



**LOMBARD ODIER**  
LOMBARD ODIER DARIER HENTSCH

# Lombard Odier (Europe) S.A., Sucursal en España

## Términos y condiciones generales

Lombard Odier (Europe) S.A., Sucursal en España  
Paseo de la Castellana 66, 4ª Planta · 28046 Madrid  
Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 31152, Libro 0, Folio 1, Sec.8,  
Hoja M560642 CIF W0183168D  
Registro del Banco de España 1547  
E-mail: [madrid@lombardodier.com](mailto:madrid@lombardodier.com)  
Enero 2021



## Índice

<b>I.</b>	<b>Disposiciones generales</b>	<b>5</b>
1.	Disposiciones preliminares	5
2.	Información requerida para la prestación de servicios	5
3.	Comunicación	5
4.	Firmas y poderes	7
5.	Relaciones con pluralidad de titulares o intervinientes	7
6.	Protección de datos y confidencialidad	8
7.	Deber de verificación del Cliente	8
8.	Responsabilidad del Banco	8
9.	Cumplimiento por parte de Cliente de las obligaciones legales (incluidas las cuestiones fiscales)	9
10.	Responsabilidad del Cliente en materia tributaria	10
11.	Tarifas, cargos e intereses	10
12.	Cálculo de plazos	11
13.	Pruebas y grabación de conversaciones telefónicas	11
14.	Cesión	12
15.	Modificaciones	12
16.	Indivisibilidad	12
17.	Resolución de las relaciones comerciales	12
18.	Reclamaciones	13
19.	Garantía de depósitos y sistemas de protección de los inversores	13
20.	Condiciones Generales de la Contratación	13
21.	Legislación aplicable y jurisdicción	13
<b>II.</b>	<b>Cuentas y custodia y administración de instrumentos financieros y servicios de inversión</b>	<b>14</b>
22.	Cuentas	14
23.	Custodia y administración de instrumentos financieros	17
24.	Transacciones con instrumentos financieros	19
25.	Recuperaciones	20
26.	Inversiones en productos complejos.	21
27.	Otras disposiciones	23
28.	Información sobre la naturaleza y los riesgos asociados a los instrumentos financieros	24
<b>III.</b>	<b>Servicios de pago</b>	<b>25</b>
29.	Definiciones	25
30.	Alcance	26
31.	Principales características y descripción de los servicios de pago e Instrumentos de Pago facilitados por el Banco	26
32.	Descripción de las medidas de protección	27
33.	Incidente relacionado con un Instrumento de Pago	29
34.	Información que debe facilitarse al Banco para que el Banco ejecute una Orden de Pago	30
35.	Autorización de las Transacciones de Pago	30
36.	Recepción y validación de una orden de pago	30

37.	Revocación de una Orden de Pago	30
38.	Ejecución de una Orden de Pago	31
39.	Denegación de la ejecución de una Orden de Pago	31
40.	Información sobre Transacciones de Pago ejecutadas	32
41.	Reclamaciones del Cliente	32
42.	Derecho de reembolso	35
43.	Precios	35
44.	Tipo de interés y tipo de cambio	35
45.	Comunicaciones	36

# I. Disposiciones generales

## 1. Disposiciones preliminares

- 1.1 La relación entre el cliente (el “**Ciente**”) y Lombard Odier (Europe) S.A., Sucursal en España (el “**Banco**”) se regirá por los presentes términos y condiciones generales (en adelante, los “**Términos y Condiciones Generales**”), en su versión actualizada, por acuerdos específicos, prácticas bancarias, reglas y prácticas de centros de ejecución, sistemas de compensación y entidades similares, así como por las leyes y reglamentos aplicables.
- 1.2 El Banco es la sucursal española de Lombard Odier (Europe) S.A., una entidad de crédito constituida conforme al derecho luxemburgués, autorizada por el Ministerio de Finanzas del Gran Ducado de Luxemburgo y sujeta a la supervisión de la Comisión de Vigilancia del Sector Financiero de Luxemburgo (Commission de Surveillance du Secteur Financier, CSSF), 283, route d’Arlon, L-1150 Luxemburgo, www.cssf.lu. El Banco está inscrito en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 31152, libro 0, folio 1, sección 8, página M4560642, y en el Banco de España con el código 1547. El domicilio social del Banco es Paseo de la Castellana, 66, 4ª planta, 28046 Madrid. El número de identificación fiscal del Banco es W018168D.
- 1.3 En estos Términos y Condiciones Generales, el singular incluirá el plural y viceversa, y el género masculino incluirá los géneros femenino y neutro, y viceversa. Toda referencia al Cliente incluirá a sus herederos, sucesores, cesionarios, apoderados, beneficiarios efectivos y cualesquiera otros con derechos.

## 2. Información requerida para la prestación de servicios

- 2.1 El Cliente se compromete a facilitar al Banco, en cualquier momento, la información y los documentos requeridos por el Banco respecto del Cliente, sus titulares reales y representantes. Cuando facilite información y documentos al Banco, el Cliente se compromete a proporcionarlos de una forma auténtica, completa y actualizada. El Banco exige que esta información y documentos, en particular, para poder cumplir con sus obligaciones derivadas de las normas en materia de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, así como cumplir otras obligaciones legales, reglamentarias o contractuales y para otros fines.
- 2.2 El Cliente se compromete a informar inmediatamente y por escrito al Banco en caso de que cambie cualquier información facilitada previamente al Banco (incluida la información contenida en los documentos).
- 2.3 Si el Cliente no facilita en el momento oportuno la información o los documentos requeridos por el Banco, o si la información o los documentos fueran inexactos, incompletos u obsoletos, o si no son adecuados o suficientes para cumplir con sus objetivos, se autoriza al Banco a bloquear los activos del Cliente, liquidar las posiciones de Clientes y poner fin a la relación comercial. El hecho de no proporcionar información o documentos solicitados por el Banco puede dar lugar a una notificación a las autoridades, incluidas las autoridades fiscales.
- 2.4 El Cliente responderá ante el Banco y lo exonerará de toda responsabilidad por cualquier daño que este pueda sufrir a consecuencia de información o documentos inexactos, incompletos u obsoletos que el Cliente pueda haber facilitado al Banco respecto del Cliente, sus titulares reales y representantes. El Banco no está obligado a verificar la exactitud, la exhaustividad o el carácter actualizado de la información y los documentos facilitados por el Cliente y no asume ninguna responsabilidad en relación con ello.

## 3. Comunicación

- 3.1 El Cliente podrá comunicarse con el Banco por teléfono, fax, correo postal o correo electrónico, o por otros medios de telecomunicación acordados con el Banco. El Cliente autoriza al Banco a aceptar, junto con instrucciones por escrito, instrucciones relativas a su cuenta transmitidas por teléfono, fax o correo electrónico (transmisiones seguras o no seguras), cualquiera que sea la naturaleza de dichas instrucciones y sin necesidad de confirmación por escrito o de otro modo, aun cuando la instrucción se refiera a una compraventa o a una transferencia en favor de un tercero.

El Banco se reserva la facultad, a su entera discreción, y sin estar obligado a hacerlo, para solicitar confirmaciones de instrucciones o realizar otras verificaciones, en particular en relación con la identidad del emisor de la instrucción, antes de ejecutar las instrucciones. El Banco no incurrirá en ninguna responsabilidad si se niega a ejecutar instrucciones o si se producen retrasos en la ejecución de las instrucciones.

- 3.2 El Cliente confirma que conoce los riesgos asociados al uso de medios de comunicación (en particular el correo postal, la mensajería urgente, el fax, el teléfono y el correo electrónico), incluidos los riesgos de errores de identificación, errores de contenido, otros errores, malentendidos, distorsiones, ejecución múltiple de instrucciones, transmisiones incompletas, falsificación, fraude, la transmisión de instrucciones o la interceptación de instrucciones u otro uso indebido por parte de una persona no autorizada, fallos técnicos, retrasos,

violación de la confidencialidad, pérdida o extravío, la no recepción y la violación de la integridad de las comunicaciones. El Cliente acepta asumir de manera exclusiva e íntegra estos riesgos y todos los daños u otras consecuencias que se deriven de los mismos, y exime al Banco de cualquier responsabilidad a este respecto, en la medida permitida por la ley.

El Cliente es conocedor de que los correos electrónicos se transmiten a través de Internet, una red pública sobre la que el Banco no tiene control y que conlleva riesgos y transferencias transfronterizas de información a terceros. En consecuencia, la identidad del Cliente y del Banco como usuarios de Internet, incluido el contenido de los intercambios, y la existencia y los contenidos de una relación bancaria, no pueden mantenerse confidenciales.

- 3.3 El Cliente podrá, en base a un contrato ad hoc de servicios electrónicos (E-Services), solicitar el uso de una solución ofrecida por el Banco que permita al Cliente consultar su cuenta y comunicarse con el Banco a través de un sistema de correo electrónico más seguro.
- 3.4 El Cliente podrá comunicarse con el Banco en español. Los documentos o la información emitida por el Banco podrán estar redactados en español. El Cliente acepta que, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa aplicable, los documentos que solo estén disponibles en inglés podrán comunicarse al Cliente en dicho idioma, y que los documentos ofrecidos por terceros se comunicarán al Cliente sin su traducción.
- 3.5 El envío de la correspondencia al Cliente, incluida la fecha de envío, deberá ser acreditado exhibiendo el Banco copia impresa o informática de la correspondencia u otro registro postal de envío. Se considera que la fecha de envío es la fecha que figure en la documentación correspondiente. En el caso de un fax, el informe de transmisión constituirá prueba documental del envío del documento por parte del Banco y de su recepción por el Cliente.
- 3.6 Todas las comunicaciones por escrito enviadas a la dirección indicada por el Cliente y todas las comunicaciones enviadas al número de fax o dirección de correo electrónico indicados por el Cliente o puestas en la carpeta de Documentos Electrónicos del Cliente se considerarán enviadas debidamente al Cliente y recibidas por el Cliente (en relación con el correo dentro del curso ordinario de los envíos de correos). Lo mismo será de aplicación cuando el Cliente haya señalado como destinatario de un correo a un tercero. En caso de que existan varios titulares de cuenta, las Notificaciones se considerarán válidamente entregadas cuando hayan sido enviados a uno de los titulares de acuerdo con los registros del Banco; a este respecto, los titulares de cuentas se otorgan recíprocamente entre ellos un mandato irrevocable. En caso de fallecimiento del Cliente, el correo se considerará enviado válidamente a la última dirección indicada al Banco o a la dirección de uno de los herederos del Cliente.
- 3.7 Si el Cliente no recibe comunicaciones dentro del plazo normal previsto para su recepción, deberá comunicarlo al Banco lo antes posible.
- 3.8 Cuando una comunicación sea devuelta al Banco con la indicación de que se desconoce al destinatario en la dirección proporcionada o de que ya no reside allí, el Banco podrá conservar en sus archivos dicha comunicación, así como cualquier correspondencia posterior destinada a dicho Cliente en formato impreso o en un soporte de almacenamiento electrónico (y se imprimirá a petición únicamente del Cliente). El Cliente reconoce que el Banco habrá cumplido su obligación de dar cuenta de la correspondencia y entregarla simplemente con su puesta a disposición como "retención de correo". La correspondencia retenida de este modo en medios electrónicos se considerará enviada y recibida por el Cliente en la fecha indicada en el documento (es decir, generalmente el día hábil siguiente a la ejecución de una transacción o de la recepción de la confirmación de la ejecución de la orden por un tercero), aun cuando el Cliente no conociera de ella personalmente, y aun cuando la correspondencia se refiera a informes, declaraciones o notificaciones formales, o cuando afecte o haga referencia a plazos o a cualquier otra comunicación que tenga o pueda tener, especialmente en el caso de que no se dé respuesta, efectos indeseados para el Cliente o se refiera a los presentes Términos y Condiciones Generales, las tarifas del Banco o cualquier otro acuerdo entre el Banco y el Cliente. Toda información que esté obligado el Banco a proporcionar al Cliente con arreglo a la normativa actual se considerará entregada en la fecha de dicha correspondencia. El Cliente no podrá afirmar que ignora el contenido de la correspondencia entregada por correo postal por no haber revisado o leído dicha correspondencia retenida y conservada a su disposición.
- 3.9 El Banco será libre de ponerse en contacto con el Cliente, pero no estará obligado a ello, en cualquier lugar donde considere que puede comunicarse con él, utilizando cualquier medio de comunicación, aun cuando exista una instrucción de retención de correo, entre otras cosas, cuando esté obligado por ley o cuando lo considere urgente, necesario o conveniente y sin incurrir en ninguna responsabilidad por ello.
- 3.10 Será responsabilidad del Cliente probar la existencia, el contenido y la recepción por el Banco de una comunicación o instrucción.
- 3.11 Con respecto a la información que deba proporcionarse al Cliente en un soporte duradero, el Cliente acepta y opta por recibir dicha información en un soporte duradero que no sea papel, a menos que el Cliente indique lo contrario en cualquier momento. En cualquier caso, el Banco se reserva el derecho de proporcionar esta información en papel.
- 3.12 El Cliente reconoce y acepta que, siempre que se cumplan las condiciones legales para facilitar información al Cliente a través del sitio web de Internet del Banco, el Banco podrá facilitar determinada información exclusivamente a través de su sitio web de Internet. El Cliente acepta además que la información a través de dicho medio es apropiada teniendo en cuenta el contexto en el que se produce la relación entre el Banco y el Cliente. El Cliente será informado electrónicamente sobre la dirección del sitio web de Internet donde pueda acceder a la información en cuestión. El Cliente se compromete a consultar regularmente el sitio web de Internet del Banco. Cuando así lo exija la ley, el Banco también informará electrónicamente al Cliente de cualquier cambio en dicha información indicando la dirección del sitio web de Internet donde pueda acceder a la información modificada.

## 4. Firmas y poderes

- 4.1 Los apoderamientos y reconocimientos de firmas comunicados al Banco serán los únicos vinculantes para el Banco hasta que se informe por escrito al Banco de su revocación o de cualquier otro cambio. El Banco no estará obligado a tener en cuenta ningún registro o publicación.
- 4.2 En las condiciones previstas en las leyes aplicables, el Cliente asumirá en exclusiva todos los riesgos relacionados con cualquier uso fraudulento (por ejemplo, la falsificación) de la firma manuscrita o electrónica del Cliente, con independencia de que dicho uso fraudulento se refiera a la firma auténtica o falsificada del Cliente. La misma regla se aplica a las firmas de personas autorizadas para llevar a cabo transacciones por cuenta del Cliente (por ejemplo, personas a las que el Cliente haya otorgado un poder). Si el Banco no detecta el uso fraudulento de una firma y ejecuta transacciones basándose en dicha firma, se considerará que el Banco ha firmado una transacción válida según la instrucción del Cliente real y quedará liberado de toda responsabilidad. El Banco quedará liberado en particular de su obligación de devolver al Cliente activos sustraídos gracias al uso fraudulento de dicha firma. El Banco solo podrá ser considerado responsable en caso de ser culpable de negligencia grave en la verificación de dichos documentos

## 5. Relaciones con pluralidad de titulares o intervinientes

- 5.1 Cuando varios clientes entren en relación con el Banco de forma conjunta o colectiva, las relaciones contractuales entre los Clientes y el Banco se registrarán por estas disposiciones, independientemente de las relaciones internas que puedan existir entre los Clientes entre sí, y/o sus beneficiarios efectivos y/o herederos en cuanto a la propiedad de los activos depositados en el Banco. Será responsabilidad de los Clientes acordar entre ellos las normas y reglas que rijan sus relaciones legales y económicas. Cualquier notificación hecha por el Banco a uno de los titulares, se entenderá hecha a todos los titulares. El Banco no supervise las transacciones realizadas en las cuentas por uno de los Clientes.

En caso de existir varios titulares de una cuenta, sin importar el tipo o la denominación de la cuenta de la que se trate, las cuentas podrán ser "solidarias" o "mancomunadas", y la responsabilidad solidaria descrita en estos Términos y Condiciones Generales se aplicará a todas las cuentas.

- 5.2 Si el Cliente opta por una cuenta en régimen mancomunado, los titulares solo podrán actuar frente al Banco de manera conjunta o con un representante. No obstante, cada titular de cuenta podrá revocar válidamente de manera individual los poderes otorgados a un representante conjunto.
- 5.3 Si el Cliente opta por una cuenta en régimen solidario, los titulares de cuentas serán acreedores solidarios frente al Banco por los saldos acreedores. En consecuencia, cada uno de los titulares de una cuenta solidaria será solidariamente habilitado frente al Banco en relación con la totalidad del saldo acreedor de la cuenta. Cada titular solidario podrá dar instrucciones al Banco de manera individual, sin perjuicio de las disposiciones que regulan la cuenta solidaria en la práctica (en particular por lo que respecta a las firmas autorizadas y a los poderes de representación). El Banco ejecutará las instrucciones de los titulares de la cuenta de forma cronológica conforme a las disposiciones aplicables y a los acuerdos alcanzados. Cada titular de cuenta tiene derecho, entre otras cosas, a gestionar los activos de la cuenta, crear cargos en cuenta, pignorar activos, eliminar correo retenido por el Banco y realizar todos los actos de disposición en la cuenta solidaria sin que el Banco tenga que informar a otros titulares de la cuenta o posibles herederos. Cualquier instrucción emitida por uno de los titulares de la cuenta que ejecute el Banco libera al Banco frente a todos los titulares de la cuenta. La admisión de un nuevo titular de cuenta o el otorgamiento de un poder de representación a un tercero en la cuenta solidaria solo podrá realizarse con el consentimiento unánime de todos los demás titulares de la cuenta. Cada titular de una cuenta solidaria estará autorizado a poner fin en cualquier momento al carácter solidario de la cuenta por lo que respecta al derecho a los saldos acreedores mediante carta certificada enviada al Banco o a través de una carta entregada en mano contra acuse de recibo en el Banco, de forma que la cuenta solidaria se convierta en una cuenta mancomunada para todos sus titulares a partir del primer día hábil siguiente a la recepción de dicha notificación por parte del Banco. El Banco informará por carta a los titulares de la cuenta en un plazo de tres días hábiles a partir de la recepción de la susodicha notificación por parte del Banco. Si por algún motivo, que incluso pueda no ser conocido por el Banco, uno de los titulares de la cuenta solidaria prohibiera al Banco, por escrito, seguir las instrucciones de otro titular de la cuenta solidaria, el Banco estará facultado, pero no estará obligado a asumir ninguna responsabilidad al respecto, para tratar la cuenta como una cuenta mancomunada. El fallecimiento de un titular de la cuenta no supondrá la terminación de los derechos de los titulares solidarios como acreedores, que continuará entre los titulares supervivientes y los herederos del titular fallecido.
- 5.4 Salvo instrucciones por escrito en sentido contrario, el Banco estará facultado, pero no obligado, a abonar en la cuenta abierta a nombre de varios titulares solidarios los activos recibidos en nombre de solo uno de ellos.

## 6. Protección de datos y confidencialidad

- 6.1 El Cliente autoriza al Banco a recoger, almacenar y tratar en sus sistemas informáticos o utilizar de otro modo datos personales sobre el Cliente, sus representantes y titulares reales. A estos efectos, el Banco está sujeto a una serie de obligaciones al procesar datos de carácter personal.. Toda la información relativa al tratamiento de los datos personales del Cliente por el Banco y otras entidades del Grupo, la política de privacidad, así como los derechos de las personas afectadas, y en especial el derecho de oposición, están a su disposición en [www.lombardodier.com/privacy-policy](http://www.lombardodier.com/privacy-policy).
- 6.2. Igualmente, el Banco podrá procesar datos personales de personas relacionadas con el Cliente. La Política de Privacidad define las categorías de personas:
- Una persona física que tenga una relación contractual con el Banco (cliente) o una persona física que esté en contacto con el Banco antes de establecer una relación contractual con el Banco (cliente potencial).
  - Una persona física relacionada con otra persona física que tenga una relación contractual con el Banco o que esté en contacto con el Banco antes de establecer una relación contractual (personas relacionadas).
  - Una persona física que no tenga relación contractual con el Banco, pero que esté en contacto con el Banco por otras razones, por las que el Banco recopila información (otras personas afectadas)

El Cliente confirma que ha comunicado el contenido de la Política de Privacidad a todas las personas cuyos datos son tratados. El Cliente exonera al Banco de cualquier responsabilidad a este respecto..

## 7. Deber de verificación del Cliente

- 7.1 El Cliente conservará con toda la diligencia debida los documentos y formularios recibidos en el curso de sus relaciones con el Banco y será el único responsable de todas las consecuencias que se deriven de su pérdida, robo o uso fraudulento.
- 7.2 El Cliente se compromete a notificar al Banco si no hubiera recibido comunicaciones, notificaciones o estados que deba recibir, a examinar debidamente las comunicaciones, notificaciones y estados que le envíe el Banco, a presentar inmediatamente y por escrito objeciones al Banco, en caso de discrepancia respecto de las transacciones realizadas en su nombre.
- 7.3 La aprobación y ratificación expresa o tácita de un estado de cuenta u otra comunicación se extiende a todas las operaciones, indicaciones y cifras que figuren en el mismo y a cualquier reserva expresada por el Banco. Esta regla se aplica a las operaciones ejecutadas o no ejecutadas por el Banco, en particular a las transferencias e inversiones de fondos, así como a transferencias, compras y ventas de instrumentos financieros y metales preciosos.
- 7.4 La valoración de los activos mantenidos en la cuenta tal y como se indique en dichos documentos y estados de cuenta es solo indicativa y no debe interpretarse como una confirmación del Banco ni representativo de su valor financiero real.

## 8. Responsabilidad del Banco

### 8.1 Principios

- 8.1.1 La responsabilidad contractual y extracontractual del Banco se limitará a negligencia grave o conducta dolosa. El Banco no será responsable por daños indirectos.
- 8.1.2 El Banco no será responsable (i) de las consecuencias de cualquier transferencia de información realizada de acuerdo con lo establecido en el presente documento, (ii) de las imperfecciones de los activos depositados con el Banco, (iii) de asuntos para los que el Cliente acepte asumir todos los riesgos, como por ejemplo riesgos vinculados al uso de métodos de comunicación o riesgos que afecten a los activos del Cliente o a terceros que participen en su tenencia.
- 8.1.3 Cualquier supuesto de fuerza mayor, cualquier hecho que se escape al control razonable del Banco, o cualquier medida adoptada por las autoridades españolas o extranjeras (incluidos los tribunales y las autoridades judiciales) que afecten directa o indirectamente al cumplimiento de las obligaciones del Banco tendrá el efecto de suspender y, en su caso, eliminar la obligación de cumplimiento del Banco, sin que este sea responsable de ningún retraso, incumplimiento o cumplimiento incorrecto. Los supuestos de fuerza mayor comprenden hechos de naturaleza política, judicial o económica que puedan interrumpir, desorganizar o perturbar, total o parcialmente, los servicios del Banco o cualquiera de sus bancos corresponsales, subcustodios o sistemas de compensación nacionales o extranjeros; incluidos hechos que no reúnan los requisitos para ser considerados fuerza mayor, como la interrupción de su sistema de telecomunicaciones, disposiciones legales, medidas declaradas o inminentes adoptadas por las administraciones públicas o los tribunales, actos de guerra o de terrorismo, revoluciones, disturbios, guerras civiles o conflictos similares, acción arbitraria de las autoridades (faits du Prince), huelgas, cierres patronales, boicots y piquetes.



- 8.1.4 El Cliente acuerda liberar y exonerar de toda responsabilidad al Banco y a otras entidades del Grupo Lombard Odier, así como a sus empleados y representantes, frente a cualquier tipo de responsabilidad, coste, daño, reclamación, pérdida o gasto (incluidas costas y gastos judiciales, y gastos y honorarios de abogados) a los que se expongan dichas personas en relación con los servicios prestados al Cliente. El Cliente se compromete a reembolsar o adelantar, a cualquiera de las personas arriba mencionadas, al primer requerimiento de estas, cualquier pago anticipado y coste legal o judicial en que se incurra por procesos judiciales. El Cliente autoriza al Banco a cargar en su cuenta todos los importes relacionados con lo anterior.
- 8.1.5 El Banco se reserva el derecho, si lo considera útil o necesario, a subcontratar o delegar a una entidad afiliada o a un tercero establecido en España o en el extranjero, la prestación de determinados servicios o funciones inherentes a sus actividades, incluido con respecto a operaciones, custodia y administración de activos, hardware y software informático, contabilidad y otras actividades administrativas. En tal caso, el Banco solo será responsable de la diligencia con la que haya seleccionado y facilitado instrucciones a estas personas o entidades. La responsabilidad del Banco en relación con la selección de terceros y sus instrucciones a los mismos se limitará a cuando exista negligencia grave o dolo.

## **8.2 Responsabilidad relativa a la gestión, la información y el asesoramiento**

- 8.2.1. El Banco no asume ninguna obligación en relación con la gestión de los activos y/o pasivos del Cliente. En particular, el Banco no se compromete a informar al Cliente de ninguna pérdida potencial debido a cambios en las condiciones del mercado, en el valor de los activos depositados y/o de los pasivos consignados con el Banco, o de cualquier circunstancia que pudiera perjudicar o deteriorar de algún modo el valor de dichos activos y/o pasivos, salvo cuando exista una obligación legal a tal respecto.
- 8.2.2. Si el Banco, por iniciativa propia o a petición del cliente, presta asesoramiento o da su opinión en relación con la gestión de activos, solo será responsable en caso de negligencia grave o conducta dolosa. El Banco únicamente presta asesoramiento no independiente.
- 8.2.3. El Cliente verificará personalmente la exactitud de la información facilitada por el Banco. Dicha información se facilita únicamente con fines orientativos y el Banco solo será responsable en caso negligencia grave o dolo.
- 8.2.4. La información facilitada por el Banco, en particular por lo que respecta a la valoración de los activos en el haber de la cuenta, se basa en la información facilitada por terceros (como proveedores de servicios financieros especializados o mercados regulados). El Banco no asume ninguna responsabilidad en relación con la calidad y la exactitud de dicha información salvo cuando exista negligencia grave o dolo por parte del Banco.
- 8.2.5. Si el Banco facilita u omite facilitar información como parte de su práctica bancaria habitual, solo será responsable cuando exista negligencia grave o dolo de su parte frente a la persona que reciba la información.
- 8.2.6. La información, las opiniones y/o el asesoramiento solo serán válidos en la fecha en que se faciliten, y el Banco no se compromete a actualizarlos, a menos que así lo requieran la normativa aplicable y los acuerdos de servicio específicos pertinentes entre el Banco y el Cliente. Asimismo, se destinan exclusivamente al uso personal del Cliente. En este sentido, el Cliente se compromete a mantener su confidencialidad. Constituyen únicamente información de referencia para el Cliente. Así, el Cliente continuará siendo libre de hacer uso de dicha información y será responsable de su uso.
- 8.2.7. El Banco recomienda que el Cliente procure el asesoramiento de un experto jurídico o fiscal. El Banco no prestará asesoramiento jurídico o fiscal, por lo que no asume ninguna obligación de asesoramiento, particularmente en relación con la naturaleza y las consecuencias fiscales de las inversiones ni con la administración de los activos del Cliente por parte del Banco.
- 8.2.8. En caso de que los activos del Cliente sean gestionados por un gestor de activos externo, el Banco se limitará a actuar como depositario de los activos gestionados y no podrá ser considerado responsable de la gestión realizada ni de las instrucciones dadas por el gestor de activos, ni por la información comunicada al gestor en cuestión en el marco de la gestión externa. El Banco no está obligado a verificar la calidad de la gestión de los activos y de la ejecución de las operaciones, ni los riesgos asociados, ni tampoco a advertir o asesorar al Cliente en relación con las decisiones adoptadas en materia de inversión.

## **9. Cumplimiento por parte de Cliente de las obligaciones legales (incluidas las cuestiones fiscales)**

- 9.1 El Cliente garantizará que, en todas sus relaciones con el Banco y demás situaciones, cumplirá las obligaciones legales, reglamentarias y de otro tipo que le incumban por causa de su nacionalidad o residencia (como pueden ser, sin ánimo limitativo, sus obligaciones fiscales, incluida la presentación de declaraciones de impuestos) en el país en el que el Cliente deba pagar impuestos por los activos depositados o gestionados por el Banco. Si el Cliente no cumpliera estas obligaciones, será exclusivamente responsable de todas las consecuencias (incluidas las posibles sanciones económicas o penales) y el Banco no asumirá ninguna responsabilidad a este respecto. Las mismas obligaciones se aplicarán con respecto al titular real del Cliente. El Cliente confirma ser plenamente conocedor de sus obligaciones y se le recomienda consultar a asesores jurídicos o de otro tipo que resulten pertinentes en caso de duda.
- 9.2 El Cliente asumirá, según sea el caso, reembolsará al Banco todos los impuestos, aranceles y cargos, actuales o futuros, establecidos por las autoridades españolas o extranjeras que sean pagados por el Banco o por los que se responsabilice al Banco, en aquellas transacciones realizadas por el Banco en el marco de su relación con el Cliente. El Banco está autorizado para debitar cualquier cantidad adeudada en cualquiera de las cuentas del Cliente, independientemente de la fecha de liquidación de las transacciones originales.

- 9.3 El Banco hace constar que el Cliente podría tener que asumir otros costes (incluidos impuestos) por operaciones con instrumentos financieros o por servicios de inversión que no hayan sido pagados por el intermediario del Banco o percibidos por este. La tenencia de determinados activos puede tener consecuencias fiscales, independientemente del lugar donde tenga su residencia fiscal el Cliente.

## 10. Responsabilidad del Cliente en materia tributaria

- 10.1 El Cliente confirma haber sido informado de su obligación de cumplir con sus obligaciones fiscales (declaración y pago de impuestos) frente a las autoridades de España y de cualquier otro país o países en los que se requiere al Cliente el pago de impuestos relativos a los activos depositados o gestionados por el Banco. Esta confirmación también se aplica, en su caso, al beneficiario efectivo, y el Cliente se compromete a informar al mismo.
- 10.2 El Banco reitera que el mantenimiento de ciertos activos puede tener consecuencias fiscales, con independencia del lugar de residencia fiscal del Cliente.
- 10.3 El Cliente será responsable frente al Banco de cualquier daño que pueda sufrir como resultado de haberle proporcionado información inexacta o incompleta relativa a sus circunstancias personales.
- 10.4 El Banco recomienda que el Cliente recurra al asesoramiento de un experto fiscal de la jurisdicción de su domicilio fiscal. El Banco aplicará la normativa española de traspasos entre Instituciones de Inversión Colectiva a las personas físicas españolas, siempre que lo soliciten y proceda la aplicación del régimen.

De acuerdo con la normativa del IRPF y la Ley y Reglamento de Instituciones de Inversión Colectiva (IIC), en las transmisiones de acciones de IICs con forma societaria, el Cliente accionista declara expresamente en relación a las IIC comercializadas por el Banco que no ha participado, dentro de los 12 meses anteriores a la fecha de transmisión en más de un 5% del capital de la IIC. En caso contrario, el Cliente se compromete a informar expresamente y por escrito al Banco de esta circunstancia.

## 11. Tarifas, cargos e intereses

- 11.1 El Cliente reconoce haber sido informado y aceptar las tarifas y cargos establecidos en el folleto de tarifas del Banco, que se entrega en este acto al cliente, como parte del presente contrato, y que el Cliente acepta mediante la firma de éste. Para el resto de comisiones se estará a lo establecido en el Folleto de Tarifas Máximas publicado en la web. [lombardodier.com/madrid](http://lombardodier.com/madrid).
- 11.2 El Cliente se compromete a pagar al Banco todos los intereses, precios, comisiones, tasas, cargos y demás importes que puedan adeudarse, así como todos los cargos en los que incurra el Banco por la apertura, el funcionamiento y el cierre de la cuenta u otros servicios prestados por el Banco, y el Cliente autoriza con carácter irrevocable al Banco a cargar en su cuenta cualquier importe que adeude. Las tarifas (incluidos tipos de interés) podrán modificarse en cualquier momento por parte del Banco, que informará al Cliente de dicha modificación por cualquier medio que estime conveniente, incluido el sitio web del Banco, los documentos electrónicos o los estados de cuenta periódicos enviados al Cliente, excepto cuando se trate de tipos variables en los términos previstos en la normativa aplicable.
- 11.3 El Cliente pagará al Banco y el Banco estará autorizado con carácter irrevocable a cargar en la cuenta del Cliente todos los desembolsos, precios, costes, comisiones, honorarios de custodia y corretaje, intereses, impuestos, tasas u otros cargos que le incumban o que le sean facturados en España o en el extranjero por sus bancos corresponsales u otros terceros. Se adeudarán estos importes al Banco netos de todo cargo. Toda retención fiscal u otras contribuciones serán abonadas por el Cliente. Cuando proceda, se abonará un importe más alto para que el Banco pueda recibir el importe neto correcto.
- 11.4 El Cliente se hará cargo de los costes de correspondencia, comunicaciones, búsquedas, judiciales y no judiciales (incluidos honorarios de abogados), así como de todos los costes contraídos en nombre del Cliente o vinculados a una medida adoptada por un tercero contra el Cliente o en los que incurra el Banco en cualquier acción administrativa o judicial contra el Cliente o en relación con el registro, la aplicación o ejecución de los derechos de garantía.
- 11.5 El Cliente acepta que, a menos que se acuerde lo contrario, se aplicarán las siguientes disposiciones:
- las cuentas en euros y en monedas extranjeras no devengarán intereses acreedores. En función de la evolución de las condiciones del mercado, el Banco podrá aplicar una tasa de interés negativa a los saldos de crédito de las cuentas de los clientes, así como los costes asociados a dicha tasa de interés negativa, ;
  - el tipo de interés deudor se aplicará automáticamente, sin previo aviso formal, sobre saldos deudores, sin perjuicio de los costes de cierre inherentes. Esta disposición no podrá interpretarse de ninguna forma como una autorización para que el Cliente genere un descubierto en su cuenta. El Banco procurará mantener informado al Cliente de cualquier modificación de tipos de la forma que estime conveniente. Los intereses deudores a pagar en cuentas corrientes se facturarán trimestralmente;

- c. en caso de impago dentro de los 30 días siguientes a la fecha de vencimiento, el Banco cobrará el tipo de interés aplicable incrementado en un dos por ciento (2 %), a modo de cláusula de penalización, y sin necesidad de notificación o notificación previa, estipulándose expresamente que esta indemnización no incluye otros intereses, comisiones, honorarios o indemnizaciones que no sean los correspondientes a los honorarios por cobros extrajudiciales, como costas judiciales y honorarios y gastos de abogados;
  - d. al calcular los intereses acreedores o deudores, el Banco, de acuerdo con la práctica bancaria habitual, aplicará las fechas de valor, que podrán diferir dependiendo de si se refieren a depósitos o retiradas.
- 11.6 El Banco informa al Cliente de que, en el marco de sus relaciones comerciales con otros profesionales y conforme a lo dispuesto por la normativa aplicable, el Banco podrá recibir comisiones o retrocesiones de comisiones por las operaciones realizadas en nombre del Cliente, así como otros pagos o beneficios procedentes de terceros. El Banco deberá cumplir con sus deberes legales en materia de información con respecto al Cliente en relación con dichas comisiones, retrocesiones, pagos y beneficios.

## 12. Cálculo de plazos

Por lo general, los periodos y plazos se calculan en días naturales, salvo cuando se estipule lo contrario. Los periodos y plazos calculados en meses, trimestres, semestres o años se calcularán a partir de un día determinado de un período hasta el día anterior al día correspondiente del siguiente período. No obstante, los intereses anuales, en su caso, se calcularán en función del número real de días dividido por 365. Cuando los periodos y plazos venzan en un día festivo, su vencimiento se pospondrá hasta el primer día hábil siguiente. Los días hábiles serán días en los que los bancos estén abiertos para el desarrollo de sus actividades en la ciudad de Madrid, y los días festivos serán días en los que cierren los bancos de la ciudad de Madrid. Los sábados siempre se considerarán días festivos.

## 13. Pruebas y grabación de conversaciones telefónicas

- 13.1 El banco podrá probar cualquier declaración o justificación, incluyendo conversaciones telefónicas por cualquier medio legalmente admisible en el marco de relaciones comerciales, como declaraciones de testigos o declaraciones juradas.
- 13.2 Con independencia de la naturaleza o el importe del acto legal a probar, el Banco podrá en cualquier situación de naturaleza civil o comercial, proporcionar evidencia por medio de una copia o reproducción del documento original (incluida, si corresponde, una reproducción de una comunicación electrónica). Dicha copia o reproducción tendrá la misma fuerza probatoria que el original. Los registros electrónicos (e-mails) u otras comunicaciones electrónicas realizados por el Banco en base a documentos originales, tendrán el mismo valor que los documentos escritos. E-mails y las comunicaciones por fax archivados por el Banco tendrán, igualmente, el mismo valor probatorio que los documentos escritos.
- 13.3 Los clientes que deseen recibir información o una copia de documentos justificativos deberán enviar una solicitud al Banco. Los costes de búsquedas, desglosados en la lista de tarifas, correrán por cuenta del Cliente, a menos que se disponga lo contrario en las leyes aplicables.
- 13.4 Los documentos elaborados por el Banco, tales como sus registros, libros, reproducciones micrográficas, registros informáticos y documentos, tendrán valor probatorio y probarán de forma concluyente, entre otras cosas, los mensajes e instrucciones que haya facilitado el Cliente y que las operaciones mencionadas en dichos documentos se han realizado de conformidad con las instrucciones facilitadas por el Cliente.
- 13.5 Con el fin de controlar la autenticidad o los contenidos de las instrucciones u otras comunicaciones verbales y electrónicas recibidas del Cliente o de los representantes del Cliente, el Cliente acepta que el Banco pueda registrar todas las conversaciones telefónicas y comunicaciones electrónicas entre sus órganos de administración, directivos o empleados, por una parte, y el Cliente, los representantes del Cliente o cualquier otro tercero por otra parte. Las grabaciones se conservarán durante un período mínimo de diez años, o durante un período más largo cuando sea necesario o admisible legalmente. No se podrá invocar en contra del Banco el hecho de que no se registren o conserven estas grabaciones. El Banco podrá recurrir al soporte utilizado para grabar conversaciones telefónicas o comunicaciones electrónicas en el contexto de la resolución de disputas y en procesos judiciales con el mismo valor probatorio que un documento escrito. Las grabaciones de conversaciones telefónicas y comunicaciones electrónicas recibirán un tratamiento conforme con la ley de protección de datos aplicable; se concederá al Cliente el acceso a los datos archivados previa petición. Estará disponible, previa petición, una copia de las grabaciones de conversaciones telefónicas y comunicaciones electrónicas durante los periodos mínimos mencionados.

## 14. Cesión

Solo el Banco estará autorizado a ceder la totalidad o algunos de sus derechos y obligaciones, en particular en el marco de una reestructuración (mediante una aportación de activos, transferencia, fusión, escisión, cambio de control u otra figura), sin que cambien las condiciones por las que se rija su relación con el Cliente y sin pérdida de derechos de garantía relacionados con la misma, que quedan expresamente reservados.

## 15. Modificaciones

El Banco se reserva el derecho a modificar los presentes Términos y Condiciones Generales (en particular, el derecho a añadir disposiciones), en cualquier momento, así como los demás acuerdos y documentos que formen parte del expediente del Cliente, en especial en el supuesto de, y en atención a, cualquier cambio legislativo o reglamentario, así como la práctica del mercado, la situación del mercado y la política del Banco. El Banco informará al Cliente de cualquier modificación, a través de cualquier medio adecuado, en particular a través del sitio web del Banco o a través de extractos periódicos enviados al Cliente. Se considerará que las modificaciones han sido aceptadas por el Cliente a menos que este se oponga a las mismas por escrito dentro de los dos meses siguientes a dicha notificación. Si el Cliente quisiera impugnar estas modificaciones, el Cliente podrá dar por finalizada la relación comercial con efectos inmediatos.

## 16. Indivisibilidad

Si alguna disposición de los acuerdos celebrados entre el Banco y el Cliente fuera nula o inaplicable, ello no afectará a la validez de las demás disposiciones.

## 17. Resolución de las relaciones comerciales

- 17.1 El presente Contrato se establece por tiempo indefinido, pudiendo ser resuelto por la voluntad unilateral del Cliente en cualquier momento con efecto inmediato, y para el Banco una vez se haya cumplido un preaviso dos meses, salvo en los supuestos de i) incumplimiento de la normativa aplicable de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo o de abuso de mercado, y ii) incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones de información, en cuyo caso podrá ser inmediata. La comunicación deberá realizarse en castellano y por correo certificado a la dirección Lombard Odier (Europe) S.A., Sucursal en España, Paseo de la Castellana 66, 28046 Madrid y habrá de señalarse e identificarse las cuentas a nombre del Cliente correspondientes. La ejecución de órdenes en curso no se verá afectada.
- 17.2. Los créditos recíprocos serán exigibles inmediatamente. El Banco también estará facultado para convertir los saldos de cuentas en una o varias monedas, y para poner el saldo resultante, que no devengará intereses, a disposición del Cliente por cualquier medio de pago que elija. En particular, podrá decidir emitir un cheque emitido por el propio Banco o por un banco corresponsal. Dicho cheque podrá enviarse a la última dirección indicada para la correspondencia o a la última dirección conocida del Cliente. El Banco también podrá depositar los activos del Cliente por cuenta y riesgo del Cliente en la Caisse des Consignations.
- 17.3 El Cliente debe retirar todos sus activos en el Banco o facilitar al Banco las instrucciones de transferencia apropiadas con respecto a dichos activos en un plazo de 30 días a partir de la terminación de la relación de cuenta. Si el Cliente no facilitase instrucciones sobre la transferencia de activos dentro del plazo establecido por el Banco, se establecerá un nuevo plazo para el Cliente.
- 17.4 Si el Banco, siguiendo instrucciones del Cliente, hubiera suscrito compromisos, el Cliente se compromete a liberar al Banco de dichos compromisos. En caso de que el Banco no pueda liberarse de los mismos o si el Cliente fuera titular de una tarjeta de crédito o hubiera puesto en circulación cheques o letras de cambio, el Cliente deberá realizar un depósito en el Banco en la moneda en que se denomine el compromiso y por el importe máximo al que ascienda este. El Cliente se compromete a proporcionar la garantía bancaria habitual hasta la extinción total de sus deudas según lo acordado en cada momento con el Banco.
- 17.5 Los Términos y Condiciones Generales continuarán regulando la liquidación de las operaciones actuales (que en principio no se ven afectadas por la resolución) hasta la liquidación final de las cuentas. El tipo de interés, las comisiones y los precios contractuales y el derecho de compensación del Banco serán aplicables a las operaciones y al saldo deudor de la cuenta del Cliente, aun después de la resolución de la relación, hasta la liquidación final. Las comisiones y precios pagados o cobrados por el Banco por anticipado no serán reembolsados.
- 17.6 Con independencia de la vigencia de la relación con el Cliente, el Banco podrá exigir en cualquier momento el reembolso de un crédito otorgado, rescindir garantías ofrecidas a favor del Cliente o cancelar líneas de crédito si tiene conocimiento de que la solvencia del Cliente está comprometida, que el margen de garantía es insuficiente o si no se han proporcionado garantías suficientes, o bien descubre que puede incurrir en responsabilidades jurídicas o administrativas al continuar sus relaciones con su Cliente o que las transacciones del Cliente son pocas en número o parecen ser contrarias a las buenas prácticas o a la política del Banco, o si el Cliente no ha cumplido con alguna obligación que le incumbe.

## 18. Reclamaciones

El objetivo del Banco es prestar servicios eficientes y de calidad a todos sus Clientes. En consecuencia, el Banco ha implementado un procedimiento para Clientes que no estén satisfechos con los servicios que presta y que deseen presentar una reclamación. El Cliente podrá presentar sus reclamaciones por escrito ante el Servicio de Atención al Cliente del Banco, a la atención del: Titular del Servicio de Atención al Cliente, Lombard Odier (Europe) S.A., Sucursal en España, Paseo de la Castellana 66, 4ª planta, 28046 Madrid o a la dirección de correo electrónico [madrid@lombardodier.com](mailto:madrid@lombardodier.com). Se enviará una respuesta al Cliente en el plazo un mes a partir de la recepción de la reclamación del Cliente. Si la gestión de la reclamación por parte del Servicio de Atención al Cliente del Banco no satisface por completo al Cliente o si no se recibe respuesta en el plazo de un mes, el Cliente podrá ponerse en contacto con el Servicio de Reclamaciones del Banco de España (para reclamaciones relativas a servicios bancarios) (en la calle Alcalá 48, 28014 Madrid) o con el Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) (en la calle Edison 4, 28006 Madrid).

## 19. Garantía de depósitos y sistemas de protección de los inversores

- 19.1 El Banco, como sucursal de una entidad de crédito luxemburguesa, se adhiere al fondo de garantía de depósitos de Luxemburgo, el Fonds de Garantie des Dépôts, Luxemburgo ("FGDL"). El FGDL garantiza, por principio, el pago de un importe máximo de 100 000 EUR por cada Cliente, en caso de que no se pueda disponer de los depósitos en efectivo debido a la insolvencia del Banco.
- 19.2 El Banco también se ha adherido al sistema de protección de inversores de Luxemburgo, el Système d'Indemnisation des Investisseurs, Luxemburgo ("SIIL"). El SIIL garantiza, por principio, el pago de un importe máximo de 20 000 EUR por cada Cliente, en caso de que el Banco no pueda reembolsar a los Clientes los fondos que se les adeuden o que posean en el Banco en el marco de operaciones de inversión o en caso de que el Banco no pueda devolver a los Clientes instrumentos financieros cuya titularidad recaiga en los Clientes pero que sean retenidos, administrados o gestionados por el Banco. Dado que el Cliente conserva la titularidad sobre los instrumentos financieros que mantiene en el Banco, estos instrumentos financieros no formarán parte del patrimonio del Banco en caso de que se declare su insolvencia y, por tanto, el Cliente podrá reclamar su restitución.

## 20. Condiciones Generales de la Contratación

- 20.1 El presente documento tiene el carácter de condiciones generales de la contratación conforme a la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de Contratación.

## 21. Legislación aplicable y jurisdicción

- 21.1 Todas las relaciones entre el Cliente y el Banco se regirán exclusivamente por la legislación española.
- 21.2 El lugar de ejecución de todas las obligaciones entre el Banco y el Cliente se considerará siempre que está ubicado en la sede del Banco en Madrid.
- 21.3 Los tribunales competentes para resolver cualquier disputa entre el Banco y el Cliente serán los previstos en las leyes aplicables.
- 21.4 Las acciones legales contra el Banco prescribirán a los tres años. El plazo de prescripción empieza a contar el día del acto negligente, o falta de acción invocado contra el Banco. Las acciones legales iniciadas con posterioridad se considerarán prescritas.

## II. Cuentas y custodia y administración de instrumentos financieros y servicios de inversión

### 22. Cuentas

A petición del Cliente, el Banco podrá abrir cuentas de efectivo y cuentas de instrumentos financieros en nombre del Cliente y en distintas monedas.

#### 22.1 Operativa de las cuentas

##### 22.1.1 Unidad de Cuentas

En aquellas cuentas en las que el titular o cotitular sean los mismos, independientemente de su naturaleza, descripción, número o nombre en los libros del Banco, la naturaleza de los activos registrados en ellas, su moneda, tipos de interés, términos o condiciones que se aplican a las distintas cuentas, que muestren un saldo acreedor o deudor, constituirán, de facto y de iure, se considerarán como parte de una única cuenta única e indivisible. Todas las transacciones de crédito o débito entre el Cliente y el Banco pasan a través de la cuenta corriente, donde se convierten en meras partidas de crédito o débito de la cuenta y se generan en cualquier momento, y en particular cuando se cierra la cuenta, un saldo deudor o débito único neto. Sin perjuicio de los recursos legales que el Banco pueda tener por otros motivos o contra deudores o garantes conjuntos, el Banco puede en cualquier momento fusionar subcuentas y realizar transferencias de una a otra, desde el saldo deudor al saldo de crédito y viceversa, y de manera más general, debe cargar una sola cuenta corriente con cualquier monto adeudado por cualquier otra obligación de cualquier naturaleza que el Cliente tenga con el Banco, ya sea directa o indirectamente, presente o futura, real o contingente. El saldo global de la cuenta corriente única estará garantizado por el margen de garantía y las garantías adjuntas a uno de los componentes o subcuentas. Cualquier saldo en moneda extranjera puede convertirse en una de las monedas existentes de la cuenta a la tasa vigente el día en que se establezca el saldo de la cuenta. A los efectos de determinar el saldo neto de la cuenta corriente única, los instrumentos financieros y los metales preciosos se considerarán efectivo y se valorarán a la tasa de mercado vigente en ese momento. A pesar del acuerdo de cuenta corriente único, todas las (sub) cuentas del Cliente generarán individualmente tasas de interés de débito.

##### 22.1.2. Interrelación

Todas las transacciones que el Cliente realice con el Banco estarán relacionadas entre sí. El Banco estará autorizado a no cumplir con sus obligaciones cuando el Cliente incumpla cualquiera de sus obligaciones.

##### 22.1.3 Compensación

En la liquidación de las reclamaciones contra el Cliente, independientemente de su fecha de vencimiento o la moneda en la que estén denominadas, el Banco tendrá derecho a compensar las reclamaciones, sin notificación formal y sin autorización, y en el orden de prioridad que considere conveniente, contra la totalidad o parte de los activos del Cliente (incluidos fondos, instrumentos financieros y metales preciosos, cuyo valor se determinará función del valor de mercado de dichos activos en la fecha de compensación), directa o indirectamente, depositados en el Banco en nombre del Cliente o en cualquier otro lugar. A tal fin, todas las deudas y reclamaciones de cualquier naturaleza, incluidas las obligaciones a plazo, que el Cliente tenga frente al Banco serán exigibles inmediatamente si el Cliente no pagase o amenazase con no pagar al Banco una deuda vencida o próxima a su vencimiento.

En caso de embargo o de otras medidas provisionales o cautelares que afecten a los activos del Cliente en poder del Banco, se acuerda expresamente que todas las obligaciones del Cliente se consideran inmediatamente vencidas y que la compensación de las obligaciones del Cliente y sus activos depositados en el Banco se considerará que ha tenido lugar antes del embargo o de las medidas provisionales o cautelares.

Los saldos deudores se pueden liquidar sin notificación formal u otras formalidades mediante la compensación de esos débitos contra todos los activos y saldos acreedores de deudores que, directa o indirectamente, respondan solidariamente ante el Banco. A tal efecto, el Banco tiene un poder irrevocable para ejecutar, en cualquier momento y, cuando sea razonablemente posible, en el mejor interés del Cliente, todas las operaciones que sean necesarias para liquidar el saldo deudor de una cuenta con el saldo acreedor de otra cuenta.

A efectos de compensación, el Banco podrá liquidar anticipadamente depósitos a plazo fijo, vender posiciones en instrumentos financieros, metales preciosos u otros activos, convertir divisas y realizar cualquier otra operación pertinente. El Cliente autoriza al Banco a ordenar a terceros que adeuden activos al Cliente para que transfieran dichos activos al Banco al objeto de que el Banco pueda compensar estos activos contra sus créditos contra el Cliente.



#### 22.1.4 Responsabilidad solidaria y co-propiedad indivisible

Todas las personas que, con capacidad (incluyendo uniones de hecho), sean cotitulares de cuentas o activos, co-beneficiarios de una póliza de crédito o afectados por la misma transacción, serán responsables frente al Banco de forma solidaria de todas las obligaciones aquí establecidas, independientemente de que hayan sido contratadas individual o mancomunadamente, o de si las obligaciones han sido contratadas en interés común de los cotitulares o co-beneficiarios, en interés de uno de ellos o en interés de un tercero. Los herederos y titulares reales del Cliente serán responsables solidariamente de todas las obligaciones del Cliente de cualquier naturaleza frente al Banco.

#### 22.2 Garantías

##### 22.2.1 Derecho de retención

El Banco tiene derecho de retención sobre todos los activos pertenecientes al Cliente que hayan sido depositados en el Banco o con una tercera entidad en nombre del Banco, por cuenta y riesgo del Cliente.

#### 22.3 Ingresos y disposiciones

22.3.1 Los ingresos de fondos podrán realizarse mediante efectivo, transferencias u otros medios legales admitidos por el Banco.

22.3.2 El Cliente podrá asimismo disponer de los saldos acreedores de la cuenta por cualquiera de los medios antes indicados de conformidad con lo pactado con el Banco en cada momento.

22.3.3 En las cuentas corrientes con pluralidad de titulares, para disponer de los saldos u ordenar cargos se estará al carácter mancomunado o solidario de la misma. En este último supuesto se podrá optar por la actuación individual o de forma conjunta entre los distintos titulares.

22.3.4 Las entregas o ingresos e intereses devengados derivados de las operaciones con instrumentos financieros, así como las comisiones y gastos repercutibles se abonarán y se adeudarán en una cuenta corriente a la vista (como cuenta asociada), que se regirá por las condiciones de "Servicios de Pagos" previstos en este contrato. Esta cuenta corriente asociada tendrá carácter nominativo e intransferible y se denominará en euros.

#### 22.4 Devengo y liquidación de intereses

22.4.1 El tipo de interés aplicable a los saldos acreedores de la cuenta, así como los períodos de liquidación de los rendimientos generados en favor del cliente, serán los indicados en el Folleto Informativo de Tarifas Máximas.

22.4.2 Los intereses sobre dichos saldos acreedores se devengarán día a día y su cálculo se efectuará de acuerdo con la fórmula:  $i = (C \times R \times T) / (36.500)$ , donde: C: Saldo medio de la cuenta por fecha de valoración durante el período liquidado; R: Tipo de interés nominal anual (en tanto por ciento); T: Número de días transcurridos desde la anterior liquidación o desde la apertura de la cuenta en la primera liquidación.

22.4.3 Dado que los tipos de interés se expresan sobre la base anual de 365 días, en las liquidaciones inferiores al año se aplicarán en función de los días efectivamente liquidados.

#### 22.5 Tasa Anual Equivalente

22.5.1 Se hace constar a efectos informativos que para el cálculo de la T.A.E. se aplicará la fórmula contenida en el Anexo de la Ley 16/2011 de Contratos de Crédito al Consumo descrita a continuación:

$$\sum_{k=1}^m C_k (1 + X)^{-t_k} = \sum_{l=1}^{m'} D_l (1 + X)^{-s_l}$$

Dónde:

- X es la TAE.
- m es el número de orden de la última disposición del crédito.
- k es el número de orden de una operación de disposición de crédito, por lo que  $1 \leq k \leq m$ .
- C<sub>k</sub> es el importe de la disposición número k.
- t<sub>k</sub> es el intervalo de tiempo, expresado en años y fracciones de año, entre la fecha de la primera operación de disposición y la fecha de cada una de las disposiciones siguientes, de modo que t<sub>1</sub> = 0.
- m' es el número de orden del último reembolso o pago de gastos.
- l es el número de orden de un reembolso o pago de gastos.

- $D_k$  es el importe de un reembolso o pago de gastos.
- $s_k$  es el intervalo de tiempo, expresado en años y fracciones de año, entre la fecha de la primera disposición y la de cada reembolso o pago de gastos.

Observaciones:

- Las sumas abonadas por cada una de las partes en diferentes momentos no son necesariamente iguales ni se abonan necesariamente a intervalos iguales.
- La fecha inicial es la de la primera disposición de fondos.
- Los intervalos entre las fechas utilizadas en los cálculos se expresarán en años o fracciones de año. Un año tiene 365 días (en el caso de los años bisiestos, 366), 52 semanas o doce meses normalizados. Un mes normalizado tiene 30,41666 días (es decir, 365/12), con independencia de que el año sea bisiesto o no.
- El resultado del cálculo se expresará con una precisión de un decimal como mínimo. Si la cifra del decimal siguiente es superior o igual a 5, el primer decimal se redondeará a la cifra superior.
- Se puede reformular la ecuación utilizando solamente un sumatorio y empleando la noción de flujos ( $A_k$ ), que serán positivos o negativos, es decir, respectivamente pagados o percibidos en los periodos 1 a  $k$ , y expresados en años, a saber:

$$\sum_{k=1}^m C_k (1 + X)^{-t_k} = \sum_{t=1}^{m'} D_t (1 + X)^{-S_t}$$

Donde  $S$  es el saldo de los flujos actualizados, cuyo valor será nulo si se quiere conservar la equivalencia de los flujos.

## 22.6 Cuentas Corrientes en Divisas Extranjeras

- 22.6.1 El Cliente podrá solicitar la apertura de cuentas corrientes denominadas en divisa distinta al euro. La solicitud deberá cursarse por escrito indicando la divisa convertible deseada. En cumplimiento de la Orden Ministerial ECC/2316/2015 Lombard Odier Europe, S.A., S.E. elaborará e informará a sus clientes minoristas, de un indicador de riesgo del producto financiero contratado, según la clasificación detallada en el artículo 5 de la orden.

Esta clasificación de riesgo estará complementada, en su caso, con unas alertas de liquidez y complejidad, según lo descrito en los artículos 7 y 9 de la Orden. De acuerdo con lo anterior, en virtud del presente Anexo se informa que el producto de cuenta corriente multidivisa asociado a la cuenta de valores en el ámbito de los servicios de inversión prestados por el Banco tienen el siguiente Indicador de Riesgo 6.

- 22.6.2 La apertura de una nueva cuenta corriente en divisa no presupone su vinculación directa con la liquidación de operaciones en esa divisa. En este sentido, en caso de que el Cliente desee que en dicha cuenta se liquiden las operaciones de instrumentos financieros realizadas en la divisa de la cuenta corriente, deberá notificárselo por escrito al Banco. A falta de dicha notificación, las operaciones serán liquidadas en euros con la aplicación del tipo de cambio.
- 22.6.3 Las operaciones de divisas disponibles podrán realizarse siempre y cuando sea día hábil en ambas divisas y se efectúe la operación dentro del horario establecido por el Banco. Las cuentas corrientes en divisa extranjera se registrarán por dispuesto en el presente Contrato a excepción del devengo de intereses a favor del Cliente por saldos acreedores, los cuales se registrarán por las condiciones particulares aplicables a cada divisa. Asimismo, en atención a la naturaleza de las cuentas corrientes denominadas en divisa extranjera, los ingresos y disposiciones se limitarán a transferencias bancarias, quedando expresamente excluido el servicio de caja.

## 22.7 Órdenes

- 22.7.1 Si para la ejecución de órdenes en nombre del Cliente el Banco utiliza los servicios de terceros, el Cliente estará vinculado por los usos y los términos y condiciones generales y específicos aplicables entre el Banco y dichos terceros, así como por las condiciones que vinculan a dichos terceros, en particular, cuando operen en mercados regulados nacionales o extranjeros, sistemas multilaterales de negociación (SMN), sistemas de negociación organizados (SNO) o sistemas de pago.
- 22.7.2 El Cliente es responsable de emitir las órdenes en tiempo y forma. El Cliente reconoce que las órdenes transmitidas al Banco no se ejecutan de forma continua (24 horas al día), sino solo en los días hábiles, durante las horas de apertura del Banco, y que el Banco requiere un determinado tiempo de tramitación y que, por tanto, puede existir un retraso entre la recepción de las órdenes y su ejecución.
- 22.7.3 El Banco podrá rechazar o suspender la ejecución de una orden, especialmente cuando (i) la orden se refiera a transacciones o productos o activos subyacentes con los que el Banco no negocie normalmente, (ii) la orden no esté clara o fuera incompleta, (iii) el Banco tenga dudas sobre la identidad de la persona que emite la orden (iv) el Cliente no haya satisfecho una obligación



que adeude al Banco, (v) la ejecución de la transacción pueda conllevar la vulneración de una disposición legal, reglamentaria o contractual, (vi) la ejecución de la orden no sea razonablemente posible, o cuando (vii) el Banco pudiera incurrir en un riesgo financiero, jurídico o de reputación al ejecutar la orden. En tales circunstancias, en ningún caso el Banco será responsable de los retrasos en la ejecución de órdenes o del rechazo de la ejecución de órdenes.

## 23. Custodia y administración de instrumentos financieros

23.1 Tal y como se establece en los presentes Términos y Condiciones Generales, el Cliente autoriza expresamente al Banco para que disponga que terceros, en España o en el extranjero y escogidos por el Banco, actúen como subcustodios en relación con los instrumentos financieros mantenidos por el Banco por cuenta y riesgo exclusivos del Cliente, quien acepta asumir de manera exclusiva todos los riesgos (incluidas pérdidas permanentes) que afecten a los activos. En particular, el Banco estará autorizado a recurrir, entre otros, a Banque Lombard Odier & Cie SA en Suiza como subcustodio para instrumentos financieros internacionales y a Allfunds Bank para IIC Internacionales.

En el caso de operar en mercados extranjeros en los que la práctica habitual exija la utilización de cuentas globales, el Cliente queda informado que el Banco puede utilizar dichas cuentas globales, si bien el Banco mantendrá los registros internos necesarios para conocer en todo momento y sin demora, la posición de valores y operaciones en curso del Cliente. Las cuentas estarán identificadas como Lombard Odier por cuenta de terceros.

La custodia de los instrumentos financieros del Cliente en Cuentas Globales abiertas en el extranjero, estará sujeta a las normas locales y como consecuencia de ello los derechos del Cliente sobre los instrumentos financieros o los fondos pueden ser distintos que si estuvieran sujetos a la legislación española. Al no ser Suiza país miembro de la Unión Europea, se informa al Cliente expresamente que, como consecuencia de ello, los derechos del Cliente sobre los instrumentos financieros y los fondos, pueden ser distintos que si estuvieran sujetos a la legislación de un Estado miembro de la Unión.

Si el Cliente expresamente requiere al Banco para que, debido a la naturaleza de los instrumentos financieros, éstos sean custodiados en entidades no sujetas a una debida supervisión, el Banco no será responsable de los incumplimientos o defectos que se pudieran producir.

En el supuesto de que el Banco se viera obligado, debido a la naturaleza de los instrumentos financieros, a su depósito en un subcustodio extranjero que no se encuentra bajo una supervisión adecuada, el Banco deberá informar al Cliente de los riesgos que conlleva la operativa con terceras entidades no reguladas y los riesgos asociados.

23.2 Cuando los activos, derechos de créditos o reclamaciones propiedad del Cliente se encuentren bajo la regulación de terceros países, dichos derechos del Cliente estarán sujetos a las leyes, prácticas, normas y convenciones que fueran aplicables a las entidades de crédito, depositarios centrales de valores o sistemas de compensación que realicen la función de subcustodia. Cuando los instrumentos financieros del Cliente se encuentren custodiados en las correspondientes entidades de crédito, en terceros depositarios centrales de valores o sistemas de compensación seleccionados por el Banco, éste último sólo será responsable de la negligencia grave en la selección de dichas terceras entidades. El Banco no asumirá ninguna responsabilidad en el caso de pérdida o no devolución de los instrumentos financieros debido a acciones u omisiones de dichas entidades de crédito, depositarios centrales de valores o sistemas de compensación, o en caso de insolvencia de los mismos. En el supuesto de que una devolución de instrumentos financieros custodiados por el Banco en una cuenta global extranjera sea insuficiente para cumplir las exigencias del Cliente, el Banco podrá reducir sus exigencias de forma proporcional a los instrumentos financieros devueltos por la tercera entidad subcustodia.

23.3 El Banco no tiene ninguna obligación de asegurar cualquier activo depositado.

23.4 El Cliente debe asegurarse de que todos los activos depositados cumplan los requisitos de entrega correcta (entre otras cosas, que sean auténticos y que no estén sujetos a embargo). El Cliente es responsable frente al Banco de cualquier daño que se derive de la falta de autenticidad o de defectos visibles o vicios ocultos (como puede ser el caso de instrumentos financieros perdidos o robados) en los instrumentos financieros que haya depositado. Por lo tanto, en caso de que se produzcan cargos en la cuenta del Banco en poder de un custodio por no cumplir los requisitos de entrega correcta ("good delivery") los instrumentos financieros remitidos por el Cliente, el Banco podrá descontar los instrumentos financieros o activos de la cuenta del Cliente y el Cliente exonerará de toda responsabilidad al Banco.

23.5 El Banco podrá rechazar una parte o la totalidad de los activos ofrecidos para su custodia.

23.6 El Cliente tiene la responsabilidad de tomar todas las medidas adecuadas para proteger sus derechos relativos a los valores en depósito, en particular para transmitir a su debido tiempo la orden de ejercitar o de vender derechos de suscripción, de hacer uso de un derecho de opción, de proceder a un pago por una acción no desembolsada en su totalidad o de proceder a una conversión. A falta de orden del Cliente, Lombard Odier puede actuar de acuerdo con las intenciones presumibles del Cliente, sin que por ello se derive alguna responsabilidad a este respecto.

Las pérdidas o los daños y perjuicios resultantes de la falta de ejercicio de los derechos y obligaciones de cualquier naturaleza derivados a los instrumentos financieros corren enteramente a cargo del Cliente. Cuando un pago es debido por instrumentos financieros que no han sido totalmente pagados, el Banco está autorizado a cargar esta cantidad en la cuenta del Cliente.

Sin orden expresa del Cliente, pero sin asumir ninguna responsabilidad, el Banco cobrará intereses, dividendos y cupones adeudados, además de instrumentos financieros rescatados. Para ello, el Banco podrá invocar válidamente las publicaciones puestas a su disposición. En todo caso, en ausencia de una orden del Cliente y dependiendo de las presuntas intenciones del Cliente, el Banco estará autorizado (sin estar obligado a ello) a actuar sin incurrir en ninguna responsabilidad al respecto. El Banco no está obligado a anunciar acontecimientos relacionados con los instrumentos financieros depositados en él o relativos a sus emisores, como litigios, arbitrajes, acciones colectivas o procedimientos concursales, ni a representar al Cliente en dichas acciones o procedimientos, ni a ejercer derechos al respecto. No obstante, el Banco sólo acepta representar al Cliente en las Juntas Generales Ordinarias o Extraordinarias de accionistas, directamente o mediante un representante designado por ella, en el caso de que el Cliente le haya conferido a tal efecto un mandato específico, expresamente aceptado por el Banco. En caso contrario, no se ejercerá ninguna acción ni se ejercitará el derecho a voto correspondiente a las acciones o participaciones sociales del Cliente custodiadas en el Banco.

Lombard Odier no envía al Cliente ninguna información, poderes o convocatorias a las juntas generales de las sociedades cuyos títulos mantenga en depósito por cuenta del mismo. No obstante, si los mantiene en depósito sin un mandato de gestión, Lombard Odier pondrá a disposición del Cliente los anuncios de dichas juntas en el caso de sociedades domiciliadas y cotizadas en un Estado miembro del Espacio Económico Europeo.

Sin perjuicio de lo precedente, el Cliente, siempre y cuando la legislación aplicable así lo permita, confiere al Banco un poder especial de representación en las Juntas Generales Ordinarias y Extraordinarias de accionistas de las instituciones de inversión colectiva del grupo Lombard Odier, estructuradas en forma de sociedades de capital, donde el Banco posea las acciones en custodia por cuenta del Cliente. Las comunicaciones referentes a estas Juntas Generales Ordinarias y Extraordinarias se publican de acuerdo con las modalidades de publicación impuestas a cada vehículo. En ausencia de instrucciones contrarias comunicadas a tiempo por el Cliente, el Banco votará en línea con la propuesta de voto del consejo de administración de dichas sociedades de capital.

De no recibir instrucciones expresas del Cliente, el Banco adoptará las decisiones que mejor salvaguarden los intereses del Cliente, valorando muy especialmente la naturaleza y características de los instrumentos financieros y de las operaciones en cuestión. En concreto, y entre otras posibles actuaciones, el Banco enajenará los derechos de suscripción no ejercitados antes del momento de su decaimiento, acudirá a las ofertas públicas de adquisición de instrumentos financieros para su exclusión, atenderá los desembolsos de dividendos pasivos pendientes, con cargo a la cuenta del Cliente con el límite del saldo de la misma y suscribirá ampliaciones de capital liberadas. En ningún caso asumirá actuación alguna frente a un emisor en el caso de impago de intereses, dividendos o amortizaciones correspondientes a los instrumentos financieros.

El Banco no participa en el cobro de créditos fiscales que se deriven de las disposiciones de los convenios de doble imposición aplicables al Cliente. Las pérdidas o los daños resultantes de la falta de ejercicio de los derechos y obligaciones de cualquier tipo relacionados con instrumentos financieros serán asumidos íntegramente por el Cliente. Cuando se adeude un pago por instrumentos financieros íntegramente desembolsados, el Banco estará autorizado a cargar el importe en la cuenta del Cliente. El Cliente acepta, con carácter irrevocable y al primer requerimiento del Banco, la cesión de cualquier reclamación y derecho complementario en favor del Banco o de un tercero, de forma que pueda adoptar medidas necesarias para defender sus propios intereses en el marco de cualquier litigio, insolvencia u otro procedimiento.

Sin perjuicio del párrafo anterior, el Cliente otorga al Banco un poder especial de representación en las juntas generales ordinarias y extraordinarias de organismos de inversión colectiva (OIC) del Grupo Lombard Odier, estructurados en forma de sociedades, en los que el Banco tenga acciones en nombre del Cliente. En ausencia de instrucciones en sentido contrario del Cliente, el Banco votará de acuerdo con las propuestas realizadas por el consejo de administración de dichas sociedades.

- 23.7 El Banco enviará trimestralmente al Cliente una declaración de los instrumentos financieros que mantenga en nombre del Cliente, a menos que se haya acordado con el Cliente una periodicidad más frecuente.
- 23.8 Si el Cliente fuera un cliente privado y tuviera en su cuenta con el Banco posiciones en instrumentos financieros apalancados u operaciones con pasivos contingentes, el Banco informará al Cliente en caso de que el valor inicial del instrumento se deprecie en un 10 % y, a partir de ahí, en múltiplos del 10 %. El Cliente acuerda que el Banco facilite esta información a través de cualquiera de los medios de comunicación previstos en el presente contrato.
- 23.9 Todos los instrumentos financieros serán, en la medida de lo posible, depositados en una cuenta fungible. En consecuencia, el Banco podrá devolver al Cliente los instrumentos financieros del mismo tipo y calidad que los depositados en el Banco.
- 23.10 Cualquier obligación del Banco estará sujeta a la efectiva recepción por parte del Banco a favor del cliente, del pago o entrega realizados por la correspondiente entidad de crédito, depositarios centrales de valores o sistema de compensación. El Banco estará autorizado a debitar de la cuenta del Cliente de forma automática el valor de los activos, cuentas por cobrar y reclamaciones del Cliente que el Banco haya pagado o cuyo pago o entrega por parte de la tercera entidad, depositario central de valores o sistema de compensación no se haya recibido dentro los plazos normales, así como con todos los cargos y las diferencias de cambio.
- 23.11 Los registros y cuentas del Banco permiten que en cualquier momento y sin demora, se distingan los activos custodiados del Cliente de los activos custodiados para otros clientes del Banco, así como los activos del propio Banco.
- 23.12 El Banco tendrá derecho a percibir las comisiones y a aplicar el régimen económico previsto en el correspondiente documento que acuerden las partes, por los conceptos de custodia y administración de instrumentos financieros que se devengarán según consta en dicho documento, viniendo el Cliente obligado a su pago. Para aquellos servicios prestados que puedan no estar incluidos en el citado

anexo serán de aplicación las tarifas contenidas en el Folleto Informativo de Tarifas que se entrega en este acto al cliente, junto con los gastos repercutibles o en el folleto de tarifas máximas disponible en la web [www.lombardodier.com/madrid](http://www.lombardodier.com/madrid).

El Banco repercutirá al Cliente las comisiones y gastos de intermediación, correspondientes a las operaciones que realice, de acuerdo con lo previsto en dicho documento con cargo a la cuenta de efectivo del Cliente.

En el caso de no tener liquidez en la citada cuenta, el Banco lo pondrá en conocimiento del Cliente. De no producirse el pago en una semana desde la recepción de la comunicación, por parte del Cliente, el Banco, podrá enajenar activos de la cartera para reembolsarse, siguiendo en defecto de instrucciones del Cliente, el orden siguiente: Deuda Pública, Renta Fija Nacional, Renta Variable Nacional, valores extranjeros de Renta Fija y valores extranjeros de Renta Variable.

## 24. Transacciones con instrumentos financieros

24.1 Para todas las órdenes de compra o venta de instrumentos financieros o activos similares, el Banco actuará en principio como agente de comisiones, lo que significa que actuará en su propio nombre, pero por cuenta y riesgo del Cliente. El Banco se reserva el derecho de actuar en nombre del Cliente para determinadas órdenes. El Banco también podrá actuar como contraparte directa del Cliente, incluso cuando compre o venda divisas y derivados negociados en el mercado extrabursátil (OTC).

24.2 En ausencia de instrucciones específicas, el Banco elegirá el lugar y la forma de ejecución de las órdenes del Cliente. En particular, el Banco podrá decidir ejecutar las órdenes del Cliente fuera de un mercado regulado, SMN o SNO. El Cliente acepta expresamente que sus transacciones pueden ejecutarse fuera de un mercado regulado, SMN o SNO. Todas las órdenes se ejecutarán de acuerdo con las normas y prácticas del mercado regulado, SMN, SNO u otro lugar de ejecución en el que se ejecuten o de los intermediarios implicados en la ejecución, y están sujetas a las leyes y reglamentos aplicables a los mercados regulados, SMN, SNO, otros centros de ejecución o intermediarios. El Cliente cumplirá estas reglas y prácticas, que son exigibles contra el Cliente y, cuando proceda, el Cliente estará obligado a cooperar. Los costes relacionados con la ejecución de órdenes serán asumidos por el Cliente.

El Banco no podrá ser considerado responsable de un posible retraso en la ejecución de órdenes que venga causado por las obligaciones legales del Banco, entre otras, en relación con la evaluación de la idoneidad de un servicio de inversión o instrumento financiero u otro producto para el Cliente.

Cuando el Banco considere que un servicio de inversión o instrumento financiero no es adecuado para el Cliente, deberá enviar un aviso informándole de que el servicio o instrumento no es adecuado. El Banco se reserva el derecho de no ejecutar la orden del Cliente en tales circunstancias. No obstante, el Banco está autorizado, sin estar obligado a ello, a ejecutar la orden inmediatamente después de enviar el aviso. En este contexto, el Banco no será responsable de los daños que puedan producirse para el Cliente por causa de la ejecución o no ejecución de la orden.

En los casos en los que el Cliente opte por no facilitar la información necesaria para la evaluación de la idoneidad de un servicio de inversión o de un instrumento financiero, o cuando facilite información insuficiente sobre su conocimiento y experiencia, el Banco advierte expresamente al Cliente que esa decisión impedirá que el Banco pueda determinar si el servicio o instrumento previsto es adecuado para él. El Banco recomienda al Cliente que facilite información suficiente sobre su conocimiento y experiencia.

Asimismo, el Banco advierte expresamente al Cliente que, con respecto a los servicios que consistan únicamente en la ejecución y/o recepción y transmisión de órdenes, excluida la concesión de créditos o préstamos (que no incluyan límites de crédito existentes de préstamos, cuentas corrientes y líneas de crédito de clientes) a iniciativa del Cliente y que afecten a instrumentos financieros no complejos, como por ejemplo, acciones admitidas a cotización en un mercado regulado o en un SMN, cuando se trate de acciones de sociedades y excluyendo acciones de organismos de inversión colectiva que no sean OICVM y acciones que incluyan derivados, sobre instrumentos del mercado monetario, excluyendo aquellos que incluyan derivados o que incorporen una estructura que dificulte al Cliente comprender los riesgos que conllevan, una acción o participación en un OICVM, excluidos determinados OICVM estructurados, depósitos estructurados, excluyendo aquellos que incorporen una estructura que dificulte al Cliente comprender los riesgos de devolución de los costes de salida del producto antes de plazo u otros instrumentos financieros no complejos, el Banco no tendrá la obligación de evaluar si el servicio o instrumento proporcionado u ofrecido es adecuado para el Cliente, y que, por tanto, el Cliente no se beneficiará de la correspondiente protección de las normas de conducta de las empresas que resulten pertinentes.

24.3 El Banco podrá ejecutar las órdenes del Cliente en una o más fases, dependiendo de las condiciones del mercado, a menos que las partes hayan acordado lo contrario. Todas las órdenes del Cliente se ejecutarán de acuerdo con el precio de mercado aplicable en el momento de la transacción, salvo que el Cliente haya impuesto expresamente al Banco límites de precios.

Si el Banco no pudiera ejecutar inmediatamente en condiciones de mercado imperantes una orden a precio limitado del Cliente por acciones, el Banco no estará obligado a hacer pública inmediatamente esa orden a precio limitado del Cliente para facilitar su ejecución.

El Banco está autorizado a realizar órdenes o transacciones de Clientes por cuenta propia acumulándolas con otras órdenes de Clientes. El Cliente reconoce que, si bien es poco probable que dicha acumulación opere por lo general en perjuicio de cualquier Cliente, en casos aislados podría operar en perjuicio del Cliente respecto a una orden en particular.

- 24.4 A su discreción, el Banco podrá (i) rechazar la ejecución de órdenes de venta antes de recibir los instrumentos financieros, (ii) negarse a ejecutar órdenes relativas a operaciones de crédito, a plazo o con prima, (iii) ejecutar órdenes de compra solo hasta el saldo disponible en la cuenta del Cliente, (iv) recomprar, a expensas del Cliente, instrumentos financieros vendidos que fueran defectuosos o que no se hubieran entregado dentro de plazo, (v) considerar como una nueva orden instrucciones en la que no se especifique que se trata de una confirmación o una modificación de una orden existente, (vi) descontar en la cuenta del Cliente instrumentos financieros equivalentes a los instrumentos financieros (o un importe equivalente a su valor si los instrumentos financieros hubieran dejado de estar en la cuenta) que el Cliente haya remitido físicamente al Banco y que, posteriormente, estén sujetos a una orden de stop.
- Las órdenes que no tengan fecha de vencimiento normalmente son válidas para el día en que se emitieron en el mercado en cuestión. En cuanto a las órdenes dadas por el Cliente para un período indeterminado (“good till canceled” — buenas hasta su cancelación — / “valid until canceled” — válidas hasta su cancelación —), se observarán las normas y prácticas del mercado en cuestión.
- 24.5 El Cliente reconoce además que, debido a las normas de los mercados regulados, SMN o SNO, el Banco podrá exigir requisitos de margen y/o límites de posiciones, y el Cliente se compromete a cumplir con los mismos facilitando los fondos requeridos al primer requerimiento del Banco.
- 24.6 El Cliente reconoce que determinados mercados regulados, SMN o SNO exigen límites de posiciones y se compromete a cumplir con los mismos en relación con la posición global del Cliente, independientemente de que las transacciones del Cliente se tramiten a través de uno o varios bancos.
- 24.7 Asimismo, es responsabilidad exclusiva del Cliente adoptar todas las medidas necesarias para cumplir con las obligaciones legales en España o en el extranjero en relación con los instrumentos financieros que el Cliente posea en depósito en el Banco, en particular en lo referente a la comunicación de superación de umbrales accionariales en el capital de las sociedades cotizadas que se establecen en la ley, o en los estatutos de las sociedades. El Banco no está obligado a verificar la existencia de dicha obligación y no asume ninguna responsabilidad en este sentido. Cuando proceda, el Cliente se compromete a indemnizar y exonerar de toda responsabilidad al Banco por cualquier daño que sufra tras cualquier incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones legales. Si se superan los umbrales, el Cliente autoriza al Banco, a petición de un mercado regulado, SMN, SNO, el emisor o un órgano de control, a transmitir la identidad del Cliente y sus posiciones, sin informar al Cliente.
- 24.8 A menos que se hayan formalizado en el marco de un mandato de gestión discrecional, el Banco enviará al Cliente una notificación que confirme la ejecución de sus órdenes. En el caso de órdenes por participaciones o acciones de organismos de inversión colectiva que se ejecuten periódicamente, solo se podrán enviar notificaciones cada seis meses. A petición del Cliente, el Banco le informará del estado de ejecución de la orden.
- 24.9 El Banco podrá solicitar al Cliente información específica al objeto de permitirle informar de las transacciones a las autoridades competentes. En caso de que el Cliente no facilite al Banco al primer requerimiento la información pertinente, el Banco podrá negarse a ejecutar las órdenes de los Clientes.
- 24.10 Las reclamaciones relativas a transacciones sobre instrumentos financieros deberán presentarse al Banco por escrito:
- con respecto a la ejecución de una orden, en el momento en que reciba el Cliente la notificación o estado de cuenta pero, como muy tarde, en un plazo máximo de ocho días a partir del envío de la notificación o estado;
- con respecto a la no ejecución de una orden, en un plazo máximo de ocho días a partir de la fecha en la que la notificación de ejecución o el estado de cuenta debería haber llegado normalmente al Cliente.
  - Si el Banco no recibe una objeción por escrito dentro de los plazos antes mencionados, se considerará que la ejecución o la no ejecución de las órdenes han sido aprobadas y ratificadas por el Cliente.

## 25. Recuperaciones

- 25.1 El Cliente reconoce y acepta que podría ser necesario firmar determinados documentos (los “Documentos”) en el marco de la ejecución de órdenes. Como consecuencia de ello, el Cliente reconoce y acepta que (a) cuandoquiera que dé una orden (entre otras, de compra/suscripción o venta/rescate) al Banco, autoriza expresamente al Banco a prestar declaraciones y garantías en nombre del Cliente y a firmar o, alternativamente, disponer que se firme a través de una entidad vinculada al Banco, cualquier Documento pertinente para la cuenta del Cliente y (b) todos los Documentos que deba firmar el Banco o, alternativamente, una entidad vinculada al Banco, serán plenamente vinculantes para el Cliente.
- 25.2 Asimismo, el Cliente reconoce y acepta que, de conformidad con los Documentos, las leyes aplicables en relación con la ejecución de la orden (incluyendo, cuando proceda, la ley aplicable a los intermediarios que puedan intervenir en la ejecución de la orden o en relación con la ley aplicable a los sistemas de ejecución) o en virtud de una resolución judicial, un derecho de recuperación (a saber, el derecho a recuperar de la persona a quien se pagó un determinado importe de dinero o bienes, por ejemplo, en el momento de un rescate, ese importe de dinero o bienes) a favor de determinadas personas que participaron en la ejecución de la orden (en especial, la contraparte de la operación correspondiente) o cualquier otro tercero autorizado o autoridad con derecho a recuperar el importe de recuperación (el “Solicitante”). En estos casos, el Cliente autoriza expresamente al Banco y a cualquier otra entidad vinculada al Banco a bloquear la

totalidad o una parte del efectivo u otros activos mantenidos en la cuenta del Cliente, cuando el Banco u otra entidad vinculada al Banco lo estimen conveniente tras recibir una solicitud del Solicitante, sobre la base del derecho de recuperación. A este respecto, el Banco o cualquier otra entidad vinculada al Banco no tendrán ninguna obligación de verificar con antelación que la solicitud del Solicitante sea legítima, independientemente de los motivos en que se base dicha solicitud.

- 25.3 Durante el período en el que se bloqueen el efectivo o los activos respectivos, el Cliente acepta y se compromete a mantener abierta su cuenta en el Banco o cualquier otra entidad vinculada al Banco, según corresponda. Si el Banco o cualquier otra entidad vinculada al Banco no hubiera bloqueado dicho efectivo o activo en la cuenta del Cliente, y el Solicitante solicitase al Banco o a una entidad vinculada al Banco que devuelva dinero en efectivo o activos al Solicitante o a cualquier otra entidad con derecho a recuperar el importe retroactivo, el Cliente acepta reembolsar de inmediato al Banco o a la entidad correspondiente vinculada al Banco el efectivo o los activos en cuestión más los intereses calculados al tipo de mercado.
- 25.4 No obstante lo anterior, se autoriza con carácter irrevocable al Banco o cualquier otra entidad vinculada al Banco a descontar de la cuenta del Cliente cualquier efectivo o activo que deba devolverse al Solicitante o a cualquier otra entidad con derecho a recuperar el importe retroactivo, sin necesidad de previo aviso. Si se plantease una solicitud del Solicitante o de cualquier otro tercero autorizado o autoridad para devolverle a este o a otra entidad con derecho a recuperar el importe retroactivo cualquier dinero en efectivo u otro bien recibido de este como parte del rescate, después de que el Cliente haya cerrado su cuenta, el Cliente acepta y se compromete a reembolsar inmediatamente al Banco o a cualquier otra entidad vinculada al Banco, independientemente de que la solicitud del Solicitante o del tercero autorizado se haya planteado antes o después del cierre de la cuenta del Cliente. En todo caso, es responsabilidad exclusiva del Cliente oponerse a la solicitud del Solicitante, del tercero autorizado o de la autoridad, si el Cliente considerase que dicha solicitud no es legítima. El Banco no tendrá ninguna obligación de adoptar ninguna medida para oponerse a dicha solicitud.

## 26. Inversiones en productos complejos.

### 26.1 Relaciones entre el Cliente y el Banco

Se considerarán productos complejos, entre otros, productos derivados, futuros, opciones, swaps, warrants, turbowarrants, contratos por diferencias (CFD), fondos de inversión libre (hedge funds), fondos de fondos de inversión libre (fondos de hedge funds) – no UCITS, Capital Riesgo (Private Equity), fondos inmobiliarios, bonos, notas, depósitos o cualquier producto estructurado que incluya derivados o apalancamiento. En el caso de derivados normalizados, el Banco ejecutará estas transacciones de conformidad con las normas, directivas, prácticas y especificaciones contractuales de las bolsas y mercados en cuestión, a través de los intermediarios que elija. También puede actuar como contraparte.

Para los derivados OTC no normalizados, el Banco y las contrapartes elegidas por el Banco acordarán las especificaciones contractuales, observando las instrucciones específicas emitidas por el Cliente. El Cliente libera al Banco de toda responsabilidad en relación con la elección de contrapartes. Asimismo, debido al contenido de los acuerdos marco que normalmente rigen las transacciones que el Banco celebra con sus contrapartes, el Cliente acepta que no puede reivindicar ningún derecho contra contrapartes con las que el Banco celebre las transacciones.

Solo serán vinculantes para la ejecución de las transacciones los documentos y las declaraciones que establezca el Banco. Solo se recurrirá a ellos para determinar las ganancias y/o pérdidas, excluyéndose cualquier otro informe o documento. Para los instrumentos derivados OTC no normalizados, el Banco enviará estados de cuenta al Cliente y este deberá notificar al Banco cualquier error dentro de los tres días hábiles siguientes al cierre de las transacciones.

El Cliente reconoce que determinadas bolsas de valores exigen límites de posiciones y se compromete a cumplir con los mismos en relación con la posición global del Cliente, independientemente de que las transacciones del Cliente se tramiten a través de uno o varios Bancos. En el caso de que se superen los límites de posiciones autorizados y/o los límites de notificación establecidos por la normativa de los mercados regulados en cuestión para controlar los límites de posiciones, el Cliente autoriza expresamente al Banco, en respuesta a una solicitud de una bolsa de valores, a revelar la identidad, o la posición o posiciones del Cliente, o a liquidar la posición o las posiciones del Cliente si ello posibilita que no se revele el nombre del Cliente, sin necesidad de que el Banco tenga que informar previamente al Cliente.

El Cliente confirma conocer y entender los riesgos asociados a las transacciones con derivados y acepta asumir en exclusiva esos riesgos. El Banco no asumirá ninguna responsabilidad al respecto.

### 26.2 Venta de opciones con cobertura

Las órdenes del Cliente para vender una opción de venta o de compra con cobertura solo serán ejecutadas por el Banco si el Cliente hubiera depositado en el Banco un número suficiente de valores subyacentes o la liquidez necesaria para pagar las opciones ejercitadas. Los valores subyacentes se bloquearán en la cuenta del Cliente durante el tiempo que dure la opción.

Al dar instrucciones para vender una opción con cobertura, el Cliente transfiere al Banco, como garantía, la titularidad de los respectivos valores subyacentes o de la liquidez que sean necesarios para cubrir la transacción y autoriza al Banco a transferir la titularidad o a depositar dichos valores en concepto de garantía en su banco corresponsal o en cualquier bolsa de valores o cámara de compensación



que corresponda. Esta transferencia de la titularidad en concepto de garantía continuará vigente mientras permanezca abierta la posición corta del Cliente.

Al dar instrucciones para vender una opción de compra con cobertura, el Cliente también confía al Banco la tarea de confirmar la entrega de los valores, si se ejercita la opción, al banco corresponsal.

### 26.3 Aportación de margen

- a. Si el Cliente ordena al Banco que realice una transacción sujeta a reposiciones de margen (por ejemplo, venta de opciones de compra y venta sin cobertura, compra/venta de futuros financieros, transacciones a plazo), el Cliente deberá proporcionar el margen inicial requerido. Se proporcionará al Banco el margen inicial mediante la pignoración o la transferencia de la titularidad a efectos de garantía de activos reconocidos por el Banco, o utilizando un límite de crédito concedido por el Banco por el importe de dicho margen. La garantía se valorará de conformidad con los principios del Banco con respecto a las garantías prendarias.
- b. Los márgenes serán fijados por el Banco y podrán cambiar, en cualquier momento y sin previo aviso, conforme a la evolución del mercado (por ejemplo, cuando se produzcan fluctuaciones significativas en los precios) o la normativa aplicable. Si el valor de la garantía prestada al Banco de conformidad con lo dispuesto anteriormente dejase de cubrir el margen fijado por el Banco (en particular, después de registrarse pérdidas en una transacción) o el Banco considerase, según su propio criterio, que el valor de dicha garantía ya no es suficiente para cubrir los créditos del Banco que le adeude el Cliente, el Cliente estará obligado a proporcionar un margen adicional (requerimiento de reposición adicional de margen). En este caso, el Cliente se compromete a cumplir la totalidad del requisito de margen en el plazo de un día hábil (o en un plazo más breve que fije el Banco) a partir de la notificación del Banco sobre dicha insuficiencia (por teléfono, correo electrónico o postal).
- c. Si el Cliente no responde, por cualquier motivo, al requerimiento de reposición adicional de margen dentro del plazo establecido en el párrafo anterior, las reclamaciones del Banco contra el Cliente serán exigibles inmediatamente y el Banco estará autorizado a liquidar inmediatamente, según su propio criterio y sin otras formalidades o notificaciones, la totalidad o algunas de las transacciones abiertas del Cliente y/o a realizar la totalidad o algunos de los activos aportados por el Cliente en concepto de garantía según los Términos y Condiciones Generales. En tal situación, el Banco también tendrá derecho, a su discreción y sin incurrir en ninguna responsabilidad por las consecuencias de su decisión, a aplazar la aplicación de las medidas descritas anteriormente mediante la cobertura del margen adicional a través de un cargo a corto plazo en la cuenta del Cliente.

### 26.4 Liquidación de contratos

- a. Las posiciones largas o de compra en opciones que sean "in the money" y con entrega física o liquidación en efectivo (sin perjuicio de lo dispuesto en el siguiente apartado b)) se ejercitarán automáticamente el día de la expiración de la opción, a menos que el Banco reciba instrucciones expresas en sentido contrario, de acuerdo con la práctica del mercado.
- b. Para posiciones (largas o de compra/cortas o venta) en tipos y commodities (incluidos metales preciosos), el Banco cerrará las posiciones en el último día de ejecución posible (es decir, el último día anterior a la "fecha de la primera notificación"), a menos que el Banco reciba instrucciones expresas en sentido contrario, según las normas del mercado aplicables.
- c. En el caso de transacciones con derivados normalizados, el Banco estará autorizado a liquidar la totalidad o una parte de las posiciones abiertas del Cliente, inmediatamente y sin informar al Cliente de antemano, si el Cliente no aportase pagos de margen.
- d. En el caso de transacciones con derivados no normalizados, el Banco estará autorizado a liquidar la totalidad o una parte de las transacciones del Cliente, inmediatamente y sin informar al Cliente de antemano, si se produjese alguno de los siguientes supuestos:
  - i. el Cliente se retrase en el cumplimiento de una obligación de pago o entrega asumida en el marco de una transacción;
  - ii. el Cliente vulnere una obligación asumida en virtud de estos Términos y Condiciones Generales, en particular la obligación de responder a un requerimiento de reposición adicional de margen;
  - iii. el Cliente vulnere una obligación asumida en virtud de otro contrato o en otras relaciones con el Banco;
  - iv. el Cliente solicite que la relación de la cuenta del Cliente con el Banco se termine y/o que se transfiera la mayoría de los activos que conformen la cartera del Cliente;
  - v. se produzca un caso de compensación de conformidad con el acuerdo marco suscrito entre el Banco y la contraparte concreta (en particular, la quiebra o la falta de pago de la contraparte) que lleve a la liquidación anticipada de la totalidad o de algunas de las transacciones formalizadas por el Banco con la contraparte en cuestión;
  - vi. Como resultado de operaciones con derivados, el Banco y/o el Cliente están sujetos a ciertos requisitos legales en caso de que no hayan sido satisfechos; (tales como una obligación de suscribir un acuerdo de intercambio de márgenes variables).
  - vii. el Cliente se declare insolvente, pierda derechos civiles o su capacidad jurídica.

- e. En el supuesto de que se produzca la liquidación anticipada de una o varias transacciones, todas las obligaciones (vencidas y no vencidas todavía) que aún no hayan sido ejecutadas como parte de las transacciones afectadas serán canceladas y reemplazadas por la obligación de pagar un valor de liquidación. El valor de liquidación constituye el valor de reposición de las transacciones liquidadas (es decir, el importe correspondiente a la conclusión de transacciones con las mismas características que las transacciones liquidadas en la fecha de liquidación anticipada), más cualquier importe vencido pero no pagado por el Cliente como parte de dichas transacciones, menos los importes adeudados pero no pagados al Cliente en el marco de dichas transacciones. Se considerará que el valor de liquidación calculado por el Banco es exacto, definitivo y vinculante para las partes, excepto en caso de error manifiesto por parte del Banco. Todo importe calculado que deba pagarse en una moneda distinta del EUR se convertirá al tipo de cambio aplicable a la fecha de la liquidación anticipada.
- f. El valor de liquidación calculado de esta forma deberá abonarse al Cliente (si es una cifra negativa) o ser abonada por el Cliente (si fuera una cifra positiva) en un plazo de tres (3) días hábiles a partir de la notificación del Banco. No obstante, el Banco tendrá derecho a compensar su obligación de pagar cualquier valor de liquidación con el resto de los créditos que le adeude el Cliente, cualquiera que sea su origen, fecha de vencimiento o moneda de denominación, y sin tener en cuenta la garantía que se haya acordado expresamente a este respecto.

## 27. Otras disposiciones

### 27.1 Las órdenes podrán remitirse:

- por correo, fax, correo electrónico, en cuyo caso será necesaria la firma manuscrita, o la firma electrónica, del Cliente;
- haciendo uso de la web del Banco;
- verbalmente, junto con la firma del correspondiente formulario, o por teléfono.

La sola transmisión al Banco de una orden en los términos arriba descritos supondrá la autorización de dicha orden. La validación de una orden a través de la web del banco tendrá el mismo valor que la firma original del Cliente, así como el mismo valor probatorio que un documento original por escrito.

Todas las cantidades recibidas o las transferencias realizadas por el Banco serán abonadas o cargadas, con sujeción a los límites de los activos disponibles o del crédito concedido, a la cuenta abierta en la moneda correspondiente o, en su defecto, en la moneda de referencia elegida por el Cliente cuando se abrió la cuenta, salvo que se hayan dado órdenes en sentido contrario.

El Banco se reserva a bloquear una o más órdenes:

- Cuando la seguridad del correspondiente instrumento de pago resulte comprometida, p.ej., debido a un problema o fallo técnico, o debido a ataques de piratería informática;
- Cuando el Banco tenga razones para sospechar (por ejemplo, cuando haya identificado operaciones que puedan resultar sospechosas) o haya recibido alguna notificación indicando la existencia de un incidente en relación con la orden;
- Para aquellas órdenes que impliquen la disposición de una línea de crédito, cuando haya alguna razón por la cual el Banco pueda considerar que el Cliente no será capaz de cumplir con sus compromisos financieros (por ejemplo, porque el saldo de la cuenta de pago es insuficiente para cubrir la ejecución de órdenes, o cuando se haya alcanzado el límite máximo para descubiertos acordado entre el Banco y el Cliente).
- Cuando el Banco esté obligado por ley a realizar dicho bloqueo.

En caso de concurrencia de cualquiera de los supuestos anteriores, el Banco deberá informar de los mismos al Cliente, cuando fuera posible, antes de proceder al bloqueo de la orden, y de acuerdo con los presentes términos y condiciones, salvo cuando facilitar dicha información se encuentre prohibida legalmente.

El Banco no será responsable de cualesquiera daños que puedan generarse por el bloqueo de una o varias órdenes, o por la falta de, o retraso en facilitar, información respecto de dicho bloqueo, excepto en los casos de negligencia grave.

27.2 Sin perjuicio de los otros derechos del Banco, si el total de las órdenes excede de los activos disponibles o de los límites del crédito concedidos al Cliente, el Banco decidirá, a su discreción, las órdenes que se ejecutarán, en su totalidad o en parte, con independencia de la fecha en que se dio la orden al Banco o en que este la recibió. De igual modo, el Banco estará autorizado para cubrir cualquier débito en el balance usando cantidades disponibles en otras monedas o en otras cuentas del Cliente. El Banco podrá también, sin estar obligado a ello, conceder línea de crédito temporal reembolsable en el plazo de un mes, sin que el Cliente tenga derecho a exigir su concesión. En tal caso, el descubierto devengará intereses hasta que se compense.

27.3 El Cliente autoriza expresamente al Banco para que disponga que terceros, en España o en el extranjero y escogidos por el Banco, actúen como subcustodios, entidades centrales de depósito colectivo o bancos corresponsales del Banco en relación con los fondos, los instrumentos financieros y demás activos del Cliente. En la mayoría de los casos, estos activos se mantienen con dichos terceros en nombre del Banco, pero en todos los casos bajo el riesgo exclusivo del Cliente. Los activos podrán ser subdepositados por dichos

terceros con otros terceros que no sean hayan sido seleccionados por el Banco. El Cliente acepta que los activos y todos los derechos que se deriven de los mismos puedan estar sujetos a leyes, reglamentos, usos, convenciones, impuestos, restricciones, cargos de países extranjeros y distintas medidas adoptadas por autoridades extranjeras. El Cliente acepta también que los activos y todos los derechos que se deriven de los mismos pueden estar sujetos a derechos de garantía, gravámenes o derechos de compensación a favor de terceros. El Cliente acepta asumir todos los riesgos financieros y legales, así como los riesgos de cualquier otra naturaleza que se deriven directa o indirectamente del depósito de fondos, instrumentos financieros u otros activos por parte del Banco con terceros o que se deriven directa o indirectamente de actos u omisiones de terceros, incluido el riesgo de pérdida permanente de estos fondos, instrumentos financieros y otros activos. El Banco no asumirá esos riesgos. Las limitaciones de la responsabilidad del Banco previstas en los presentes Términos y Condiciones Generales también se aplicarán a las obligaciones del Banco que se deriven de su condición de custodio de fondos, instrumentos financieros y demás activos del Cliente. En particular, el Banco sólo será responsable cuando exista negligencia grave o dolo de su parte en la selección de terceros, pero no asumirá ninguna responsabilidad por la pérdida o por la no restitución que se derive de actos u omisiones de dichos terceros, o de hechos que afecten a los fondos, instrumentos financieros y demás activos depositados en terceros. En principio, los Clientes no podrán ejercer sus derechos sobre fondos, instrumentos financieros y otros activos contra un tercero con el que el Banco mantenga activos. No obstante, el Banco podrá, a su discreción, liberarse de sus obligaciones transfiriendo al Cliente los derechos que mantenga contra dichos terceros. El Cliente pagará todos los cargos, comisiones, impuestos, tasas y otras retenciones que se apliquen o en las que se incurra.

- 27.4 El Cliente es conocedor de que el Banco está sujeto a supervisión por parte de autoridades extranjeras y jurisdicciones extranjeras en relación con sus actividades comerciales en nombre del Cliente y que los activos mantenidos por el Banco o terceros por cuenta del Cliente pueden estar sometidos a investigaciones y medidas, incluidos vetos de información, órdenes de congelación, decomisos o embargos en países extranjeros. El Cliente acepta que todas las consecuencias de estas medidas forzosas serán válidas con respecto a él, sus activos y su cuenta, o en su contra, pudiendo así tener como efecto que sus activos puedan ser bloqueados o incluso deducidos de la cuenta. Asimismo, el Cliente es conocedor de que las autoridades y/o las bolsas pueden emitir solicitudes de medidas forzosas, incluidos cierres, en relación con las operaciones y el Cliente acata dichas solicitudes, aun cuando se dirijan al Banco. El Banco estará autorizado además para adoptar cualquier medida que considere apropiada para garantizar el cumplimiento de dichas medidas reglamentarias o judiciales y para proteger los intereses del Banco.
- 27.5 Cuando se abonen fondos, instrumentos financieros u otros activos en una cuenta abierta por el Cliente en el Banco sobre la base de una orden, una notificación de transferencia o como parte de cualquier otra transacción, antes de que el Banco reciba la correspondiente cobertura, el ingreso se entenderá realizado “bajo reserva” aunque el Banco no lo haya indicado expresamente. Si el Banco no recibiera los activos, o si la recepción de dichos activos fuera incierta, estará expresamente autorizado para descontar los activos indebidamente abonados, así como otros cargos asociados, en la cuenta del Cliente, en cualquier momento y sin límite de tiempo. Alternativamente, el Banco tendrá derecho a bloquear estos activos hasta que se haga efectivo el cobro.
- 27.6 El Cliente facilitará al Banco una notificación con antelación razonable antes de cualquier retirada de activos. El Banco se reserva expresamente el derecho a no ejecutar retiradas de efectivo, liquidaciones en efectivo y otras transacciones, tales como entregas de títulos físicos o entregas físicas de metales preciosos, que interrumpan el registro documental (“pruebas documentales”) y/o excedan el importe de 50 000 EUR (cincuenta mil euros)], en particular si el Cliente no proporciona las explicaciones y justificaciones apropiadas sobre los motivos de dicha transacción. En este caso, el Cliente y el Banco acuerdan que el Banco tendrá derecho a ejecutar su obligación de restitución mediante un pago que no sea una retirada en efectivo o cualquiera de las operaciones anteriormente mencionadas, como, por ejemplo, mediante transferencia electrónica, siempre que dicha transferencia se realice en un país que esté sujeto al intercambio automático de información de acuerdo con los estándares de la OCDE.
- 27.7 El Cliente autoriza al Banco a bloquear sus activos, o a adoptar cualquier otra medida que considere conveniente tras una impugnación extracontractual comunicada al Banco por terceros sobre los activos del Cliente o si el Banco estuviera informado, incluso de forma no oficial, de actividades ilegales reales o presuntas del Cliente, sus representantes o titulares reales, o cuando existan reclamaciones de terceros sobre los activos mantenidos por el Cliente con el Banco.
- 27.8 La incapacidad civil o el fallecimiento del Cliente deben notificarse al Banco. En tanto que el Banco no reciba dicha notificación, el Banco no será responsable de las operaciones realizadas por los cotitulares de la cuenta o por sus apoderados después del momento del fallecimiento o después de que se haya producido la incapacitación civil del Cliente. Salvo cuando exista una disposición expresa en contrario, los mandatos y poderes otorgados por el Cliente al Banco o a terceros al respecto de las relaciones entre el Banco y el Cliente no se extinguirán con la incapacidad civil o el fallecimiento del poderdante. Tendrán validez hasta el día hábil siguiente a la recepción por parte del Banco de una revocación por escrito del Cliente o, en caso de incapacidad o fallecimiento del Cliente, de un representante del Cliente incapacitado o fallecido, sin perjuicio de la ejecución de las operaciones en curso.

## 28. Información sobre la naturaleza y los riesgos asociados a los instrumentos financieros

Todas las inversiones en instrumentos financieros, metales preciosos, divisas y otros activos están sujetas a los movimientos del mercado y el Cliente puede, por tanto, obtener ganancias, pero también puede sufrir pérdidas. El buen rendimiento pasado no constituye una garantía de un buen rendimiento futuro. El Cliente solo debería realizar inversiones con las que esté familiarizado y que resulten adecuadas considerando sus circunstancias y recursos financieros.



El Banco ha informado al Cliente sobre la naturaleza y los riesgos derivados de las transacciones con instrumentos financieros en el apéndice de los presentes Términos y Condiciones Generales, bajo el título “Riesgos asociados a los instrumentos financieros” también llamado Folleto MiFID, que ha sido entregado al Cliente y que forma parte integrante del presente documento. El Cliente confirma haber recibido, leído y comprendido este documento y declara que conoce y acepta asumir los riesgos relacionados con la ejecución de dichas transacciones y la tenencia de instrumentos financieros. El Banco no será responsable de las variaciones que se produzcan en el valor de los activos del Cliente. El Cliente confirma además que el Banco ha respondido a todas las dudas que pudiera haber tenido en relación con los riesgos mencionados.

## III. Servicios de pago

### 29. Definiciones

Las cláusulas de esta sección III, por referirse de forma concreta a servicios de pago, se denominarán, en adelante como “Condiciones de los Servicios de Pago”, constituyendo un anexo a los Términos y Condiciones Generales del Banco.

Los términos que aparecen con mayúscula inicial en estas Condiciones de los Servicios de Pago tendrán el significado que se les atribuye a continuación:

1. **Días Hábiles** significa cualquier día en el que el Banco esté abierto al público en la ciudad de Madrid y durante el cual el Banco lleve a cabo actividades que permitan la ejecución de Transacciones de Pago;
2. **Incidente** significa la pérdida o el robo de un Instrumento de Pago, la divulgación a un tercero (incluso de manera involuntaria o simplemente supuesta) de cualquier código de acceso a un Instrumento de Pago, la apropiación indebida o cualquier otro uso no autorizado de un Instrumento de Pago por parte del Cliente o de un tercero, así como la pérdida, el robo o la divulgación a un tercero (incluso de manera involuntaria o simplemente supuesta), la apropiación indebida o cualquier otro uso no autorizado de las características de seguridad personalizadas del Cliente;
3. **Estado miembro** significa un Estado miembro de la Unión Europea. Los Estados que son parte del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo (“EEE”), que no sean Estados miembros de la Unión Europea, están asimilados a los Estados miembros de la Unión Europea, dentro de los límites definidos por dicho acuerdo y por los actos relacionados;
4. **Beneficiario** significa un Usuario de Servicio de Pago que es el destinatario previsto de los fondos que han sido objeto de una Transacción de Pago;
5. **Cuenta de Pago** significa una cuenta mantenida en nombre y representación del Cliente que se utiliza para la ejecución de las Transacciones de Pago;
6. **Instrumento de Pago** significa cualesquiera dispositivos personalizados y/o conjunto de procedimientos acordados por el Cliente y el Banco en las presentes Condiciones de los Servicios de Pago y utilizados por el Cliente para iniciar una Orden de Pago;
7. **Orden de Pago** significa cualquier instrucción de un Usuario del Servicio de Pago solicitando la ejecución de una Transacción de Pago;
8. **Proveedor de Servicios de Pago** significa cualquier profesional autorizado para prestar servicios de pago;
9. **Usuario del Servicio de Pago** significa una persona física o jurídica, incluido el Cliente, que utilice un servicio de pago en calidad de Ordenante o Beneficiario, o ambos;
10. **Transacción de pago** significa cualquier acto iniciado por un Usuario del Servicio de Pago mediante el cual este transfiere o retira fondos (por ejemplo, el depósito y la retirada de efectivo desde una Cuenta de Pago, pagos efectuados en virtud de una orden de débito directo, transferencias, órdenes permanentes);
11. **Ordenante** significa un Usuario del Servicio de Pago que da una Orden de Pago;
12. **Identificador Único** es el Código Internacional de Cuenta Bancaria (acompañado de las iniciales “IBAN”) y, si procede, el Código de Identificación Bancaria (acompañado de las iniciales “BIC”) que debe facilitar el Cliente:
  - para permitir la identificación de su Cuenta de Pago y/o
  - para permitir la identificación de la cuenta de pago del otro Usuario del Servicio de Pagos de manera que el Banco pueda proceder a la correcta ejecución de una Orden de Pago.
13. **El proveedor del servicio de iniciación de pagos** es un proveedor de servicios de iniciación de pagos, siendo servicios que consisten en iniciar una orden de pago a petición de un usuario del servicio de pagos en relación con una cuenta de pagos mantenida con otro proveedor de servicios de pago

14. **Consumidor:** una persona física que, en los contratos de servicios de pago objeto de la presente Directiva, actúa con fines ajenos a su actividad económica, comercial o profesional

## 30. Alcance

A menos que se especifique lo contrario, estas Condiciones de los Servicios de Pago tienen por objeto regular los derechos y las obligaciones del Banco y del Cliente para cualquier Transacción de Pago realizada cuando:

- el Proveedor de Servicios de Pago de la contraparte del Cliente para la Transacción de Pago correspondiente, que puede ser el Banco, está ubicado en España o en otro Estado miembro, y
- la Transacción de Pago se realiza en euros o en la moneda de un Estado miembro.

Cualquiera que sea es estatuto de consumidor o no consumidor del Cliente usuario del servicio de pago

Estas Condiciones de los Servicios de Pago no se aplican a, inter alia:

- actividades de intercambio, es decir, las operaciones de efectivo por efectivo en las que el Banco no intercambia fondos utilizando fondos mantenidos en la Cuenta de Pago del Cliente;
- pagos basados en uno de los siguientes documentos en papel:
  - i. un cheque;
  - ii. una letra de cambio;
  - iii. un documento en papel que puede utilizarse para adquirir productos o servicios, por ejemplo, vales de servicio;
  - iv. cheques de viaje; o
  - v. un giro postal tal y como lo define la Unión Postal Universal;

Transacciones de pago relacionadas con el mantenimiento de activos de valores, incluidos dividendos, rentas u otras distribuciones, o rescate o venta, realizados por el Banco.

Todos los servicios que no se rigen por estas Condiciones de los Servicios de Pago se rigen por los términos y condiciones generales del Banco.

## 31. Principales características y descripción de los servicios de pago e Instrumentos de Pago facilitados por el Banco

### 31.1. Transferencias de fondos y órdenes permanentes

La transferencia de fondos es un servicio de pago mediante el cual el Cliente, actuando como Ordenante, da una Orden de Pago al Banco dándole instrucciones a éste para que, mediante un cargo en su Cuenta de Pago, transfiera fondos disponibles o fondos disponibles a través de una línea de crédito, y realice un abono en una cuenta de pago de un Beneficiario. De acuerdo con las instrucciones del Cliente, se podrá realizar una transferencia:

- de forma puntual;
- o bien en intervalos regulares, siempre al mismo Beneficiario y por el mismo importe, en cuyo caso será una orden permanente.

Una orden permanente, a menos que se especifique lo contrario, será válida hasta que el Cliente la revoque expresamente.

En cualquier caso, antes de dar instrucciones para que se realice una transferencia o se implemente una orden permanente, el Cliente solicitará la comunicación, en papel con membrete del Proveedor de Servicios de Pago del Beneficiario, del Identificador Único de la cuenta de pago del Beneficiario en la que deberán abonarse los fondos, con el fin de reducir el riesgo de error a la hora de realizar dicha transferencia u orden permanente.

La transferencia de fondos implica igualmente la posibilidad de que el Banco abone en la Cuenta de Pago del Cliente fondos transmitidos al Banco por un Ordenante (que puede ser el propio Cliente), a favor del Cliente, que actúa como Beneficiario, a través del Proveedor de Servicios de Pago del Ordenante.

### 31.2. Retiradas

La retirada es un servicio de pago mediante el cual un Cliente retira de su Cuenta de Pago en la ventanilla del Banco, una cantidad determinada de efectivo que se carga en su Cuenta de Pago.

### 31.3. Depósitos en una Cuenta de Pago

El depósito es un servicio de pago mediante el cual un Cliente entrega al Banco, en la ventanilla del Banco, una cantidad determinada de efectivo que se abonará en su Cuenta de Pago o en una cuenta de pago perteneciente a un tercero y abierta en los libros del Banco.

El servicio de depósito implica igualmente la posibilidad de que el Banco abone en la Cuenta de Pago del Cliente la cantidad de dinero en efectivo entregada, a favor del Cliente, por un tercero en la ventanilla del Banco.

### 31.4. Débito directo

El débito directo es un servicio de pago mediante el cual un Cliente paga, de forma puntual o automáticamente, cualquier factura y cobros de su elección mediante un adeudo directamente en su Cuenta de Pago. El Cliente en cuestión debe autorizar al Beneficiario correspondiente, al Proveedor de Servicios de Pago del Beneficiario y/o al Banco para que domicilie los cobros del Beneficiario en su Cuenta de Pago. El Beneficiario inicia entonces la Transacción o las Transacciones de Pago para la liquidación de cobros sobre la base de la autorización que le otorga el Cliente.

## 32. Descripción de las medidas de protección

### 32.1. Descripción general de los dispositivos de seguridad del Instrumento de Pago

Los procedimientos operativos de los Instrumentos de Pago descritos anteriormente se explican en el manual de instrucciones y requisitos técnicos (el "Manual"). El Cliente confirma que entiende el funcionamiento de los Instrumentos de Pago y se compromete a cumplir todas las instrucciones y condiciones para el uso de los Instrumentos de Pago, facilitadas y actualizadas regularmente por el Banco. El Cliente puede ponerse en contacto con su banquero personal si tiene alguna pregunta relacionada con las instrucciones y condiciones para el uso de los Instrumentos de Pago.

El Cliente se compromete a cumplir el Manual. Mediante la firma de estas Condiciones de los Servicios de Pago, el Cliente confirma haber recibido una copia del Manual. El uso de Instrumentos de Pago constituye la aceptación por parte del Cliente de las disposiciones y las condiciones para su uso de acuerdo con lo definido por el Banco y de todas las actualizaciones y modificaciones posteriores que el Banco pueda comunicar por cualquier medio apropiado en cada momento.

### 32.2. Normas de seguridad aplicables al uso de Instrumentos de Pago

El Banco llama la atención del Cliente sobre la importancia de que el Cliente tome todas las medidas y precauciones necesarias para preservar la seguridad de los Instrumentos de Pago. Los Instrumentos de Pago facilitados por el Banco (incluidas las características de seguridad personalizadas) no deberán transmitirse y serán estrictamente personales. Asimismo, el Cliente confirma que entiende el alcance de las medidas de seguridad descritas en el presente documento y se compromete a cumplirlas.

### 32.3. Servicios de pago a través de Internet

#### a. Confidencialidad de las características de seguridad personalizadas

El Cliente se compromete por el presente a hacer todo lo posible por preservar la confidencialidad de las características de seguridad personalizadas que permitan el acceso a servicios de pago a través de Internet (incluidos números de seguridad, contraseñas o cualquier otra información que permita el acceso a estos servicios y la identificación segura del Cliente), independientemente del medio en el que se le hayan facilitado las características de seguridad personalizadas. En este sentido, el Cliente se compromete asimismo a:

- no escribir sus características de seguridad personalizadas en ningún lugar, ni siquiera de manera codificada;
- utilizar siempre sus características de seguridad personalizadas preservándolas de miradas y oídos ajenos;
- no distraerse nunca durante una transacción, incluyendo cuando alguna persona le ofrezca su ayuda, y asegurarse de que no introduce sus características de seguridad personalizadas delante de dicha persona;
- consultar regularmente sus Cuentas de Pago para detectar cualquier transacción sospechosa.

Por razones de seguridad, las contraseñas requeridas por los procedimientos de acceso e inicialmente facilitadas por el Banco deben modificarse en el primer uso que se haga de cualquier servicio de pago a través de Internet. Asimismo, se recomienda encarecidamente que el Cliente modifique periódicamente las contraseñas requeridas. Cuando el Cliente cambie sus contraseñas, deberá asegurarse de que sus contraseñas no están conformadas por combinaciones fácilmente identificables (como su identificador, apellido o nombre o fecha de nacimiento o los de una persona cercana (cónyuge, hijo, etc.) y, en términos más generales, una palabra o combinación de palabras, una palabra escrita al revés, una palabra seguida de un dígito o un año, una contraseña utilizada para otros fines (incluido el correo electrónico personal, etc.). En particular, el Cliente optará por utilizar una contraseña de longitud suficiente y compuesta, siempre que sea posible, de una combinación de letras, números y signos de puntuación o caracteres especiales, así como combinando mayúsculas y minúsculas. El Banco podrá, a su discreción, imponer una fecha de vencimiento para las contraseñas, superada la cual el Cliente no podrá acceder a los servicios de pago a través de Internet sin una modificación previa de su(s) contraseña(s).

**b. Equipos informáticos**

Internet es una red internacional de telecomunicaciones a la que el Cliente puede acceder a través de cualquier equipo adecuado, como, por ejemplo, un ordenador o cualquier otro dispositivo similar. Para acceder a los servicios de pago del Banco a través de Internet, el Cliente deberá cumplir los requisitos técnicos (relativos a hardware y software) según se describe en el Manual facilitado por el Banco. El Manual describe, en particular, los navegadores web y los requisitos mínimos del sistema para utilizar los servicios de pago del Banco a través de Internet. El Cliente tomará todas las medidas necesarias para garantizar que las características técnicas de su ordenador personal, su software y su conexión a Internet le permitan acceder al sitio web del Banco y a los servicios de pago por Internet de manera segura.

El Cliente es totalmente responsable del correcto funcionamiento de sus propios dispositivos informáticos, módem y acceso telefónico o a través de Internet. El Cliente se asegurará de que dichos dispositivos no tengan ningún problema o virus aparente y ofrezcan la seguridad suficiente para evitar el riesgo de que un tercero pueda acceder a datos relacionados con los servicios de pago prestados. El Cliente hará todo lo posible por mantener dicha seguridad. El Cliente garantizará asimismo que no existe ningún riesgo de que programas o virus hostiles invadan y deterioren los sistemas informáticos utilizados para prestar los servicios de pago. En particular, el Cliente garantizará que la seguridad de su ordenador personal es suficiente y actualizará regularmente el antivirus y el software antispyware, así como su firewall personal.

El Cliente soportará todos los riesgos técnicos, como puede ser la interrupción del suministro eléctrico, la no disponibilidad de líneas de comunicación, el funcionamiento inadecuado o la sobrecarga de los sistemas o redes.

Asimismo, el Cliente confirma que está familiarizado con Internet y que conoce las características técnicas del mismo, incluyendo las actuaciones técnicas relacionadas y el tiempo de respuesta para descargar o transferir información en Internet.

Por otra parte, el Cliente es conocedor de que deberá suscribirse a un Proveedor de Servicios de Internet (ISP) de su elección para obtener acceso a los servicios de pago prestados por el Banco a través de Internet. En este contexto, el Cliente acepta y entiende que es responsable de la selección de su ISP y de la configuración de los términos y condiciones de su relación. El Banco no será responsable de los riesgos creados por el acceso a Internet y por la transmisión de datos desde o hacia el Cliente, en particular en caso de conflicto entre el Cliente y el ISP en relación con la naturaleza personal y/o confidencial de los datos del Cliente, el coste de la transmisión, el mantenimiento de las líneas telefónicas y de las estructuras de Internet o la interrupción de los servicios.

**c. Uso seguro**

El Cliente será responsable del uso adecuado de los servicios de pago a través de Internet de conformidad con lo dispuesto en el Manual, los requisitos técnicos, las instrucciones de seguridad y cualquier otra instrucción facilitada por el Banco. Dichas instrucciones se facilitarán a través de los medios de comunicación acordados.

El Cliente se compromete a cumplir todas las instrucciones de seguridad facilitadas por el Banco.

En circunstancias normales, se accederá a los servicios de pago por Internet a través del sitio web del Banco (salvo en caso de indisponibilidad de dicho sitio web, por ejemplo, en caso de mantenimiento). Para reducir el riesgo de acceso no autorizado a los servicios de pago prestados al Cliente por parte de terceros, el Cliente solo debe conectarse directamente al sitio web del Banco y no indirectamente, por ejemplo, a través de enlaces. Cualquier acceso indirecto por parte del Cliente al sitio web del Banco será exclusivamente por cuenta y riesgo del Cliente.

El Cliente estará conectado a los servicios de pago a través de Internet durante un periodo de tiempo limitado y cerrará la sesión en cuanto haya completado sus operaciones. En este contexto, el Cliente entiende que, una vez iniciada la sesión, el Cliente permanece conectado a los servicios de pago a través de Internet hasta que proceda a cerrar la sesión haciendo clic en la sección de cierre de sesión en el sitio web. El cierre de sesión en el sitio web del Banco no es automático.

**d. Acceso a los servicios de pago a través de Internet o a través de e-mail seguro (secured e-mail)**

El acceso a los servicios de pago a través de Internet presupone que el Cliente ha remitido previamente al Banco, debidamente firmado y completado, el documento de solicitud y que el Banco ha aceptado dicha solicitud.

El acceso a los servicios de pago a través de Internet está protegido por un sistema de seguridad multinivel. Por ejemplo, el Cliente no puede acceder a los servicios de pago prestados por el Banco a través de Internet sin identificarse.

El Cliente se identifica exclusivamente utilizando los dispositivos técnicos y las características de seguridad personalizadas facilitadas por el Banco y de acuerdo con los procedimientos determinados por el Banco (por ejemplo, en el Manual).

Se comunica al Cliente una identificación de usuario y una contraseña. El Cliente, una vez recibidas la identificación de usuario y la contraseña, las memorizará y destruirá cualquier soporte material que contenga dicha identificación de usuario y contraseña. La identificación de usuario y la contraseña son características de seguridad personalizadas estrictamente personales para el Cliente, manteniendo el Banco su propiedad.

El Cliente se compromete a no proporcionar a ningún tercero su identificación de usuario y contraseña y a garantizar que su identificación de usuario y contraseña sean confidenciales. En particular, dicha identificación de usuario y contraseña no deberán constar por escrito en ningún documento que mantenga el Cliente o al que pudieran acceder terceros.

El Cliente será responsable de los daños y perjuicios que pueda sufrir debido al incumplimiento de sus compromisos establecidos en el presente documento y, en particular, debido a la revelación de su identificación de usuario y contraseña por no haber cumplido sus obligaciones, en particular cuando se produzca un Incidente. Si se produce un Incidente relacionado con su identificación de usuario y/o contraseña, el Cliente asumirá de los costes de su sustitución.

Si se produce un Incidente, el Cliente informará inmediatamente al Banco de cualquier transacción ilícita de acuerdo con el procedimiento de notificación aplicable cuando se produce un Incidente. El Cliente solicitará nuevas características de seguridad personalizadas. Lo anterior también se aplicará en el caso de que el Cliente no recuerde uno o varios elementos de sus características de seguridad personalizadas. En tal caso, también se recomienda que el Cliente modifique, sin demora, los datos de seguridad que puedan ser modificados por él, en cuyo caso informará al Banco de ello.

El Cliente reconoce y acepta que, si se dan Órdenes de Pago mediante el uso de su identificación de usuario y contraseña, el Banco no está obligado a realizar ninguna verificación de identidad adicional.

**e. Servicios de pago a través de medios no asegurados**

El Cliente autoriza al Banco a aceptar una orden de pago enviada por teléfono, fax u otros métodos de comunicación electrónica, independientemente de la naturaleza de dichas instrucciones sin que sea necesario que el Banco espere su confirmación por escrito.

El Cliente confirma que conoce los riesgos relacionados con el uso de estos métodos de comunicación, en particular los riesgos que pueden surgir de un error, una orden que se ejecuta dos veces, una modificación o un malentendido, la transmisión de instrucciones por una persona no autorizada o del fraude; Por este medio, declara dispuesto a asumir todas y cada una de las consecuencias que puedan ocurrir debido a los riesgos mencionados y exonera al Banco de toda responsabilidad. El Cliente reconoce y acepta que el Banco no proporciona un servicio ininterrumpido durante todo el día para la ejecución de órdenes de pago, sino que únicamente ejecutará dichas órdenes durante las horas de oficina del Banco y que puede producirse un retraso entre la recepción de las ejecuciones y su ejecución.

El Banco se reserva el derecho de exigir, a su entera discreción, a la parte ordenante para que proporcione toda la información destinada a demostrar su identidad. El Banco no incurrirá en responsabilidad alguna por negarse a ejecutar una Orden de pago emitida por una persona cuya identidad no haya sido suficientemente acreditada.

El Cliente acepta que los correos electrónicos se enviarán a través de Internet sin ninguna protección particular. En consecuencia, ni la identidad del Cliente ni del Banco como usuarios de Internet ni el contenido de los mensajes se pueden mantener en secreto. Los flujos de datos entre el Cliente y el Banco también pueden permitir a terceros inferir la existencia de una relación bancaria

### **33. Incidente relacionado con un Instrumento de Pago**

En caso de que se produzca un Incidente relacionado con un Instrumento de Pago remitido por el Banco al Cliente, el Cliente deberá notificárselo inmediatamente al Banco (o a cualquier otra persona designada por este).

El Cliente informará al Banco (o a cualquier otra persona designada por este) del Incidente por teléfono tan pronto como sea posible y en cualquier caso en un plazo de 24 horas a partir de que tenga conocimiento de que se ha producido un Incidente, utilizando la información de contacto facilitada por el Banco en estas Condiciones Generales y Condiciones de los Servicios de Pago y/o en el Manual. Se llama la atención del Cliente sobre el hecho de que, en circunstancias muy excepcionales, la línea telefónica pueda estar ocupada o temporalmente no disponible por motivos técnicos o por motivos ajenos al control del Banco. En tal caso, el Cliente seguirá intentando ponerse en contacto con el Banco hasta que pueda informar al Banco de dicho Incidente.

Siempre que sea posible, el Cliente procurará facilitar al Banco cualquier información que el Banco considere necesaria para identificar al Cliente (por ejemplo, el número de su Cuenta de Pago) y las circunstancias en torno al Incidente (por ejemplo, país, ubicación, fecha y hora de los hechos). El Cliente acepta prestar asistencia al Banco, en la medida en que sea posible, de buena fe para aclarar las circunstancias, facilitar cualquier otra información relevante sobre el Incidente y cumplir los procedimientos que el Banco pueda solicitar en relación con la investigación llevada a cabo por el Banco.

El Cliente deberá confirmar al Banco que se ha producido dicho hecho en un plazo de 24 horas desde la notificación por teléfono del Incidente mediante una declaración detallada al Banco enviada por correo certificado a la dirección facilitada en estas Condiciones Generales y Condiciones de los Servicios de Pago y denunciará el Incidente ante las autoridades policiales pertinentes. La prueba de la denuncia ante la policía debe facilitarse al Banco lo antes posible.

En caso de duda en relación con el Instrumento de Pago que debe bloquearse, el Banco se reserva el derecho de bloquear todos los Instrumentos de Pago emitidos por el Banco y puestos a disposición del Cliente.

En tal caso, el Banco no será responsable de ninguna consecuencia resultante del bloqueo de un Instrumento de Pago tras la notificación de un Incidente por parte de un tercero que se identifique como el Cliente/como persona cercana al Cliente.

## 34. Información que debe facilitarse al Banco para que el Banco ejecute una Orden de Pago

Para que el Cliente inicie una Orden de Pago, el Cliente debe facilitar al Banco el Identificador Único del Ordenante y/o Beneficiario.

El Banco se reserva el derecho de aceptar, sin obligación alguna, la ejecución de una Transacción de Pago basada en otra información que le haya facilitado el Cliente. No obstante, en caso de discrepancia entre el Identificador Único facilitado por el Cliente y cualquier otra información, el Banco podrá, sin incurrir en responsabilidad alguna, basarse exclusivamente en el Identificador Único. En tal caso, los fondos se considerarán transferidos al Beneficiario previsto.

Si el Cliente no facilita el Identificador Único o si este es incorrecto, el Banco, bajo ninguna circunstancia, será responsable de cualquier consecuencia que se derive de la ejecución incorrecta o de la no ejecución de una Orden de Pago y el Cliente asumirá exclusivamente su responsabilidad. En caso de ejecución incorrecta, el Banco, no obstante, hará todo lo posible, siempre que sea razonable y a expensas del Cliente, para recuperar los fondos transferidos a un tercero que no fuera el Beneficiario previsto, pero no podrá, en ningún caso, incurrir en responsabilidad alguna en relación con ello.

## 35. Autorización de las Transacciones de Pago

El Banco actuará de conformidad con las Órdenes de Pago del Cliente.

Se puede dar una Orden de Pago:

- por correo, fax o correo electrónico, en cuyo caso se requiere la firma manuscrita o la firma electrónica, según proceda, del Cliente;
- utilizando la banca por Internet del Banco;
- verbalmente en la ventanilla mediante la firma del formulario pertinente o por teléfono.

La transmisión al Banco de una Orden de Pago en la forma descrita más arriba constituirá la autorización de dicha Orden de Pago. La validación de una Orden de Pago mediante el uso de la banca por Internet tendrá el mismo valor que la firma original del Cliente y tendrá el mismo valor como prueba que un documento original escrito.

## 36. Recepción y validación de una orden de pago

Se considerará que el Banco ha recibido una Orden de Pago:

- si se envía por correo, cuando el Banco la reciba realmente,
- si se envía por correo electrónico, en el momento de la recepción real por parte del Banco,
- en caso de teclear en el contexto de la banca por Internet, en el momento de la validación,
- en caso de comunicación con la oficina del Banco por teléfono, cuando la orden se comunique verbalmente al Banco,
- si se envía por fax, cuando el Banco reciba el fax completo,

entendiéndose que, cualquier Orden de Pago o su consentimiento de la misma recibido por el Banco después 2.00 pm en EUR, 3.00 pm en GBP, 4 pm en USD o en un día hábil, en cualquier momento durante un día no hábil, se considerará que se ha recibido en el siguiente Día Hábil a las 9h00

Asimismo, el Cliente reconoce que, si indica que la ejecución de la Orden de Pago comenzará en un día determinado, al final de un período determinado o en el día en que el Cliente haya puesto fondos a disposición del Banco, dicho día se considerará el día en que se recibe la Orden de Pago a menos que no sea un Día Hábil, en cuyo caso la Orden de Pago se considerará recibida por el Banco en el siguiente Día Hábil.

La sola transmisión de una orden de pago al Banco, supone la validación de esa orden de pago.

## 37. Revocación de una Orden de Pago

El Cliente no podrá revocar una Orden de Pago una vez que el Banco la haya recibido. Dicha Orden de Pago será ejecutada por el Banco sin perjuicio de cualquier orden de revocación posterior por parte del Cliente.

Cuando el Beneficiario inicie una Transacción de Pago (por ejemplo, cuando la Orden de Pago se emita ejecutando una orden de débito directo), o por un proveedor de servicios de iniciación de pagos, el cliente-cliente no podrá revocar la orden de pago después de haberla transmitido o después de haber consentido su ejecución con respecto al beneficiario previsto hasta, a más tardar, el final del día hábil anterior en las horas indicadas en el artículo 36.

Sin perjuicio de lo anterior, si la Orden de Pago se refiere a la ejecución de una orden de débito directo, el Cliente podrá revocar dicha Orden de Pago antes de las 15h00, como máximo, del Día Hábil anterior al día acordado para el adeudo de los fondos.



No obstante lo anterior, si se ha acordado que la ejecución de la Orden de Pago se efectuará en un día determinado, al final de un período determinado o en el día en que el Cliente haya puesto fondos a disposición del Banco, el Cliente podrá revocar dicha Orden de Pago antes de las 15h00, como máximo, del Día Hábil anterior al día acordado para el adeudo de los fondos.

El Banco se reserva el derecho, sin obligación alguna, de aceptar la revocación de una Orden de Pago solicitada por el Cliente una vez recibida dicha Orden de Pago. Cuando el Beneficiario inicie una Transacción de Pago, también será necesario el consentimiento del Beneficiario para cualquier revocación.

El Banco no podrá ser considerado responsable por no haber ejercitado dicho derecho. Si el Banco acepta una revocación después de recibir la Orden de Pago, tiene derecho a cobrar un cargo al Cliente.

En relación con el momento en que se considera recibida una orden para revocar una Orden de Pago por parte del Banco, se aplicarán las reglas establecidas más arriba.

## 38. Ejecución de una Orden de Pago

Cuando las Transacciones de Pago se efectúen en euros desde una Cuenta de Pago denominada en euros, el Banco garantizará que el importe de la Transacción de Pago se abona en la cuenta del Proveedor de Servicios de Pago del Beneficiario a más tardar el primer Día Hábil posterior al momento de recepción de la Orden de Pago conforme a estas Condiciones de los Servicios de Pago.

El Cliente y el Banco acuerdan, sin embargo, que, en caso de que la Orden de Pago se entregara en papel (una Orden de Pago enviada por fax, por correo electrónico puede considerarse como una Orden de Pago entregada en papel si dicha Orden de Pago debe ser procesada por el Banco en un formulario impreso, por ejemplo, mediante impresión), el límite de tiempo establecido en el párrafo anterior se ampliará un Día Hábil adicional.

Para todas las demás Transacciones de Pago realizadas dentro del EEE, el Banco garantizará que el importe de la Transacción de Pago se abona en la cuenta del Proveedor de Servicios de Pago del Beneficiario antes del cuarto Día Hábil posterior al momento de recepción de la Orden de Pago conforme a estas Condiciones de los Servicios de Pago.

Para todas las demás Transacciones de Pago no cubiertas anteriormente, el Cliente reconoce que el tiempo de ejecución de la Transacción de Pago estará sujeto a las reglas operativas de los sistemas de pago internacionales y que, en tal caso, el Banco no estará sujeto a los plazos establecidos anteriormente.

En el supuesto de que el Banco no detecte un uso fraudulento o un uso indebido de un Instrumento de Pago y ejecute una Transacción de Pago iniciada a través de dicho Instrumento de Pago, se considerará que el Banco, excepto en caso de negligencia grave o conducta dolosa, ha ejecutado válidamente la Transacción de Pago, como si la Transacción de Pago hubiera sido iniciada por el Cliente. Por consiguiente, el Banco quedará liberado de su obligación de reembolsar al Cliente los fondos depositados en la Cuenta de Pago que se han utilizado para ejecutar dicha Orden de Pago fraudulenta.

En los pagos iniciados por el pagador, el Banco será responsable de la correcta ejecución del pago, salvo que demuestre que al pagador que el Banco del beneficiario ha recibido el importe de la operación de pago en los plazos establecidos, en cuyo caso será el Banco del beneficiario el responsable de la correcta ejecución del pago.

En los pagos iniciados por el beneficiario, el banco del beneficiario será responsable frente a éste de la transferencia real de la orden de pago al banco del pagador, así como de la provisión de fondos desde su recepción. El banco del pagador será responsable de la correcta ejecución del pago frente al pagador.

## 39. Denegación de la ejecución de una Orden de Pago

El Banco podrá, sin obligación alguna, denegar la ejecución de una Orden de Pago:

- si la Orden de Pago contiene algún error de hecho, en particular, un Identificador Único incompleto o inexacto;
- si el Cliente ha incumplido cualquiera de sus obligaciones frente al Banco en virtud de estas Condiciones de los Servicios de Pago cualquier otro contrato celebrado entre el Cliente y el Banco;
- si la Orden de Pago no se ajusta a la forma acordada según se establece en estas y Condiciones de los Servicios de Pago;
- si los fondos del Cliente o de la línea de crédito concedida al Cliente son insuficientes para ejecutar una Orden de Pago en su totalidad;
- si se han alcanzado los límites de gasto que puedan haber acordado el Banco y el Cliente para el uso de uno o más Instrumentos de Pago;
- si el importe de la Transacción de Pago supera el límite indicado anteriormente por el Cliente y, superado el cual, se ha acordado que el Banco no ejecutará una Orden de Pago;
- si la Orden de Pago no se puede ejecutar en su totalidad;
- si la Orden de Pago ha sido emitida por una persona que no está facultada para disponer de la Cuenta de Pago;

- si la posición financiera del Cliente o de cualquier otra persona que esté financieramente relacionada con este puede poner en peligro la puntual y plena ejecución de los compromisos del Cliente de conformidad con estas Condiciones de los Servicios de Pago;
- si el Banco está obligado legalmente o contractualmente a congelar la Cuenta de Pago o un Instrumento de Pago del Cliente.

En caso de denegación, de conformidad con el párrafo anterior, la notificación de dicha denegación se remitirá al Cliente a través de los medios de comunicación acordados, dentro del plazo de ejecución aplicable en virtud de estas Condiciones de los Servicios de Pago, a menos que las disposiciones legales establezcan otra cosa. El Banco comunicará, en la medida de lo posible, los motivos de la denegación y el procedimiento a seguir con el fin de corregir cualquier error de hecho que pueda haber dado lugar a dicha denegación. Se considerará que el Banco ha cumplido con esta obligación si ha enviado la notificación de denegación dentro del periodo de tiempo de ejecución, independientemente de la fecha de recepción real por parte del Cliente de dicha notificación. Cualquier notificación por parte del Banco de una denegación justificada de una Orden de Pago puede dar lugar a que se le cobre un cargo al Cliente.

En caso de que el Cliente decida proceder con la ejecución de una Orden de Pago sin perjuicio de la denegación de la misma por parte del Banco, el Cliente facilitará al Banco una nueva Orden de Pago que contenga todos los elementos requeridos. No será suficiente corregir la Orden de Pago inicial.

## 40. Información sobre Transacciones de Pago ejecutadas

El primer Día Hábil de cada mes se emitirá un estado de cuenta detallando las Transacciones de Pago ejecutadas en la Cuenta de Pago.

En caso de que el Cliente no reciba dicho estado de cuenta antes del décimo Día Hábil del mes correspondiente, deberá notificárselo inmediatamente al Banco. De no recibir el Banco dicha notificación, se considerará que el Cliente ha recibido el estado de cuenta y conoce su contenido en el periodo antedicho.

## 41. Reclamaciones del Cliente

41.1. Cualquier reclamación relativa a la ejecución no autorizada o incorrecta de una Transacción de Pago incluida en un estado de cuenta o a la no ejecución de una Transacción de Pago deberá enviarse al Banco por escrito (i) 13 (trece) meses para pago de transacciones hechas en nombre de Clientes actuando en calidad de consumidores o (ii) 30 (treinta) días para el pago de transacciones realizadas en nombre de Clientes actuando en calidad de no-consumidores, a partir de la recepción de dicho estado de cuenta y cuando se tenga conocimiento de su contenido.

En ausencia de reclamación presentada antes de que expire el periodo anteriormente señalado, se considerará que el Cliente ha autorizado las Transacciones de Pago que figuran en el estado de cuenta correspondiente, que se considerará definitivamente aceptado por el Cliente.

41.2. Transacciones de Pago No Autorizadas (en caso de que se presente una reclamación dentro del plazo requerido)

Si el Banco no puede considerar una Transacción de Pago como autorizada por el Cliente, el Banco deberá reembolsar al Cliente el importe de la Transacción de Pago correspondiente y, en su caso, restituir la Cuenta de Pago en la que se ha cargado dicho importe a la posición en la que hubiera estado de no haberse producido la Transacción de Pago no autorizada.

No obstante, el Cliente seguirá siendo responsable de cualquier pérdida resultante de una Transacción de Pago no autorizada en las siguientes circunstancias y con sujeción a las siguientes condiciones:

- Hasta la notificación al Banco, de conformidad con las reglas relativas a la notificación de un Incidente en virtud de estas Condiciones Especiales, de la pérdida o el robo de un Instrumento de Pago o el uso indebido de un Instrumento de Pago que haya sido posible porque el Cliente no hubiera sido capaz de preservar la seguridad de sus características de seguridad personalizadas: el Cliente es responsable hasta un importe de 50 EUR;
- No obstante lo anterior, el Cliente soportará la totalidad de las pérdidas incurridas antes de que dicha notificación haya sido enviada al Banco si, de manera intencionada o como resultado de una negligencia grave:
  - no hubiera cumplido su obligación de utilizar el Instrumento de Pago de acuerdo con estas Condiciones de los Servicios de Pago; y/o
  - su notificación se hubiera enviado al Banco con un retraso indebido;
- En cualquier caso, el Cliente soportará la totalidad de las pérdidas resultantes de una Transacción de Pago no autorizada en caso de que haya actuado de manera fraudulenta, con independencia de que haya enviado al Banco la notificación del Incidente.
- En el caso de Clientes no consumidores, corresponderá al Cliente proporcionar prueba de que la transacción no fue autorizada por él.



#### 41.3. No ejecución o ejecución incorrecta de las Transacciones de Pago autorizadas (en caso de que se presente una reclamación en el plazo requerido)

##### El Cliente actúa en calidad de Ordenante

###### a. Orden de Pago iniciada por el cliente

En caso de que no se ejecute o se lleve a cabo una ejecución incorrecta de una Transacción de Pago, y con independencia de la posibilidad de que el Banco sea responsable de dicha no ejecución o ejecución incorrecta, el Banco, previa petición expresa del Cliente, y sin incurrir en responsabilidad alguna en relación con ello, se esforzará por rastrear la Transacción de Pago y notificar al Cliente el resultado de dicho seguimiento.

El Banco no será responsable de la ejecución incorrecta de una Orden de Pago si puede establecer que el Proveedor de Servicios de Pago del Beneficiario ha recibido el importe indicado en la Orden de Pago dentro del tiempo de ejecución requerido.

En caso de que el Banco sea responsable de la no ejecución o de la ejecución incorrecta de una Transacción de Pago, deberá reembolsar al Cliente el importe total de la Transacción de Pago y, en su caso, restituir la Cuenta de Pago en la que se ha cargado dicho importe a la posición en la que hubiera estado de no haberse producido una Transacción de Pago errónea.

En la medida de lo posible, el Banco también podrá tomar medidas para corregir la ejecución errónea de cualquier Orden de Pago, si la Orden de Pago contiene todas las indicaciones que permiten al Banco remediar dicha ejecución errónea, en particular en caso de que el importe transferido fuera diferente del importe indicado en la Orden de Pago o en caso de una transferencia interna desde la Cuenta de Pago del Cliente a otra de sus cuentas abiertas en los libros del Banco.

El Cliente no tendrá derecho a solicitar que se le reembolse el importe de una Transacción de Pago en las condiciones establecidas más arriba en el caso de una ejecución tardía de una Orden de Pago, pero puede tener derecho al reembolso de los cargos e intereses que haya soportado el Cliente debido a dicha ejecución tardía.

###### b. Orden de Pago iniciada por el Beneficiario

En caso de no ejecución o de ejecución incorrecta de una Transacción de Pago, sin perjuicio de que el Cliente demuestre que el Proveedor de Servicios de Pago del Beneficiario ha transmitido correctamente la Orden de Pago dentro del plazo requerido, el Banco deberá reembolsar al Cliente el importe total de la Transacción de Pago y, si procede, restituir la Cuenta de Pago en la que se ha cargado dicho importe a la posición en la que hubiera estado de no haberse producido la Transacción de Pago errónea.

En la medida de lo posible, el Banco podrá adoptar asimismo medidas para corregir la ejecución incorrecta de una Orden de Pago, si la Orden de Pago contiene todas las indicaciones que permiten al Banco remediar dicha ejecución errónea, en particular en caso de que el importe transferido fuera diferente del importe indicado en la Orden de Pago.

El Cliente no tendrá derecho a solicitar que se le reembolse el importe de una Transacción de Pago en las condiciones establecidas más arriba en el caso de una ejecución tardía de una Orden de Pago, pero puede tener derecho al reembolso de los cargos e intereses que haya soportado el Cliente debido a dicha ejecución tardía.

Corresponderá al Cliente, en tanto se trate de un Cliente no consumidor, aportar la prueba de que una operación de pago no ha sido aprobada por él.

##### El Cliente actúa en calidad de Beneficiario

###### a. Orden de Pago ejecutada de acuerdo con el Identificador Único

El Banco considera debidamente ejecutada una Orden de Pago en relación con el Beneficiario indicado por el Identificador Único cuando se ejecuta de acuerdo con el Identificador Único, sin perjuicio del hecho de que el Cliente haya facilitado al Banco información adicional.

Si el Identificador Único es incorrecto, el Banco no será responsable de los daños y perjuicios que pudieran derivarse de la no ejecución o de la ejecución incorrecta de una Orden de Pago cuando el Banco haya ejecutado dicha Orden de Pago de acuerdo con el Identificador Único indicado. El Cliente tendrá la responsabilidad exclusiva de objetar ante el Ordenante y/o el Proveedor de Servicios de Pago del Ordenante a este respecto. El Banco comunicará al Cliente la información necesaria para el ejercicio de sus derechos como ordenante de una orden de pago y/o prestatario de servicios de pago.

###### b. Orden de Pago iniciada por el Ordenante

El Banco podrá ser considerado responsable de la no ejecución o de la ejecución incorrecta de una Orden de Pago en la que el Cliente sea el Ordenante solo si el Cliente demuestre que el Banco ha recibido, dentro del plazo requerido, la cantidad mencionada en la Orden de Pago iniciada por el Ordenante y dicho importe no ha sido abonado en su Cuenta de Pago previa deducción, si procede, de las comisiones cobradas por el Banco.

En tal caso, el Banco se asegurará de que el importe de la Transacción de Pago se ponga a disposición del Cliente en su Cuenta de Pago lo antes posible y, en su caso, abonará en la Cuenta de Pago el importe correspondiente.

El Banco y el Cliente acuerdan por el presente que, si el Banco tuviera que efectuar un reembolso en relación con una Transacción de Pago iniciada por un Ordenante, el Banco estará irrevocablemente autorizado a cargar el importe solicitado por el Proveedor de Servicios de Pago del Ordenante en dicho contexto desde la Cuenta de Pago, sin tener que realizar ninguna consulta previa en relación con la legitimidad de la solicitud de reembolso enviada por el Ordenante a su Proveedor de Servicios de Pago. El Cliente tendrá la responsabilidad exclusiva de objetar directamente ante el Ordenante y/o el Proveedor de Servicios de Pago del Ordenante respecto de la legitimidad de la solicitud de reembolso del Ordenante.

**c. Orden de Pago iniciada por el Cliente como Beneficiario**

El Banco solo es responsable ante el Cliente de la correcta transmisión de la Orden de Pago al Proveedor de Servicios de Pago del Ordenante y de la ejecución de la Transacción de Pago de acuerdo con los términos de estas Condiciones de los Servicios de Pago. El Banco no incurrirá en responsabilidad alguna en caso de no ejecución o de ejecución incorrecta de una Orden de Pago si ha cumplido con estas obligaciones.

Sin perjuicio de lo anterior, y sin perjuicio de la posibilidad de que el Banco sea responsable de la no ejecución o de la ejecución incorrecta de una Orden de Pago, el Banco, previa petición expresa del Cliente, y sin incurrir en responsabilidad alguna en relación con ello, se esforzará por rastrear la Operación de Pago y notificar al Cliente el resultado de dicho seguimiento.

**41.4. Reglas específicas aplicables a las Transacciones de Pago iniciadas por el Beneficiario y para las que la autorización inicial no especifique una cantidad exacta.**

**El Cliente actúa en calidad de Ordenante**

- a. El Cliente se compromete a indicar al Banco un límite máximo de pago para cada Beneficiario que pueda iniciar directamente una Transacción de Pago que pueda implicar un cargo en la Cuenta de Pago del Cliente, en particular en caso de débito directo. Dicho límite de pago representa el límite máximo que el Cliente considera razonable en relación con el pago requerido por el Beneficiario. Superado dicho límite, el Banco y el Cliente acuerdan que el Banco denegará la ejecución de cualquier Orden de Pago de dicho Beneficiario, a menos que el Cliente le indique lo contrario por escrito.

Si el Cliente no indicara un límite de pago al Banco, el Banco considerará que el Cliente autoriza al Banco a ejecutar cualquier Orden de Pago iniciada por el Beneficiario, independientemente de si el importe de la Transacción de Pago ejecutada supera la cantidad que el Cliente podría haber previsto razonablemente.

El Banco no puede ser considerado responsable de las consecuencias que podrían derivarse de la no ejecución de una Orden de Pago cuando se hayan superado los límites de pago establecidos por el Cliente o de la ejecución, en su totalidad, de una Orden de Pago iniciada por el Beneficiario cuando el Cliente no haya establecido ningún límite.

- b. Si el Cliente no ha establecido un límite de pago, y si considera que el importe de la Orden de Pago iniciada por el Beneficiario supera la cantidad que el Cliente podría haber previsto razonablemente, el Cliente puede remitir al Banco una solicitud de reembolso de la Transacción de Pago que se haya ejecutado a raíz de dicha Orden de Pago. El Cliente adjuntará a dicha solicitud información fáctica relevante, en particular elementos sobre sus patrones de gastos anteriores y las circunstancias en las que se haya producido la Transacción de Pago. No obstante, el Cliente no podrá invocar ningún elemento en relación con una operación de cambio de moneda extranjera cuando se haya aplicado el tipo de cambio acordado entre el Banco y el Cliente.

En todo caso, el Cliente tendrá derecho exclusivamente al reembolso del importe de la correspondiente Transacción de Pago. El Banco y el Cliente acuerdan que no se reembolsarán al Cliente los honorarios, comisiones y otros gastos generados por dicha Transacción de Pago.

Cuando el Cliente pueda solicitar un reembolso de conformidad con la presente cláusula, el Banco deberá haber recibido una solicitud de reembolso por escrito de conformidad con estas Condiciones de los Servicios de Pago en un plazo de ocho semanas a partir de la fecha en la que los fondos se hayan cargado en la Cuenta de Pago.

Dentro de los 10 Días Hábiles siguientes a la recepción de la solicitud de reembolso y siempre que el Banco acepte la solicitud de reembolso, se abonará el importe de la Transacción de Pago en la Cuenta de Pago del cliente.

En caso de que el Banco se niegue a reembolsar al Cliente, en el plazo de 10 Días Hábiles a partir de la recepción de la solicitud de reembolso, indicará al Cliente los motivos de su denegación. Dicha comunicación se realizará de acuerdo con los medios de comunicación acordados con el Cliente.

- c. El Banco y el Cliente acuerdan por el presente que el Cliente no tendrá derecho a un reembolso en el caso de que hubiera dado su consentimiento directamente a la ejecución de dicha Transacción de Pago al Banco.

**El Cliente actúa en calidad de Beneficiario**

El Banco y el Cliente acuerdan por el presente que, si el Banco tuviera que efectuar un reembolso en relación con una Transacción de Pago iniciada por el Cliente en calidad de Beneficiario, el Banco estará irrevocablemente autorizado a cargar en la Cuenta de Pago el importe solicitado por el Proveedor de Servicios de Pago del Ordenante en dicho contexto, sin tener que hacer ninguna consulta previa con respecto a la legitimidad de la solicitud de reembolso enviada por el Ordenante a su Proveedor de Servicios de Pago. El Cliente

tendrá la responsabilidad exclusiva de objetar a la legitimidad de la solicitud de reembolso del Ordenante actuando contra el Ordenante y/o el Proveedor de Servicios de Pago del Ordenante directamente.

#### **41.5. Ausencia de reclamaciones o solicitudes de reembolso dentro de los plazos obligatorios**

De no recibirse una reclamación o una solicitud de reembolso por parte del Cliente dentro de los referidos plazos, no se podrá exigir responsabilidad alguna al Banco por los perjuicios que se deriven de la ejecución de una Operación de Pago, independientemente de que haya sido autorizada o no, de la no ejecución o de la ejecución incorrecta de una Transacción de Pago.

## **42. Derecho de reembolso**

Dentro de las 8 (ocho) semanas posteriores a la fecha en que se debitaron los fondos de su cuenta, el Cliente puede solicitar el reembolso de un pago que haya autorizado como consumidor y que haya iniciado el El beneficiario siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- Que la autorización no especificase, en el momento en que se dio, el importe exacto de la operación de pago;
- Que el importe el importe supere el que el Cliente podía esperar razonablemente, teniendo en cuenta las anteriores pautas de gasto y las condiciones del contrato,
- Si el Cliente no ha dado su consentimiento al Banco para la ejecución del pago, en base a información que el beneficiario le ha proporcionado al menos cuatro (4) semanas antes de la fecha de vencimiento.

Será competencia del Cliente demostrar que se cumplen las condiciones anteriores.

Dentro de los 10 (diez) días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud de reembolso, el Banco reembolsará el importe de la transacción o comunicará al Cliente las razones objetivas que justifican la denegación de devolución.

## **43. Precios**

El Banco cobrará al Cliente sus servicios de acuerdo con sus honorarios aplicables al tipo de servicios prestados según lo establecido en el folleto de Tarifas del Banco, que el cliente reconoce haber recibido, conocer su contenido y aceptarlo.

Cuando una Transacción de Pago no implique una conversión de moneda, los cargos relativos a su ejecución serán compartidos entre el Ordenante y el Beneficiario bajo el código de cargo "SHARE".

Cuando el Cliente autorice una Transacción de Pago que dé lugar a una conversión de moneda por su parte, el Cliente puede optar por aplicar el código de cargo "SHARE" (gastos compartidos), "OUR" (a su cargo) o "BEN" (a expensas del Beneficiario), aplicándose automáticamente de lo contrario el código de cargo "OUR".

El Banco aplicará, según corresponda en cada momento, sus honorarios, estando disponible para el Cliente una lista de los mismos en las instalaciones del Banco, y habiéndose remitido al Cliente una copia de los mismos antes de que estas Disposiciones Particulares entren en vigor.

Antes de cada Transacción de Pago individual, el Cliente se compromete a informarse sobre el importe de los honorarios a pagar en relación con dicha Transacción de Pago.

El Cliente autoriza por el presente al Banco a cargar automáticamente en su Cuenta de Pago el importe de los honorarios adeudados en relación con cada Transacción de Pago al Banco.

Cuando el Cliente sea el Beneficiario de una Transacción de Pago, autoriza al Banco a deducir del importe que deba abonarse en su Cuenta de Pago cualquier cargo que pueda adeudarse al Banco, antes de realizar el abono en su Cuenta de Pago.

El Cliente acepta por el presente que se le podrán cobrar cargos adicionales, en particular en caso de que el Banco notifique que deniega la ejecución de una Transacción de Pago, en caso de revocación de una Transacción de Pago aceptada por el Banco o en caso de recuperación por parte del Banco del importe de una Transacción de Pago en relación con la cual el Cliente haya facilitado un Identificador Único inexacto.

El Cliente será responsable del pago de los honorarios adeudados, incluso si se solicita el pago de los mismos una vez cerrada la Cuenta de Pago.

## **44. Tipo de interés y tipo de cambio**

A menos que se acuerde otra cosa, si es necesario un descubierto en una Cuenta de Pago a efectos de realizar un servicio de pago de conformidad con estas Condiciones de los Servicios de Pago, los intereses deudores, al tipo establecido en el folleto "Tarifas y Cargos" del Banco, se cobrarán automáticamente, sin previo aviso, sobre cualquier saldo deudor en la Cuenta de Pago, sin perjuicio de cualquier otra comisión, cargo, retención de impuestos o cualesquiera otros gastos o reclamaciones que le correspondan al Banco en concepto de daños y perjuicios.

Esta disposición no se supone una autorización para que el Cliente genere descubiertos en su Cuenta de Pago.

Los intereses cobrados por un descubierto en la Cuenta de Pago serán exigibles inmediatamente y se cargarán automáticamente en la Cuenta de Pago.

Los depósitos en la Cuenta de Pago no devengarán intereses de crédito, a menos que el Banco y el Cliente lo acuerden para determinados tipos de Cuentas de Pago.

En caso de que una transacción en moneda extranjera se realice a efectos de prestar un servicio de pago en virtud de estas Condiciones de los Servicios de Pago, el Banco aplicará el tipo de cambio en vigor en la fecha de ejecución de la Transacción de Pago propuesta.

Los tipos de cambio aplicados por el Banco serán aquellos fijados conforme al folleto de tarifas del Banco. Habida cuenta de que los tipos de cambio varían de un día a otro, el Cliente se compromete a informarse del tipo de cambio aplicable antes de cualquier Transacción de Pago que implique una operación de cambio de moneda extranjera.

El Cliente reconoce que los tipos de interés y los tipos de cambio pueden variar en cualquier momento. El Cliente reconoce por tanto que el tipo de interés y/o el tipo de cambio aplicado a una Transacción de Pago será el tipo en vigor en el momento de la ejecución de la Transacción de Pago.

El Cliente acepta por el presente que cualquier variación en los tipos de interés y en los tipos de cambio se aplicará inmediatamente, sin previo aviso, si dicha variación se basa en el tipo de interés de referencia o en el tipo de cambio de referencia. La información relativa a los tipos de interés aplicables después de dicha modificación se mantendrá a disposición del Cliente en las instalaciones del Banco y se le facilitarán previa solicitud.

Se aplicarán las variaciones de los tipos de interés y de los tipos de cambio que sean más favorables para el Cliente, sin previo aviso, incluso para los tipos fijos.

## **45. Comunicaciones**

Toda comunicación, notificación y transmisión de información se realizará de la forma acordada entre el Banco y el Cliente. En función de los medios de comunicación acordados, el Banco facilitará al Cliente información sobre los requisitos técnicos que deben cumplirse en el Manual o en cualquier otro documento pertinente.

El Cliente podrá solicitar en cualquier momento una copia de estas Condiciones Generales y de las Condiciones de los Servicios de Pago.





**LOMBARD ODIER**  
LOMBARD ODIER DARIER HENTSCH

[www.lombardodier.com](http://www.lombardodier.com)