

**CONDICIONES GENERALES BANCA A DISTANCIA
CUENTA ABANCA**

1ª.- OBJETO. El Servicio Banca a Distancia, en adelante "el Servicio", tiene por objeto la realización de operaciones y prestación de servicios de la ENTIDAD por vía (i) telefónica ("Banca Telefónica"), (ii) electrónica a través de Internet ("Banca por Internet") y/o (iii) mediante el teléfono móvil ("Banca Móvil"), así como a través de cualquier otro medio que ésta habilite en el futuro, rigiéndose, además de por las condiciones generales y particulares recogidas en este contrato, por las contenidas en el "Manual Operativo del Servicio" (en adelante "Manual Operativo") referido a continuación, así como, supletoriamente, por las establecidas en los contratos que regulan las distintas operaciones que se efectúen a través de este Servicio. En el "Manual Operativo" se recogen todos los servicios y operaciones incluidas en el Servicio, su operatoria y sus particulares condiciones derivadas del acceso a los mismos por vía telefónica y/o electrónica a través de Internet. Dicho "**Manual Operativo**" **está disponible a disposición del Titular** en la página web de la ENTIDAD y en la Banca por Internet y podrá ser modificado por la ENTIDAD.

2ª.- ACCESO A LA BANCA A DISTANCIA: CLAVES. 1. En orden al acceso y funcionamiento del servicio "BANCA A DISTANCIA", la ENTIDAD facilitará al Titular las siguientes Claves: a) Número de Tarjeta/ Usuario. b) Un número de Identificación Personal (PIN). c) Una Firma Operativa o una Tabla de Combinaciones al dorso de la Tarjeta "Banca a Distancia", que le posibilitarán la utilización de los servicios y la realización de las operaciones incluidas en el "Manual Operativo". El Titular solamente podrá operar, mediante este servicio, en aquellas cuentas en las que sea titular único o en las de titularidad plural con disponibilidad indistinta; en este caso el Titular y receptor de las Claves se hace responsable de la utilización del Servicio ante los restantes titulares. Respecto de cuentas con disponibilidad mancomunada, el Titular sólo podrá obtener información de las mismas, pero no podrá realizar operaciones en ellas, con independencia de que el titular del servicio sea titular o autorizado en las mismas. Salvo que el Titular manifieste expresamente, por escrito dirigido a la ENTIDAD, su voluntad en contrario, con la contratación de la Banca a Distancia se le dará acceso para operar en todas las cuentas, únicas o indistintas, en las que figure como Titular o autorizado. **2.** Las Claves son de uso exclusivamente personal e intransferible.

3ª.- UTILIZACIÓN DE LA BANCA A DISTANCIA. 1. Para la utilización del Servicio el Titular deberá seguir las instrucciones especificadas en el "Manual Operativo" y esencialmente: **a) Consultas Generales:** Facilitar su número de Usuario. **b) Consulta de información:** Facilitar su número de Usuario y utilizar su PIN. **c) Realización de operaciones:** Tendrá que utilizar las tres Claves en la forma en que le sean solicitadas en ese momento. Además deberá de contestar y dar las órdenes oportunas en la forma que le sean requeridas por la ENTIDAD. El incumplimiento total o parcial de las exigencias y contestaciones requeridas por la ENTIDAD al Titular para la composición o confirmación de una orden, hará que la misma se tenga por nula y sin efecto alguno, eximiendo a la ENTIDAD de su cumplimentación. **d) Compra de Valores:** El importe derivado de órdenes de compra de valores realizadas por vía telefónica y/o electrónica a través de internet **no podrá ser superior al límite inicialmente fijado en este contrato**, o al fijado en cada momento en el "Manual Operativo", por lo que no podrán realizarse por estos medios, ni serán atendidas por la ENTIDAD, las órdenes de compra de valores si se supera dicho límite. El Titular consiente expresamente que por parte de la ENTIDAD, y en concepto de provisión de fondos, se proceda a la retención en la cuenta sobre la que ordene la compra, de un importe equivalente al resultado de multiplicar el número de valores que se pretenda adquirir por la cotización de dichos valores en el momento de efectuarse la orden de compra, sin perjuicio de la posterior liquidación de dicha orden tan pronto sea efectivamente cumplimentada y liquidada por la ENTIDAD. Los fondos retenidos tendrán la consideración de saldo indisponible hasta que se efectúe la liquidación anteriormente indicada.

En el supuesto de que en la cuenta a la vista asociada no existieran fondos disponibles para efectuar la oportuna retención, la ENTIDAD estará autorizada para no cursar la correspondiente orden de compra de valores. No obstante serán de aplicación en todo caso las instrucciones del "Manual Operativo" en cuanto a la utilización del Servicio. **2.** A todos los efectos, ambas partes, la ENTIDAD y el Titular, aceptan la equiparación de la orden cursada a través de este Servicio con utilización, en cada caso, de las Claves establecidas para cada servicio, a la firma del Titular, sin que la falta de la firma manuscrita pueda ser causa de ineficacia o rechazo de las operaciones realizadas. No obstante la ENTIDAD podrá exigir la confirmación por escrito de las órdenes cursadas en los casos que entienda conveniente para la plena seguridad del Servicio. Las órdenes cursadas telefónicamente ó electrónicamente por el Titular y ejecutadas por la ENTIDAD, gozarán de plenos efectos y presunción de legitimidad, sin que el Titular pueda alegar u oponer excusa alguna en contra u oponer la falta de firma para excepcionar la validez de la operación o incumplir las obligaciones que hubiera asumido como consecuencia de su orden telefónica o electrónica. Asimismo, el Titular acepta que su conformidad telefónica o electrónica en la forma indicada en este contrato, sirva como perfeccionamiento de las operaciones a las que pueda acceder a través de este Servicio.

4ª.- OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD. 1. La ENTIDAD se obliga a: a) No revelar las Claves secretas de acceso del Titular a la operativa del Servicio sino al propio Titular. b) Cumplir las órdenes recibidas del Titular con la diligencia debida, siempre que estas correspondan a las operaciones y servicios especificados en el "Manual Operativo" y se hayan observado todos los requisitos formales y de seguridad para acceder al mismo, así como cualesquiera otros exigidos por la regulación legal o contractual aplicable a la operación o servicio de que se trate. c) Procurar impedir, en el tiempo razonablemente necesario, la posterior utilización de las Claves, por los medios a su alcance, en los casos en que le haya sido notificada su pérdida, robo o sustracción. **2.** La ENTIDAD adoptará las medidas técnicas y operativas adecuadas para mantener actualizada la información que el Titular necesite para la ejecución de sus órdenes telefónicas o electrónicas. No obstante la ENTIDAD no garantiza que las informaciones de las que disponga el servicio de Banca a Distancia tales como las referidas a saldos, cotizaciones u otros datos que el Titular pueda requerir en un momento dado, sean exactas debido a la existencia de operaciones en camino, de reciente realización o que por cualquier razón aún no estén contabilizadas.

5ª.- OBLIGACIONES DEL TITULAR. 1. El Titular del contrato se obliga a: a) Utilizar el servicio y realizar su operatoria ajustándose a estas condiciones y al "Manual Operativo" y a tomar todas las precauciones adecuadas para garantizar el uso del servicio y el de los medios y procedimientos que lo permiten, evitando en toda circunstancia el uso de terceros. b) Disponer de los elementos necesarios para la conexión. c) Mantener en secreto y custodiar diligentemente las Claves recibidas de la ENTIDAD, verificando periódicamente su tenencia y vigilando que las mismas no puedan ser copiadas, leídas o conocidas por tercero, no consignarlas por escrito de forma que resulten legibles para un tercero en caso de que tuviera acceso a ellas, de buena o mala fe. Asimismo se obliga a no facilitar las Claves a otras personas. d) Notificar a la ENTIDAD cuando llegue a su conocimiento, sin dilación alguna: (i) La pérdida, robo o sustracción de las Claves, o la sospecha del conocimiento de las mismas por tercero. (ii) El asiento en las cuentas de depósito o valores de cualquier operación no autorizada. (iii) Cualquier error o irregularidad en la gestión de las mencionadas cuentas por parte de la ENTIDAD. La notificación podrá hacerse bien mediante comparecencia en horario laboral en cualquiera de las Oficinas de la ENTIDAD o mediante el servicio telefónico de atención permanente, cuyo número se especifica en las condiciones particulares. Las

comunicaciones telefónicas en estos casos deberán ser confirmadas inmediatamente por escrito, enviado por correo certificado, o mediante comparecencia en cualquier Oficina de la ENTIDAD. e) Mantener permanentemente bajo su control las Claves y las cuentas de depósito y valores y adoptar las medidas necesarias para poder tomar conocimiento en el más breve plazo posible de cualquiera de las circunstancias previstas en el apartado d). f) No realizar operaciones a través del Servicio por importe que exceda de los límites inicialmente fijados en las condiciones particulares, o del fijado en cada momento en el "Manual Operativo", que en ambos casos se aplicará por el período de tiempo señalado. g) Aceptar cualquier modificación técnica del Servicio que la ENTIDAD considere necesario introducir, procurando que no afecte a la calidad del mismo, incluido el cambio de las Claves, las cuales serán notificadas previamente al Titular. h) Notificar a la mayor prontitud a la ENTIDAD la modificación de cualquier circunstancia personal que tenga relevancia para la ejecución del presente contrato, siendo responsable de su veracidad y de las consecuencias que se deriven de su inexactitud. 2. El Titular no podrá anular o revocar una orden o disposición que hayan dado o realizado por medio de este Servicio. 3. El Titular está conforme con el hecho de que el Servicio se preste a través de terceras entidades, principalmente la que presta el servicio telefónico o electrónico en cuanto se refiere a la llamada al Servicio, cuyo coste soportará directa e íntegramente el Titular.

6ª.- RESPONSABILIDAD DE LA ENTIDAD. 1. La ENTIDAD no asume responsabilidad para el caso de uso de las Claves y las operaciones efectuadas por tercero fuera de los supuestos previstos en este contrato y se resarcirá por cuenta del Titular, de los daños y perjuicios que en tal supuesto se le causen. En los casos de pérdida, robo o sustracción de las Claves el Titular será responsable de las órdenes u operaciones y pérdidas sufridas hasta el momento de la notificación a la ENTIDAD. La ENTIDAD soportará la pérdida, limitada al importe de las operaciones no realizadas por el titular, cuando hayan sido realizadas después de la notificación. Por excepción deberá ser soportada por el Titular si hubiese actuado de forma fraudulenta, a sabiendas o por negligencia grave, sin perjuicio de la obligación de la ENTIDAD prevista en el apartado 1.c) de la Condición 4ª. 2. La ENTIDAD no responderá de los fallos en el funcionamiento de los Servicios debidos a accidentes, averías o problemas de transmisión que dificulten o imposibiliten la comunicación telefónica o electrónica ni de la interrupción de las prestaciones propias de los medios del Servicio por hecho de tercero y, en general, los debidos a cualquier otra causa calificable como fuerza mayor o caso fortuito. La ENTIDAD no responderá del mal funcionamiento de los medios que no estén bajo su control directo. Tampoco responderá del mal funcionamiento del Servicio originado por una avería técnica de los medios bajo su control directo si la avería fuera reconocible para el Titular por un mensaje telefónico o electrónico o fuera evidente de cualquier otra forma. El Titular deberá abstenerse de utilizar el Servicio en tales casos. La responsabilidad de la ENTIDAD se contraerá exclusivamente a las pérdidas directas en que haya incurrido el Titular como consecuencia directa del mal funcionamiento y hasta el montante de la operación defectuosa o no ejecutada, así como en su caso, los intereses del mismo.

7ª.- LÍMITES A LA UTILIZACIÓN DE LA BANCA A DISTANCIA. El Titular autoriza a la ENTIDAD a no ejecutar aquellas órdenes telefónicas o electrónicas recibidas utilizando las Claves, cuando ésta tenga dudas razonables sobre la identidad de la persona que está emitiendo la orden, hasta que la ENTIDAD haya entrado en contacto directo y personal con el Titular y esclarecido la situación. Asimismo, por razones de seguridad, el Servicio quedará bloqueado en el caso de que se produzcan tres errores consecutivos en la consignación de cualquiera de las Claves. En tal caso la ENTIDAD dará aviso de esta incidencia al Titular. En el precedente supuesto de bloqueo del Servicio, así como en los de pérdida, robo o sustracción de cualquiera de las Claves, o en el caso de que se detectara el conocimiento de cualesquiera de éstos por terceros y en general, siempre que las circunstancias concurrentes así lo aconsejen, la ENTIDAD, previo contacto con el Titular, y a solicitud por escrito de éste, procederá a la sustitución de sus Claves, facilitándole las nuevas al Titular con las debidas medidas de seguridad, quedando anuladas las anteriores.

8ª.- GRABACIÓN DE CONVERSACIONES TELEFÓNICAS. El Titular autoriza a la ENTIDAD a grabar las conversaciones telefónicas mantenidas con el mismo como consecuencia de la utilización de los servicios pactados en este contrato, las cuales constituirán, además, medio de prueba de las operaciones realizadas ante cualquier reclamación o procedimiento judicial o extrajudicial. El Titular podrá solicitar de la ENTIDAD copia sonora o transcripción de dichas conversaciones.

9ª.- INFORMACIÓN DE OPERACIONES. La ENTIDAD remitirá periódicamente al Titular una relación de las operaciones realizadas a través del Servicio en la que consten los datos suficientes que le permitan identificar cada una de dichas operaciones. Se entenderá cumplida esta obligación si las operaciones relativas a las mismas se incorporan, claramente identificadas, en el extracto de las cuentas asociadas al Servicio. El Titular, una vez recibida la precedente información, comprobará las operaciones por él ordenadas con objeto de verificar que está conforme con las mismas y si hubiere discrepancia podrá solicitar a la ENTIDAD la oportuna comprobación de las grabaciones u órdenes electrónicas que a dicho Titular afecten y, en su caso, las rectificaciones que sean pertinentes. Transcurrido el plazo de dos meses a contar desde la fecha de remisión al Titular de la información de las operaciones realizadas a través del Servicio, sin que la ENTIDAD hubiera recibido reclamación escrita de éste, se entenderá a todos los efectos que dicho Titular está conforme con tales operaciones y anotaciones.

10ª.- SERVICIO DE E-CORRESPONDENCIA. El Servicio de e-correspondencia permite al Titular, previa activación del mismo a través de la Banca a Distancia, por Internet o en una oficina, consultar a través de Internet, almacenar e imprimir, toda la información (recibos, comprobantes, extractos) que la ENTIDAD le remita en relación con los productos y servicios que tenga contratados con la misma, cuando tenga la condición de Titular. Asimismo permite consultar la correspondencia de las cuentas y tarjetas en las que el Titular tenga la condición de autorizado, siempre que el primer Titular sea usuario de la Banca a Distancia por Internet. La consulta al Servicio de e-correspondencia se efectúa a través de la Banca a Distancia por Internet de la ENTIDAD, así como a través de la Banca Móvil, previa identificación del Titular con sus Claves de acceso. Las notificaciones y comunicaciones que la ENTIDAD remita al Titular a través de este servicio, se le enviarán a su buzón privado de e-correspondencia, únicamente accesible por aquí; cuando las comunicaciones incluyan documentos, éstos se remitirán en formato PDF, de forma que, en ningún caso, podrán ser alterados. La información que remita la ENTIDAD se archiva en el apartado "Correspondencia" de su buzón privado, en el menú principal de la Banca a Distancia por Internet. El Titular asume la obligación de acceder y consultar su e-correspondencia con una periodicidad, al menos semanal. En consecuencia, todas las comunicaciones remitidas a través de este servicio, se tendrán por recibidas por el Titular, por la puesta a disposición del mismo en la forma indicada, con independencia de que aquél incumpla la obligación de acceso y apertura de su buzón privado de correspondencia electrónica.