de pago que preste el servicio de información sobre cuentas o el proveedor de servicios de iniciación de pagos, en particular con la iniciación no autorizada o fraudulenta de una operación de pago. En tales casos, la Entidad informará al Titular, de la manera convenida, de la denegación del acceso a la cuenta de pago y de los motivos para ello. Esa información será facilitada al Titular, de ser posible, antes de denegar el acceso y, a más tardar, inmediatamente después de la denegación, a menos que la comunicación de tal información ponga en peligro medidas de seguridad objetivamente justificadas o esté prohibida por otras disposiciones legales. La Entidad permitirá el acceso a la cuenta de pago una vez dejen de existir los motivos para denegar el acceso.

## **7. ENVÍO DE INSTRUMENTOS DE PAGO NO SOLICITADOS. -**

La Entidad se abstendrá de enviar instrumentos de pago no solicitados por el Titular salvo en los casos de sustitución gratuita del mismo o incorporación de nuevas funcionalidades no solicitadas por el Titular, en todo caso en plena observancia de las disposiciones aplicables a tal efecto en la LSP y en su normativa de desarrollo.

## **8. COMUNICACIÓN A LA ENTIDAD DE OPERACIONES NO AUTORIZADAS O DE EJECUCIÓN INCORRECTA.-**

Cuando el Titular tenga conocimiento de que se ha producido una operación de pago no autorizada, deberá comunicar la misma de forma inmediata a la Entidad, a fin de poder obtener rectificación de ésta. Sin perjuicio de lo anterior y de conformidad con el artículo 43 de la LSP, la comunicación citada anteriormente podrá realizarse por el Titular en el plazo máximo de trece (13) meses, desde la fecha del adeudo o abono en su cuenta de pago, salvo que la Entidad no le hubiera proporcionado o hecho accesible la información correspondiente a la operación de pago. La Entidad devolverá al interviniente ordenante el importe de la operación no autorizada.

## **9. TRANSMISIÓN DE LA TOTALIDAD DEL IMPORTE DE LA OPERACIÓN. DESGLOSE DE GASTOS.-**

La Entidad se compromete a abonar en la cuenta del interviniente beneficiario la totalidad del importe de las operaciones de pago. La Entidad podrá deducir sus gastos del importe transferido antes de su abono en la correspondiente cuenta de pagos. En la información facilitada al interviniente sobre cada operación de pago constarán por separado los gastos imputados a éste con ocasión de la misma.

## **10. PLAZO DE EJECUCIÓN Y FECHA DE VALOR DE LAS OPERACIONES.-**

### **10.1 TRANSFERENCIAS**

En operaciones autorizadas de pago en euros en las que ambos proveedores de servicios de pago estén situados en Estado del Espacio Económico Europeo y se hayan adherido a los requerimientos esenciales del Área Única de Pagos en Euros (SEPA), la cantidad correspondiente a cada operación de pago estará a disposición del beneficiario al final del día hábil siguiente a la fecha en que la Entidad haya recibido la orden de pago del Titular.

La fecha valor del abono en la cuenta de pago del interviniente beneficiario no será posterior al día hábil en que el importe de la operación de pago se abonó a la Entidad. La fecha del cargo en la cuenta de pago del interviniente ordenante no será anterior al día hábil en que el importe de la operación de pago se cargue en la cuenta de la Entidad.

En el caso de transferencias internacionales, entendidas como aquellas en las que uno de los proveedores de servicios de pago esté situado fuera de la Unión Europea, los plazos de ejecución y la fecha valor de cargo o abono en la cuenta de pagos podrán variar en función de los estándares internacionales que sean de aplicación a la operación concreta.

En cualquier caso, en operaciones de transferencia dentro de la Unión Europea, el plazo de ejecución no podrá exceder de cuatro (4) días hábiles a contar desde el momento de la recepción de la orden de pago. Respecto de las operaciones de pagos internacionales, entendidas así porque el proveedor de servicios de pago contraparte de la Entidad está situado fuera de la Unión Europea, los plazos de ejecución de las mismas podrán variar de acuerdo con los estándares internacionales de aplicación.

En las órdenes de transferencia recibidas del Cliente, la Entidad, el proveedor de servicios de pago del beneficiario y todos los posibles intermediarios que intervengan en la operación de pago, transferirán la totalidad del importe ordenado, absteniéndose de deducir ningún gasto de la cantidad transferida. En las transferencias realizadas en euros, el beneficiario pagará los gastos cobrados por su banco y el ordenante abonará los gastos cobrados por el suyo. Cuando la operación incluya una conversión de divisa se aplicará el mismo criterio. En las transferencias nacionales que incluyan conversión de moneda, los gastos de conversión los satisfará la parte a la que se haya prestado ese servicio.

### **10.2 INGRESOS EN EFECTIVO EN CUENTAS A LA VISTA O DE PAGOS**

Siempre que el ingreso sea en la misma moneda que la cuenta, se podrá disponer de los fondos ingresados desde el mismo momento en que tenga lugar el ingreso, siendo la fecha de valor del mismo la del día en que se realice.

## **11. CONDICIONES APLICABLES AL PAGO, CESIÓN Y DEVOLUCIÓN DE ADEUDOS DOMICILIADOS Y DOCUMENTOS SIMILARES.-**

Las condiciones de este apartado se aplican a los servicios de pago prestados por la Entidad, destinados a adeudar en la cuenta de pago del ordenante (deudor), en los que la operación de pago es iniciada por el beneficiario (acreedor) sobre la base del consentimiento dado por el ordenante al beneficiario, al proveedor de servicios de pago del beneficiario o del ordenante, o al banco. El consentimiento de la autorización al cargo de las operaciones de pago citadas en el número anterior vendrá especificado en los Contratos. Por tanto, la Entidad atenderá todas las órdenes de pago de recibos, adeudos domiciliados y operaciones de pagos similares que se presenten contra la Cuenta de Pago del Cliente sin perjuicio del derecho a la devolución especificado en el número siguiente.

El Cliente podrá solicitar la devolución por parte de la Entidad de las operaciones de pago autorizadas, que hayan sido iniciadas por un beneficiario o a través de él y que hayan sido ejecutadas, durante un plazo máximo de ocho (8) semanas contadas (o el plazo que sea legalmente aplicable en caso de futuras modificaciones normativas) a partir de la fecha de adeudo de los fondos, cuando se cumpla cualquiera de las condiciones siguientes:

i. Que habiendo autorizado con carácter previo la orden de pago por parte del Cliente no se especifique en esta el importe exacto de la operación de pago;

ii. Que el importe de la operación de pago supere el importe que el Cliente podía esperar razonablemente teniendo en cuenta sus anteriores pautas de gasto a través de la Entidad en los últimos doce (12) meses, las condiciones de los Contratos y las circunstancias pertinentes del caso.

La devolución consistirá en la cantidad total de la operación de pago ejecutada y a petición de la Entidad, el Cliente deberá aportar datos de hecho referentes a dichas condiciones.

A efectos del apartado ii. anterior, el Cliente no podrá invocar motivos relacionados con el cambio de divisa, si se ha aplicado el tipo de cambio de referencia acordado en el presente Anexo.

En todo caso, previamente, a petición de la Entidad, y para ejercitar el derecho a devolución, el Cliente deberá aportar toda aquella información o documentación que le requiera en orden a acreditar el cumplimiento de las dos condiciones anteriores.

En caso de que la reclamación de la devolución sea aceptada por la Entidad de acuerdo con lo dispuesto en el número anterior, la Entidad dispondrá de un plazo de diez (10) días hábiles desde la recepción de la solicitud de devolución efectuada por el Cliente para devolver el importe íntegro de la operación de pago, o bien justificar la denegación de la reclamación. En este último supuesto, la Entidad deberá indicar al Cliente los procedimientos de reclamación judicial y extrajudicial de los que dispone conforme a la normativa vigente.

Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente y la Entidad acuerdan que el Cliente no podrá ejercitar el derecho a devolución citado anteriormente cuando se cumplan las condiciones siguientes:

i. El Cliente hubiera transmitido el consentimiento de la operación de pago a la Entidad; y

ii. La Entidad o el beneficiario hubieran proporcionado o puesto a disposición del Cliente la información relativa a la futura operación al menos con cuatro (4) semanas de antelación a la fecha prevista o el plazo que legalmente se determine en cada momento.

## **12. CONFIRMACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD DE FONDOS A PROVEEDORES DE SERVICIOS DE PAGO QUE EMITAN INSTRUMENTOS DE PAGO BASADOS EN TARJETAS.-**

La Entidad, previa solicitud de un proveedor de servicios de pago que emita instrumentos de pago basados en tarjetas, confirmará inmediatamente la disponibilidad de fondos en la cuenta de pago del ordenante para la ejecución de una operación de pago basada en una tarjeta, siempre que se cumplan todas las condiciones siguientes:

- a) que la cuenta de pago del ordenante sea accesible en línea en el momento de la solicitud;
- b) que el ordenante haya dado consentimiento explícito a la Entidad para que responda a las solicitudes de proveedores de servicios de pago específicos de facilitar confirmación de que el importe correspondiente a una operación de pago basada en una tarjeta determinada está disponible en la cuenta de pago del ordenante;
- c) que dicho consentimiento se de antes de que se realice la primera solicitud de confirmación.

## **13. ACCESO A LA CUENTA DE PAGO EN CASO DE SERVICIOS DE INICIACIÓN DE PAGOS.-**

Si el Titular da su consentimiento explícito para que se efectúe un pago, la Entidad tomará las siguientes disposiciones para garantizar que el ordenante pueda ejercer su derecho a utilizar el servicio de iniciación de pagos:

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

## **14. ACCESO A LA INFORMACIÓN SOBRE CUENTAS DE PAGO EN CASO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE CUENTAS.-**

Siempre que exista consentimiento del Titular, la Entidad establecerá una comunicación segura con los proveedores de servicios de información sobre cuentas, y tratará las peticiones de datos transmitidas a través de los servicios de un proveedor de servicios de pago que preste el servicio de información sobre cuentas sin discriminación alguna, salvo por causas objetivas.

## **15. COMISIONES Y GASTOS.-**

Las comisiones y gastos aplicables a los distintos productos y servicios de pago que se contraten con la Entidad serán los previstos para cada uno de ellos en el folleto de tarifas de la Entidad, que esté en vigor en cada momento. La Entidad no podrá cobrar al Cliente por el suministro de la información indicada en el presente documento salvo lo dispuesto en los párrafos siguientes.

A instancia del Cliente, la Entidad podrá suministrar a éste información adicional a la establecida en los Contratos o en el presente documento, de manera más frecuente, o por medios de comunicación distintos de los especificados en los Contratos. En el caso de que dicho suministro implicase un gasto, la Entidad podrá repercutirlo al Cliente a condición de que éste hubiese sido informado previamente de su cuantía y hubiese aceptado asumirlo de manera expresa.

La Entidad podrá cobrar por la notificación efectuada en relación con una orden de pago rechazada o revocada de acuerdo a lo establecido en el presente documento, cuando la negativa esté objetivamente

justificada. La Entidad podrá, además, repercutir al Cliente los gastos ocasionados por la resolución del contrato en los casos descritos en la cláusula de resolución del presente documento.

La Entidad podrá cobrar por la recuperación de fondos por operaciones de pago ejecutadas utilizando un Identificador único incorrecto facilitado por el Cliente a condición de que el Cliente hubiese sido informado previamente de su cuantía y hubiese aceptado expresamente asumir dicho gasto.

Cuando en la utilización de un determinado instrumento de pago la Entidad exija el pago de una cuota adicional u ofrezca una reducción por su uso, se informará de ello al Cliente de pago antes de llevarse a cabo la operación por el medio de comunicación y al destino pactado.

Todos aquellos gastos y comisiones que no se encuentren expresamente incluidos en este documento se registrarán por lo dispuesto en los contratos y en el folleto de tarifas vigente de la Entidad.

Tanto si el Titular actúa como ordenante como si actúa como beneficiario, deberá abonar a la Entidad los gastos y comisiones repercutibles que resulten de aplicación a la operación de que se trate, de acuerdo con lo pactado en el contrato aplicable y en la orden concreta. A tal efecto, en las operaciones de pago en que el Titular sea el beneficiario, la Entidad podrá deducir sus gastos del importe transferido.

La Entidad no podrá cobrar al Titular por la provisión de la información relativa a los servicios de pago que le presta salvo en los casos siguientes:

- a) Comunicación de información adicional o con mayor frecuencia de la pactada o por la transmisión de ésta por medios diferentes a los pactados, siempre y cuando sea petición del cliente.
- b) Notificación del rechazo de órdenes de pago, cuando estuviera justificada dicha negativa.
- c) Revocación de órdenes fuera de los plazos legalmente establecidos.
- d) Recuperación de fondos en caso de ejecución de órdenes de pago con Identificador Único incorrecto.

#### **16. TIPO DE INTERÉS Y TIPO DE CAMBIO.-**

Para las operaciones de pago denominadas en una moneda distinta del euro, la Entidad utilizará como tipo básico de referencia para la ejecución de la orden de pago el tipo de cambio comprador o vendedor que la propia Entidad tenga publicado el día de la operación para las divisas admitidas a cotización en la Entidad, salvo que las partes acordaran contractualmente aplicar un cambio distinto, así como las comisiones y gastos aplicables por este cambio que estén vigentes en el folleto de tarifas de la Entidad. Las modificaciones de tipos de interés o de cambio podrán aplicarse con carácter inmediato y sin previo aviso si resultan más favorables para el Cliente u ordenante o si responden a los tipos de interés o de cambio de referencia acordados.

La Entidad comunicará al Cliente cualquier modificación del tipo de interés lo antes posible y por el medio de comunicación y al destino pactado.

#### **17. COMUNICACIONES Y ACCESIBILIDAD A LAS CONDICIONES CONTRACTUALES.-**

Las comunicaciones y notificaciones que la Entidad y el Cliente se efectúen con motivo de los servicios recogidos en el ámbito del presente documento serán remitidas, en el mismo idioma y por el medio y destino que se pacten en los Contratos y en sus modificaciones posteriores.

No obstante, cuando el Cliente disponga del Servicio de Banca Online, las comunicaciones relacionadas con cualquiera de los productos o servicios que el Cliente tenga concertados en cada momento, se podrán poner a su disposición por medios electrónicos a través del servicio de Banca Online, considerándose recibidas desde dicha puesta a disposición, entendiéndose ése como el domicilio de comunicaciones en lugar del indicado en el párrafo anterior. Dichas comunicaciones se pondrán a disposición del Cliente tan pronto como se generen, pudiendo éste consultarlas a su conveniencia y obtener su impresión en papel o por medios electrónicos. Toda solicitud que implique la impresión de las mismas con medios de la Entidad se considerará solicitud de duplicado, pudiendo la Entidad solicitar al Cliente satisfacer el precio del servicio de la expedición de duplicados que establezca el folleto de tarifas en vigor.

Se considerarán recibidas por el Cliente todas las comunicaciones que la Entidad le dirija al último domicilio señalado por éste, o siempre que hayan sido puestas a su disposición en la forma elegida por el mismo, de acuerdo con lo estipulado en este documento. En particular, cuando el Cliente disponga la Banca Electrónica como medio de comunicación, el Cliente no podrá oponer la falta de consulta o conocimiento efectivo al considerarse inherente a su elección la carga de efectuar las actuaciones necesarias para acceder a la información. En cualquier momento, el Cliente podrá solicitar a la Entidad una copia de los mismos en papel o en soporte duradero, así como la información y las condiciones del producto o servicio contratado.

#### **18. MODIFICACIONES Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.-**

La Entidad podrá realizar modificaciones a las condiciones de los contratos a los que se aplique la LSP en cualquier momento mediante la comunicación individualizada de las mismas al Cliente con un plazo de antelación de dos meses con respecto de la entrada en vigor de las modificaciones. No obstante, las modificaciones efectuadas que inequívocamente resulten más favorables a los Clientes se podrán aplicar de forma inmediata sin que sea necesario ningún plazo de espera ni se exija preaviso previo. Las modificaciones se notificarán al Cliente por el medio de comunicación y al destino pactado en el contrato. Junto a la comunicación, se adjuntará la información y las condiciones que sean objeto de modificación en papel o en soporte duradero.

De acuerdo la LSP, cualquier modificación de los contratos notificada al Cliente se entenderá aceptada si no comunica expresamente a la Entidad su no aceptación a las mismas con anterioridad a la fecha propuesta de entrada en vigor de las mismas. En caso de que el Cliente comunique la no aceptación de las condiciones a la Entidad de acuerdo con lo dispuesto en el apartado anterior, tendrá derecho, previa liquidación de las deudas que pudiera tener pendientes con la Entidad, a rescindir el contrato de forma inmediata y sin coste alguno con anterioridad a la fecha propuesta para la aplicación de las modificaciones. La modificación de cualquier otro aspecto contractual no relativo a servicios de pago se registrará por lo dispuesto en los Contratos.

El Titular, respecto a la prestación de servicios de pago, podrá resolver en cualquier momento, sin necesidad de preaviso alguno, salvo que tuviera contratado otro producto o servicio para cuya gestión sea necesario mantener abierta una cuenta de pago con la Entidad, o en otros supuestos que recoja la normativa de servicios de pago. En el caso de que el Titular ejerza su derecho a dicha resolución, la Entidad procederá a la orden de resolución antes de veinticuatro (24) horas desde la recepción de la solicitud del Titular.

En el supuesto de cuentas de pago, la Entidad pondrá a disposición del Titular el saldo que, en su caso, la misma presentase a su favor, y el Titular deberá entregar a la Entidad, para su inutilización, todos los instrumentos de pago asociados a dicha cuenta de pago.

La resolución del contrato será gratuita para el Cliente si la rescisión se produce en un plazo superior a los 6 meses desde la entrada en vigor del mismo. En todos los demás casos, la Entidad podrá repercutir los gastos y comisiones que se establezcan en el folleto de tarifas en vigor.

La Entidad podrá resolver el presente contrato previa comunicación personalizada al Cliente con un plazo de preaviso de 2 meses.

## **19. TRANSMISIÓN DE LA TOTALIDAD DEL IMPORTE DE LA OPERACIÓN. DESGLOSE DE GASTOS.-**

La Entidad se compromete a abonar en la cuenta del Cliente la totalidad del importe de las operaciones de pago, absteniéndose de deducir gasto alguno de las cantidades transferidas, salvo los gastos que puedan corresponder de conformidad con lo dispuesto en el presente documento y que se reflejen en el contrato. A este respecto, la Entidad se compromete a que, en la información facilitada al Cliente sobre cada operación de pago conste por separado respecto de los gastos imputados a éste con ocasión de la misma.

## **20. CONDICIONES ESPECÍFICAS APLICABLES A TARJETAS.-**

El Titular de la tarjeta deberá firmar la factura o comprobante justificativo extendido por el establecimiento por la adquisición de bienes o servicios, o, en el caso de operaciones que se validen mediante el código PIN, deberá introducir este número secreto personal de la tarjeta.

La Entidad, sin perjuicio de adoptar las medidas que estime oportunas, no asume responsabilidad alguna en el caso de que el establecimiento rehúse admitir la utilización de las tarjetas, ni de las anomalías derivadas del funcionamiento de los cajeros automáticos de entidades distintas de la Entidad, o, si perteneciesen a la propia Entidad, cuando el Titular sea el causante de la avería o que, pese a haber sido oportunamente advertido de ella, hubiese procedido a la utilización del cajero automático. Del mismo modo, la Entidad permanecerá ajena a las incidencias y responsabilidades que pudieran derivarse de la operación realizada entre el Titular y el establecimiento.

El Titular se responsabiliza de la conservación y uso correcto de la tarjeta y del PIN, quedando obligado en caso de pérdida o sustracción a avisar sin demora indebida en cuanto tenga conocimiento del hecho a la Entidad con llamada telefónica al número que la Entidad pone a su disposición a tales efectos, o mediante mensaje de correo electrónico dirigido a la dirección electrónica reservada a tal finalidad, o personándose en cualquiera de las oficinas de la Entidad sin perjuicio de poder anticiparlo por cualquier otro medio de comunicación que permita a la Entidad actuar con la máxima rapidez, para impedir la utilización indebida de las tarjetas. En estos supuestos, el Titular queda exonerado de toda responsabilidad por el uso fraudulento realizado por terceros desde el momento de la pérdida o sustracción de la tarjeta, siempre que no se le pueda atribuir dolo o culpa en esos hechos, que no haya actuado de forma fraudulenta, y que no hubiera tomado las medidas razonables para salvaguardar la tarjeta y el PIN o no hubiera notificado sin dilación alguna la pérdida, robo o copia de la tarjeta o el registro en su cuenta de cualquier transacción no autorizada.

La Entidad podrá adeudar en la Cuenta de pago la comisión por cambio de moneda por las compras realizadas en comercios fuera de la Zona Euro o en moneda extranjera que esté publicada en el folleto de tarifas en vigor, aplicada sobre el importe que resulte del contravalor en euros de todas las transacciones en divisas según el cambio obtenido por Visa Internacional o Mastercard en la fecha en que se practique la liquidación correspondiente.

En caso de operaciones de pago no autorizadas realizadas con la tarjeta, el Banco devolverá al Titular el importe de la operación de que se trate. No obstante, en caso de extravío o sustracción de la tarjeta o sus credenciales de seguridad de la Banca Online, la pérdida económica derivada de dichas operaciones será a cargo:

- a) Del Titular hasta el momento de la notificación al Banco del hecho acaecido y hasta un máximo de 50 euros, siendo el resto a cargo del Banco.
- b) Del Banco, después de la oportuna notificación.

Sin perjuicio de lo anterior, el Titular soportará el total de las pérdidas económicas resultantes de operaciones de pago no autorizadas cuando éstas sean fruto de su actuación fraudulenta o del incumplimiento, deliberado o por negligencia grave, de una o varias de sus obligaciones en relación con la adecuada utilización de la tarjeta, la adopción de medidas para proteger sus elementos de seguridad y la notificación del extravío, sustracción o utilización no autorizada de la misma.

## **21. RECLAMACIONES EXTRAJUDICIALES.-**

En caso de discrepancia o controversia resultante de la ejecución, desarrollo o interpretación del presente Anexo, el titular podrá realizar reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente y Defensor del Cliente, de conformidad con procedimiento disponible en [www.bancocaminos.es](http://www.bancocaminos.es).

Las reclamaciones o quejas podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, ante el Defensor del Cliente, o en cualquier oficina del Banco abierta al público.

Las direcciones de correo electrónico son las siguientes:  
[atencionalcliente@bancocaminos.es](mailto:atencionalcliente@bancocaminos.es) y [defensordelcliente@bancocaminos.es](mailto:defensordelcliente@bancocaminos.es).

La dirección postal es la siguiente: C/ Almagro, 8, 28010 Madrid.

En caso de disconformidad con la resolución o si, transcurridos los plazos establecidos por la normativa aplicable, no obtuviera una resolución, el Titular podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

El Titular podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, en las siguientes direcciones:

a) Personalmente, en las ventanillas habilitadas al efecto en la sede central del Banco de España en Madrid o en cualquiera de las sucursales existentes en las distintas Comunidades Autónomas:

b) Por correo, dirigido a: Banco de España Servicio de Reclamaciones Alcalá, 48. 28014 Madrid

c) A través de la Oficina Virtual del Servicio de Reclamaciones:

[https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/menu/ciudadanos/reclamaciones-y-Reclamaciones\\_2e85b7714582d21.html](https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/menu/ciudadanos/reclamaciones-y-Reclamaciones_2e85b7714582d21.html)

## **22. LEGISLACIÓN Y FUERO APLICABLE**

El presente Anexo se regirá por la legislación española. Las cuestiones que se susciten con motivo de la interpretación, aplicación o ejecución del mismo se someten a la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles que resulten competentes de acuerdo con la legislación procesal española.