

El presente **Contrato de Prestación de Servicios** establece las condiciones generales, los derechos y obligaciones entre el titular, y **Bankia, S.A.** ("la entidad", o "el banco") en relación con cualesquiera productos y servicios que suscriba en el ejercicio de sus actividades, incluidas las empresariales o profesionales.

Además de estas condiciones generales, a dichos productos y servicios, les serán de aplicación:

- Las Condiciones Particulares de cada producto y/o servicio, prevaleciendo estas últimas en caso de discrepancia con las presentes Condiciones Generales. Las tarifas de los productos y servicios estarán incluidas en las indicadas Condiciones Particulares, pudiendo existir un anexo de precios, en su caso, cuando así lo determine **Bankia**.
- El documento de Servicios de Pago, protocolizado ante notario.

El presente documento de condiciones generales junto con el documento de Servicios de Pago, en su versión vigente en cada momento, estarán disponibles en las oficinas de **Bankia, S.A.** y en www.bankia.es, teniendo el titular acceso a todos ellos con carácter previo a cada contratación.

Al presente contrato es de aplicación, con carácter enunciativo pero no limitativo, lo establecido en (i) la Circular de transparencia 5/2012 de 27 de junio del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos, que desarrolla la Orden EHA 2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios y (ii) la Ley 16/2009 de 13 de noviembre, de Servicios de Pago, desarrollada por la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, no obstante, en los casos en que el usuario del servicio de pago no sea un consumidor, las partes podrán acordar que no se aplique, total o parcialmente la misma y (iii) la ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo, (iv) la Ley 22/2007 de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores y la normativa correspondiente a Productos y Servicios Financieros y, (v) Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago en el mercado interior. Así como lo recogido en (v) la normativa de Mercado de Valores e Instituciones de Inversión Colectiva.

En caso de que la presente contratación esté afecta a la actividad profesional o empresarial del titular, éste y **Bankia** acuerdan que: no le resulte de aplicación la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre y su normativa de desarrollo salvo en aquello que, en su caso, sea de observancia obligatoria. Así mismo el titular declara que ha sido informado que la no aplicación de la referida Orden supone que **Bankia** no le facilitará un documento de información precontractual y que no hay obligación para **Bankia** de remitir la información anual prevista en el anejo 5 de la Orden, respecto a los intereses y comisiones, de los cuales se informará al titular en las comunicaciones periódicas y documentos de liquidación. Todo lo cual es aceptado de manera expresa por el titular.

La entrada en vigor del presente Contrato de Prestación de Servicios entre el titular y **Bankia** conlleva la apertura de una cuenta a la vista o, en caso de contar previamente con ella, la contratación de un producto o servicio asociado a este Contrato, quedando condicionado a la firma por el titular de sus condiciones particulares y recepción por **Bankia** de las mismas.

1. Titulares y autorizados de los productos o servicios

Se entiende como titular a aquella persona física o jurídica que ostenta la propiedad de un producto o servicio contratado con **Bankia**.

En caso de que el titular del producto sea menor de edad, sólo podrá figurar éste como único titular, siendo necesario que conste como autorizado/representante legal el padre/madre o tutor legal del menor. La titularidad de los productos y servicios contratados, sin perjuicio de que admita pluralidad de cotitulares, es nominativa e intransferible.

El titular podrá autorizar que un tercero (en adelante, "autorizado") debidamente identificado, y facultado o con poder notarial que será bastantado por la entidad, pueda operar y realizar disposiciones de fondos con cargo a los productos del titular. La autorización de disponibilidad se entenderá concedida, salvo pacto en contrario con idénticas facultades a las del titular, excepto la de conceder nuevas autorizaciones y la de proceder a la cancelación o pignoración de los productos, que deberán ser establecidas en el poder notarial. En caso de pluralidad de titulares la autorización debe ser otorgada por todos ellos.

Todos los titulares y autorizados están obligados a aportar al banco, copia del/los documento/s identificativo/s exigidos por la legislación vigente, pudiendo quedar condicionada a su presentación la funcionalidad y disponibilidad de los fondos y demás activos a lo dispuesto en la legislación tributaria o la que corresponda.

En caso de cotitularidad respecto del producto o servicio contratado, se entenderá, salvo indicación expresa y por escrito de todos los cotitulares en otro sentido, que el régimen de disposición y administración es de carácter solidario e indistinto, asumiendo los titulares todos los derechos y obligaciones derivados de la actuación de cualquiera de ellos. No obstante, si por imperativo de la normativa reguladora de la operación de que se trate, ésta debe ser referida a un único titular, el banco atribuirá la titularidad de la operación en cuestión exclusivamente al cliente cotitular que firmó dicha operación.

En los productos cuyo titular sea menor de edad y se permita a éstos disponer del saldo, el padre, madre o tutor legal que autorice dicha disposición será el responsable de este tipo de operaciones que se efectúen por el menor de edad.

El titular exime a Bankia de responsabilidad por aquellos supuestos en los que se realicen operaciones con apoderados o representantes cuyas facultades sobre el producto hubiesen sido modificadas, limitadas o extinguidas y no le hayan sido comunicadas de modo fehaciente, aun cuando tales hechos modificativos consten en documento público o hayan sido inscritos en registro oficial.

Si el titular fuera persona física, en caso de fallecimiento de uno de los cotitulares será preciso que el cotitular sobreviviente que se proponga realizar disposiciones con cargo a la cuenta o llevar a cabo cualquier tipo de operación en relación con ella, pruebe, la titularidad que ostente, en su caso, sobre la parte del saldo de la que pretenda disponer o que pueda verse afectada por la operación pretendida. En caso de no producirse la acreditación referida, se entenderá que la titularidad del saldo que arroje el producto corresponde por partes iguales a todos los titulares, incluido el fallecido, no pudiendo cada uno de ellos por sí sólo disponer o, de cualquier otra forma llevar a cabo operaciones que afecten a una parte del saldo que sea superior a la parte alícuota que le corresponda.

Asimismo, los herederos, legatarios o albaceas del fallecido no podrán disponer de los saldos, depósitos y valores mientras no acrediten su derecho a suceder al causante o a disponer de los mismos, previa acreditación, en su caso, del cumplimiento de las obligaciones fiscales vigentes y la aportación de la documentación necesaria para realizar los cambios de titularidad pertinentes. Bankia prestará los servicios necesarios para que los herederos o aquellos llamados a la herencia puedan desarrollar y formalizar el expediente de testamentaría.

De acuerdo con el párrafo anterior, los herederos del titular están obligados a notificar la comunicación del fallecimiento de alguno de los titulares lo antes posible.

2. Contratación de los productos o servicios de Bankia

El titular podrá consultar, operar y contratar aquellos productos y servicios financieros en Bankia, mediante los canales disponibles, cuyas especificaciones se encuentran en las condiciones particulares de cada producto o servicio.

La suscripción de un producto o servicio en Bankia requerirá: (i) una manifestación de voluntad expresa del titular del producto o servicio en ese sentido; y (ii) que el mismo reúna las condiciones específicas establecidas para el producto o servicio.

Si Bankia recibiese órdenes de los cotitulares que fuesen contradictorias, se abstendrá de realizarlas salvo que pudiera producirse un perjuicio para los cotitulares, informando inmediatamente a los cotitulares de esta circunstancia para que adopten las medidas oportunas. Bankia podrá adoptar las medidas que considere necesarias para bloquear el producto o servicio, sin que se vean afectados los pagos que hayan sido domiciliados con anterioridad a la situación de contradicción.

En los casos en los que, a través de los canales puestos a su disposición por Bankia, se proceda a contratar cualquier producto promocional ofrecido por Bankia que requiera previamente la apertura de una cuenta en el banco, la contratación de la mencionada cuenta y la del producto promocional serán autónomas e independientes, de forma que será necesaria la manifestación de voluntad del titular tanto para la apertura de la cuenta como para la contratación del producto promocional.

En cualquier caso, la suscripción de cualquier producto promocional ofrecido por Bankia estará sujeta, además, una vez suscrito el producto, al cumplimiento de las condiciones específicas establecidas para cada promoción, como pueden ser el plazo, importe mínimo o máximo, o cualesquiera otras que pudieran establecerse.

Bankia cuenta con políticas y procedimientos encaminados a prevenir los conflictos de interés que pudieran surgir entre la entidad, y/o sus empleados, y los clientes, así como entre las distintas áreas de la organización. Dichas políticas y procedimientos pueden ser consultadas en www.bankia.com.

3. Funcionamiento operativo

El Documento Nacional de Identidad, Tarjeta de Residencia o, Pasaporte, exigidos conforme la legislación vigente en cada momento, junto con los elementos de seguridad identificativos, (en adelante "documento acreditativo") serán imprescindibles para operar con **Bankia**.

La firma autógrafa del titular, incluida la que conste en las tabletas digitales, se equipara con la realizada mediante cualquier tipo de claves secretas, códigos o elementos de seguridad identificativos, entre ellas las tarjetas EMV (con chip integrado). En particular, el titular podrá contratar los productos y servicios que **Bankia** oferte mediante la remisión de un SMS con la aceptación de la oferta y la introducción, en su caso, de las claves facilitadas por **Bankia**.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando se opere con cualquier tipo de clave o documento identificativo **Bankia** podrá exigir confirmación por escrito de las órdenes.

Bankia podrá proceder a la revocación o anulación de los elementos de seguridad identificativos en caso de que tenga indicios razonables de que los mismos han podido quedar comprometidos o en caso de muerte o pérdida de capacidad del titular de dichos elementos.

Con el fin de incrementar la seguridad de la operativa y de las transacciones, **Bankia** podrá rechazar la ejecución de las órdenes e instrucciones recibidas por medios no seguros y no habilitados por la entidad para la operativa habitual (como, por ejemplo, el fax o el correo electrónico) o aquellas que no contengan firma autógrafa original o no hayan sido validadas con los elementos de seguridad correspondientes. En estos supuestos asumirá la responsabilidad el titular.

El titular debe custodiar los talonarios de cheques, pagarés u otros medios o servicios de pago de los que **Bankia** le haga entrega y, en su caso, la libreta y tarjetas de débito y crédito asociadas a la cuenta, así como los elementos de seguridad personalizados de que vayan provistos estos instrumentos, debiendo utilizarlos de conformidad con las condiciones que regulen su emisión y utilización, tomando en particular todas las medidas razonables para proteger los elementos de seguridad personalizados de los que vayan provistos. Será responsabilidad del titular mantener en secreto y custodiar diligentemente sus elementos de seguridad identificativos, evitando el acceso a los mismos por parte de terceros. En este sentido, el titular se compromete expresamente a no revelar ni facilitar sus elementos de seguridad identificativos a otras personas y a mantenerlos en lugar seguro.

-

En caso de extravío, robo, sustracción o utilización no autorizada de los elementos de seguridad identificativos o del instrumento de pago, el titular deberá comunicarlo a **Bankia** sin demoras indebidas. A estos efectos, se considerará que concurre una demora indebida cuando no se produzca la notificación en las 24 horas siguientes al momento en que el titular tome conocimiento del acaecimiento de los mencionados hechos. Mientras no se realice esta comunicación, será responsabilidad del titular cualquier operación realizada con sus elementos de seguridad identificativos, quedando **Bankia** liberada de la responsabilidad que pueda surgir como consecuencia de las operaciones en las que se indiquen el número del documento acreditativo y/o los correspondientes elementos de seguridad identificativos.

En especial, en cuanto a los cheques y otros efectos cambiarios, **Bankia** no será responsable en caso de que concurra culpa o negligencia en el librador de un efecto, la cual podrá manifestarse, entre otros supuestos, en el incumplimiento de su deber de custodia o en la demora injustificada en la comunicación a **Bankia** de un eventual robo, sustracción o extravío del efecto mediante la correspondiente denuncia.

Por su parte, **Bankia** se compromete, respecto a los instrumentos de pago que emita, a cerciorarse de que los elementos de seguridad personalizados del instrumento de pago (en especial, el PIN de las tarjetas financieras) sólo sean accesibles para el titular y a no remitir al titular instrumentos de pago que no hayan sido solicitados o autorizados (sin perjuicio de lo indicado con anterioridad en el presente apartado y en las condiciones particulares de los contratos de tarjetas de crédito y débito). **Bankia** garantizará que el titular disponga de medios adecuados y gratuitos que le permitan comunicar el extravío, sustracción o utilización no autorizada de sus instrumentos de pago o el desbloqueo, en su caso, de dichos instrumentos e impedirá la utilización de un instrumento de pago una vez efectuada por el titular la comunicación de su extravío, sustracción o utilización no autorizada.

Asimismo **Bankia** se reserva la facultad de suspender, extinguir o modificar el Servicio, así como la facultad de sustituir los dispositivos automáticos actualmente en funcionamiento por otros con las características que se estimen convenientes. **Bankia** no asume responsabilidad frente al titular ni frente a terceros por cualquier interrupción del Servicio que pueda producirse en los dispositivos automáticos, por causas de fuerza mayor y, ajena a **Bankia** como avería, o accidente.

Ambas partes no asumirán responsabilidad por la actuación de los operadores de los medios de comunicación (teléfono, correos, internet, etc.) ajenos a ambos. Ni Bankia ni el titular responderán de los daños y perjuicios que pudieren derivarse para el banco, el titular o para terceros como consecuencia de la no recepción o de la recepción tardía de comunicaciones por causa imputable exclusivamente a dichos operadores ajenos a Bankia utilizado por el titular. Así mismo no asumirá responsabilidad alguna por la no ejecución o retrasos de la ejecución de cualesquiera operaciones si tal falta de ejecución o retraso fuera consecuencia de un supuesto de fuerza mayor, caso fortuito o, en general, cualquier circunstancia en la que no se pueda tener un control directo (tales como corte de suministro eléctrico y/ o telefónico, virus informáticos, deficiencias en los servicios de telecomunicaciones o el compromiso de las claves, elementos de seguridad o identificativos).

4. Seguridad del servicio y verificación de datos

Bankia podrá no ejecutar aquellas instrucciones u órdenes recibidas cuando tenga dudas razonables sobre la identidad de la persona que está emitiendo la orden, o ésta sea contradictoria con otras, de conformidad con la cláusula "Contratación de los productos o servicios de Bankia". El banco podrá retener o consignar judicialmente el importe o saldo acreedor controvertido.

Bankia podrá bloquear los elementos de seguridad identificativos si se intenta acceder u operar más de tres veces de forma consecutiva con un elemento de seguridad erróneo.

. Bankia está facultada para bloquear la ejecución de los instrumentos de pago en caso de que, por razones objetivamente justificadas, sospeche que se ha producido una utilización no autorizada o fraudulenta del instrumento de pago, en cuyo caso procederá a informar al ordenante a la mayor brevedad posible en cuanto se tenga conocimiento del hecho.

Dicha información se facilitará con carácter previo al bloqueo o tan pronto como sea posible una vez realizado el mismo, a menos que la comunicación resulte comprometida por razones de seguridad objetivamente justificadas o sea contraria a la normativa vigente.

4. A los efectos de verificación de datos, y a requerimiento de Bankia, tanto a efectos de identificación como de obtención y verificación de datos personales en general, los titulares, a requerimiento del banco, enviarán fe de vida o documento análogo, o se personarán en cualquier oficina del mismo, o bien atenderán a la persona que, en representación del banco, se presente en su domicilio para acreditar, en todo caso, su supervivencia. En el caso de que no se justifique la supervivencia, se procederá cautelarmente al bloqueo de la cuenta sin perjuicio de otras medidas que se puedan adoptar.

5. Abonos y disposiciones

Bankia admitirá abonos en efectivo, mediante cheques, efectos y/o documentos cedidos a Bankia previa conformidad de ésta, así como cualquier otro medio puesto a disposición por Bankia en cada momento y con arreglo a las condiciones establecidas para la realización de estas operaciones.

Únicamente podrán realizarse ingresos en efectivo en las oficinas de Bankia y sus puestos automáticos y en otras redes con disponibilidad para la prestación de este servicio y sus puestos automáticos.

Bankia no aceptará transferencias que tengan su origen en los países que en cada caso determine, bien sea porque tengan la consideración de paraísos fiscales, o bien por tratarse de países no cooperantes según lo establecido por el Grupo de Acción Financiera Internacional GAFI, reservándose el derecho a aceptarlas.

Los fondos procedentes de aportaciones realizadas a través de adeudo domiciliado, orden de traspaso de efectivo, así como aquellas cantidades ingresadas a través de instrumentos tales como cheques u otros efectos, se considerarán abonadas salvo buen fin y no serán disponibles hasta que los respectivos documentos resulten efectivamente cobrados por Bankia. Por otro lado, los citados fondos estarán disponibles en la cuenta del titular y serán abonados inmediatamente después de que dicho importe haya sido abonado en la cuenta de Bankia, si por parte de éste no hay conversión de moneda, o hay conversión de moneda entre Euro y la divisa de un Estado Miembro o entre las divisas de dos Estados Miembros. No obstante lo anterior, en beneficio del titular, Bankia se reserva el derecho de anticipar total o parcialmente los abonos en firme de las mencionadas operaciones, siempre que el citado anticipo cumpla los criterios de riesgo de la entidad.

La disposición de los fondos podrá realizarse mediante presentación de la libreta, cheques firmados por el titular o por personas autorizadas, o cualquier otro documento que **Bankia** habilite al efecto. Los cheques sólo deberán ser utilizados cuando obre en poder de **Bankia** el acuse de recibo de los mismos.

Asimismo los reintegros de efectivo se llevarán a cabo en las oficinas de la red propia de **Bankia** y sus puestos automáticos y en otras redes con disponibilidad para la prestación de este servicio y sus puestos automáticos.

Bankia podrá exigir que se le dé un preaviso de al menos 24 horas, con anterioridad a la retirada de los fondos, para disposiciones de elevada cuantía, dicho importe se anunciará en la página web www.bankia.es o en el tablón de anuncios de sus sucursales.

En el caso de que un Proveedor de Servicios de Pago que emita instrumentos de pago basados en tarjetas solicite a **Bankia** información sobre la disponibilidad de fondos en la cuenta de pago del ordenante para la ejecución de una operación de pago basada en una tarjeta, **Bankia** atenderá al referido requerimiento siempre que:

- la cuenta de pago del ordenante sea accesible en línea en el momento de la solicitud;
- el ordenante haya dado consentimiento expreso (antes de la solicitud de confirmación) a **Bankia** para que responda a las solicitudes del Proveedor 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.

En todo caso se estará a lo dispuesto en las condiciones particulares de cada contrato o servicio que preste el banco y en particular los abonos y disposiciones estarán sujetos a las tarifas y comisiones que se determinen y rijan en cada momento.

Los apuntes por cargos o abonos practicados automáticamente por **Bankia**, como consecuencia de procedimientos informáticos o administrativos, podrán ser corregidos por ésta, en caso de error, sin necesidad de consentimiento del Titular, por lo que tales apuntes carecen de efectos novatorios

6. Descubiertos y consecuencias en caso de impago

Las cuentas de **Bankia** deberán presentar en todo momento saldo acreedor y, en consecuencia, **Bankia** no está obligada a aceptar descubiertos. **Bankia** no vendrá obligada a ejecutar ninguna instrucción u orden de pago en el supuesto de no existir fondos suficientes que posibiliten su íntegra ejecución, quedando exento de responsabilidad por los daños que pudieran producirse por la no realización de la instrucción.

En todo caso el titular autoriza expresamente a **Bankia** a: (i) rechazar la orden de pago o disposición por saldo insuficiente; (ii) admitirla parcialmente por el importe disponible en la cuenta; o (iii) ejecutarla en su totalidad aceptando saldos deudores, si cuenta con la aceptación del deudor.

Asimismo, se pacta de forma expresa que **Bankia** podrá retener en su poder los documentos cuyo adeudo en esta cuenta produzca un saldo deudor, hasta tanto quede totalmente cancelado con los intereses, comisiones impuestos y gastos que se puedan originar. Todo ello sin perjuicio que el titular pueda acreditar el hecho del pago ante terceros mediante documentos alternativos como puedan ser duplicado del adeudo; a través de los correspondientes extractos y certificaciones de cuenta sin que la entrega o acreditación mediante estos documentos alternativos suponga ningún tipo de renuncia por parte de **Bankia** al cumplimiento por el titular de la obligación a reponer el saldo deudor.

Los saldos deudores de la cuenta devengan diariamente intereses en favor de **Bankia**, mientras dure el descubierto, al tipo de interés nominal anual publicado en cada momento por **Bankia** en el tablón de anuncios del banco para los descubiertos en cuenta. Dicho tablón está a disposición del titular en todas las oficinas de **Bankia** y en la página Web www.bankia.es

Esta información sobre los saldos deudores es facilitada periódicamente y si el descubierto es superior a doscientos euros (200 EUR) y se prolonga por un plazo superior a un (1) mes, **Bankia** informará al titular, sin demora, de los siguientes extremos:

- Existencia del descubierto tácito y de su importe.
- Tipo deudor (en ningún caso puede dar lugar a una tasa anual e equivalente superior a 2,5 veces el interés legal del dinero).
- Posibles penalizaciones, gastos o intereses de demora aplicables.

El reintegro de cualesquiera descubiertos en cuenta (incluyendo, en su caso, los intereses, comisiones y gastos devengados desde la fecha del descubierto en cuenta y hasta la regularización efectiva de la deuda) será responsabilidad de todos los titulares y ello aunque los cargos que los hayan motivado provengan de obligaciones de uno sólo de ellos o de ambos titulares, todo ello de acuerdo con las reglas de solidaridad y compensación contractualmente pactadas.

Adicionalmente, **Bankia** podrá comunicar los datos del titular a los ficheros de incumplimiento de obligaciones dinerarias a los que la entidad esté adherida y podrá iniciar acciones de recobro, por sí o a través de un tercero, si la deuda no pudiese ser compensada total o parcialmente. Además, **Bankia** podrá instar el cobro de la deuda por la vía judicial que, en cada caso, proceda.

7. Intereses, comisiones y gastos repercutibles

Las condiciones de los productos y servicios de **Bankia**, así como los gastos adicionales que en su caso ésta pueda repercutirle son los que figuran en las condiciones particulares al presente contrato en los que se recoge el tipo de interés nominal, la tasa anual equivalente (en adelante "TAE" o "TAE Variable"), en función de las características del producto o servicio afectado).

En caso de que un producto devengue intereses, los intereses se devengarán diariamente y liquidarán en la propia cuenta, o en el caso de depósitos a plazo, en la cuenta corriente o libreta asociada a la operación, con la periodicidad establecida en las condiciones particulares de cada producto o servicio que devengue intereses.

Sin perjuicio de lo dispuesto en las condiciones particulares del contrato de tarjeta de crédito, la TAE o TAE variable será calculada con arreglo a la fórmula contenida en la circular del Banco de España 5/2012, de 27 de junio (BOE nº 161 de 6 de julio de 2012) o en la normativa vigente que pudiera sustituirla. La fórmula utilizada para calcular el importe absoluto de los intereses devengados será la consignada en las condiciones particulares del contrato de tarjeta de crédito.

Bankia se reserva la facultad de modificar los tipos de interés, las comisiones y los gastos repercutibles, previa comunicación expresa al titular con dos meses de antelación a la fecha de aplicación efectiva de los mismos.

8. Impuestos y tasas

La remuneración a percibir por **Bankia**, por todos los conceptos, en virtud del presente contrato se incrementará en la cuantía correspondiente a cuantos impuestos, tasas y arbitrios sean de aplicación de conformidad con la legislación vigente.

Todos los pagos que el titular deba realizar a **Bankia** como consecuencia del presente contrato se efectuarán netos y libres de cualquier tributo, impuesto, gravamen de ningún tipo, en concepto o a cuenta de tributos o recargos, presentes o futuros, que serán asumidos por el titular.

Asimismo, **Bankia** realizará las retenciones a las que venga obligado por las normas tributarias procedentes sobre los intereses, dividendos y demás modalidades de rendimientos abonados al titular e igualmente se compromete a cumplimentar los embargos, solicitudes de información y demás órdenes y requerimientos judiciales y administrativos legalmente formulados.

Si existiera obligación de repercutir, retener o deducir el impuesto, el importe a pagar se incrementará en lo necesario, de forma que **Bankia** obtenga el mismo importe que hubiesen recibido en caso de no ser aplicado impuesto, retención o deducción alguna. En caso de retención o deducción, **Bankia** se compromete a reintegrar al titular las cantidades, que en su caso recupere, una vez sean compensadas por la Hacienda Pública. Se excluye en todo caso el Impuesto sobre Sociedades que grava los rendimientos obtenidos por las entidades de crédito.

9. Operaciones en divisas

Cuando la cuenta corriente o de ahorro, depósitos u otros productos se contraten en moneda extranjera, su importe, moneda y tipo de interés serán los que se fijen en cada operación. El titular se compromete a asumir los beneficios y pérdidas que puedan derivarse de las oscilaciones de las cotizaciones de las divisas en las que se efectúen las transferencias, ingresos, abonos y cargos a través de **Bankia**, al que exonera de toda responsabilidad a estos efectos.

10. Compensación

Resultan compensables todas las cuentas y depósitos incluidos aquellos en moneda extranjera y valores que el titular mantenga en **Bankia**.

A los efectos anteriores, el titular autoriza y faculta expresamente a **Bankia** con carácter irrevocable para efectuar, con la finalidad de cancelar o reducir sus saldos deudores, los traspasos de fondos que sean precisos, enajenando o realizando los valores o depósitos que el mismo tenga en **Bankia**, incluso solicitando, en su nombre, las correspondientes autorizaciones administrativas o de cualquier clase cuando fuera preciso.

El ejercicio de la facultad de compensar no implicará de por sí la extinción de la deuda mantenida frente a **Bankia** hasta tanto ésta no sea íntegramente satisfecha.

11. Saldos bancarios abandonados

Los saldos y depósitos respecto de los cuales el titular no haya realizado gestión alguna durante un plazo de veinte (20) años o el plazo que legalmente se establezca en cada momento, pasarán a ser propiedad de la Administración General del Estado. **Bankia** comunicará al titular con tres (3) meses de antelación al cumplimiento del plazo citado, en los términos legalmente establecidos, la presunta situación de abandono de los mismos para que pueda reivindicar su derecho a disponer de ellos y no sean entregados a la Administración General del Estado.

12. Modificación del contrato

Salvo que la normativa vigente establezca un plazo distinto, **Bankia** podrá modificar este contrato informando al titular mediante notificación individual, en papel u otro soporte duradero, con una antelación no inferior a dos (2) meses respecto de la fecha de entrada en vigor de la modificación, salvo las que requieran una comunicación previa de un (1) mes conforme a la normativa aplicable.

El titular podrá resolver el contrato sin coste alguno antes de la fecha propuesta para la aplicación de las modificaciones debiendo comunicarlo a **Bankia**. No obstante, se podrán aplicar de manera inmediata todas aquellas modificaciones que, inequívocamente, resulten más favorables para el titular y aquéllas que deriven de la estricta aplicación de una norma imperativa que no ocasione perjuicio alguno al titular.

Bankia entenderá que el titular ha aceptado la modificación de las condiciones en caso de que éste no comunique a la entidad su no aceptación con anterioridad a la fecha de entrada en vigor de las mismas.

13. Duración, cancelación y desistimiento del contrato

1. El presente contrato es de duración indefinida y permanecerá en vigor mientras el titular cuente con algún producto o servicio amparado en el mismo, con independencia de las facultades resolutorias recogidas en los apartados siguientes.

2. Asimismo, cualquiera de los productos de **Bankia** contratados al amparo del presente contrato podrá ser cancelado en cualquier momento por el titular. En todo caso, se atenderá a lo dispuesto en sus condiciones particulares, donde se hará expresa mención, en su caso, a los gastos que el titular debe soportar o las compensaciones que el titular o **Bankia** hayan de recibir.

Sin perjuicio de lo anterior, será necesario que el titular se encuentre al corriente de cumplimiento de todas las obligaciones asumidas por el mismo con **Bankia** para poder resolver el presente contrato o cancelar el producto correspondiente.

Una vez cancelado **Bankia** seguirá las instrucciones del titular en cuanto a la entrega del importe de la liquidación que, en su caso, resulte a favor del titular.

En el supuesto de que varias personas sean titulares de un producto o servicio amparado en este contrato, para la cancelación de dicho producto, se requerirá la firma o autorización de todos los cotitulares.

3. En el momento de la cancelación se efectuará la liquidación proporcional de los intereses y gastos repercutibles devengados hasta la fecha, abonándose o adeudándose a la cuenta de **Bankia** asociada al producto que se cancela.

El titular devolverá a **Bankia**, en su caso, los medios de disposición de fondos asociados a los productos o servicios cancelados (cheques, libretas, tarjetas ...).

Salvo que la normativa vigente establezca un preaviso superior, cualquiera de las partes podrá resolver el contrato de forma anticipada, si **Bankia** efectúa la resolución o cancelación del contrato comunicará la decisión al titular, con al menos, 2 meses de antelación. Si fuese solicitada por el titular, éste podrá resolver el contrato en cualquier momento, sin necesidad de preaviso alguno. Los citados plazos de preaviso no serán aplicables, pudiendo en consecuencia resolverse el contrato y cancelarse cualquiera de los productos o servicios amparados en el mismo de forma inmediata, en supuestos de incumplimiento por una de las partes (en especial en casos en que se hayan facilitado datos falsos o documentos manipulados y en supuestos en que concurren indicios de fraude o blanqueo de capitales) o en situaciones en que concurren motivos graves que alteren las circunstancias que motivaron la celebración del contrato.

La cancelación del contrato no afectará a la tramitación, liquidación y cancelación de las operaciones en curso que se hubiesen concertado con anterioridad a la comunicación, que seguirán rigiéndose por las condiciones a ellas aplicables, de acuerdo con las condiciones pactadas. No obstante, si las condiciones particulares de un producto o servicio financiero contratado por el titular y vigente en el momento de la resolución, impidiesen la resolución o cancelación anticipada del mismo, la efectividad de la resolución de ese contrato en concreto no se producirá hasta la fecha de vencimiento inicialmente prevista.

A partir de la comunicación efectiva de la resolución del contrato, **Bankia** recabará instrucciones expresas del titular para realizar cualquier operación posterior previa a la cancelación. No obstante, cuando por el carácter extraordinario o urgente de las circunstancias no pudieran recabarse instrucciones del titular, y fuese imprescindible la actuación de **Bankia** para mantener el valor de la cartera del titular, **Bankia** realizará de forma unilateral dichas operaciones, dando cuenta al titular de forma inmediata tan pronto como sea posible.

4. En las condiciones particulares de cada producto o servicio, se establecerá expresamente si resulta aplicable el derecho de desistimiento, cuyo ejercicio, en su caso, se llevará a cabo conforme se indica en la presente cláusula. Este derecho será aplicable exclusivamente al titular considerado consumidor.

El titular dispondrá de un plazo de catorce días naturales, a contar desde el día de la fecha de contratación o desde la fecha de recepción de la documentación en caso de que la contratación del producto o servicio se hubiera realizado a distancia, para poder desistir del contrato sin necesidad de indicar los motivos y sin penalización alguna, revocando por lo tanto el consentimiento otorgado en la formalización.

El titular que desee ejercer el derecho de desistimiento deberá, antes de que finalice el plazo, dirigir una carta por correo certificado o cualquier otro soporte duradero, con acuse de recibo a:

Bankia, S.A.

Registro General: Paseo de la Castellana, 189 -28046 Madrid

La carta deberá estar fechada, firmada, con nombre, apellidos, NIF y dirección del titular que ejercita el derecho de desistimiento. Recibida la notificación del desistimiento **Bankia** lo hará efectivo del mismo modo en que lo haría si se tratase de una cancelación de producto o resolución del contrato.

14. Idioma

Las partes del presente contrato acuerdan que el idioma en que las presentes condiciones generales, las condiciones particulares, la información previa y posterior y, en general, cualesquiera otros documentos e informaciones que deban intercambiarse durante el curso de la prestación de los servicios y productos que se suscriban al amparo del presente contrato, sea el castellano o el idioma oficial correspondiente al territorio en que se contrate el producto o servicio, en caso de que el titular elija expresamente que la comunicación se realice en esta última.

15. Notificaciones

Bankia hará llegar al primer titular con una periodicidad mensual, salvo que **Bankia** establezca, o lo acuerde con el titular, otra distinta, un justificante de los extractos de sus cuentas, notificaciones sobre movimientos y operaciones que se hubieran realizado así como las liquidaciones de intereses y comisiones devengadas de conformidad con la normativa vigente y por los medios, incluso electrónicos, que ésta permita en cada momento. Se considerará que el titular presta su conformidad a los movimientos y operaciones notificados si no formula reclamación en el plazo de quince días naturales o en el plazo legalmente establecido.

Las comunicaciones del titular a **Bankia** relativas al presente contrato podrán realizarse por cualquier de las siguientes vías:

-mediante entrega en mano en una Oficina de **Bankia**

- envío por correo certificado con acuse de recibo:

-Domicilio social: **C/ Pintor Sorolla, 8 - 46002 Valencia** o

-Registro General: Paseo de la Castellana, 189 -28046 Madrid

-a través del Servicio de Correspondencia Electrónica de Oficina Internet

-por correo electrónico dirigido a la otra parte a la dirección de correo electrónico que figure en la página web: **www.bankia.es** -

-Teléfono de atención al cliente: **900 10 30 50**

Notificaciones al titular: Todas las comunicaciones e información relativas a cualquiera de los productos y servicios que el titular tenga contratados o contrate en el futuro podrán ser remitidas por Bankia al domicilio de correspondencia que el mismo tenga designado en cada momento o puestas a su disposición a través de cualquier otro canal habilitado al efecto por Bankia conforme se acuerde entre las partes. Dichas comunicaciones se realizarán en el idioma de celebración del presente contrato.

En caso de pluralidad de titulares, y salvo que los mismos indiquen otro domicilio de correspondencia, se entenderá como tal el que se especifique para el primer titular del producto o servicio contratado.

El titular se compromete a comunicar a Bankia cualquier variación de datos, así como los cambios de domicilio, considerándose como recibidas las comunicaciones de todo tipo que Bankia dirija al último domicilio que le haya sido comunicado.

El titular podrá modificar en cualquier momento el medio de comunicación acordado dirigiéndose a Bankia por cualquiera de los canales disponibles de la entidad.

Podrá considerarse inactivo cualquier producto o servicio en caso de que no se haya producido en el mismo, ningún movimiento distinto al cargo por comisiones y gastos o en su caso abonos de intereses durante un plazo mínimo de 2 años, debiendo comunicárselo al titular. En caso que, conforme a lo anterior, todos los productos de un titular pasen a ser a ser considerados inactivos, previa notificación al titular, Bankia se reserva la facultad de, a los efectos de remisión de los justificantes de extractos o de información de productos o servicios, dejar de remitir la información de dichos productos o servicios. Bankia podrá asimilar a los anteriores, a los titulares que realicen cinco operaciones al año.

16. Contratación telemática

Los titulares aceptan expresamente que Bankia pueda archivar el contrato en los servidores seguros del banco, a modo de entrega telemática, quedando disponible para su consulta desde la página web www.bankia.es, desde donde el titular podrá imprimir o archivar una copia del mismo. En caso de discrepancia entre la copia del titular y el contrato archivado, prevalecerá este último.

Del mismo modo, los titulares prestan su consentimiento expreso para la utilización de sistemas de firma digitalizada como medio de prestación del consentimiento para la contratación y celebración de operaciones entre los titulares (y, en su caso, sus autorizados) y Bankia aceptan la plena validez de las operaciones firmadas utilizando ese sistema, equiparando su validez a todos los efectos a las operaciones celebradas mediante firma autógrafa o firma electrónica reconocida. En este sentido, los titulares quedan expresamente informados de que, en las situaciones en que se utilice el sistema de firma digitalizada, dicha firma, junto con los datos biométricos asociados a la misma, serán tratados por Bankia para las finalidades y en las condiciones previstas en la condición general décimo novena (LOPD).

Bankia actúa en cuanto a la firma electrónica como un mero prestador de servicios telemáticos que ofrece al titular la posibilidad de realizar transacciones telemáticas. Bankia no será responsable de los daños o perjuicios que pudieran sufrir el firmante o terceros como consecuencia de la actuación negligente o incumplidora del firmante.

17. Grabación de las conversaciones telefónicas

Las partes se autorizan a grabar las comunicaciones telefónicas que se mantengan durante la utilización de los servicios prestados por Bankia, pudiendo emplearse las citadas grabaciones como medio de prueba para cualquier procedimiento judicial o arbitral que entre ambas partes se pudiera plantear directa o indirectamente. Así mismo, las partes se autorizan para grabar los registros informáticos y telemáticos que se hayan generado por razón del acceso al servicio de Bankia.

18. Servicio de Atención al Cliente

Bankia tiene establecido un Servicio de Atención al Cliente de conformidad con la normativa aplicable. Los clientes podrán dirigir a dicho Servicio de Atención al Cliente las reclamaciones relacionadas con intereses y derechos legalmente reconocidos a favor de los mismos, a través de la dirección postal, **Pº de la Castellana 189**, 28046 Madrid, a través de Bankia On Line, a través del teléfono 900 10 30 50, por fax número 91 379 22 95 o por e-mail: atencionalcliente@bankia.com.

En caso de disconformidad con la resolución del Servicio de Atención al Cliente de Bankia, o si transcurren los plazos que indique la normativa de aplicación desde la presentación del escrito de reclamación o queja sin obtener resolución, el reclamante podrá dirigirse a cualquiera de los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, siendo imprescindible haber presentado previamente la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de Bankia, estando a disposición de los clientes el formulario que a tal efecto han desarrollado los citados Servicios de Reclamaciones, en el apartado Atención al Cliente (Servicio Atención al Cliente) en www.bankia.es, y en las oficinas de Bankia.

Como entidad de crédito, la autoridad de supervisión competente es el Banco de España, sito en la calle Alcalá número 48, 28.014 de Madrid.

19. Prevención del blanqueo de capitales

El cliente ha sido informado por Bankia de que, en cumplimiento de la normativa de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo, Bankia tiene la obligación de exigir documentos acreditativos de la identidad de sus titulares, y en su caso de los titulares reales, en el momento de entablar una relación de negocios, así como obtener de los titulares información acerca de su actividad económica y, adicionalmente, realizar una comprobación de la misma, para lo cual, el titular autoriza a Bankia a solicitar en su nombre a un tercero público o privado, datos que le permitan verificar dicha información. A tal fin, Bankia, en el momento de la contratación, informará al titular de la documentación pertinente que debe recibir del mismo.

Igualmente, el cliente ha sido informado por Bankia de que en aplicación del Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, se ha creado un fichero administrativo de titularidades financieras cuyo responsable es la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa (Ministerio de Economía y Competitividad), y cuyo encargado del tratamiento es el Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias, siendo la finalidad del mismo prevenir e impedir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. Como consecuencia de las obligaciones legales impuestas a todas las entidades de crédito y derivadas de la entrada en vigor del fichero citado anteriormente, le informamos que estamos obligados a ceder al mismo los datos personales identificativos de todos los titulares, representantes o autorizados o cualesquiera otras personas con poderes de disposición en determinados productos, la fecha de apertura o cancelación, así como el tipo de cuenta o depósito.

Asimismo, Bankia podrá solicitar al titular, para cumplir con la legislación, documentación justificativa del origen del patrimonio, o del origen de los fondos involucrados en una determinada transacción. El titular deberá poner a disposición de la entidad dicha documentación cuando le sea requerida. La negativa a la aportación de la misma, la falta de cooperación en facilitarla o la manifiesta incongruencia de la documentación aportada con la operativa que debe justificar, puede ser causa de la no ejecución por parte de la entidad de determinadas transacciones, tanto abonos como disposiciones, solicitadas por el cliente, e incluso en el caso de transferencias recibidas, proceder a su retrocesión, sin perjuicio en cualquier caso, de poder cancelar las relaciones con el titular.

Bankia conservará la documentación mencionada en el párrafo anterior durante el plazo de 10 años, o el que legalmente establezca en cada momento la normativa sobre prevención blanqueo de capitales, contados a partir de la fecha de la finalización del presente contrato.

20. Ley aplicable y jurisdicción

El contrato está sujeto a la legislación y jurisdicción española.

En caso de ejercicio de acciones judiciales, a efectos de determinar el Juzgado o Tribunal competente, las partes se someten a cuanto establezca la Ley de Enjuiciamiento Civil en función de la clase de juicio o acción que se siga.

21. Validez

En caso de que cualquiera de las condiciones de este contrato sea o devenga ilegal, inválida o inaplicable conforme a la ley, ello no afectará la legalidad, la validez o el cumplimiento de las restantes condiciones.

22. Fondo de Garantía de Depósitos

Bankia, S.A. es una entidad adherida al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito, cuyo objeto es garantizar a los depositantes los depósitos de dinero y de valores constituidos en las entidades de crédito de acuerdo con lo establecido en la normativa española.

Los depósitos dinerarios garantizados por el FGD tienen como límite cien mil EUR (100.000 EUR) por depositante e independientemente del límite anterior, hasta un máximo de cien mil EUR (100.000 EUR) para los depósitos en valores e instrumentos financieros garantizados y confiados a la entidad, en ningún caso se cubrirán pérdidas del valor de la inversión o cualquier riesgo de crédito. Existen depósitos y valores que no cuentan con la garantía del FGD, y al igual que las delimitaciones de la garantía, el alcance del importe garantizado, las causas para la ejecución de la garantía, las condiciones de pago y sus efectos, se encuentran regulados en la normativa vigente.

Los citados límites serán aplicables en ambos casos a la persona natural o jurídica cualesquiera que sean el número y clase de depósitos de efectivo, valores e instrumentos financieros garantizados en que figure como titular respectivamente.

Para mayor información sobre el Fondo de Garantía de Depósitos y sobre los depósitos, valores e importes garantizados, el titular puede consultar la página web del mismo en la siguiente dirección: www.fgd.es

23. Identificador de Bankia

Bankia es una entidad financiera, con domicilio social en [C/ Pintor Sorolla, 8 - 46002 Valencia](#), y CIF [A-14010342](#), que se halla inscrito en el registro mercantil de Valencia, Tomo 9.341, libro 6.623, Folio 104, Hoja V-17.274.

Entidad sujeta a la supervisión del Banco de España, inscrita en el Registro Especial del Banco de España con el número 2038. Código BIC: [CAHMESMMXXX](#).