

# INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL CUENTA DE PAGO BÁSICA

Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre (BOE  
25/11/2017)

CIRCULAR 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España (BOE  
06/07/2012)

CIRCULAR 2/2019, de 29 de marzo, del Banco de España (BOE  
04/04/2019)

**La información resaltada en negrita es especialmente  
relevante**

Fecha alta

Oficina

E-Mail

Unicaja Banco, S.A. está adherida al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito, creado por el Real Decreto-ley 16/2011, de 14 de octubre, cuya cobertura tiene un importe máximo de 100.000,00 € (o, en los casos de depósitos no nominados en euros, su equivalente en la divisa de que se trate) por depositante y entidad de crédito.

**1 / 6**

Este número es indicativo del riesgo del producto, siendo 1 / 6 indicativo de menor riesgo y 6 / 6 de mayor riesgo.

## Datos del cliente

El presente documento se extiende en la fecha arriba indicada en respuesta a su solicitud de información. No constituye la formalización de un contrato y, por tanto, no tiene carácter vinculante.

Con el presente documento, Unicaja Banco facilita información precontractual sobre la cuenta de pago básica y, con la que tiene la posibilidad de contratar una tarjeta de débito. Es requisito para la contratación tener cumplidos 18 años.

## Entidad de crédito

UNICAJA BANCO, S.A., en adelante designado como Unicaja Banco, N.I.F.: A93139053

Inscripción en el Registro Mercantil de Málaga: Tomo 4952, Libro 3859, Sección 8, Hoja MA-111580, folio 1º, Inscripción 1ª

Inscripción en el Registro Administrativo de Bancos y Banqueros del Banco de España: Codificación 2103, bajo la supervisión del Banco de España en lo relativo a la prestación de servicios de pago.

Domicilio social: Avda. Andalucía 10 - 12. 29007 - Málaga.

Número de teléfono: 952 138 000

Correo electrónico: info@unicaja.es

Dirección de página electrónica: <https://www.unicajabanco.es>

## Descripción del producto

Tipo de Producto Cuenta de pago básica (Denominada en euros).

Importe Sin mínimo ni máximo.

Plazo Indefinido.

Liquidación Mensual.  
La fórmula para el cálculo de los intereses es la siguiente: Capital multiplicado por rédito y por tiempo, dividido por treinta y seis mil quinientos (36.500). En esta fórmula se considera que el interés nominal es el importe de los intereses; el capital, el saldo de capital; el rédito, el tipo de interés nominal anual; y el tiempo, el número de días expresados en días naturales. Para el cómputo

# INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL CUENTA DE PAGO BÁSICA

Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre (BOE  
25/11/2017)

CIRCULAR 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España (BOE  
06/07/2012)

CIRCULAR 2/2019, de 29 de marzo, del Banco de España (BOE  
04/04/2019)

**La información resaltada en negrita es especialmente  
relevante**

Fecha alta

Oficina

E-Mail

de estos intereses se tomará el año natural de  
trescientos sesenta y cinco (365) días.

Tipo de interés nominal anual acreedor

El saldo acreedor de la cuenta devengará a favor del  
CLIENTE el siguiente tipo de interés nominal anual:

0,000 % T.A.E.: 0,000 % .

Ejemplos representativos de la Cuenta de Pago Básica:  
TAE: -1,193%, calculada para un supuesto en el que se  
mantenga de forma constante durante 1 año un saldo  
diario de 3.000 euros; /TAE: -3,541%, calculada para un  
supuesto en el que se mantenga de forma constante  
durante 1 año un saldo diario de 1.000 euros.

En los supuestos descritos la TAE varía según el saldo  
de la cuenta.

Para el cálculo de la TAE se ha tenido en cuenta la  
observación c) del Anejo 7 de la Circular nº 5/2012 del  
Banco de España en virtud de la cual 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.

Comisiones y gastos de la cuenta

Comisión de Mantenimiento de la cuenta:

3,00 Euros con periodicidad mensual .

Comisión Anual Total: 36,00 Euros

Esta comisión será de 0 euros si todos los titulares de la  
cuenta, y, de existir estos, también los autorizados,  
acreditan que están en situación especial de  
vulnerabilidad o en riesgo de exclusión financiera. Este  
régimen gratuito estará sujeto a revisiones periódicas y  
se mantendrá mientras aquellos sigan acreditando que  
están en esta situación. (Consulte los requisitos que se  
deben cumplir, la forma de justificar su cumplimiento, el  
procedimiento de solicitud, su duración y fecha de efecto  
en el apartado "Otras condiciones e informaciones de  
interés", en su punto 4 "Comisiones, gastos repercutibles  
y retribución del depósito").

## INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL CUENTA DE PAGO BÁSICA

Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre (BOE  
25/11/2017)

CIRCULAR 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España (BOE  
06/07/2012)

CIRCULAR 2/2019, de 29 de marzo, del Banco de España (BOE  
04/04/2019)

**La información resaltada en negrita es especialmente  
relevante**

Fecha alta

Oficina

E-Mail

En caso de cancelación de la cuenta, Unicaja Banco cobrará el importe proporcional de la comisión correspondiente a la parte del período que haya transcurrido en la fecha en la que se produzca la cancelación.

El CLIENTE podrá realizar hasta CIENTO VEINTE (120) operaciones de pago anuales en euros dentro de la Unión Europea consistentes en adeudos domiciliados y transferencias, inclusive transferencias inmediatas y órdenes permanentes, en las oficinas de Unicaja banco y, previa formalización del correspondiente contrato de servicios de banca a distancia, mediante estos últimos, así como un número ilimitado de operaciones relativas al resto de servicios vinculados a la presente Cuenta de Pago Básica, sin que se devenguen a su cargo comisiones por razón de dichas operaciones de pago distintas de la comisión de mantenimiento de la cuenta.

A cada una de las operaciones de pago que excedan del límite señalado en el párrafo anterior se aplicarán las comisiones que se detallan a continuación:

A) La COMISIÓN POR ADEUDOS DOMICILIADOS: Exento.

B) La COMISIÓN POR TRANSFERENCIAS: que se devengará a cargo del CLIENTE por cada transferencia ordinaria o inmediata realizadas con cargo en la cuenta será de 0,030 %.

Emisión y Mantenimiento de una tarjeta de débito 0,00 euros

Respecto a la retirada de efectivo a débito mediante tarjeta en cajeros automáticos, la entidad podrá repercutir al cliente las comisiones o gastos que deba satisfacer a una tercera entidad como consecuencia de lo previsto en la disposición adicional segunda del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

## INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL CUENTA DE PAGO BÁSICA

Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre (BOE  
25/11/2017)

CIRCULAR 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España (BOE  
06/07/2012)

CIRCULAR 2/2019, de 29 de marzo, del Banco de España (BOE  
04/04/2019)

**La información resaltada en negrita es especialmente  
relevante**

Fecha alta	Oficina	E-Mail
Comisión de Administración	Exenta	
Descubiertos	La Cuenta de Pago Básica no permite la generación de ningún tipo de descubierto y tampoco cualquier disposición que cause un saldo deudor.	

### Otras condiciones e informaciones de interés

Con el presente documento, Unicaja Banco facilita información precontractual sobre la cuenta de pagos básica (en adelante, la "Cuenta").

#### 1. Uso y requisitos de acceso a la Cuenta

Para poder contratar la Cuenta el CLIENTE deberá actuar con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Asimismo, el CLIENTE deberá declarar expresamente, en el documento que se le presentará al efecto durante la contratación, que:

- No es titular en España de una cuenta de pago en un proveedor de servicios de pago que le permita hacer uso de los servicios admitidos que se relacionan más adelante.
- Se encuentra en alguna de las siguientes circunstancias: 1) reside legalmente en la Unión Europea, incluso sin domicilio fijo; 2) es solicitante de asilo; 3) no tiene un permiso de residencia pero su expulsión es imposible por razones jurídicas o de hecho.

El cumplimiento de las circunstancias aquí recogidas es condición esencial de la voluntad de Unicaja Banco respecto de la concertación y condiciones de la Cuenta, y es determinante del régimen jurídico aplicable al mismo. En este sentido:

El CLIENTE se obliga a estar en disposición de acreditar ante Unicaja Banco el cumplimiento de estos requisitos en cualquier momento de la vigencia del contrato.

Si cualquiera de los CLIENTES dejara de encontrarse en dichas circunstancias, deberá comunicarlo a Unicaja Banco a la mayor brevedad a efectos de que se puedan adoptar por ésta las medidas adecuadas, que podrán incluir la cancelación de esta Cuenta.

Esta Cuenta admite uno o varios titulares. En el caso de que la Cuenta tenga más de un titular, todos los titulares deberán cumplir con todas las circunstancias anteriores.

Si el CLIENTE no cumple todos los requisitos antes indicados, no podrá contratar esta Cuenta.

Asimismo, Unicaja Banco podrá denegar la apertura de esta Cuenta por los siguientes motivos:

- Cuando el CLIENTE no aporte la información que Unicaja Banco le solicite para poder con cumplir lo previsto en la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención de blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, y sus normas de desarrollo.
- Si la apertura de la cuenta es contraria a los intereses de la seguridad nacional o de orden público. definido por las leyes, las normas europeas o por la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, en los supuestos en que así se haya acordado por el Consejo de Ministros, a propuesta del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad.
- Si el potencial CLIENTE ya sea titular en España de una cuenta en un proveedor de servicios de pago que le permita realizar los servicios contemplados en el apartado "Servicios admitidos", de este documento, salvo que éste le haya notificado su decisión unilateral de resolver el contrato marco de

# INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL CUENTA DE PAGO BÁSICA

Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre (BOE  
25/11/2017)

CIRCULAR 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España (BOE  
06/07/2012)

CIRCULAR 2/2019, de 29 de marzo, del Banco de España (BOE  
04/04/2019)

**La información resaltada en negrita es especialmente  
relevante**

Fecha alta

Oficina

E-Mail

cuenta de pago. En este caso, antes de abrir una cuenta de pago básica, Unicaja Banco podrá verificar si el CLIENTE dispone o no de una cuenta en España que le permita realizar los servicios citados, pudiendo basarse a tal fin en una declaración responsable firmada por el propio CLIENTE.

## 2. Servicios admitidos

Utilizar y cancelar la Cuenta.

Depositar fondos en euros.

Retirar dichos fondos, en dinero en efectivo en euros, en las oficinas o en los cajeros automáticos de Unicaja Banco situados en España o en otros Estados miembros de la Unión Europea.

Llevar a cabo sobre la Cuenta las siguientes operaciones de pago en euros dentro de la Unión Europea:

- Operaciones de pago mediante una tarjeta de débito o prepago, incluidos pagos en línea (previa formalización del correspondiente contrato de tarjeta).
- Adeudos domiciliados.
- Transferencias, inclusive órdenes permanentes.

Las operaciones de adeudos domiciliados y transferencias podrán ser realizadas en las oficinas de Unicaja Banco y, previa formalización del contrato de servicios bancarios a distancia, también mediante los servicios en línea de Unicaja Banco ("Banca digital").

Para la contratación de esta Cuenta no es obligatorio contratar otros servicios. El cliente tendrá la posibilidad, si lo desea, de contratar una tarjeta de débito vinculada a la Cuenta o una tarjeta prepago.

El CLIENTE no recibirá talonario de cheques ni de pagarés de esta Cuenta.

La presente Cuenta no permite la generación de ningún tipo de descubierto ni admite la emisión de una tarjeta de crédito vinculada.

## 3. Ingresos y disposiciones

### A) Ingresos.

Podrá realizar ingresos en esta cuenta tanto el CLIENTE como terceros mediante el depósito de fondos en efectivo (en euros) en una oficina previo recuento de las cantidades y mediante transferencia o traspaso.

El abono en cuenta de un cheque (Negociación y compensación de cheques), u otros instrumentos representativos de créditos sujetos a cláusula suspensiva, queda condicionado al buen fin de los mismos y su importe será indisponible hasta el momento de su cobro efectivo. Por tanto, la fecha de valor se fijará en el momento de abono en firme.

El ingreso de monedas queda condicionado a su posterior recuento por Unicaja Banco u otras empresas que presten tal servicio por su cuenta, autorizando el CLIENTE a aquélla para practicar los oportunos apuntes de abono o adeudo, según el importe efectivamente ingresado sea superior o inferior, respectivamente, al inicialmente anotado en cuenta.

### B) Disposiciones.

La disposición del saldo de la cuenta se realizará por el CLIENTE, su representante legal, apoderado o persona debidamente autorizada, conforme a los servicios admitidos citados anteriormente, pudiendo Unicaja Banco exigir la presentación de cuantos documentos estime necesarios, y obtener copia de los mismos, así como la identificación de quienes los efectúen, reservándose la facultad de aplazar las disposiciones, en todo caso, por el tiempo necesario para cumplimentar las conformidades prestadas y

## INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL CUENTA DE PAGO BÁSICA

Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre (BOE  
25/11/2017)

CIRCULAR 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España (BOE  
06/07/2012)

CIRCULAR 2/2019, de 29 de marzo, del Banco de España (BOE  
04/04/2019)

**La información resaltada en negrita es especialmente  
relevante**

Fecha alta

Oficina

E-Mail

operaciones en curso.

Los reintegros por el CLIENTE por importe superior a 900,00 € no podrán realizarse en sucursal distinta a la de apertura de la cuenta, siendo facultativo para Unicaja Banco en tal circunstancia acceder a los mismos.

Con la formalización del contrato, el CLIENTE tendrá la posibilidad de contratar una tarjeta de débito con la que podrá realizar disposiciones de la cuenta y operaciones de pago con cargo a esta Cuenta, como cuenta vinculada la tarjeta. El uso de la tarjeta requiere la presentación de la misma debidamente firmada en el espacio establecido para ello, acreditando su identidad y firmando las facturas o comprobantes que se extiendan al efecto. La firma puede ser sustituida por la introducción o lectura de la tarjeta en los terminales de punto de venta y por el marcaje del número secreto.

El titular deberá emplear las medidas razonables para proteger la tarjeta así como la clave secreta o número personal que le permite utilizarla. No podrá utilizar número de identificación personal coincidente con las cifras contenidas en otros documentos u objetos de uso habitual que habitualmente porte junto a la tarjeta.

Cuando tenga conocimiento de la ejecución incorrecta o no autorizada de una operación de pago realizada con la tarjeta o del extravío o sustracción de la misma, deberá notificarlo a Unicaja Banco sin tardanza injustificada.

C) Restricción horaria en ventanilla. Las operaciones relativas a ingresos, reintegros, pagos de recibos, impuestos, tasas y otros ingresos de derecho público, todos ellos realizados en efectivo, únicamente podrán realizarse en las ventanillas de las sucursales abiertas al público durante la franja horaria que, para la realización de tales operaciones en ventanilla, se encuentre publicada en el tablón de anuncios de cada sucursal y en la página web de Unicaja Banco, [www.unicajabanco.es](http://www.unicajabanco.es).

D) Sucursales sin servicio de caja por ventanilla

En aquellas sucursales de Unicaja Banco, que son centros exclusivos de gestión especializada para la atención de determinados CLIENTES, como es el caso de las oficinas de Banca Privada y Empresas, sin perjuicio de otras que en el futuro puedan establecerse, no se presta el servicio de caja por ventanilla, por lo que, en dichas sucursales, las operaciones en efectivo, entre otras, las relativas a ingresos, reintegros, transferencias, pagos de recibos, impuestos, tasas y otros ingresos de derecho público, solo pueden realizarse a través de los cajeros automáticos que se encuentran instalados en ellas, cuando tengan habilitadas esas operaciones entre sus funcionalidades.

Puede consultar la relación de sucursales que no prestan servicio de caja por ventanilla en la página web de Unicaja Banco, [www.unicajabanco.es](http://www.unicajabanco.es), llamando a los números de teléfono 900 151 516 o 952 606 767 o en las oficinas abiertas al público

E) Operaciones de pago sujetas a la normativa de servicios de pago. Las **CONDICIONES GENERALES RELATIVAS A LOS SERVICIOS DE PAGO DE UNICAJA BANCO** Se aplicarán en la medida en que afecten a un servicio de pago de los admitidos por esta cuenta:

a) Ingresos y retiradas de efectivo con destino u origen, respectivamente, en una cuenta de pago, lo que comprende las operaciones relativas a la concreta gestión de la cuenta de pago (por ejemplo, el abono de intereses o el cobro de comisiones y gastos).

b) Emisión y recepción de transferencias de fondos, no permanentes y permanentes ("orden



## INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL CUENTA DE PAGO BÁSICA

Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre (BOE  
25/11/2017)

CIRCULAR 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España (BOE  
06/07/2012)

CIRCULAR 2/2019, de 29 de marzo, del Banco de España (BOE  
04/04/2019)

**La información resaltada en negrita es especialmente  
relevante**

Fecha alta

Oficina

E-Mail

permanente"), con origen o con destino a una cuenta de pago.

c) Ejecución de adeudos domiciliados, recurrentes y no recurrentes, lo que comprende tanto el cargo al ordenante como el abono en cuenta al beneficiario.

d) Operaciones con tarjeta de débito o crédito, o con instrumentos de pago análogos, realizadas en cajero automático, terminal de punto de venta (TPV), o terminal similar, y que impliquen en estos últimos casos la práctica de un apunte de adeudo y otro de abono en cuentas de pago.

e) Envíos de dinero.

f) Servicio de iniciación de pagos.

g) Servicio de información sobre cuentas.

#### 4. Comisiones, gastos repercutibles y retribución del depósito

Corresponderá al CLIENTE el pago a Unicaja Banco de la COMISIÓN DE MANTENIMIENTO DE LA CUENTA que se devengará y liquidará con periodicidad mensual. En caso de cancelación de la cuenta **Unicaja Banco** percibirá el importe de la comisión correspondiente a la parte del período que haya transcurrido en la fecha en la que se produzca la cancelación.

El CLIENTE podrá realizar hasta CIENTO VEINTE (120) operaciones de pago anuales en euros dentro de la Unión Europea consistentes en adeudos domiciliados y transferencias, inclusive órdenes permanentes, en las oficinas de **Unicaja Banco** y, previa formalización del correspondiente contrato de servicios de banca a distancia, mediante estos últimos, así como un número ilimitado de operaciones relativas al resto de servicios vinculados a la presente Cuenta de Pago Básica citados anteriormente, sin que se devenguen a su cargo comisiones por razón de dichas operaciones de pago distintas de la COMISIÓN DE MANTENIMIENTO DE LA CUENTA anteriormente referida.

No obstante, a cada una de las operaciones de pago que excedan del límite señalado en el párrafo anterior se aplicarán las comisiones que se indican en el apartado "*Comisiones y gastos de la cuenta*" de este documento.

Respecto a la retirada de efectivo a débito mediante tarjeta en cajeros automáticos, la entidad podrá repercutir al cliente las comisiones o gastos que deba satisfacer a una tercera entidad como consecuencia de lo previsto en la disposición adicional segunda del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

Régimen gratuito de cuentas de pago básicas en beneficio de personas en situación de vulnerabilidad o con riesgo de exclusión financiera.

De conformidad con el Real Decreto 164/2019, de 22 de marzo, por el que se establece un régimen gratuito de cuentas de pago básicas en beneficio de personas en situación de vulnerabilidad o con riesgo de exclusión financiera, el CLIENTE podrá solicitar a Unicaja Banco el reconocimiento del derecho a la gratuidad de la Comisión de Mantenimiento prevista en el apartado "*Comisiones y gastos de la cuenta*" de este documento, una vez esté incurso en la situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera y así lo acredite ante Unicaja Banco.

Los efectos de dicho reconocimiento se producirán a partir de la fecha de solicitud del CLIENTE.

En el caso de que la Cuenta tenga más de un titular o existan autorizados, para que se reconozca este régimen de gratuidad se requerirá que todos los titulares y autorizados de la Cuenta acrediten encontrarse en situación de vulnerabilidad o en riesgo de exclusión financiera.

## INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL CUENTA DE PAGO BÁSICA

Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre (BOE  
25/11/2017)

CIRCULAR 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España (BOE  
06/07/2012)

CIRCULAR 2/2019, de 29 de marzo, del Banco de España (BOE  
04/04/2019)

**La información resaltada en negrita es especialmente  
relevante**

Fecha alta

Oficina

E-Mail

Se entenderá que un cliente se encuentra en situación de especial vulnerabilidad o en riesgo de exclusión financiera cuando:

a) Sus ingresos económicos brutos, computados anualmente y por unidad familiar, no superen los siguientes umbrales:

1.º Tres veces el indicador público de renta de efectos múltiples de doce pagas, vigente en el momento de efectuar la solicitud cuando se trate de personas no integradas en ninguna unidad familiar.

2.º Tres veces y media dicho indicador cuando se trate de personas integradas en alguna de las modalidades de unidad familiar con menos de cuatro miembros.

3.º Cuatro veces dicho indicador cuando se trate de unidades familiares integradas por cuatro o más miembros o que tengan reconocida su condición de familia numerosa de acuerdo con la normativa vigente.

4.º Cuatro veces dicho indicador cuando se trate de unidades familiares que tengan en su seno a una persona con grado de discapacidad igual o superior al 33 por ciento reconocido oficialmente por resolución expedida por el Instituto de Mayores y Servicios Sociales o por el órgano competente de las comunidades autónomas.

b) No concorra titularidad, directa o indirecta, o derecho real alguno sobre bienes inmuebles, excluida la vivienda habitual, ni titularidad real de sociedades mercantiles, por parte de ninguno de los miembros que integren la unidad familiar.

Para la determinación del concepto de unidad familiar en sus diversas modalidades se estará a lo establecido en el artículo 82 de la Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y de modificación parcial de las leyes de los Impuestos sobre Sociedades, sobre la Renta de no Residentes y sobre el Patrimonio, si bien, a los efectos de lo dispuesto en el citado Real Decreto 164/2019, tendrán la misma consideración que los cónyuges no separados legalmente las parejas de hecho constituidas de conformidad con los requisitos que les fueran exigibles.

c) Sea víctima de trata o explotación sexual, en cuyo caso quedará exenta de cumplir los requisitos de los apartados a) y b).

Acreditación de la vulnerabilidad o el riesgo de exclusión financiera.

La concurrencia de las circunstancias explicitadas anteriormente en todos los titulares, y, de existir estos, en todos los autorizados en la cuenta se acreditará mediante la aportación por el CLIENTE a **Unicaja Banco** de la siguiente información de todas las personas que conforman la unidad familiar a que se refiere el párrafo anterior:

a) Número de personas que componen la unidad familiar, para cuya acreditación se aportará el libro de familia o documento acreditativo de la inscripción como pareja de hecho.

b) Percepción de los ingresos por los miembros de la unidad familiar, para cuya acreditación cada uno de sus miembros aportará alguno de los siguientes documentos:

1.º Certificado de rentas y, en su caso, certificado relativo a la presentación del Impuesto de Patrimonio, expedido por la Agencia Estatal de Administración Tributaria o el órgano competente de la Comunidad Autónoma, con relación al último ejercicio tributario.

2.º Últimas tres nóminas percibidas.

3.º Certificado expedido por la entidad gestora de las prestaciones o subsidios por desempleo, en el que figure la cuantía mensual percibida por dichos conceptos.

4.º Certificado acreditativo de los salarios sociales, rentas mínimas de inserción o ayudas análogas de



## INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL CUENTA DE PAGO BÁSICA

Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre (BOE  
25/11/2017)

CIRCULAR 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España (BOE  
06/07/2012)

CIRCULAR 2/2019, de 29 de marzo, del Banco de España (BOE  
04/04/2019)

**La información resaltada en negrita es especialmente  
relevante**

Fecha alta

Oficina

E-Mail

asistencia social concedidas por las comunidades autónomas y las entidades locales.

5.º En caso de trabajador por cuenta propia, el certificado expedido por el órgano gestor en el que figure la cuantía mensual percibida si estuviera percibiendo la prestación por cese de actividad.

Cuando no se disponga de la documentación anterior, el CLIENTE deberá aportar un informe en el que se indique la composición de la unidad familiar o en el que se motive la idoneidad para el acceso a la gratuidad de una cuenta de pago básica, según el caso. Este informe será emitido por los servicios sociales del Ayuntamiento en el que esté empadronado el CLIENTE. En el caso de ser víctima de trata o explotación sexual, podrá acreditarse a través del modelo unificado de acreditación expedido por los servicios sociales o entidad especializada en la materia.

Unicaja Banco podrá solicitar al CLIENTE la autorización para obtener, por medios telemáticos y sin coste para el CLIENTE:

a) De la Administración competente la información señalada, siempre que este servicio de obtención telemática de información se encuentre disponible por parte de dicha Administración.

b) La ausencia de la titularidad, directa o indirecta, de derechos reales sobre bienes inmuebles, excluida la vivienda habitual y de la titularidad real de sociedades mercantiles mediante:

1.º Nota simple negativa de localización en la que conste que no es titular de derechos reales obtenida a través del Fichero localizador de titularidades inscritas (Floti).

2.º Certificación negativa de la titularidad real de sociedades mercantiles obtenida a través del Registro único de Titularidades Reales del Ministerio de Justicia.

El reconocimiento o la denegación de la condición de gratuidad se comunicará al CLIENTE, por escrito y de manera gratuita, en el plazo máximo de treinta (30) días desde la fecha de la aportación completa por el CLIENTE de la información señalada. Si dicho plazo transcurre sin que Unicaja Banco haya remitido la comunicación al CLIENTE se reconocerá la gratuidad.

En caso de que se reconozca la condición de gratuidad de la Comisión de Mantenimiento de la Cuenta, los efectos de dicho reconocimiento se producirán desde la fecha en la que el CLIENTE solicitó dicho reconocimiento a Unicaja Banco.

Contra la denegación de la gratuidad de la Comisión de Mantenimiento, el CLIENTE podrá presentar una reclamación a través de los procedimientos de reclamación que se informen en este documento.

### Duración de la condición de gratuidad.

La gratuidad de la cuenta de pago básica se mantendrá durante el periodo de dos (2) años a contar desde la fecha en la que el CLIENTE solicite su reconocimiento a Unicaja Banco, salvo que la entidad pueda acreditar que el cliente ha dejado de estar dentro de colectivo de vulnerabilidad o con riesgo de exclusión financiera.

Con dos (2) meses de antelación a la conclusión de este periodo, Unicaja Banco solicitará al CLIENTE que actualice la información antes señalada de todos los titulares y autorizados de la Cuenta. El CLIENTE deberá aportarla en el plazo de un (1) mes desde la recepción de la solicitud.

Acreditado el mantenimiento de la situación de especial vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera en el plazo señalado de un (1) mes, la gratuidad se prorrogará por sucesivos periodos de dos (2) años.

Transcurrido el plazo de un (1) mes desde la recepción por el CLIENTE de la solicitud de actualización de la información, sin que haya podido obtenerse la información requerida o constatada la falta de concurrencia de alguna de las circunstancias requeridas, el cliente perderá el derecho a la gratuidad de la cuenta de pago

## INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL CUENTA DE PAGO BÁSICA

Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre (BOE  
25/11/2017)

CIRCULAR 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España (BOE  
06/07/2012)

CIRCULAR 2/2019, de 29 de marzo, del Banco de España (BOE  
04/04/2019)

**La información resaltada en negrita es especialmente  
relevante**

Fecha alta

Oficina

E-Mail

básica.

Unicaja Banco informará al CLIENTE, con al menos quince (15) días de antelación a la finalización del plazo de dos (2) años referido anteriormente de la prórroga de la gratuidad de la cuenta de pago básica o de la pérdida de tal derecho.

En el caso de que se produzca la pérdida del derecho a la gratuidad, el CLIENTE vendrá obligado al pago, a Unicaja Banco, de la Comisión de Mantenimiento indicada en el apartado "*Comisiones y gastos de la cuenta*" de este documento.

### 5. Duración del contrato y cancelación de la cuenta

La duración del contrato es **indefinida**, si bien se podrá cancelar por voluntad unilateral del CLIENTE sin necesidad de preaviso alguno. En tal caso, Unicaja Banco procederá al cumplimiento de la orden de resolución del contrato antes de transcurridas 24 horas desde la solicitud del CLIENTE, con arreglo a lo previsto en las CONDICIONES GENERALES RELATIVAS A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE PAGO.

En el supuesto de cotitularidad y régimen de disposición mancomunado, para la cancelación de la Cuenta por voluntad del CLIENTE se precisará la firma de todos los titulares conforme al régimen de disposición pactado. Sin embargo, en las cuentas a nombre de varios titulares con forma de disposición indistinta, entre las amplias facultades de cada titular quedará comprendida la de cancelar la Cuenta.

La extinción del contrato por voluntad del CLIENTE no requerirá la previa conformidad de Unicaja Banco, pero ésta podrá aplazar la efectividad de dicha extinción durante el tiempo necesario para permitir el adeudo de las operaciones que estén en curso como consecuencia de la utilización de los medios de pago asociados a la cuenta.

El CLIENTE, sin contar con el consentimiento de Unicaja Banco, no podrá instar la cancelación de la Cuenta, cuando la misma esté designada como domicilio de pago de operaciones crediticias en vigor concertadas con Unicaja Banco.

Por su parte, Unicaja Banco podrá resolver unilateralmente la Cuenta, sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa reguladora de los servicios de pago, cuando se cumpla alguna de las siguientes condiciones:

- a) Que el CLIENTE haya utilizado deliberadamente la Cuenta para fines ilícitos.
- b) Que no se haya efectuado ninguna operación en la cuenta durante más de 24 meses consecutivos.
- c) Que el CLIENTE, para obtener la Cuenta, haya facilitado información incorrecta cuando, de haber facilitado la información correcta, no habría tenido derecho a la misma.
- d) Que el cliente no resida legalmente en la Unión Europea, salvo que sea solicitante de asilo o que, pese a no tener un permiso de residencia, su expulsión sea imposible por razones jurídicas o de hecho.
- e) Que el CLIENTE haya abierto posteriormente en España una cuenta que le permita hacer uso de los servicios enumerados en el apartado "Servicios admitidos" de este documento.
- f) Que el CLIENTE no haya aportado la documentación o información requerida en el curso de la vigencia de este contrato, determinando la imposibilidad de aplicar las medidas de diligencia debida u otras obligaciones previstas en la normativa de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Si Unicaja Banco resolviera este contrato por alguna de las razones mencionadas en las letras b), d) o e), notificará al CLIENTE, gratuitamente y por escrito, al menos dos (2) meses antes de que la resolución sea efectiva los motivos y la justificación de la rescisión. Si la resolución del contrato es por las razones indicadas en las letras a), c) o f), dicha resolución será efectiva de forma inmediata y en el caso de la letra f) sin

## INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL CUENTA DE PAGO BÁSICA

Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre (BOE  
25/11/2017)

CIRCULAR 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España (BOE  
06/07/2012)

CIRCULAR 2/2019, de 29 de marzo, del Banco de España (BOE  
04/04/2019)

**La información resaltada en negrita es especialmente  
relevante**

Fecha alta

Oficina

E-Mail

necesidad de justificación.

### 6. Modificación de condiciones contractuales

La modificación por Unicaja Banco de estas condiciones y la incorporación de otras nuevas que promueva Unicaja Banco, siempre que no se trate de condiciones afectadas por lo previsto en la normativa reguladora de los servicios de pago, cuya modificación o incorporación se registrará por lo previsto en las "Condiciones generales relativas a la prestación de servicios de pago", serán comunicadas al CLIENTE mediante comunicación individual antes de su aplicación, con una antelación mínima de un (1) mes a su efectiva aplicación.

Durante dicho plazo, el CLIENTE disconforme con la modificación o incorporación de nuevas condiciones promovida por Unicaja Banco podrá resolver el contrato sin perjuicio de las obligaciones asumidas hasta la fecha. El transcurso de dicho plazo sin que el CLIENTE haya manifestado su oposición implicará la plena aceptación de las nuevas condiciones. En caso de oposición, Unicaja Banco quedará facultada para proceder a la liquidación y cancelación de la cuenta.

No obstante, se podrán aplicar de manera inmediata las modificaciones sobrecomisiones, gastos repercutibles o tipos de interés o de cambio que se encuentren ya previstas en el contrato, que se aplicarán según tales previsiones contractuales, y las que resulten inequívocamente más favorables para el CLIENTE.

### 7. Domicilio y comunicaciones

Las notificaciones, requerimientos y comunicaciones (en adelante, referidas en esta cláusula como notificaciones) se realizarán al domicilio designado por el CLIENTE, surtiendo en tal caso efecto aun cuando la entrega no se sustancie inmediatamente con él, salvo que con anterioridad hubiera notificado fehacientemente a Unicaja Banco un nuevo domicilio a estos efectos.

También podrán realizarse las notificaciones al CLIENTE por medios telemáticos, en particular, mediante el envío de correos electrónicos a la dirección de correo que tenga comunicada a Unicaja Banco o mediante sistemas de mensajería móvil (por ejemplo, SMS) al número de teléfono móvil comunicado a Unicaja Banco, así como a través de correo postal dirigido a los domicilios antes indicados, considerándolos medios válidos a estos efectos, así como por correo certificado con acuse de recibo, telegrama, burofax, o cualquier otro medio que acredite el envío y el contenido de la notificación.

Las notificaciones que hayan de realizarse a Unicaja Banco se dirigirán, por correo certificado con acuse de recibo, telegrama, burofax, o cualquier otro medio que acredite el envío y el contenido de la notificación, a la dirección de la Sucursal a través de la que se formalice el contrato de esta Cuenta o a su domicilio social.

De ser varios los titulares de la Cuenta, la notificación efectuada al primero de ellos o al domicilio que específicamente se señale, producirá efecto respecto de los demás sin perjuicio del derecho de información que corresponde a cada uno de ellos.

### 8. Traslado de cuentas bancarias

Unicaja Banco, debe facilitar el traslado de la/s cuenta/s de pago a un proveedor de servicios de pago receptor a solicitud de los clientes ante éste último, con sujeción a los requisitos, procedimientos y plazos establecidos por la normativa vigente sobre Traslado de Cuentas de Pago.

### 9. Instancias de reclamación

Ante cualquier incidencia que se pudiera producir tras la formalización del contrato, el CLIENTE podrá dirigirse al Departamento de Atención al Cliente (Avda. de Andalucía 10-12, 29007 Málaga) y ante el Departamento de

## INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL CUENTA DE PAGO BÁSICA

Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre (BOE  
25/11/2017)

CIRCULAR 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España (BOE  
06/07/2012)

CIRCULAR 2/2019, de 29 de marzo, del Banco de España (BOE  
04/04/2019)

**La información resaltada en negrita es especialmente  
relevante**

Fecha alta

Oficina

E-Mail

Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España sin perjuicio de acudir a la vía judicial.

## INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL CUENTA DE PAGO BÁSICA

Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre (BOE  
25/11/2017)

CIRCULAR 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España (BOE  
06/07/2012)

CIRCULAR 2/2019, de 29 de marzo, del Banco de España (BOE  
04/04/2019)

**La información resaltada en negrita es especialmente  
relevante**

Fecha alta

Oficina

E-Mail

### Condiciones generales relativas a la prestación de los servicios de pago

Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera (BOE 24/11/20218)

Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre (BOE 30/12/2019)

Circular 5/2012, de 27 de junio del Banco de España (BOE 06/07/2012)

Las presentes Condiciones generales relativas a los servicios de pago de Unicaja Banco se aplicarán en la medida en que afecten a un servicio de pago de los admitidos en la "Cuenta de pago básica"

Las presentes Condiciones generales relativas a los servicios de pago de Unicaja Banco se aplicarán en la medida en que afecten a un servicio de pago de los admitidos en la "Cuenta de pago básica".

1. Objeto. Estas condiciones generales, junto con las específicamente aplicables a los contratos correspondientes, tienen por objeto la determinación de las condiciones para la prestación de los servicios de pago, según lo establecido en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

En caso de conflicto en la aplicación de las condiciones generales por las que se rija cada contrato o servicio concreto y las presentes que rigen la prestación de los servicios de pago, prevalecerán éstas sobre aquéllas.

El contrato, póliza o escritura en cuyo marco se presten servicios de pago, del que en cada caso las presentes condiciones generales formen parte integrante, será denominado en adelante como "el Contrato".

El Contrato y las condiciones generales que rigen los servicios de pago forman conjuntamente el contrato marco.

Los servicios de pago que quedan sujetos a las presentes condiciones generales son los siguientes:

- Ingresos y retiradas de efectivo con destino u origen, respectivamente, en una cuenta de pago, lo que comprende las operaciones relativas a la concreta gestión de la cuenta de pago (por ejemplo, el abono de intereses o el cobro de comisiones y gastos).
- Emisión y recepción de transferencias de fondos no permanentes y órdenes permanentes (aquellas que siguiendo instrucciones del CLIENTE, la entidad realiza periódicamente transferencias de un importe determinado desde la cuenta del CLIENTE a otra cuenta), con origen o con destino a una cuenta de pago.
- Ejecución de adeudos domiciliados, recurrentes y no recurrentes, lo que comprende tanto el cargo al ordenante como el abono en cuenta al beneficiario.
- Operaciones con tarjeta de débito o crédito, o con instrumentos de pago análogos, realizadas en cajero automático, terminal de punto de venta (TPV), o terminal similar, y que impliquen en estos últimos casos la práctica de un apunte de adeudo y otro de abono en cuentas de pago.
- Envíos de dinero.
- Servicio de iniciación de pagos.
- Servicio de información sobre cuentas.

Las operaciones mencionadas en las letras b. c. y d. también podrán tener origen y destino, en su caso, en una línea de crédito abierta para un Usuario de servicios de pago.

En cualquier momento de la relación contractual, el CLIENTE que así lo solicite podrá recibir en papel o en otro soporte duradero las presentes condiciones contractuales, así como la información exigida por la legislación aplicable en la materia.

2. Definiciones. A efectos de las presentes condiciones generales, se entiende por:



## INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL CUENTA DE PAGO BÁSICA

Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre (BOE  
25/11/2017)

CIRCULAR 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España (BOE  
06/07/2012)

CIRCULAR 2/2019, de 29 de marzo, del Banco de España (BOE  
04/04/2019)

**La información resaltada en negrita es especialmente  
relevante**

Fecha alta

Oficina

E-Mail

Usuario de servicios de pago: la persona física o jurídica que haga uso de un servicio de pago de los descritos en la condición general anterior, ya sea autorizando una orden de pago, con origen en una cuenta de pago o no (ordenante), ya sea como destinatario previsto de la misma (beneficiario), o como ambos.

En las presentes condiciones relativas a la prestación de los servicios de pago, el CLIENTE será designado, asimismo, como "el Usuario", "el ordenante" o "el beneficiario", según corresponda.

Ordenante: la persona física o jurídica titular de una cuenta de pago que autoriza una orden de pago a partir de dicha cuenta o, en el caso de que no exista una cuenta de pago, la persona física o jurídica que dicta una orden de pago.

Beneficiario: la persona física o jurídica que sea el destinatario previsto de los fondos que hayan sido objeto de una operación de pago.

Microempresa: una empresa, considerando como tal tanto a las personas físicas que realizan una actividad profesional o empresarial como a las personas jurídicas, que, en la fecha de celebración del presente contrato ocupa a menos de diez personas y cuyo volumen de negocios anual o cuyo balance general anual no supera los dos millones de euros, de conformidad con lo establecido en los artículos 1 y 2, apartados 1 y 3, del anexo de la Recomendación de la Comisión, de 6 de mayo de 2003, sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas.

Proveedor de servicios de pago: la entidad que se dedica profesionalmente a la prestación de servicios de pago.

Proveedor de servicios de iniciación de pagos: el proveedor de servicios de pago que ejerce a título profesional el servicio de iniciación de pagos

Proveedor de servicios de pago gestor de cuenta: Un proveedor de servicios de pago que facilita a un ordenante una o varias cuentas de pago y se encarga de su mantenimiento.

Servicio de información sobre cuentas: servicio en línea cuya finalidad consiste en facilitar información agregada sobre una o varias cuentas de pago de las que es titular el Usuario del servicio de pago bien en otro proveedor de servicios de pago, bien en varios proveedores de servicios de pago.

Servicio de iniciación del pago: servicio que permite iniciar una orden de pago, a petición del Usuario del servicio de pago, respecto de una cuenta de pago abierta con otro proveedor de servicios de pago.

Cuenta de pago: la cuenta abierta a nombre de uno o varios Usuarios de servicios de pago y que sea susceptible de ser utilizada para la ejecución de operaciones de pago.

3. Proveedor de servicios de pago. El proveedor de servicios de pago en este contrato es UNICAJA BANCO, S.A., creado mediante escritura pública el día 1 de diciembre de 2011 con domicilio en Málaga, Avda. Andalucía 10 - 12, y Número de Identificación Fiscal A93139053, inscrito en el Registro Mercantil de Málaga, Tomo 4.952, Libro 3.859, Sección 8, Hoja MA-111.580, Folio 1, Inscripción 1ª., así como en el Registro de Bancos y Banqueros con el número 2103 de codificación, quedando bajo la supervisión del Banco de España ([www.bde.es](http://www.bde.es)) en lo relativo a la prestación de servicios de pago. Su sitio en Internet es [www.unicajabanco.es](http://www.unicajabanco.es) y su dirección de correo electrónico [info@unicaja.es](mailto:info@unicaja.es).

4. Identificador único. Para la ejecución de los diversos servicios de pago, el Usuario deberá facilitar, entre otros datos y según el servicio de que se trate, el denominado código IBAN, el cual será considerado a estos efectos como identificador único.

En el supuesto de operaciones con tarjeta de débito o crédito, o instrumentos de pago análogos, el

# INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL CUENTA DE PAGO BÁSICA

Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre (BOE  
25/11/2017)

CIRCULAR 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España (BOE  
06/07/2012)

CIRCULAR 2/2019, de 29 de marzo, del Banco de España (BOE  
04/04/2019)

**La información resaltada en negrita es especialmente  
relevante**

Fecha alta

Oficina

E-Mail

identificador único se corresponde con la clave numérica de éstos, que en el caso de tarjetas es el denominado número PAN, sin perjuicio de otra información del propio instrumento que pueda ser requerida.

En los casos en que una orden de pago se ejecute de acuerdo con el identificador único, la orden se considerará correctamente ejecutada en relación con el beneficiario especificado en dicho identificador.

Si el identificador único facilitado por el Usuario de servicios de pago es incorrecto, Unicaja Banco no será responsable de la no ejecución o de la ejecución defectuosa de la operación de pago. No obstante, Unicaja Banco se esforzará razonablemente por recuperar los fondos de la operación de pago.

En caso de que no sea posible recobrar los fondos, Unicaja Banco facilitará al ordenante, previa solicitud por escrito, toda la información de que disponga que sea pertinente para que el ordenante interponga una reclamación legal a fin de recuperar los fondos.

Unicaja Banco podrá repercutir al Usuario los gastos en los que se incurra por la recuperación de fondos.

Cuando el Usuario de servicios de pago facilitara información adicional a la requerida por Unicaja Banco para la correcta iniciación o ejecución de las órdenes de pago, Unicaja Banco únicamente será responsable, a los efectos de su correcta realización, de la ejecución de operaciones de pago de acuerdo con el identificador único facilitado por el Usuario de servicios de pago.

5. Consentimiento a operaciones de pago por el usuario. El Usuario de servicios de pago habrá de prestar su consentimiento a cada operación de pago (o serie de operaciones por una orden permanente) para que ésta se entienda debidamente autorizada. A falta de tal consentimiento, la operación de pago se considerará no autorizada.

El consentimiento del Usuario a Unicaja Banco se puede prestar, en función de cuál sea el canal utilizado, mediante firma manuscrita en el documento u orden habilitados al efecto, mediante firma electrónica, incluida la biométrica, o cualquier otra firma electrónica aceptada y verificada por Unicaja Banco. También mediante instrumentos de pago habilitados o convenidos al efecto o de las técnicas de comunicación a distancia previstas en la normativa vigente, siempre que tenga datos suficientes que garanticen su autenticidad, a criterio de Unicaja Banco.

En todo caso, en supuestos de existencia de varios Usuarios vinculados a una misma cuenta de pago, la orden de pago se habrá de sujetar al régimen de disposición pactado en el Contrato de que se trate.

Asimismo, el consentimiento para la ejecución de una operación de pago podrá darse también por conducto del beneficiario y por un proveedor de servicios de iniciación de pagos. En este sentido, el CLIENTE se compromete a colaborar razonablemente con Unicaja Banco para recabar cuanta información sea necesaria, sobre el proveedor de servicios de iniciación de pagos, así como de las operaciones de pago realizadas a través de los mismos.

El Usuario podrá retirar el consentimiento en cualquier momento, pero no después del momento de irrevocabilidad referido en la siguiente condición general.

Cuando el consentimiento se hubiese dado para una serie de operaciones de pago por una orden permanente, su retirada implicará que toda futura operación de pago que estuviese cubierta por dicho consentimiento se considerará no autorizada.

6. Recepción, revocación y rechazo de una orden de pago. El momento de recepción de una orden de pago será aquel en que la misma es recibida por Unicaja Banco para su ejecución, con independencia de que haya sido transmitida por el ordenante, por cuenta de éste por un proveedor de servicios de iniciación o a través del

# INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL CUENTA DE PAGO BÁSICA

Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre (BOE  
25/11/2017)

CIRCULAR 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España (BOE  
06/07/2012)

CIRCULAR 2/2019, de 29 de marzo, del Banco de España (BOE  
04/04/2019)

**La información resaltada en negrita es especialmente  
relevante**

Fecha alta

Oficina

E-Mail

beneficiario. No se adeudará en la cuenta del ordenante antes de la recepción de la orden de pago.

Si el momento de recepción de una orden de pago no es día hábil bancario para Unicaja Banco, la orden de pago se considerará recibida el siguiente día hábil.

Unicaja Banco podrá establecer, poniéndolo en conocimiento del ordenante, una hora límite próxima al final del día hábil a partir de la cual cualquier orden de pago que se reciba se considerará recibida el siguiente día hábil.

El Usuario no podrá revocar una orden de pago después de ser recibida por Unicaja Banco. No obstante, en el caso en que el momento de recepción de la orden se corresponda con una fecha previamente acordada entre el Usuario y Unicaja Banco, dicha orden se podrá revocar hasta el día hábil anterior al día convenido para su ejecución. Igual criterio se aplicará en los adeudos domiciliados, en los que el Usuario podrá revocar una orden de pago hasta el día hábil anterior convenido para el adeudo en cuenta.

Cuando las operaciones de pago sean iniciadas por un proveedor de servicios de iniciación de pagos o bien por el beneficiario o través de él, el Usuario de servicios de pago, no podrá revocar la orden de pago una vez haya dado al proveedor de servicios de iniciación de pagos su consentimiento para iniciar la operación de pago o una vez haya dado su consentimiento para que se ejecute la operación de pago al beneficiario.

Prestado el consentimiento por el Usuario para ejecutar una operación de pago o iniciar una operación de pago, Unicaja Banco podrá rechazar su ejecución por errores de hecho en la misma, o por la insuficiencia de saldo disponible en favor del Usuario, por no resultar conforme la orden de pago con la política que Unicaja Banco tiene aprobada para cumplir con la normativa de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo o porque existan dudas razonables sobre la identidad del titular de la cuenta, sus apoderados o las personas autorizadas en la cuenta o esté comprometida la seguridad de los instrumentos de pagos o de los servicios de banca a distancia de Unicaja Banco.

Siempre que no sea evidente en el contexto de que se trate, Unicaja Banco notificará al Usuario el rechazo de la ejecución de la orden de pago o del inicio de una operación de pago en el modo convenido en el Contrato, así como el procedimiento para rectificar los posibles errores, en su caso. Unicaja Banco podrá cobrar una comisión por la notificación cuando la negativa esté objetivamente justificada. Las órdenes de pago cuya ejecución haya sido rechazada no se considerarán recibidas.

7. Plazo máximo de ejecución de los servicios de pago. Disponibilidad y fecha de valor. Unicaja Banco ejecutará una orden de pago como máximo al final del día hábil siguiente al momento de la recepción de la orden de pago, en el caso de (i) operaciones realizadas en euros, (ii) operaciones de pago nacionales en la moneda de un Estado miembro que no forme parte de la zona del euro, y (iii) operaciones de pago que solo impliquen una conversión de moneda entre el euro y la moneda de un Estado miembro que no forme parte de la zona del euro, siempre que la correspondiente conversión se lleve a cabo en el Estado miembro que no forme parte de la zona del euro y, en el caso de operaciones de pago transfronterizas, la transferencia transfronteriza se realice en euros. Este plazo podrá prorrogarse en un día hábil para las operaciones de pago iniciadas en papel.

Para el resto de operaciones, Unicaja Banco podrá ejecutar una orden de pago como máximo hasta 4 días hábiles a partir del momento de la recepción de dicha operación de pago.

El ingreso de efectivo en una cuenta de pago será disponible por el Usuario desde el mismo momento en que tenga lugar dicho ingreso. Se exceptúa de lo anterior el abono de cheques y de otras operaciones e

## INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL CUENTA DE PAGO BÁSICA

Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre (BOE  
25/11/2017)

CIRCULAR 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España (BOE  
06/07/2012)

CIRCULAR 2/2019, de 29 de marzo, del Banco de España (BOE  
04/04/2019)

**La información resaltada en negrita es especialmente  
relevante**

Fecha alta

Oficina

E-Mail

instrumentos sujetos a cláusula suspensiva, posible devolución por el ordenante o salvo buen fin, en los que los fondos serán disponibles únicamente cuando se haya producido el abono en firme.

La fecha de valor del abono en la cuenta de pago del Usuario no será posterior al día hábil en que el importe de la operación sea efectivamente abonado en la misma.

Unicaja Banco, como proveedor de servicios de pago del beneficiario, se asegurará de que el importe de la operación de pago esté a disposición del beneficiario inmediatamente después de que dicho importe haya sido abonado en la cuenta de dicho proveedor de servicios de pago, si por parte de Unicaja Banco:

- a) No hay conversión de moneda, o
- b) Hay conversión de moneda entre el euro y la divisa de un Estado miembro o entre las divisas de dos Estados miembros.

La fecha de valor del cargo en la cuenta de pago del Usuario -ordenante- no podrá ser anterior al momento en que el importe de la operación de pago se cargue en dicha cuenta.

Para aquellos Usuarios que tengan contratado el Servicio de Banca a Distancia de Unicaja Banco, (Banca digital), Unicaja Banco confirmará a un proveedor de servicios de pago concreto que emita instrumentos de pago basados en tarjetas, la disponibilidad de fondos en la cuenta del Usuario para la ejecución de órdenes de pago de dicho Usuario basadas en las tarjetas, emitidas por ese proveedor de servicios de pago, siempre que cumplan todos los siguientes requisitos:

- Que la cuenta de pago del ordenante sea accesible en línea en el momento de la solicitud;
- Que el ordenante haya dado consentimiento expreso a Unicaja Banco a través de Banca digital, a tal fin;
- y
- Que dicho consentimiento haya sido anterior a la primera solicitud de confirmación.

Para solicitar dicha confirmación, el proveedor de servicios de pago concreto deberá contar con todos los siguientes requisitos:

- El consentimiento expreso del titular a que solicite la confirmación;
- Que el titular haya iniciado la operación de pago por un importe concreto utilizando una tarjeta emitida por el proveedor de servicios de pago;
- Identificarse ante Unicaja Banco antes de cada solicitud de confirmación.

Dicha confirmación consistirá únicamente en un "sí" o un "no". Esta información no se conservará ni se utilizará para fines distintos a los expuestos.

Unicaja Banco no podrá bloquear fondos como consecuencia de esta confirmación.

El Usuario podrá solicitar a Unicaja Banco que le comunique la identificación del proveedor de servicios de pago y la respuesta facilitada.

Este servicio no será aplicable en relación con las tarjetas que sirvan para almacenar dinero electrónico.

8. Gastos y comisiones. Los gastos y comisiones a satisfacer por el Usuario a Unicaja Banco con relación a la prestación de servicios de pago serán los previstos en el Contrato de que las presentes condiciones generales formen parte integrante.

Con carácter general, incluso cuando la operación de pago incluya una conversión en divisas, el beneficiario pagará los gastos cobrados por su proveedor de servicios de pago y el ordenante abonará los gastos cobrados por el suyo.

No obstante lo previsto en el párrafo anterior, en toda operación de pago en la que ambos proveedores de

## INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL CUENTA DE PAGO BÁSICA

Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre (BOE  
25/11/2017)

CIRCULAR 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España (BOE  
06/07/2012)

CIRCULAR 2/2019, de 29 de marzo, del Banco de España (BOE  
04/04/2019)

**La información resaltada en negrita es especialmente  
relevante**

Fecha alta

Oficina

E-Mail

servicios de pago estén situados en España e incluya una conversión de divisas, los gastos de conversión serán satisfechos por la parte que haya demandado el servicio.

En particular, además de las comisiones y gastos señalados en el Contrato, Unicaja Banco podrá cobrar al Usuario los gastos originados por los siguientes conceptos:

- a) Por la comunicación al Usuario de información adicional a la exigida por norma legal o reglamentaria o con mayor frecuencia que la exigida por las mismas, siempre que la información se facilite a petición del Usuario.
- b) Por la comunicación al Usuario de información por medios de comunicación distintos de los especificados en el Contrato, siempre que la información se facilite a petición del Usuario.
- c) Por la resolución del Contrato de que se trate, siempre que dicha resolución sea procedente atendiendo a la naturaleza del Contrato, en la parte proporcional de las comisiones y gastos correspondientes hasta la fecha de efectiva resolución. Si las comisiones se han pagado por anticipado, se reembolsarán al Usuario de manera proporcional.
- d) Por la notificación de rechazo de una orden de pago, siempre que la negativa esté objetivamente justificada.
- e) Por la revocación, siempre que sea posible, de una orden de pago.
- f) Por las gestiones tendentes a la recuperación de fondos en caso de que se haya facilitado un identificador único incorrecto por parte del Usuario.
- g) Por la sustitución de un instrumento de pago, de producirse una notificación por el Usuario en caso de extravío, sustracción o utilización no autorizada.

Para el supuesto de transferencias, el proveedor de servicios de pago del ordenante, el del beneficiario y los posibles intermediarios que intervengan en la operación de pago deberán transferir la totalidad del importe de la operación de pago, absteniéndose de deducir gasto alguno de la cantidad transferida. No obstante, en el supuesto de transferencias recibidas, el Usuario y Unicaja Banco acuerdan que ésta pueda deducir sus propios gastos del importe transferido antes del abono al Usuario en su cuenta de pago, o inmediatamente tras su abono en la misma, en cuyo caso, la cantidad total de la operación de pago, junto con los gastos, aparecerá por separado en la información facilitada al Usuario por Unicaja Banco.

Cuando se ofrezca un servicio de cambio de divisa con anterioridad al comienzo de la operación de pago y dicho servicio de cambio de divisa sea ofrecido en un cajero automático, en el punto de venta o por el beneficiario, la parte que ofrezca el servicio de cambio de divisa al Usuario deberá informar a este de todos los gastos, así como del tipo de cambio que se empleará para la conversión de la operación de pago. El Usuario deberá aceptar el cambio de divisa bajo estas condiciones.

9. Tipos de interés. Tipos de cambio. El tipo de interés aplicable a la operación de pago, en su caso, será el recogido en el Contrato.

En operaciones de transferencia, el tipo de cambio se calculará conforme al tipo de adquisición o venta de divisas, según corresponda, para operaciones al contado que Unicaja Banco tenga publicado en su página Web ([www.unicajabanco.es](http://www.unicajabanco.es)) el día de la ejecución de la operación, salvo que las partes acordaran aplicar un cambio distinto.

En operaciones con tarjetas, el tipo de cambio será el publicado en el día de ejecución de la operación, respectivamente, por Visa y Mastercard, accesible en sus páginas Web.



## INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL CUENTA DE PAGO BÁSICA

Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre (BOE  
25/11/2017)

CIRCULAR 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España (BOE  
06/07/2012)

CIRCULAR 2/2019, de 29 de marzo, del Banco de España (BOE  
04/04/2019)

**La información resaltada en negrita es especialmente  
relevante**

Fecha alta

Oficina

E-Mail

La modificación del tipo de interés o de cambio podrá aplicarse con carácter inmediato y sin previo aviso si la variación se basa en los tipos de interés o de cambio de referencia acordados en el Contrato, así como cuando sean más favorables para el Usuario. El Usuario será informado con posterioridad, en la primera comunicación que en ejecución del Contrato le envíe Unicaja Banco. No obstante, los cambios en los tipos de interés o de cambio que sean más favorables para el Usuario podrán aplicarse sin previo aviso.

Las modificaciones de los tipos de interés o de cambio utilizados en las operaciones de pago se aplicarán y calcularán de una forma neutra y que no resulte discriminatoria con respecto a los Usuarios de servicios de pago.

10. Comunicaciones. Unicaja Banco comunicará periódicamente, con carácter mensual, la información relativa a las operaciones de pago adeudadas o abonadas en una cuenta de pago.

En particular, las notificaciones entre Unicaja Banco y el Usuario relativas a servicios de pago quedan sometidas al régimen previsto en el Contrato.

El presente contrato se celebra en castellano y en esta lengua se realizarán las comunicaciones que Unicaja Banco dirija al CLIENTE durante la relación contractual, a no ser que las partes acuerden otra cosa.

11. Condiciones relativas a tarjetas y otros instrumentos de pago análogos.

a) Obligaciones del Usuario de servicios de pago. El Usuario adoptará desde el momento de su recepción todas las medidas razonables para conservar y proteger la tarjeta y otros instrumentos análogos, entre los que se incluyen las libretas de ahorro expresamente habilitadas por Unicaja Banco para operar en cajeros automáticos, así como los elementos de seguridad personalizados de que vaya provista y que le permitan utilizarla, tales como el número de identificación personal (PIN), por ejemplo. Asimismo, el Usuario hará uso de la tarjeta o instrumento de pago análogo de conformidad con las condiciones que regulen su emisión y utilización, en especial en lo relativo a autorización de operaciones con el número de identificación personal (PIN) o en la forma que se pueda establecer por acuerdo del Usuario y Unicaja Banco.

b) Notificaciones en caso de extravío, sustracción o utilización no autorizada. En caso de extravío, sustracción o utilización no autorizada del instrumento de pago, el Usuario deberá notificarlo a Unicaja Banco, sin demoras indebidas, a través de alguno de los siguientes medios: en cualquiera de las sucursales de Unicaja Banco; a través del servicio de Atención al CLIENTE en los números de teléfono 900 151 516 ó 952 606 767, o a través de la banca electrónica ([www.unicajabanco.es](http://www.unicajabanco.es)) en el caso de que el Usuario esté dado de alta en tales servicios.

Lo expresado en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de la entrega por parte del Usuario en el menor plazo posible y cuando corresponda de copia de la denuncia formulada ante la autoridad nacional o extranjera competente.

c) Responsabilidad. El Usuario, en caso de que tenga la consideración de consumidor o microempresa según la normativa vigente de aplicación, soportará únicamente hasta un máximo de 50,00 € las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas resultantes de la utilización de un instrumento de pago extraviado o sustraído, salvo que:

- al ordenante no le resultara posible detectar la pérdida, la sustracción o la apropiación indebida de un instrumento de pago antes de un pago, salvo cuando el propio ordenante haya actuado fraudulentamente, o

## INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL CUENTA DE PAGO BÁSICA

Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre (BOE  
25/11/2017)

CIRCULAR 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España (BOE  
06/07/2012)

CIRCULAR 2/2019, de 29 de marzo, del Banco de España (BOE  
04/04/2019)

**La información resaltada en negrita es especialmente  
relevante**

Fecha alta

Oficina

E-Mail

- la pérdida se debiera a la acción o inacción de empleados o de cualquier agente, sucursal o entidad de un proveedor de servicios de pago al que se hayan externalizado actividades.

En el supuesto de operaciones de pago no autorizadas que sean fruto de la actuación fraudulenta del Usuario, o de su incumplimiento, deliberado o por negligencia grave, de alguna de las obligaciones asumidas relativas a la emisión y utilización, conservación y protección del instrumento o de los elementos de seguridad personalizados de que vaya provisto, el Usuario soportará el total de las posibles pérdidas. Salvo en caso de utilización fraudulenta, el Usuario no soportará consecuencia económica alguna por la utilización de la tarjeta o instrumento análogo con posterioridad a la notificación referida en el apartado anterior.

En todo caso, el ordenante quedará exento de toda responsabilidad en caso de sustracción, extravío o apropiación indebida de un instrumento de pago cuando las operaciones se hayan efectuado de forma no presencial utilizando únicamente los datos de pago impresos en el propio instrumento, siempre que no se haya producido fraude o negligencia grave por su parte en el cumplimiento de sus obligaciones de custodia del instrumento de pago y las credenciales de seguridad y haya notificado dicha circunstancia sin demora.

Si Unicaja Banco no exige autenticación reforzada de CLIENTE, el ordenante solo soportará las posibles consecuencias económicas en caso de haber actuado de forma fraudulenta.

Salvo en caso de actuación fraudulenta, el ordenante no soportará consecuencia económica alguna por la utilización, con posterioridad a la notificación (sin demora indebida en cuanto tenga conocimiento de ello), de un instrumento de pago extraviado o sustraído.

Si Unicaja Banco no tiene disponibles medios adecuados para que pueda notificarse en todo momento el extravío o la sustracción de un instrumento de pago, el ordenante no será responsable de las consecuencias económicas que se deriven de la utilización de dicho instrumento de pago, salvo en caso de que haya actuado de manera fraudulenta.

d) Devolución de operaciones de pago con tarjeta. Las operaciones de pago con tarjeta iniciadas a través del beneficiario podrán ser devueltas a petición del Usuario ordenante en el plazo de ocho semanas, contado desde la fecha de adeudo en su cuenta de pago, siempre que se cumplan simultáneamente las siguientes condiciones: que se haya dado autorización a la operación de pago, sin que en ésta se especifique el importe exacto de la operación, y que dicho importe supere el que el ordenante podía esperar razonablemente, teniendo en cuenta sus anteriores pautas de gasto, las condiciones de su contrato marco y las circunstancias pertinentes al caso. Corresponderá al Usuario ordenante demostrar que se cumplen tales condiciones.

En el plazo de diez días hábiles desde la recepción de una solicitud de devolución, Unicaja Banco deberá devolver el importe íntegro de la operación de pago o bien comunicar al ordenante las razones objetivas que justifican su denegación de devolución, e indicar en este caso los procedimientos de reclamación, judiciales y extrajudiciales, a disposición del Usuario, para el caso de que el ordenante no esté conforme con las razones ofrecidas.

e) Operaciones iniciadas por el beneficiario con importe exacto desconocido en el momento de ser consentidas por el Usuario ordenante. Si una operación de pago es iniciada por el beneficiario o a través del beneficiario en el contexto de una operación de pago basada en una tarjeta, y el importe exacto se

## INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL CUENTA DE PAGO BÁSICA

Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre (BOE  
25/11/2017)

CIRCULAR 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España (BOE  
06/07/2012)

CIRCULAR 2/2019, de 29 de marzo, del Banco de España (BOE  
04/04/2019)

**La información resaltada en negrita es especialmente  
relevante**

Fecha alta

Oficina

E-Mail

desconoce en el momento en que el Usuario ordenante da su consentimiento para la ejecución de la operación de pago, Unicaja Banco solo podrá bloquear fondos en la cuenta de pago del Usuario si este último ha consentido en la cantidad exacta de fondos que ha de bloquearse.

Unicaja Banco liberará los fondos bloqueados en la cuenta de pago del Usuario, con arreglo a lo anterior, sin demora indebida, una vez que haya recibido la información referente al importe exacto de la operación de pago y, como muy tarde, inmediatamente después de haber recibido la orden de pago.

12. Bloqueo de instrumentos de pago. Unicaja Banco se reserva el derecho a bloquear la utilización de la tarjeta, o instrumento análogo, por razones objetivamente justificadas, relacionadas con la seguridad del instrumento de pago o la sospecha de una utilización no autorizada o fraudulenta, y, en el caso de instrumentos de pago asociados a una línea de crédito, si su uso pudiera suponer un aumento significativo del riesgo de que el Usuario no pueda hacer frente a su obligación de pago derivada del contrato por el que se le conceda el referido crédito.

De acuerdo con el párrafo anterior, si Unicaja Banco bloquea un instrumento de pago informará al Usuario del bloqueo y de los motivos de su decisión. Siempre que sea posible esta comunicación será previa al bloqueo y, cuando dicha comunicación previa no sea posible, se realizará inmediatamente después del mismo.

El bloqueo se mantendrá mientras persistan las causas que lo motivaron.

Unicaja Banco desbloqueará el instrumento de pago o lo sustituirá por otro nuevo una vez que hayan dejado de existir los motivos para bloquear su utilización. Lo anterior se entenderá sin perjuicio del derecho del Usuario a solicitar el desbloqueo en tales circunstancias. El desbloqueo del instrumento de pago o su sustitución por uno nuevo se realizará sin coste alguno para el Usuario del servicio de pago.

13. Servicio de iniciación de pagos. El Ordenante podrá recurrir a un proveedor de servicios de iniciación de pagos para obtener los servicios de iniciación de pagos. Esta facultad no se aplicará si no se puede acceder en línea a la correspondiente cuenta de pago.

Unicaja Banco, previo consentimiento del Usuario, podrá prestar este servicio en su condición de proveedor de servicios de iniciación de pagos, en cuyo caso:

- a) En ningún momento entrará en poder de los fondos del ordenante en relación con la prestación del servicio de iniciación de pagos;
- b) Garantizará que las credenciales de seguridad personalizadas no sean accesibles a terceros, con excepción del Usuario y del emisor de las credenciales de seguridad personalizadas, y que las transmite a través de canales seguros y eficientes;
- c) Garantizará que cualquier otra información sobre el Usuario de servicios de pago obtenida al prestar servicios de iniciación de pagos se facilita exclusivamente al beneficiario y únicamente con el consentimiento expreso del Usuario de servicios de pago;
- d) Cada vez que se inicie un pago, se identificará ante el proveedor de servicios de pago gestor de cuenta del titular de la cuenta y se comunicará de manera segura con el proveedor de servicios de pago gestor de cuenta, el ordenante y el beneficiario, conforme a lo previsto en el Reglamento Delegado 2018/389 y a los criterios que, dentro de las disposiciones de la Autoridad Bancaria Europea que le resulten aplicables, determine el Banco de España;
- e) No almacenará datos de pago sensibles del Usuario de servicios de pago;
- f) No solicitará al Usuario de servicios de pago ningún dato distinto de los necesarios para prestar el

## INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL CUENTA DE PAGO BÁSICA

Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre (BOE  
25/11/2017)

CIRCULAR 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España (BOE  
06/07/2012)

CIRCULAR 2/2019, de 29 de marzo, del Banco de España (BOE  
04/04/2019)

**La información resaltada en negrita es especialmente  
relevante**

Fecha alta

Oficina

E-Mail

servicio de iniciación del pago;

g) No utilizará, almacenará o accederá a ningún dato para fines distintos de la prestación del servicio de iniciación de pagos expresamente solicitado por el ordenante;

h) No modificará el importe, el destinatario ni ningún otro elemento de la operación.

Unicaja Banco, en su condición de proveedor de servicios de pago gestor de cuenta:

a) Establecerá una comunicación segura con los proveedores de servicios de iniciación de pagos.

b) Inmediatamente después de la recepción de la orden de pago procedente de un proveedor de servicios de iniciación de pagos, facilitará al proveedor de servicios de iniciación de pagos o pondrá a su disposición toda la información sobre el inicio de la operación de pago y toda la información a la que tenga acceso con relación a la ejecución de la operación de pago.

c) Tratará las órdenes de pago transmitidas a través de los servicios de un proveedor de servicios de iniciación de pagos sin discriminación alguna con respecto a las órdenes de pago transmitidas directamente por Usuario, salvo por causas objetivas, en particular en lo que se refiere a los plazos, la prioridad o los gastos aplicables.

Si el Usuario inicia la operación de pago a través de un proveedor de servicios de iniciación de pagos, corresponderá a este demostrar que, dentro de su ámbito de competencia, la operación de pago fue autenticada y registrada con exactitud y no se vio afectada por un fallo técnico u otras deficiencias vinculadas al servicio de pago del que es responsable.

14. Servicio de información sobre cuentas: El Usuario podrá recurrir a servicios que permitan acceder a la información sobre cuentas, Esta facultad no se aplicará si no se puede acceder en línea a la correspondiente cuenta de pago. Por otro lado, el CLIENTE se compromete a informar inmediatamente a Unicaja Banco en el momento de formalizar una relación contractual con un agregador de información de cuentas, así como en el momento en que dicha relación contractual quede resuelta.

Unicaja Banco, previo consentimiento del Usuario, podrá prestar este servicio en su condición de proveedor de servicios de información sobre cuentas, en cuyo caso:

a) Prestará sus servicios exclusivamente sobre la base del consentimiento expreso;

b) Garantizará que las credenciales de seguridad personalizadas no sean accesibles a terceros, con excepción del Usuario y del emisor de las credenciales de seguridad personalizadas, y que, cuando las transmita el proveedor de servicios de pago que preste el servicio de información sobre cuentas, la transmisión se realice a través de canales seguros y eficientes;

c) En cada comunicación, se identificará ante el proveedor o proveedores de servicios de pago gestores de cuenta del Usuario de servicios de pago y se comunicará de manera segura con el proveedor o proveedores de servicios de pago gestores de cuenta y el Usuario del servicio de pago, de conformidad con lo previsto en el Reglamento Delegado 2018/389 y a los criterios que, dentro de las disposiciones de la Autoridad Bancaria Europea que le resulten aplicables, determine el Banco de España;

d) Accederá únicamente a la información de las cuentas de pago designadas por el Usuario y las operaciones de pago correspondientes;

e) No solicitará datos de pago sensibles vinculados a las cuentas de pago;

f) No utilizará, almacenará o accederá a ningún dato, para fines distintos de la prestación del servicio de información sobre cuentas expresamente solicitado por el Usuario del servicio de pago, de conformidad

## INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL CUENTA DE PAGO BÁSICA

Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre (BOE  
25/11/2017)

CIRCULAR 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España (BOE  
06/07/2012)

CIRCULAR 2/2019, de 29 de marzo, del Banco de España (BOE  
04/04/2019)

**La información resaltada en negrita es especialmente  
relevante**

Fecha alta

Oficina

E-Mail

con las normas sobre protección de datos.

Unicaja Banco, en su condición de proveedor de servicios de pago gestor de cuenta:

- a) Establecerá una comunicación segura con los proveedores de servicios de información sobre cuentas.
- b) Tratará las peticiones de datos transmitidas a través de los servicios de un proveedor de servicios de información sobre cuentas sin discriminación alguna, salvo por causas objetivas.

15. Limitación al acceso a las cuentas de pago por proveedores de servicios de pago. Unicaja Banco, en su condición de proveedor de servicios de pago gestor de cuenta, podrá denegar el acceso a la cuenta de pago del CLIENTE a un proveedor de servicios de información sobre cuentas o un proveedor de servicios de iniciación de pagos por razones objetivamente justificadas y debidamente documentadas relacionadas con el acceso no autorizado o fraudulento a la cuenta de pago por parte del proveedor de servicios de información sobre cuentas o el proveedor de servicios de iniciación de pagos, en particular con la iniciación no autorizada o fraudulenta de una operación de pago. En tales casos, Unicaja Banco informará al ordenante de la denegación del acceso a la cuenta de pago y de los motivos para ello. Esa información será facilitada, de ser posible, antes de denegar el acceso y, a más tardar, inmediatamente después de la denegación, a menos que la comunicación de tal información ponga en peligro medidas de seguridad objetivamente justificadas o esté prohibida por otras disposiciones pertinentes del Derecho de la Unión o del Derecho nacional. Unicaja Banco permitirá el acceso a la cuenta de pago una vez dejen de existir los motivos para denegar el acceso.

16. Servicio de traslado de cuentas de pago: Unicaja Banco, a solicitud de los CLIENTES, debe facilitar el traslado de la/s cuenta/s de pago con sujeción a los siguientes requisitos, procedimientos y plazos:

- a) Existencia de una solicitud expresa de todos los titulares (a efectos de la cuenta, CLIENTES) con especificación de la fecha de ejecución del traslado que no podrá ser inferior a seis (6) días hábiles a partir de la fecha en que el proveedor de servicios de pago receptor (destinatario de la cuenta de pago) reciba la información.
- b) El proveedor de servicios de pago receptor solicitará de Unicaja Banco que remita la información necesaria para la realización del traslado de la cuenta de pago en el plazo máximo de dos (2) días hábiles a contar desde la recepción de la solicitud del apartado a).
- c) Unicaja Banco enviará al proveedor de servicios de pago receptor la información en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles a contar desde que recibe la solicitud establecida en el párrafo b).

Unicaja Banco no podrá bloquear los instrumentos de pago vinculados a la cuenta de pago objeto de traslado antes de la fecha recogida en la solicitud a la que se refiere el apartado a).

No obstante, podrá denegar la transferencia del saldo acreedor que presente la cuenta de pago cuando el CLIENTE tenga obligaciones exigibles y pendientes de pago a favor de Unicaja Banco, situación que será informada al CLIENTE de forma inmediata.

Unicaja Banco deberá satisfacer al CLIENTE de todo perjuicio financiero en que éste haya incurrido por incumplimiento en sus obligaciones en el proceso de traslado de cuenta, con las siguientes salvedades:

- a) Cuando hayan concurrido circunstancias excepcionales e imprevisibles, ajenas al control de Unicaja Banco, y cuyas consecuencias no hubiera podido evitarse ni empleando la máxima diligencia posible.
- b) Cuando por la existencia de otras obligaciones legales no haya podido ejecutar en tiempo y forma la solicitud del traslado.

17. Notificación y rectificación de operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas incorrectamente. Las



## INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL CUENTA DE PAGO BÁSICA

Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre (BOE  
25/11/2017)

CIRCULAR 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España (BOE  
06/07/2012)

CIRCULAR 2/2019, de 29 de marzo, del Banco de España (BOE  
04/04/2019)

**La información resaltada en negrita es especialmente  
relevante**

Fecha alta

Oficina

E-Mail

operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas incorrectamente deberán ser comunicadas por el Usuario a Unicaja Banco sin tardanza injustificada, a fin de que se puedan adoptar las medidas oportunas.

El Usuario obtendrá de Unicaja Banco la rectificación que en su caso proceda con arreglo a lo previsto en la normativa reguladora de los servicios de pago, si ha llevado a cabo la comunicación a la que se refiere el párrafo anterior sin demora injustificada en cuanto haya tenido conocimiento de la operación objeto de la reclamación y, en todo caso, dentro de un plazo máximo de trece meses, contados desde la fecha del adeudo. El referido plazo no será de aplicación cuando Unicaja Banco no haya proporcionado al Usuario ni puesto a su disposición la información sobre la operación de pago con arreglo a lo establecido en la normativa reguladora de los servicios de pago.

18. Responsabilidad por la ejecución de operaciones de pago. Órdenes de pago iniciadas por el Ordenante. En tal caso, Unicaja Banco será responsable frente a él de la correcta ejecución de la operación de pago hasta el momento en que su importe se abone al proveedor de servicios de pago del beneficiario, momento a partir del cual el proveedor del beneficiario será responsable frente a éste de la correcta ejecución de la operación.

La fecha de valor del abono en la cuenta de pago del ordenante no será posterior a la fecha en que se haya efectuado el adeudo del importe.

En el caso de operaciones de pago no ejecutadas o ejecutadas defectuosamente de las que se desprenda responsabilidad para Unicaja Banco, ésta devolverá al Usuario, sin demora injustificada, la cantidad correspondiente a la operación y, en su caso, restablecerá el saldo de la cuenta de pago a la situación en que hubiera estado si no hubiera tenido lugar la operación de pago defectuosa.

Cuando el responsable, según lo indicado, sea el proveedor del beneficiario, éste pondrá inmediatamente a disposición del beneficiario la cantidad correspondiente a la operación de pago, abonando, en su caso, la cantidad que corresponda en la cuenta de este. La fecha valor del abono en cuenta del beneficiario no será posterior a la fecha que le hubiera correspondido en caso de una ejecución correcta del abono.

La responsabilidad de la ejecución de la operación cuando la misma no esté bajo control directo de Unicaja Banco será del proveedor de servicios de pago bajo cuyo control se ejecute.

Unicaja Banco tratará de averiguar inmediatamente, previa petición del Ordenante, los datos relativos a la operación de pago y le comunicará el resultado de sus gestiones, en los casos de operaciones de pago no ejecutadas o ejecutadas de manera defectuosa cuando el Ordenante haya iniciado la orden de pago.

Respecto a las operaciones de pago iniciadas por el Ordenante a través de un proveedor de servicios de iniciación de pagos, Unicaja Banco, en su condición de proveedor de servicios de pago gestor de cuenta devolverá al ordenante de la operación, el importe de la operación de pago no ejecutada o ejecutada de forma defectuosa y, en su caso, restituirá en la cuenta de pago en la cual se haya efectuado el cargo al estado en el que se habría encontrado de no haberse efectuado la operación defectuosa. Corresponderá al proveedor de servicios de iniciación de pagos demostrar que la operación se realizó correctamente. Por ello, el CLIENTE se compromete a colaborar razonablemente con Unicaja Banco para recabar cuanta información sea necesaria, sobre el proveedor de servicios de iniciación de pagos, así como de las operaciones de pago realizadas a través de los mismos.

Órdenes de pago iniciadas por el beneficiario o a través de él: En estos casos, y sin perjuicio de los supuestos en los que asiste el derecho a la rectificación, incorrección en el identificador único y/o ausencia de

## INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL CUENTA DE PAGO BÁSICA

Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre (BOE  
25/11/2017)

CIRCULAR 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España (BOE  
06/07/2012)

CIRCULAR 2/2019, de 29 de marzo, del Banco de España (BOE  
04/04/2019)

**La información resaltada en negrita es especialmente  
relevante**

Fecha alta

Oficina

E-Mail

responsabilidad por circunstancias excepcionales e imprevisibles, Unicaja Banco, como proveedor de servicios de pago del beneficiario, será responsable frente al beneficiario de la correcta transmisión de la orden de pago al proveedor de servicios de pago del ordenante y de la tramitación de la operación.

En caso de una operación de pago no ejecutada o ejecutada de forma defectuosa con respecto a la cual el proveedor de servicios de pago del beneficiario no sea responsable, el proveedor de servicios de pago del ordenante será responsable frente al ordenante. En tal caso, el proveedor de servicios de pago del ordenante devolverá al ordenante, sin demora injustificada, el importe de la operación de pago no ejecutada o ejecutada de forma defectuosa y restituirá en la cuenta de pago en la cual se haya efectuado el adeudo al estado en el que se habría encontrado de no haberse efectuado la operación de pago defectuosa.

En el caso de una operación de pago no ejecutada o ejecutada de manera defectuosa en la que la orden de pago haya sido iniciada por el beneficiario o a través de él, el proveedor de servicios de pago del beneficiario, previa petición y con independencia de la responsabilidad que se determine con arreglo al presente apartado, tratará inmediatamente de rastrear la operación de pago y notificará al beneficiario los resultados.

19. Adeudos domiciliados. Usuario Beneficiario: En los adeudos domiciliados denominados en euros cuando el único proveedor de servicios de pago sea Unicaja Banco o interviniendo algún otro proveedor de servicios de pago, éste radique en la Unión Europea, el beneficiario está obligado a:

- Facilitar en cada adeudo los datos requeridos por la legislación vigente.
- Obtener previamente el consentimiento del ordenante, a dar traslado del mismo y acreditarlo a Unicaja Banco a requerimiento de ésta y custodiar por sí o por un tercero las órdenes, sus modificaciones o posteriores cancelaciones.

Derecho del Usuario Ordenante: En los adeudos domiciliados denominados en euros cuando el único proveedor de servicios de pago sea Unicaja Banco o interviniendo algún otro proveedor de servicios de pago, éste radique en la Unión Europea, el ordenante tiene derecho a cursar instrucciones a Unicaja Banco para:

- Limitar el cobro de adeudos domiciliados a un determinado importe o periodicidad o ambos.
- Verificar, de no preverse derecho a reembolso en una orden emitida con arreglo a un régimen de pago, cada adeudo domiciliado y determinar, sobre la base de la información relativa a la orden, si el importe y la periodicidad del adeudo domiciliado transmitido son iguales al importe y a la periodicidad acordados en la orden, antes de efectuar el adeudo en su cuenta de pago.
- Bloquear cualquier adeudo domiciliado en la cuenta de pago del ordenante o cualquier adeudo domiciliado iniciado por uno o varios beneficiarios específicos, o autorizar sólo los adeudos domiciliados iniciados por uno o varios beneficiarios específicos.

En aquellos supuestos en los que el Usuario Ordenante y el Usuario Beneficiario tengan la condición de no consumidor, no se podrá exigir a Unicaja Banco el cumplimiento de las obligaciones arriba descritas.

Devolución por el Usuario Ordenante: El Usuario ordenante tendrá derecho a obtener de **Unicaja Banco**, en los términos previstos en este apartado, la devolución de la cantidad total correspondiente a los adeudos domiciliados que ya se hubieran ejecutado.

La devolución procederá siempre que se solicite en el plazo de ocho semanas, a contar desde la fecha de adeudo en la cuenta de pago y se cumplan simultáneamente las siguientes condiciones: que se haya dado autorización a la operación de pago, sin que en ésta se especifique el importe exacto de la operación, y que dicho importe supere el que el ordenante podía esperar razonablemente, teniendo en cuenta sus anteriores

## INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL CUENTA DE PAGO BÁSICA

Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre (BOE  
25/11/2017)

CIRCULAR 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España (BOE  
06/07/2012)

CIRCULAR 2/2019, de 29 de marzo, del Banco de España (BOE  
04/04/2019)

**La información resaltada en negrita es especialmente  
relevante**

Fecha alta

Oficina

E-Mail

pautas de gasto, las condiciones de su contrato marco y las circunstancias pertinentes al caso.-  
Corresponderá al Usuario ordenante demostrar que se cumplen tales condiciones.

En los adeudos domiciliados denominados en euros, cuando el único proveedor de servicios de pago sea Unicaja Banco o, interviniendo algún otro proveedor de servicios de pago, éste radique en la Unión Europea, el Usuario ordenante no precisará acreditar el cumplimiento de dichas condiciones y Unicaja Banco no podrá denegar la devolución.

En el plazo de diez días hábiles desde la recepción de la solicitud de devolución, Unicaja Banco deberá devolver el importe íntegro de la operación de pago o bien comunicar al ordenante las razones objetivas que justifican su denegación de devolución, e indicar en este caso los procedimientos de reclamación, judiciales y extrajudiciales, a disposición del Usuario, para el caso de que el ordenante no esté conforme con las razones ofrecidas.

No obstante, el Usuario ordenante no tendrá derecho de reembolso en ningún caso cuando:

- haya dado directamente su consentimiento para que se ejecute la operación de pago y,
- en su caso, el proveedor de servicios de pago o el beneficiario hayan proporcionado o puesto a disposición del ordenante, en la forma acordada, información relativa a la futura operación de pago al menos con cuatro semanas de antelación a la fecha prevista.

20. Duración, modificación y resolución del contrato. Duración del Contrato. La duración del Contrato será la pactada por Unicaja Banco y el Usuario.

Modificación de las condiciones contractuales por las que se rigen los servicios de pago. La modificación de las condiciones contractuales por las que se rijan los servicios de pago se habrán de comunicar por Unicaja Banco al Usuario, por los medios pactados en el Contrato de que se trate, con dos meses de antelación respecto de la fecha en que deba entrar en vigor la modificación propuesta. Este plazo de comunicación previa para la aplicación de las futuras modificaciones que Unicaja Banco promueva sobre las condiciones del contrato será de quince (15) días en la medida en que el titular del contrato no tenga la condición de consumidor ni de microempresa.

Si el Usuario no comunica a Unicaja Banco la no aceptación de las modificaciones antes de la fecha propuesta de entrada en vigor, se considerará que ha aceptado las nuevas condiciones. Durante dicho período, antes de la entrada en vigor de las modificaciones propuestas, el Usuario podrá resolver el contrato de forma inmediata y sin coste alguno, sin perjuicio de la satisfacción de las obligaciones asumidas hasta la fecha, comunicándolo en cualquiera de las sucursales de Unicaja Banco.

No obstante lo anterior, se podrán aplicar de manera inmediata las modificaciones de tipo de interés o de cambio que se encuentren ya previstas en el contrato —que se aplicarán según tales previsiones contractuales— y las que, inequívocamente resulten más favorables para el Usuario.

Resolución del Contrato. El Contrato de duración indefinida a través del cual se presta servicios de pago podrá ser resuelto a petición del Usuario, en cualquier momento, sin coste alguno a su cargo, sin perjuicio de la satisfacción de las obligaciones asumidas hasta la fecha, y sin necesidad de preaviso alguno. Unicaja Banco procederá al cumplimiento de la orden de resolución del contrato antes de transcurridas 24 horas desde la solicitud del Usuario de servicios de pago.

Unicaja Banco pondrá a disposición del Usuario del servicio de pago el saldo que, en su caso, la cuenta de pago presentase a su favor, y el Usuario de servicios de pago deberá entregar a Unicaja Banco, para su

# INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL CUENTA DE PAGO BÁSICA

Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre (BOE  
25/11/2017)

CIRCULAR 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España (BOE  
06/07/2012)

CIRCULAR 2/2019, de 29 de marzo, del Banco de España (BOE  
04/04/2019)

**La información resaltada en negrita es especialmente  
relevante**

Fecha alta

Oficina

E-Mail

inutilización, todos los instrumentos de pago asociados a dicha cuenta de pago.

Cuando el contrato de duración indefinida sea resuelto a instancias de Unicaja Banco, se habrá de preavisar al Usuario con quince días de antelación con respecto a la fecha de efectividad de dicha resolución, salvo que el Usuario tenga la condición de consumidor o microempresa de acuerdo con la normativa vigente de aplicación, en cuyo caso el plazo del preaviso será como mínimo de dos meses.

21. Procedimientos de reclamación. Unicaja Banco informa de que ante el Departamento de Atención al CLIENTE (Avda. de Andalucía, 10-12, 29007 Málaga), el Usuario podrá someter por escrito cualquier incidencia surgida en relación con la prestación de servicios de pago.

El Departamento de Atención al CLIENTE tiene un plazo máximo de quince (15) días hábiles para resolver las quejas y reclamaciones que tengan que ver con servicios de pago. En casos excepcionales, por circunstancias ajenas a aquel, este plazo puede ampliarse hasta un mes. En ese caso, el Departamento de Atención al CLIENTE informará al Usuario sobre la situación de la queja o reclamación.

Si transcurrido ese plazo, el Departamento de Atención al CLIENTE no se ha pronunciado sobre la queja o reclamación presentada por el Usuario de servicios de pago, ni le ha informado sobre la situación de la queja o reclamación, este podrá plantear su reclamación, en los términos legalmente previstos, mediante escrito dirigido al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.

Asimismo, si la resolución de la queja o reclamación por parte del Departamento de Atención al CLIENTE de **Unicaja Banco** no resulta de la conformidad del Usuario de servicios de pago, este también podrá dirigirse al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.

En las oficinas ubicadas en aquellas Comunidades Autónomas en que lo prevé la legislación de consumo, los CLIENTES tienen disponible para su presentación Hojas de Reclamaciones. Sin perjuicio de lo anterior, el CLIENTE tendrá derecho a acudir a los tribunales de justicia si lo considera pertinente.

22. Legislación y jurisdicción. La ejecución de los servicios de pago se rige por la Ley española, correspondiendo a los Tribunales que resulten competentes de acuerdo con la legislación procesal española el conocimiento de toda acción entablada por cualquiera de las partes.

## INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL CUENTA DE PAGO BÁSICA

Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre (BOE  
25/11/2017)

CIRCULAR 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España (BOE  
06/07/2012)

CIRCULAR 2/2019, de 29 de marzo, del Banco de España (BOE  
04/04/2019)

**La información resaltada en negrita es especialmente  
relevante**

Fecha alta

Oficina

E-Mail

El tratamiento de los datos personales facilitados por el/los interviniente/s, personas físicas, se regula en el documento que contiene la información relativa al tratamiento de datos personales suscrito con anterioridad a la firma de este documento por dicho/s interviniente/s. El/los interviniente/s disponen de la información básica relativa al tratamiento de sus datos personales en el documento entregado antes referido.

Sin perjuicio de lo anterior, el/los interviniente/s pueden consultar más información sobre protección de datos personales en el enlace [www.unicajabanco.es](http://www.unicajabanco.es) o en soporte papel, previa solicitud, en cualquier oficina de Unicaja Banco.

El/los interviniente/s pueden ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación al tratamiento y portabilidad, así como, no ser objeto de decisiones individuales automatizadas mediante escrito dirigido a la Oficina de Atención al Cliente de Unicaja Banco, situada en Avenida de Andalucía, 10-12, Málaga (CP:29007) o mediante correo electrónico enviado a la dirección [atencion.al.cliente@unicaja.es](mailto:atencion.al.cliente@unicaja.es).

Unicaja Banco pone a disposición del CLIENTE un ejemplar del presente documento, facilitando su descarga en formato PDF.

Unicaja Banco, S.A.

TITULAR  
53711832R, NOMBRE APELLIDO UNO  
APELLIDO DOS