

Condiciones aplicables a los Servicios de pago prestados por Caja de Arquitectos, S. Coop. de Crédito y Adicionales a los contratos de cuenta corriente, crédito en cuenta corriente y tarjetas de crédito y/o débito

pág. 1/9



arquia banca

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago (en adelante también LSP) y con lo establecido en la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, sirva este documento para expresar y dar a conocer a nuestros Clientes y Usuarios las condiciones aplicables a las operaciones de pago que realicen con nuestra entidad.

A su vez, este documento constituye un anexo común de condiciones complementarias a determinados contratos afectados por la LSP, y son: contratos de cuenta corriente, crédito en cuenta corriente, tarjetas de crédito y/o débito, y banca en línea. En caso de posibles discrepancias entre cláusulas de esos contratos y las condiciones establecidas en este documento, prevalecerán estas sobre aquéllas.

En relación con los Servicios de Pago, lo no dispuesto en este documento será de aplicación en lo establecido en la Orden EHA/1608/2010 y sus posibles modificaciones futuras.

Este documento estará publicado en la Web de Arquia Banca (www.arquia.com) y disponible también para potenciales clientes como información previa a la suscripción de la prestación de servicios de pago ofrecidos por Arquia Banca.

Respecto a los contratos afectados, citados anteriormente, están a disposición del Cliente en nuestra red de oficinas y en el servicio de Banca Digital de Arquia, para que pueda disponer de las condiciones actualizadas tanto en papel como en otro soporte duradero.

0.- Terminología

A efectos de la LSP, se considera:

«Proveedor de servicios de pago»: los organismos públicos, entidades y empresas autorizadas para prestar servicios de pago en España o en cualquier otro Estado miembro de la Unión Europea, así como los de terceros países, que se dediquen profesionalmente a la prestación de servicios de pago.

«Servicio de pago»: cualquiera de las actividades comerciales siguientes:

- a) Los servicios que permiten el ingreso de efectivo en una cuenta de pago y todas las operaciones necesarias para la gestión de la propia cuenta de pago.
- b) Los servicios que permiten la retirada de efectivo de una cuenta de pago y todas las operaciones necesarias para la gestión de la propia cuenta de pago.
- c) La ejecución de operaciones de pago, incluida la transferencia de fondos, a través de una cuenta de pago en el proveedor de servicios de pago del usuario u otro proveedor de servicios de pago:
 - 1º. Ejecución de adeudos domiciliados, incluidos los adeudos domiciliados no recurrentes.
 - 2º. Ejecución de operaciones de pago mediante tarjeta de pago o dispositivo similar.
 - 3º. Ejecución de transferencias, incluidas las órdenes permanentes.
- d) La ejecución de operaciones de pago cuando los fondos estén cubiertos por una línea de crédito abierta para un usuario de servicios de pago:
 - 1º. Ejecución de adeudos domiciliados, incluidos los adeudos domiciliados no recurrentes,
 - 2º. Ejecución de operaciones de pago mediante tarjeta de pago o dispositivo similar,
 - 3º. Ejecución de transferencias, incluidas las órdenes permanentes.
- e) La emisión y adquisición de instrumentos de pago.
- f) El envío de dinero.
- g) La ejecución de operaciones de pago en las que se transmita el consentimiento del ordenante a ejecutar una operación de pago mediante dispositivos de telecomunicación, digitales o informáticos y se realice el pago a través del operador de la red o sistema de telecomunicación o informático, que actúa únicamente como intermediario entre el usuario del servicio de pago y el prestador de bienes y servicios.

«Entidad de pago»: una persona jurídica a la cual se haya otorgado autorización, para prestar y ejecutar servicios de pago.

Condiciones aplicables a los Servicios de pago prestados por Caja de Arquitectos, S. Coop. de Crédito y Adicionales a los contratos de cuenta corriente, crédito en cuenta corriente y tarjetas de crédito y/o débito

pág. 2/9



arquia banca

«Operación de pago»: una acción, iniciada por el ordenante o por el beneficiario, consistente en situar, transferir o retirar fondos, con independencia de cualesquiera obligaciones subyacentes entre ambos.

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

«Usuario de servicios de pago»: una persona física o jurídica que haga uso de un servicio de pago, ya sea como ordenante, como beneficiario o ambos.

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

«Servicio de envío de dinero»: un servicio de pago que permite bien recibir fondos de un ordenante sin que se cree ninguna cuenta de pago a nombre del ordenante o del beneficiario, con el único fin de transferir una cantidad equivalente a un beneficiario o a otro proveedor de servicios de pago que actúe por cuenta del beneficiario, o bien recibir fondos por cuenta del beneficiario y ponerlos a disposición de éste.

«Cuenta de pago»: una cuenta a nombre de uno o varios usuarios de servicios de pago que sea utilizada para la ejecución de operaciones de pago.

«Orden de pago»: toda instrucción cursada por un ordenante o beneficiario a su proveedor de servicios de pago por la que se solicite la ejecución de una operación de pago.

«Fecha de valor»: momento utilizado por un proveedor de servicios de pago como referencia para el cálculo del interés sobre los fondos abonados o cargados a una cuenta de pago.

«Identificador único»: una combinación de letras, números o signos especificados por el proveedor de servicios de pago al usuario de dichos servicios, que este último debe proporcionar a fin de identificar de forma inequívoca al otro usuario del servicio de pago, a su cuenta de pago en una operación de pago o a ambos;

«Instrumento de pago»: cualquier mecanismo o mecanismos personalizados, o conjunto de procedimientos acordados por el proveedor de servicios de pago y el usuario del servicio de pago, utilizado por éste para iniciar una orden de pago.

«Adeudo domiciliado»: servicio de pago destinado a efectuar un cargo en la cuenta de pago del ordenante, en el que la operación de pago es iniciada por el beneficiario sobre la base del consentimiento dado por el ordenante al beneficiario, al proveedor de servicios de pago del beneficiario o al proveedor de servicios de pago del propio ordenante.

Además, y a efectos de este documento, nos referiremos al Usuario del Servicio de Pago de forma indistinta: "Cliente" o "Usuario".

1. Sobre el proveedor de servicios de pago

A efectos de este documento, la información de su proveedor de servicios es:

Denominación Social:

Caja de Arquitectos, S. Coop. de Crédito – NIF F08809808 – Reg. Banco de España nº 3183. Registro Mercantil de Madrid Tomo 36871, Libro 0, Folio 102, Sección 8 Hoja M 659820. (En adelante "Caja" o "Entidad").

Domicilio Social:

C/ Barquillo, 6 – 28004 – Madrid (España)

Portal de Internet: www.arquia.com y www.arquia.es:

Los dominios "arquia.com" y "arquia.es" son propiedad de Caja de Arquitectos, S. Coop. de Crédito y se encuentran registrados.

Regulación y supervisión:

La Caja, dotada de personalidad jurídica propia e independiente, sus estatutos y funcionamiento se basan en la legislación sobre cooperativas de crédito del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, así como en la normativa de carácter técnico y financiero del Ministerio de Economía y Hacienda y del Banco de España.

Condiciones aplicables a los Servicios de pago prestados por Caja de Arquitectos, S. Coop. de Crédito y Adicionales a los contratos de cuenta corriente, crédito en cuenta corriente y tarjetas de crédito y/o débito

pág. 3/9



arquía banca

Desde un punto de vista de control, el buen funcionamiento de la Caja se regula por diversos medios: la normativa bancaria de las cooperativas de crédito y la supervisión de su cumplimiento por el Banco de España.

2. Sobre la utilización de los servicios de pago

A efectos de este documento, y expresados en otros términos, se entenderán como “Servicios de pagos” que presta la Entidad alguno cualquiera de los siguientes:

- Servicios que permiten el ingreso y retirada de efectivo sobre una cuenta de pago (cuenta corriente, de crédito, de ahorro o a la vista) que los titulares hayan designado para la ejecución de órdenes de operaciones de pago. Se incluye, además, aquellas operaciones que fuesen necesarias para la gestión de los movimientos de esa cuenta en las condiciones estipuladas en su contrato.
- Envíos de dinero
- Transferencias (emisión y recepción, individuales o por remesas, periódicas o no, de ámbito nacional o internacional entre usuarios de servicios de pago ubicados en alguno de los Estados miembros de la Unión Europea y otros Estados europeos sujetos a la aplicación de la normativa europea).
- Adeudos domiciliados (remesas o individuales, incluidos los no recurrentes y anticipos de crédito o recibos, cedidos para su cobro o descuento).
- Adquisición y/o emisión de Tarjetas de crédito y/o débito.
- La ejecución de operaciones de pago (o abono) mediante tarjeta, dispositivo o sistema equivalente, banca en línea y a través de pasarelas de pago de operadores telemáticos intermediarios entre los titulares y la Entidad.

E igualmente, nos referiremos al Usuario del Servicio de Pago de forma indistinta: “Cliente” o “Usuario”.

2.1 Identificador único que el usuario de servicios de pago debe facilitar para la correcta ejecución de una orden de pago.

IBAN (International Bank Account Number, o Código Internacional de Cuenta Bancaria).

Se trata de un código de hasta 34 caracteres alfanuméricos que identifican una cuenta bancaria abierta en una entidad financiera en cualquier lugar del mundo.

Su composición, y en el orden que sigue, es:

- Código de país: 2 caracteres alfabéticos que identifican el país (ES: España)
- Dígitos de control: 2 dígitos que permiten validar el IBAN completo.
- Nº de cuenta bancaria propia de cada país (En España son 20 posiciones, y se corresponde con el CCC o Código de Cuenta Cliente a nivel nacional)

BIC (Código internacional de Identificación Bancaria, también conocido popularmente como código “Swift”)

Se trata de un código alfanumérico (de 8 a 11 caracteres) que identifica a una entidad financiera a nivel internacional.

El código IBAN, junto con el BIC, facilita el tratamiento automatizado de cobros y pagos transfronterizos, en particular las transferencias.

El código IBAN, correspondiente a cada una de las cuentas del Usuario, le son facilitados a éste en sus extractos, en el servicio de Banca Digital de Arquia y en cualquiera de nuestras oficinas.

El código BIC de Caja de Arquitectos es “CASDEBXXX”.

Cuando el Usuario ordene en la Caja realizar una transferencia intracomunitaria debe aportar el BIC y el IBAN del beneficiario, y así podrá ser tratada en las mismas condiciones en cuanto a comisiones que una transferencia nacional del mismo importe.

2.2 De la recepción de órdenes de pago.

Una orden de pago se entenderá como recibida por la Caja en el momento que se produzca realmente. Si el día de recepción no es hábil, se ha de considerar recibida el día hábil siguiente.

Condiciones aplicables a los Servicios de pago prestados por Caja de Arquitectos, S. Coop. de Crédito y Adicionales a los contratos de cuenta corriente, crédito en cuenta corriente y tarjetas de crédito y/o débito pág. 4/9

Las órdenes de pago recibidas a partir de las 13:00 de un día hábil, con carácter general se entenderán como recibidas el día hábil siguiente, pues su gestión suele depender de los horarios límites establecidos en los distintos sistemas de intercambio y compensación.

2.3 De la autorización de operaciones.

Se entenderán como “autorizadas” las operaciones de pago cuando el Usuario ordenante haya prestado el consentimiento expreso para su ejecución. De faltar dicho consentimiento, se entenderán como “no autorizadas”.

El consentimiento a las operaciones de pago se considera concedido cuando el Cliente haya dado su autorización de conformidad con lo establecido en los respectivos contratos que la regulen, cuando el Usuario extienda una orden firmada o firme el justificante del servicio solicitado, o bien se usen los instrumentos de pago pactados entre Usuario y la Caja, incluido el servicio de Banca Digital de Arquia.

El consentimiento expreso podrá manifestarse por escrito o mediante comunicación telemática con firma electrónica reconocida por nuestra Entidad.

2.4 De la retirada del consentimiento y de la revocación de órdenes de pago.

El Usuario podrá revocar el consentimiento, mediante comunicación expresa o mediante comunicación telemática con firma electrónica reconocida por nuestra Entidad, con las siguientes limitaciones:

- El Cliente no podrá revocar una orden de pago después de haber sido recibida por el proveedor de servicios del ordenante, excepto lo que se indica a continuación.
- En operaciones de pago iniciadas por el beneficiario, el usuario no podrá revocar la orden de pago una vez haya sido enviada ya la orden o el consentimiento al beneficiario. Para lo cual se precisará del acuerdo expreso del beneficiario.
- Si el momento de la recepción de los fondos es una fecha previamente acordada entre el usuario que inicia la orden de pago y la Caja, se podrá revocar la orden de pago como máximo al final del día hábil anterior al pactado.
- En el caso de adeudos domiciliados, el usuario podrá revocar una orden de pago como máximo al final del día hábil anterior al cargo de la operación, para lo que será preciso del acuerdo expreso del beneficiario. Ello sin perjuicio de los derechos de devolución establecidos en la LSP y en su normativa de desarrollo.

Una vez transcurridos los plazos citados, el Cliente no podrá revocar las órdenes de pago.

Si el consentimiento se prestó para una serie de operaciones de pago, su revocación implicará que todas las operaciones de pago derivadas o que puedan generarse a partir de la revocación del consentimiento se considerarán “no autorizadas”.

Por la gestión de revocación de una orden de pago, la Caja podría repercutir al Cliente una comisión en concepto de “gastos de revocación”, importe que se establecerá y será público en nuestros tabloneros de anuncios (oficinas y web “www.arquia.com”).

La LSP contempla otros supuestos en que la autorización concedida también podría ser revocada al Usuario, como por ejemplo:

- Si no hace uso de la autorización en un plazo de doce meses.
- Si interrumpe de hecho las actividades específicas de su objeto social durante un período superior a seis meses.
- Si se acredita que obtuvo la autorización por medio de declaraciones falsas o por otro medio irregular.
- Si incumple las condiciones que motivaron la autorización.

2.5 Del rechazo de órdenes de pago.

La Caja, conforme a la legislación y normativa aplicable en cada momento, podrá rechazar la ejecución de una orden de pago si el Usuario no ha facilitado la información necesaria y adicional que se precisara para su correcta ejecución. En tales casos, el Usuario será oportunamente informado de los motivos que han causado tal rechazo y las vías que dispone para subsanar los errores encontrados.

Condiciones aplicables a los Servicios de pago prestados por Caja de Arquitectos, S. Coop. de Crédito y Adicionales a los contratos de cuenta corriente, crédito en cuenta corriente y tarjetas de crédito y/o débito

pág. 5/9



arquía banca

Por la gestión de rechazo de una orden de pago, la Caja podría repercutir al Cliente una comisión en concepto de “gastos de de rechazo”, importe que se establecerá y será público en nuestros tablones de anuncios (oficinas y web “www.arquia.com”).

Además, la Caja se reserva la facultad de rechazar la emisión o recepción de una orden de pago con un determinado país o con una determinada entidad por motivos relacionados con potenciales impactos para la Entidad derivados de medidas restrictivas o sancionadoras internacionales.

2.6 Del plazo máximo de ejecución.

Respecto a las operaciones de pago efectuadas en euros y en las que el proveedor de servicios, tanto del ordenante como del beneficiario, estén situados en la Unión Económica Europea, su plazo máximo de ejecución será el día siguiente hábil a su recepción (ver definición y límites en la condición 2.4, de este mismo apartado), y se asentarán en la cuenta en esa fecha, salvo fuerza mayor pero respetando, en ese caso, la fecha valoración y disponible. Sin embargo, si la orden de pago fue iniciada en papel, se podría ampliar ese plazo en un día hábil.

Caso particular de “transferencias”:

De forma transitoria, hasta el 1 de enero de 2012, el plazo máximo de ejecución será de tres días hábiles, salvo en las transferencias domésticas o nacionales que será de dos días hábiles, plazos que se podrán extender en un día hábil más si fueron iniciadas en papel. Cuando el cliente sea el beneficiario de la transferencia, el abono en su cuenta de pago deberá realizarse inmediatamente después de que la Caja hubiera recibido los fondos. En todo caso, en operaciones de transferencia dentro de la Unión Europea, el plazo de ejecución no podrá exceder de cuatro días hábiles a contar desde el momento de la recepción de la orden de pago.

2.7 De la notificación de operaciones no autorizadas o de operaciones de pago ejecutadas incorrectamente.

1.- Cuando el Usuario tenga conocimiento de que se ha producido una operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente, deberá comunicar la misma sin tardanza injustificada a la Caja, a fin de poder obtener rectificación.

2.- Salvo en los casos en los que no se le hubiera proporcionado o hecho accesible al usuario la información correspondiente a la operación de pago, la comunicación a la que se refiere el párrafo anterior deberá producirse en un plazo máximo de trece meses desde la fecha del adeudo o del abono. Cuando el usuario no sea un consumidor, las partes podrán pactar un plazo inferior distinto del contemplado en el párrafo anterior.

2.8 De la responsabilidad del proveedor de servicios de pago en caso de operaciones de pago no autorizadas.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 29 (“Notificación de operaciones no autorizadas o de operaciones de pago ejecutadas incorrectamente”) de la LSP, y de las indemnizaciones por daños y perjuicios a las que pudiera haber lugar conforme a la normativa aplicable al contrato celebrado entre el ordenante y la Caja, en caso de que se ejecute una operación de pago no autorizada, la Caja, en calidad de proveedor de servicios de pago del ordenante, le devolverá de inmediato el importe de la operación no autorizada y, en su caso, restablecerá en la cuenta de pago en que se haya adeudado dicho importe el estado que habría existido de no haberse efectuado la operación de pago no autorizada.

2.9 De la responsabilidad del ordenante en caso de operaciones de pago no autorizadas.

No obstante lo dispuesto en el artículo 31 (“Responsabilidad del proveedor de servicios de pago en caso de operaciones de pago no autorizadas”) de la LSP, el ordenante soportará, hasta un máximo de 150 euros, las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas resultantes de la utilización de un instrumento de pago extraviado o sustraído.

El ordenante soportará el total de las pérdidas que afronte como consecuencia de operaciones de pago no autorizadas que sean fruto de su actuación fraudulenta o del incumplimiento, deliberado o por negligencia grave, de una o varias de sus obligaciones con arreglo al artículo 27 (“Obligaciones del usuario de servicios de pago en relación con los instrumentos de pago”) de la LSP.

Salvo en caso de actuación fraudulenta, el ordenante no soportará consecuencia económica alguna por la utilización, con posterioridad a la notificación a que se refiere el artículo 27.b), de un instrumento de pago extraviado o sustraído (ver apartado 2.7 de este documento).

Condiciones aplicables a los Servicios de pago prestados por Caja de Arquitectos, S. Coop. de Crédito y Adicionales a los contratos de cuenta corriente, crédito en cuenta corriente y tarjetas de crédito y/o débito

pág. 6/9



arquía banca

Si la Caja no tuviera disponibles medios adecuados para que pueda notificarse en todo momento el extravío o la sustracción de un instrumento de pago, según lo dispuesto en el artículo 28.1.c) de la LSP, 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.

2.10 De la determinación de la fecha de valoración y de la disponibilidad de los fondos.

Los detalles y las actualizaciones que se puedan ir produciendo se publicarán en los tablones de anuncios de la entidad (oficinas e Internet, www.arquia.com).

Sin embargo, a modo de exposición general, en las operaciones de pago en euros en que los proveedores de servicios de pago estén situados en la Unión Europea, incluyendo además aquellos otros situados en estados que se hayan adherido a los requerimientos básicos dentro de la SEPA (Área única de Pagos en Euros), serán de aplicación las reglas que siguen:

- La fecha de valor del abono en la cuenta de pago del beneficiario no será posterior al día hábil en que el importe de la operación de pago se abonó en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario.
- El proveedor de servicios de pago del beneficiario se asegurará de que la cantidad de la operación de pago esté a disposición del beneficiario inmediatamente después de que dicha cantidad haya sido abonada en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario.
- La fecha de valor del cargo en la cuenta de pago del ordenante no será anterior al momento en que el importe de la operación de pago se cargue en dicha cuenta.

En el caso particular de los Ingresos en Efectivo:

- Cuando el Cliente sea un consumidor y realice un ingreso en efectivo en una cuenta de pago en la misma moneda, podrá disponer del importe abonado el mismo día en que se efectuó el ingreso.
- En caso de que el usuario de servicios de pago no sea un consumidor, se podrá establecer que se disponga del importe ingresado como máximo al día hábil siguiente al de la recepción de los fondos. Igual fecha de valor habrá de otorgarse a los fondos ingresados.

2.11 De las devoluciones de operaciones de pago iniciadas por un beneficiario o a través de él.

Requisitos:

El ordenante tendrá derecho a la devolución por la Caja de la cantidad total correspondiente a las operaciones de pago autorizadas, iniciadas por un beneficiario o a través de él, que hayan sido ejecutadas siempre que se satisfagan las siguientes condiciones:

- a) Cuando se dio la autorización, ésta no especificaba el importe exacto de la operación de pago, y
- b) Dicho importe supera 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.

A petición de la Caja, el ordenante deberá aportar datos de hecho referentes a las mencionadas condiciones. El ordenante no podrá invocar motivos relacionados con el cambio de divisa cuando se hubiese aplicado el tipo de cambio de referencia acordado con la Caja.

En todo caso, el ordenante no tendrá derecho a devolución si él ha transmitido directamente su consentimiento a la orden de pago a la Caja y siempre que la Caja o el beneficiario le hubieran proporcionado o puesto a su disposición la información relativa a la futura operación de pago al menos con cuatro semanas de antelación a la fecha prevista.

Solicitudes de devolución:

1. El ordenante podrá solicitar la devolución a que se refiere el título de este apartado, durante un plazo máximo de ocho semanas contadas a partir de la fecha de adeudo de los fondos en su cuenta.
2. En el plazo de diez días hábiles desde la recepción de una solicitud de devolución, la Caja deberá devolver el importe íntegro de la operación de pago o bien justificar su denegación de devolución, indicando en este caso los procedimientos de reclamación, judiciales y extrajudiciales, a disposición del usuario.

Condiciones aplicables a los Servicios de pago prestados por Caja de Arquitectos, S. Coop. de Crédito y Adicionales a los contratos de cuenta corriente, crédito en cuenta corriente y tarjetas de crédito y/o débito

pág. 7/9



arquia banca

En el caso de adeudos domiciliados, dicha denegación no podrá producirse cuando el ordenante y su proveedor de servicios de pago hubieran convenido en el contrato marco suscrito entre ellos el derecho de aquél a obtener la devolución, aun en el supuesto de que no se satisfagan las condiciones establecidas para ello en la sección anterior ("requisitos").

2.12 Devoluciones de adeudos domiciliados: plazos y motivos

Por su importancia y casuística, a las operaciones de devoluciones de adeudos domiciliados se les dedica este apartado especial. Si necesita ampliar información, será debidamente atendido en nuestras oficinas, o a través del "Formulario de Contacto" de la web (www.arquia.com) y del servicio de Banca Digital de Arquia.

Tipología:

Recibos: Corresponden a cuotas o pagos, generalmente de carácter periódico, por suministros o prestación de servicios.

Anticipos de Crédito: Son los correspondientes a derechos de crédito legítimos ostentados por el cliente ordenante frente a sus deudores por operaciones específicas de su actividad comercial o empresarial.

Aportaciones de Fondos: Son adeudos domiciliados en los que el cliente ordenante y beneficiario son la misma persona y en los que existen, además, limitaciones en cuanto al importe y frecuencia de los mismos.

Motivos de devolución:

El usuario ordenante de adeudos (cliente que recibe órdenes de pago domiciliadas iniciadas por él), podrá efectuar devoluciones de adeudos por domiciliaciones por los motivos cuyos conceptos y claves se indican a continuación:

Clave / Concepto de la devolución

- 1: Incorriente.
- 2: No domiciliado, cuenta cancelada o inexistente.
- 3: Oficina domiciliataria inexistente.
- 4: Cuenta bloqueada.
- 5: Por orden del cliente: error o baja en la domiciliación u operación no autorizada.
- 6: Por orden del cliente: disconformidad con el importe.
- 7: Adeudo duplicado, indebido, erróneo o faltan datos.
- 8: Más de una aportación al mes (Aportaciones de fondos)
- 9: No coincide el NIF del cliente ordenante con el del titular de la cuenta domiciliataria (Aportaciones de fondos)

Los motivos de la devolución serán unos u otros en función del día en que se produzca.

Plazos de devolución:

Las devoluciones solicitadas por el Cliente las gestionará la Caja a través de los Subsistemas de Intercambio dentro de los siguientes plazos, contados a partir de la fecha de liquidación de la presentación original, y para todos los tipos de adeudos, aunque hay una excepción en el plazo ampliado cuando se trata de "Anticipos de Crédito".

- **Plazo normal:**

5 días hábiles para cualquier clase de motivo, y la entidad del beneficiario (cliente emisor) no puede rechazar la devolución

- **Plazo ampliado:**

Hasta 58 días naturales a partir del 6º, pero sólo para motivos "5, 6 y 7".

Excepcionalmente, para la modalidad "Anticipos de crédito":

- El cliente emisor podría rechazar la devolución recibida si no se cumplen las condiciones establecidas en el artículo 33.1 de la LSP.

Condiciones aplicables a los Servicios de pago prestados por Caja de Arquitectos, S. Coop. de Crédito y Adicionales a los contratos de cuenta corriente, crédito en cuenta corriente y tarjetas de crédito y/o débito

pág. 8/9

- La entidad tomadora no tiene por qué conocer las causas del rechazo. Se limitará a cursarlo. El origen o la causa está supuestamente recogido en un contrato marco suscrito entre beneficiario y deudor.
- *Fuera de plazo:*
 - Hasta 13 meses a partir del 58º. Esta reclamación o devolución del deudor se ha de basar en errores de la domiciliación, ejecución incorrecta de la orden, autorización no aceptada en origen o autorizaciones de cargo en cuenta no bien regulada o pactada (como por ejemplo en los casos en los que el proveedor de servicios de pago no le hubiera proporcionado o hecho accesible al usuario la información correspondiente a la operación de pago.
 - Cuando el usuario no sea un “consumidor” (según definición de la LSP), las partes podrán pactar un plazo inferior distinto en un contrato marco.

3. Información contractual

- 1) A efectos de la LSP, se entiende por contrato Marco el Contrato del producto o servicio junto con las Condiciones adicionales estipuladas en este documento.
- 2) En el caso de los Servicios de pago prestados por la Caja, el Cliente, en calidad de “consumidor”, podrá resolver el Contrato marco en los términos establecidos en dicho contrato y en cualquier momento, pero para ello deberá efectuar un preaviso que no excederá de un mes.
- 3) La Caja se reserva el derecho de resolver el contrato y cancelar la cuenta, si los Titulares son “no consumidores”, por el solo aviso a los Titulares en el domicilio de la cuenta, con una antelación mínima de 15 días a la fecha en que deba considerarse cancelada.
- 4) Cliente y Entidad acuerdan que cualquier modificación contractual del contrato marco se entenderá como aceptada salvo que el Cliente comunique a la Caja su no aceptación con anterioridad a la fecha dispuesta a su entrada en vigor.
- 5) La Caja se reserva el derecho de bloquear la utilización de un instrumento de pago por razones objetivamente justificadas relacionadas con la seguridad del instrumento de pago, la sospecha de una utilización no autorizada o fraudulenta de dicho instrumento o, en caso de que el instrumento de pago esté asociado a una línea de crédito, si supone un aumento significativo del riesgo que de los Titulares puedan ser incapaces de hacer frente a su obligación de pago. La Entidad informará a los Titulares del bloqueo del instrumento de pago de acuerdo con la normativa vigente en cada momento.
- 6) El Usuario autoriza a la Caja a que, sin trámites de notificación previa, pueda cargar los gastos de gestión de la ejecución, revocación o rechazo de operaciones de pago en cualquier cuenta en la que el Usuario conste como titular, pero con carácter preferencial en aquella cuenta asociada a la operación.
- 7) Si el Usuario interviene en una operación de pago en calidad de ordenante o de beneficiario, pagará los gastos y comisiones para esa operación conforme a las Tarifas de condiciones, comisiones y gastos repercutibles que en cada momento tenga establecidas la Caja.
- 8) Las modificaciones de los tipos de interés o de cambio serán comunicadas al Cliente a través de los tabloneros de anuncios de nuestras oficinas y del portal de Internet de la Entidad (“www.arquia.com”), o por vía telemática (e-mail, banca a distancia, etc.) si así lo acuerdan las partes.

Igual forma y procedimiento registrarán las modificaciones de las normas establecidas en la Caja respecto a la fecha de valoración y disponibilidad de los fondos consecuencia de las operaciones de pago.

Sin embargo, tales modificaciones podrán aplicarse de forma inmediata y sin previo aviso al Cliente si se basan en tipos o cambio de referencia pactados previamente o si resultan más favorables para el Cliente.

- 9) Las comunicaciones que deban efectuarse al Usuario consecuencia del Contrato marco, se realizarán a los domicilios facilitados a la Caja por el Cliente, debiendo, éste, comunicar a la Entidad cualquier variación de los mismos a la mayor brevedad posible.

Sin embargo, si las partes así lo convienen, la Caja podrá remitir las comunicaciones al Cliente a través de medios telemáticos o electrónicos o ponerlas a su disposición en el servicio de Banca Digital de Arquia o en el portal de Internet (www.arquia.com). Ello sin perjuicio de lo previsto por la normativa aplicable en cada momento.

- 10) Las comunicaciones citadas anteriormente las remitirá la Caja de forma gratuita. Aquellas que tengan carácter periódico, se emitirán con la periodicidad señalada en las condiciones generales de los contratos de los productos afectados, salvo que las partes convengan otra distinta.

Condiciones aplicables a los Servicios de pago prestados por Caja de Arquitectos, S. Coop. de Crédito y Adicionales a los contratos de cuenta corriente, crédito en cuenta corriente y tarjetas de crédito y/o débito

pág. 9/9

El contenido se ajustará a lo que la legislación vigente disponga en cada momento.

- 11) Los contratos y las comunicaciones estarán redactadas en español o en otro idioma oficial del Estado español si así lo acuerdan las partes.

En cualquier momento el Cliente podrá solicitar en papel o en soporte duradero las condiciones de los contratos que tenga formalizados con la Caja así como las condiciones establecidas en este documento. El servicio de Banca Digital de Arquia, es una vía rápida y cómoda de obtenerlas.

- 12) Lo no dispuesto en el Contrato Marco, será de aplicación en lo establecido en la LSP y su normativa de despliegue.

4. Sobre los procedimientos de reclamación

De presentarse discrepancia o controversia en la interpretación de este contrato, su ejecución o desarrollo, el Cliente podrá presentar por escrito cualquier queja o reclamación ante su oficina o ante el Servicio de Atención al Cliente de Caja de Arquitectos con sujeción a las normas establecidas en el Reglamento para la Defensa del Cliente del Grupo Económico de la Caja de Arquitectos S. Coop. De Crédito, el cual está disponible en la web de la Entidad (www.arquia.com), también ante el Defensor del Cliente de la UNACC y ante el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros del Banco de España (Servicio de Reclamaciones), pero en el orden citado.

Los órganos previstos en la legislación sobre protección de los clientes de servicios financieros cooperarán, en el caso de litigios transfronterizos, con los organismos competentes de la resolución de estos conflictos en el ámbito comunitario.

5. De la protección de datos

Como complemento a las disposiciones contractuales en el régimen de Tratamiento de datos, y en virtud de lo establecido en la LSP, el Cliente y la Entidad acuerdan que:

- 1º. El tratamiento y cesión de los datos relacionados con las actividades a las que se refiere la LSP se encuentran sometidos a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.
- 2º. No será necesario el consentimiento del interesado para el tratamiento por parte de los sistemas de pago y los proveedores de servicios de pago de los datos de carácter personal que resulten necesarios para garantizar la prevención, investigación y descubrimiento del fraude en los pagos.

Asimismo, los sujetos a los que se refiere el párrafo anterior podrán intercambiar entre sí, sin precisar el consentimiento del interesado, la información que resulte necesaria para el cumplimiento de los citados fines.

- 3º. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 5.5 de la Ley Orgánica 15/1999, no será preciso informar al afectado acerca del tratamiento y las cesiones de datos a las que se refiere el punto anterior.

