

El "Documento de Servicios de Pago" es anexo y parte integrante del Contrato de Prestación de Servicios y es entregado al Titular junto con las Condiciones Generales de dicho Contrato.

El presente documento tiene por objeto establecer las condiciones aplicables a los servicios de pago regulados en la Ley 16/2009 de 13 de noviembre de Servicios de Pago (en lo sucesivo LSP) respecto de los contratos de cuenta y tarjeta, en cualquiera de sus modalidades, que permitan utilizar servicios de pago.

Asimismo, se regulan en el presente Anexo aquellos aspectos relativos a los Instrumentos de Pago, SEPA (específicamente, los denominados Adeudos Directos SEPA), introducidos por el Reglamento (UE) N° 260/2012, de aplicación directa en el Ordenamiento Jurídico español y que tiene por objeto establecer las disposiciones relativas a las transferencias y los adeudos domiciliados en euros en la Unión, cuando el proveedor de servicios de pago de l ordenante y del beneficiario estén radicados en la Unión o cuando el único proveedor de servicios de pago que intervenga en la operación de pago esté radicado en la Unión.

En caso de que el cliente no sea considerado consumidor, a los efectos de lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, no serán aplicables a los servicios de pago prestados por BANKIA los artículos 22, 30 y 32 de la Ley de Servicios de Pago, así como la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicable a los servicios de pago.

1. Utilización de los Servicios de Pago

1.1 Características de los Servicios de pago:

Cliente Consumidor y Cliente no Consumidor. En la contratación de la Cuenta de pago que soporte la operación o servicio de pago, se determinará la condición de "Consumidor" o "no Consumidor".

- Servicios de pago prestados por Bankia:
 - **Ingresos y retirada de efectivo** en y de una cuenta de pago y todas las operaciones necesarias para la gestión de la propia cuenta de pago.
 - **Ejecución de operaciones de pago** a través de una cuenta de pago o cuando los fondos estén cubiertos por una línea de crédito. Incluye: Adeudos domiciliados recurrentes y no recurrentes; Operaciones de pago mediante tarjeta de pago o dispositivo similar; Emisión y recepción de transferencias individuales o masivas, esporádicas o permanentes.
 - **Emisión y adquisición de instrumentos de pago**, entendiéndose como tales cualquier mecanismo personalizado, o conjunto de procedimientos acordados con el usuario para que éste pueda iniciar una orden de pago.
 - **Envío de dinero**. Recibir fondos de un ordenante sin que se cree ninguna cuenta de pago, con el único fin de transferirlos a un beneficiario o a otro proveedor de servicios de pago que actúe por cuenta del beneficiario, o bien recibir fondos por cuenta del beneficiario y ponerlos a disposición de éste.

1.2 Identificador único. En el momento de la firma del contrato correspondiente, Bankia proporciona al Cliente el IBAN (Número Internacional de Cuenta Bancaria) y el BIC (Código de Identificación de Negocio), que el Cliente debe facilitar para la correcta ejecución de toda Operación de pago.

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

Una Operación de pago ejecutada de acuerdo con el identificador único (IBAN+BIC) facilitado, se considera correctamente ejecutada en relación al Beneficiario especificado en el mismo.

2. Autorización y Revocabilidad de órdenes de pago

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

El consentimiento puede ser otorgado con anterioridad a la ejecución de la operación, o con posterioridad si así se pactase, y conforme a los límites acordados entre el Ordenante y Bankia.

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

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

3. Recepción de órdenes de pago

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

- Transferencias ordinarias: 20:00 horas;
- Transferencias ordenadas en soporte listado: 15:00 horas (presentadas con 24 horas de antelación);
- Transferencias ordenadas en soporte magnético: 14:00 horas;
- Transferencias vía Banco de España, ordenadas en oficinas: 16:45 horas.

4. Rechazo de órdenes de pago

BANKIA podrá rechazar las órdenes de pago en el supuesto de que existan indicios de fraude o blanqueo de capitales, así como en los casos en que las mismas no cumplan las condiciones requeridas, no contengan información suficiente, sean erróneas o no exista saldo suficiente para ejecutarla. En tal caso informará al Cliente, con antelación a la fecha de ejecución de la Orden de pago, de los motivos de dicha circunstancia y el procedimiento, en su caso, para subsanar los posibles errores, salvo que una norma prohíba a Bankia tal notificación.

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

El cliente reconoce que es responsabilidad del mismo proporcionar a BANKIA órdenes de pago completas, correctas, inequívocas y precisas. Por ello, el cliente asume íntegramente la responsabilidad por cualquier error, omisión, y/o ambigüedad en dicha información que pudiera ocasionar que las órdenes de pago sean rechazadas o ejecutadas de forma incorrecta.

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

5. Plazos de ejecución y Fecha valor de las órdenes de pago

Las Operaciones de pago en euros a una Cuenta de pago, cuando ambos proveedores de servicios de pago están situados dentro de la Unión Europea, se ejecutarán por parte de Bankia en los siguientes plazos:

- Operaciones iniciadas por el Cliente: El día hábil siguiente a la fecha de recepción de la orden, salvo en las operaciones iniciadas en papel, que es de dos (2) días hábiles.
- Operaciones de abono, de las que el Cliente sea Beneficiario: tan pronto como sea posible, tras la recepción por parte de Bankia de los fondos correspondientes al importe de la Operación de pago, remitidos por parte del Proveedor de servicios de pago del Ordenante.

Para el resto de Operaciones de pago en cuenta: Bankia las ejecutará a la mayor brevedad posible, en función de las entidades intervinientes como Proveedores de servicios de pago o de los mercados de divisas que intervengan. Sin perjuicio de lo anterior, en Operaciones de pago intracomunitarias, el plazo de ejecución no excederá de cuatro (4) días hábiles a contar desde el momento de recepción de la orden.

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

La fecha valor del abono de una Operación de pago en la cuenta del Cliente no será posterior al día hábil en el que el importe de la Operación de pago sea abonado a Bankia. En el caso de cheques, letras de cambio o pagarés u otras operaciones sujetas a cláusula suspensiva, la fecha de valor del abono se aplicará cuando se produzca el abono en firme a Bankia.

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

6. Gastos y Tipos de Interés

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

Las tarifas, comisiones y gastos repercutibles por los servicios de pago prestados se detallan en las Condiciones Particulares y, en su caso, en el Anexo de Precios que pueda tener publicado Bankia.

Tipo de cambio: En operaciones de transferencia denominadas en una moneda distinta del euro cuyo contravalor sea inferior a 3.000 €, Bankia utilizará como tipo básico de referencia para la ejecución de la orden de pago el tipo de cambio comprador o vendedor que tenga fijado. Para las operaciones cuyo contravalor sea superior a 3.000 € se aplicarán los cambios fijados por Bankia, atendiendo a las cotizaciones del mercado, referidos a la fecha de aceptación o de abono de la transferencia, salvo que las partes acuerden aplicar un tipo de cambio distinto.

Tipos de interés y de cambio: Con excepción de lo expresamente previsto en los contratos cuando el tipo de interés fuera variable, las modificaciones de tipos de interés o de cambio podrán aplicarse de inmediato y sin previo aviso, siempre que las variaciones se basen en tipos de interés o de cambio de referencia acordados en los contratos reguladores de los servicios de pago y, en todo caso, cuando sean más favorables para el cliente.

7. Comunicaciones

Cuando se ejecute una operación, BANKIA pondrá a disposición del cliente la información relevante relativa a dicha operación, conforme se establece en la cláusula decimoquinta de las Condiciones Generales, y con estas condiciones particulares:

En el caso de Adeudos domiciliados, una referencia que permita al Cliente identificar la operación.

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

- La fecha valor del Adeudo o la fecha de recepción de la Orden de pago.
- La fecha valor del abono.

En cualquier momento de la relación contractual, el Cliente del servicio de pago puede solicitar a Bankia copia del contrato y de sus Condiciones Particulares en soporte papel o en otro soporte duradero o bien las condiciones de la misma y recibirla en el domicilio que a tales efectos se designa en el presente Contrato o en sus Condiciones Particulares.

8. Responsabilidades y requisitos necesarios para la devolución:

8.1 Responsabilidades del Cliente con los Instrumentos de pago. El Cliente debe tomar las medidas razonables para proteger los elementos de seguridad personalizados de que vaya provisto el correspondiente Instrumento de pago, conforme a lo establecido en la cláusula tercera de las Condiciones Generales del Contrato de Prestación de Servicios.

En particular, respecto a tarjetas y libretas deberá:

- Firmar la tarjeta y, en su caso, destruir la anterior.
- Memorizar el Número de Identificación Personal (PIN). No anotarlo en la tarjeta/libreta ni en ningún objeto que lleve o guarde habitualmente junto a ellas. No comunicarlo a ninguna persona.
- No utilizar un número PIN referido a datos personales.
- Mantener las distancias y no hablar con desconocidos en los cajeros.
- Retirar del puesto automático la tarjeta/libreta, comprobante y el dinero en su caso.
- Notificar sin demora a Bankia el extravío, sustracción o uso no autorizado, a través de:
 - El servicio de Banca Telefónica 902 24 68 10.
 - En cualquier oficina de Bankia.
 - Los teléfonos 900 10 30 50 ó +34916024680 en el extranjero, disponibles 24 horas.
 - Escrito dirigido al Registro General de la entidad situado en Paseo de la Castellana, 189, 28046 Madrid.
 - Oficina Internet de Bankia
 - Cualquier entidad financiera concertada con Bankia que acepte la tarjeta como Instrumento de pago, ya sea en España o en el extranjero, entregando o remitiendo posteriormente a Bankia copia de la denuncia hecha ante autoridad nacional o extranjera competente.

Bankia puede proceder al bloqueo de cualquier Instrumento de pago convenido con el Cliente por razones tales como la preservación de la seguridad de dicho instrumento, cualquier sospecha a juicio de Bankia de actuación no autorizada o fraudulenta de dicho instrumento, y/o disminución de solvencia del Cliente para hacer frente a los pagos si el mencionado instrumento está asociado a una línea de crédito.

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

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

Sin perjuicio de lo anterior, en las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas resultantes de la utilización de un instrumento de pago extraviado o sustraído, con anterioridad a la notificación, el cliente consumidor soportará hasta un máximo de CIENTO CINCUENTA EUROS (150 €). Con anterioridad a la notificación, el cliente no consumidor es responsable total de las pérdidas que afronte de operaciones no autorizadas cuando concorra actuación fraudulenta, extravío o sustracción, salvo pacto en contrario.

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

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

8.3. Responsabilidades de Bankia.

Bankia es responsable frente al Cliente de la correcta ejecución de las Operaciones de pago ordenadas por éste hasta el momento en que se abone en la cuenta del Proveedor de servicios de pago del Beneficiario.

En el caso de Operaciones de pago no ejecutadas o ejecutadas defectuosamente, cuando Bankia sea responsable, devolverá sin demora injustificada al Ordenante la cantidad correspondiente a la operación y, en su caso, restablecerá el saldo de la Cuenta de pago a la situación en que hubiera estado si no hubiera tenido lugar la Operación de pago defectuosa.

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

9. Devolución de Operaciones de pago.

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

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

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

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

Cuando el Cliente no sea un Consumidor, las Operaciones de pago ordenadas y autorizadas por el mismo que hayan sido ejecutadas, se entienden firmes e irrevocables y no pueden devolverse aunque concurren las condiciones expresadas anteriormente.

En caso de disconformidad, el Cliente no Consumidor tendrá que dirigirse directamente al Beneficiario de la Operación de pago (Adeudo), sin que quepa ninguna reclamación a Bankia.

10. Modificaciones del Contrato y rescisión:

10.1 Modificaciones del contrato para Consumidores. Bankia puede modificar las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago previa notificación individualizada al Cliente, conforme se establece en la cláusula décimo segunda de las Condiciones Generales del presente Contrato de Prestación de Servicios.

10.2 Duración, resolución o cancelación del contrato para Consumidores. Los contratos que documenten líneas de crédito se rigen por el Contrato del que el presente es Anexo y por sus Condiciones Particulares específicas. El resto de los contratos de servicios de pago atenderán a lo indicado en la cláusula décimo tercera del indicado Contrato.