

## ANDBANK LUXEMBURGO

Sociedad Anónima  
4, rue Jean Monnet L-2180 Luxemburgo  
Registro Mercantil y de Sociedades Luxemburgo B 150 131

### **CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN («CGC»)**

**La única versión oponible de las CGC es la versión en inglés. La versión en español dada solo a título informativo**

## **1 INTRODUCCIÓN**

Andbank Luxembourg (el "Banco") es una sociedad anónima de derecho luxemburgués con domicilio social en 4, rue Jean Monnet L-2180 Luxemburgo, debidamente autorizada como entidad de crédito en virtud de la ley de 5 de abril de 1993 relativa al sector financiero, en su versión modificada, y sometida a la supervisión de la *Commission de Surveillance du Secteur Financier*, ("CSSF"), sita en 283, route d'Arlon L-2991 Luxemburgo (sitio web [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu), tel. (+352) 262511) y del Banco Central Europeo, Sonnemannstrasse 22, 60314 Frankfurt am Main, Alemania, en lo que respecta a sus respectivas áreas de competencia.

El Banco es miembro del *Fonds de Garantie des Dépôts Luxembourg* ("FGDL"), cuyo objetivo es proteger a los depositantes, y del *Système d'Indemnisation des Investisseurs Luxembourg* ("SILL"), cuyo objetivo es proteger a los inversores que poseen instrumentos financieros.

## **2 DEFINICIÓN**

"Día hábil" es un día en el que los bancos están abiertos al público en Luxemburgo y, en la medida de lo posible, un día en el que los bancos y los mercados financieros están abiertos para los lugares y las transacciones afectadas.

"Cliente" es la persona que ha presentado una solicitud de apertura de cuenta en el Banco, con la aceptación de éste, y a quien el Banco le ha abierto una cuenta. A menos que se estipule lo contrario, los representantes legales designados por el titular de la cuenta se considerarán Cliente.

"Reglamento CRS" es la normativa de fecha 18 de diciembre de 2015 publicada en el Memorial A n.º 244 el 24 de diciembre de 2015, en la versión vigente en cada momento, sobre el Intercambio de información de cuentas financieras, por el que se transpone la Directiva del Consejo 2014/107/UE de 9 de diciembre de 2014 que enmienda la Directiva del Consejo 2014/107/UE en relación con el intercambio automático obligatorio de información en materia de fiscalidad y (ii) por el que se enmienda la ley modificada de 29 de marzo de 2013 relativa a la cooperación administrativa en el ámbito de la fiscalidad.

"Reglamento FATCA" es el reglamento del 24 de julio de 2015 publicado en el Memorial A N° 145 del 29 de julio de 2015, en la versión vigente en cada momento, por el que se aprueba (i) el Acuerdo entre el Gobierno del Gran Ducado

de Luxemburgo y el Gobierno de los Estados Unidos de América para mejorar el cumplimiento de la normativa fiscal internacional y, en lo que respecta a las disposiciones de los Estados Unidos en materia de comunicación de información, comúnmente conocidas como la "Foreign Account Tax Compliance Act" (Ley de cumplimiento fiscal de las cuentas extranjeras), incluidos sus dos anexos, así como el correspondiente "Memorando de Acuerdo", firmado en Luxemburgo el 28 de marzo de 2014, y ii) el Intercambio de notas correspondiente, firmado el 31 de marzo y el 1 de abril de 2015.

El "Acceso por Internet" es el servicio de banca en línea a través de la parte no transaccional del sitio web del Banco, que permite al Cliente acceder a la información regulada por las Condiciones Generales de Contratación del Banco y el acuerdo específico que rige dicha relación.

"Legislación luxemburguesa" significa los instrumentos legislativos europeos directamente aplicables en Luxemburgo.

"Leyes y Reglamentos" son, salvo que se especifique lo contrario, una referencia a las leyes y reglamentos aplicables al Banco, en la forma en que estén vigentes en cada momento.

La "Directiva Mifid" es la Directiva sobre Mercados de Instrumentos Financieros (2014/65/UE de 15 de mayo, en la versión vigente).

"Directiva PSD" es la Directiva sobre Servicios de Pago (2015/2366/UE de 25 de noviembre de 2015, en la versión vigente)

"SEPA" es la Zona Única Europea de Pagos.

"SWIFT" es la Sociedad de Telecomunicaciones Financieras Interbancarias Mundiales.

## **3 IDENTIFICACIÓN DE CLIENTES, CRS & FATCA, PREVENCIÓN Y LUCHA CONTRA EL BLANQUEO DE CAPITAL Y LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO**

### **3.1 Identificación de clientes**

Antes de establecer una relación comercial con el Cliente, el Banco aplicará todas las medidas de diligencia debida apropiadas con respecto al Cliente, de conformidad con las obligaciones legales y reglamentarias aplicables al Banco a ese respecto.

Esto incluye, en particular, la identificación del Cliente (y en el caso de una persona jurídica, la identificación de sus gerentes o directores, así como de cualquier otro de sus directivos); también la identificación de su(s) beneficiario(s) real(es) si son personas distintas del Cliente, y de cualquiera de sus apoderados. La identificación se realizará basándose en pruebas suficientes y fidedignas; obteniendo información sobre el propósito y la naturaleza prevista de la relación comercial que el Cliente desea

establecer con el banco, la fuente del dinero y los ingresos del Cliente, incluyendo aquí su estado fiscal y su estatus de cumplimiento con las obligaciones tributarias.

El Cliente se compromete a informar al Banco de cualquier cambio en relación con la información proporcionada, en particular en lo que se refiere a su situación legal o fiscal, domicilio o domicilio social o situación personal, y a facilitar al Banco, si este lo solicita, cuanta información el Banco considere que contribuirá a mantener las relaciones bancarias y/o que sea exigida por leyes o reglamentos.

Si se entregan activos al Banco antes de que éste haya recibido toda la información requerida a su entera satisfacción, dichos activos se depositarán en una cuenta congelada que no devengue intereses; y no se devolverán al Cliente hasta que se le haya identificado a entera satisfacción del Banco.

El Cliente se abstendrá de proporcionar a terceros un extracto de esta cuenta antes de que se haya completado su identificación.

### **3.2 CRS & FATCA**

3.2.1 El Banco está obligado a cooperar con las autoridades fiscales luxemburguesas en el marco de la legislación sobre el intercambio de información en materia fiscal y de la Norma Común de Información ("SIR"). En consecuencia, el Banco identifica fiscalmente a sus Clientes, mediante el número de identificación fiscal ("NIF") que el Cliente se compromete a comunicar al Banco, y presenta las declaraciones obligatorias al ACD, desde donde, en su caso, se comunicarán los datos recabados a la administración tributaria extranjera, si procede.

Según el Reglamento SIR, el Banco está obligado a recopilar cierta información específica, incluidos los datos personales y financieros relativos a las siguientes cuentas:

- Cuentas de las personas físicas o jurídicas sujetas a declaración, y/o,
- Cuentas de personas físicas sujetas a declaración (persona física o jurídica no residente fiscal en Luxemburgo o "Persona de los Estados Unidos" en el sentido de la FATCA) que controlan entidades no financieras (ENF) pasivas,

y enviarla a la Administración de Impuestos Directos del Gran Ducado de Luxemburgo, desde donde, a su vez, se transmitirá a las autoridades fiscales del país o los países de residencia fiscal de la persona interesada.

La negativa a proporcionar la documentación o a firmar las certificaciones requeridas para que el Banco pueda determinar la residencia fiscal del interesado puede llevar al Banco a intercambiar información incorrecta, con el consiguiente riesgo de complicaciones para el Cliente. Por lo tanto, el Cliente será el único responsable de cualquier complicación relacionada con el intercambio de información errónea en este contexto.

El Banco se reserva el derecho de rescindir cualquier relación contractual con la persona interesada si el Cliente proporciona documentación que no cumpla los requisitos.

El Cliente se compromete a comunicar al Banco, inmediatamente y por escrito, cualquier cambio en su residencia fiscal.

El Cliente indemnizará al Banco por cualquier pérdida o daño en caso de incumplimiento de las obligaciones.

3.2.2 Luxemburgo ha celebrado un acuerdo de intercambio de información con los Estados Unidos de América en virtud de la Ley de Cumplimiento de las Obligaciones Fiscales en Cuentas en el Extranjero (FATCA). Así pues, el Banco se considera una Institución Financiera Extranjera Participante, Modelo 1 ante el Departamento de Rentas Internas de los Estados Unidos ("IRS"), con el número GIIN (número de identificación de intermediario global) 1KAPMS.00007.ME.44. En consecuencia, y en particular, el Banco ha asumido los compromisos siguientes: a) identificar a personas estadounidenses entre sus clientes; b) cumplir el trámite de presentación obligatoria de informes sobre dichas personas a la Administración des Contributions Directes ("ACD"), desde donde se considerará si deben transmitirse al IRS los datos recopilados; y c) practicar, en casos determinados, una retención a cuenta de impuestos.

En cumplimiento de los acuerdos FATCA, si un Cliente tuviera el estatus de Institución Financiera Extranjera no participante (NPFFI), el Banco se reserva el derecho de rescindir la relación. De lo contrario, debería aplicar a dicho Cliente una retención adicional en origen del 30 % en ciertos pagos procedentes de los Estados Unidos, incluidos los ingresos de venta o rescates.

Todo Cliente que, debido a un cambio en su situación personal, deba considerarse residente de los Estados Unidos de conformidad con la Ley de Valores de los Estados Unidos de 1933, deberá notificarlo inmediatamente por escrito al Banco (personas físicas que tengan un lugar de residencia o domicilio en los Estados Unidos, personas jurídicas con su domicilio social o una sucursal en los Estados Unidos y personas jurídicas constituidas al amparo de las leyes de los Estados Unidos).

### **3.3 Prevención y lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo**

El Banco podrá abstenerse de aceptar una relación comercial o de realizar cualquier transacción con Clientes que no hayan cumplido íntegramente los requisitos formulados por el Banco, o con Clientes sospechosos de estar involucrados en actividades ilegales. Si lo considera necesario, el Banco transmitirá un informe de actividad sospechosa a la unidad de inteligencia financiera ("UIF") de la Fiscalía General del Tribunal de Distrito de Luxemburgo.

Del mismo modo, si surgen sospechas similares durante el curso de una relación existente, el Banco podrá tomar todas

las medidas necesarias para terminar la relación lo antes posible.

El Banco ofrecerá total disponibilidad en caso de investigaciones penales o comisiones rogatorias (por ejemplo, en caso de sospecha de uso de información privilegiada, violación de la legislación cambiaria, blanqueo de capitales y financiación del terrorismo), de conformidad con las disposiciones legales aplicables.

Proporcionará a los funcionarios responsables de la aplicación de la ley toda la cooperación positiva que las autoridades puedan esperar en tales circunstancias y, en particular, les proporcionará toda la información solicitada en un documento claro y completo.

Por lo tanto, el Cliente se compromete a cumplir con las Medidas y a proporcionar al Banco todas las confirmaciones y documentos que se le puedan solicitar en cualquier momento.

Si la relación comercial entre el Cliente y el Banco se establece por correspondencia, por cualquier medio de comunicación apropiado, el Cliente dispone de un plazo de catorce (14) días naturales para desistir de la relación, sin que ello le acarree penalización alguna ni la obligación de justificar el desistimiento. El plazo empezará a correr a partir de la fecha en que el Cliente firme la documentación de apertura de la cuenta. El Cliente deberá ejercer su derecho de desistimiento dentro de dicho plazo por medio de una carta certificada dirigida al Banco. Si el último día natural del plazo no es un Día Hábil, el plazo se ampliará hasta el primer Día Hábil siguiente.

#### **4 APERTURA Y FUNCIONAMIENTO DE LAS CUENTAS**

##### **4.1 Apertura de una cuenta**

Salvo acuerdo en sentido contrario, las cuentas se abrirán por plazo indefinido. La solicitud para iniciar una relación comercial debe hacerse de conformidad con las CGC y siguiendo los procedimientos definidos por el Banco. El Banco abrirá una o varias cuentas para el Cliente (a nombre de una o más personas físicas o jurídicas) después de que el Banco haya aprobado la solicitud de apertura de cuenta basándose en documentos debidamente cumplimentados y presentados a satisfacción del Banco.

El Banco determinará si desea establecer una relación con el Cliente a su sola discreción, sin obligación de justificar su negativa. Para cada solicitud de establecimiento de una relación expresamente aprobada por el Banco, el Banco asignará al Cliente un número de identificación definido por una cadena única de caracteres numéricos o alfanuméricos (la "Raíz" o "Racine"). A cada Raíz se le asignará un conjunto de subcuentas representativas de los pasivos, las

cuentas por cobrar y los activos que el Cliente tiene registrados o mantiene en el Banco.

El Cliente remitirá los datos y la documentación de apoyo requeridos por el Banco para que éste pueda identificar al Cliente, así como al beneficiario final de los activos depositados en el Banco, de conformidad con las leyes aplicables en el ámbito de la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. El Banco tendrá derecho a solicitar más documentos, información y/o documentación de apoyo, que el Cliente se compromete a proporcionar, y a recopilar información de cualesquiera terceros sobre la situación laboral o profesional y personal del Cliente que el Banco considere necesaria para cumplir con sus obligaciones. Si no se le proporciona la información referida, el Banco estará autorizado a tomar las medidas necesarias para congelar y/o cerrar la cuenta del Cliente y liquidar sus posiciones.

El Cliente se compromete a informar sin demora al Banco, mediante una notificación escrita y firmada, de cualquier cambio en los datos facilitados en el momento de la apertura de la cuenta, incluida la información relativa al beneficiario o beneficiarios efectivos. Cuando el Cliente sea una persona física o cuando un tercero esté autorizado para actuar en nombre del Cliente, se deberá notificar al Banco por escrito si se produce la incapacidad, quiebra personal o fallecimiento del Cliente. Cuando el Cliente sea una persona jurídica, se deberá notificar por escrito al Banco toda medida de reorganización o de liquidación obligatoria que afecte al Cliente. Todos los cambios mencionados anteriormente entrarán en vigor el segundo Día Hábil siguiente a la recepción de dicha información por parte del Banco.

El Banco no asume ninguna responsabilidad por las consecuencias que puedan derivarse del suministro de información inexacta, incompleta o no auténtica de los documentos, salvo en caso de fraude o negligencia grave por parte del Banco. Si recibe documentos expedidos en un país extranjero, el Banco declina toda responsabilidad en lo que se refiere a su autenticidad, validez, traducción e interpretación. De hecho, el Cliente garantiza la autenticidad de cualquier documento transmitido por él o su representante.

##### **4.2 Cuenta con diversos titulares**

El Banco podrá abrir cuentas bancarias a nombre de múltiples titulares, ya sean personas físicas o jurídicas. El Banco no autorizará la apertura de cuentas con diversos titulares cuando estos representen una combinación de personas físicas y jurídicas.

###### **4.2.1 Cuenta conjunta**

Una cuenta conjunta es una cuenta bancaria abierta a nombre de más de un titular, en la que cada uno tendrá, tanto frente al Banco como frente a los demás titulares de la

cuentas conjunta, el derecho individual, a su discreción y sobre la base de su firma exclusiva, de adoptar todas las medidas administrativas o de enajenación, incluida la gestión de la cuenta y/o el acceso a la totalidad o a una parte de los activos como si fuera el único titular de la cuenta. Se considera que cada titular de una cuenta conjunta es, respecto al Banco, acreedor o deudor de todos los derechos y obligaciones derivados de la cuenta (responsable solidario de las deudas).

Cada titular de una cuenta conjunta puede otorgar poderes a un tercero sin que para ello sea necesario el consentimiento de los otros titulares de la cuenta conjunta. El apoderamiento se extinguirá cuando el titular que otorgó los poderes fallezca o revoque los poderes otorgados.

El Banco seguirá las instrucciones de cualquier titular de una Cuenta Conjunta, sin que pueda exigirse al Banco que determine el objeto o la razón de una instrucción emitida por un titular de Cuenta Conjunta.

A menos que exista una obligación legal específica, el fallecimiento del titular de una Cuenta Conjunta no implica automáticamente el cierre de la Cuenta Conjunta, la cual permanecerá activa y en funcionamiento entre el titular o titulares restantes y el heredero o herederos del titular fallecido hasta que uno de los otros titulares de la Cuenta Conjunta o uno de los herederos la revoque por escrito y comunique dicha revocación al Banco.

La muerte de uno o más titulares de una cuenta conjunta no afectará a los términos y condiciones de funcionamiento de la cuenta conjunta. En este caso, (i) todos los fondos y activos podrán ser remitidos con la firma de un titular de cuenta superviviente o de los derechohabientes del titular de cuenta fallecido, con sujeción a las disposiciones legales o estatutarias pertinentes, (ii) a menos que la ley disponga lo contrario, el titular de cuenta fallecido será sustituido automáticamente por sus herederos. Los herederos seguirán siendo responsables ante el Banco de las obligaciones que el titular fallecido tenía cuando se produjo la defunción como consecuencia de su responsabilidad solidaria por deudas.

Si uno o más titulares de una cuenta conjunta, o uno de los herederos o representantes legales de un titular fallecido de una cuenta conjunta, notifica por escrito al Banco su objeción a una o más instrucciones emitidas por uno o más de los otros titulares de la cuenta, el Banco no ejecutará la(s) instrucción(es) impugnada(s) y considerará que el acuerdo de la cuenta conjunta ha terminado. Lo mismo se aplicará en el caso de que el Banco se enfrente a una instrucción contradictoria de uno de los titulares de una cuenta conjunta; en tal caso, el Banco requerirá una instrucción común de los titulares de la cuenta conjunta; de lo contrario, la cuenta conjunta se considerará cancelada. Con respecto al Banco, la responsabilidad solidaria de los titulares de las cuentas como acreedores cesará inmediatamente. No obstante, la responsabilidad solidaria de los titulares de las cuentas como deudores no se modificará. Después de la terminación del acuerdo de cuenta conjunta,

la cuenta funcionará de acuerdo con las reglas que rigen las cuentas con firma conjunta.

Con sujeción a la normativa fiscal o a la legislación vigente, cada titular de la cuenta conservará todos sus derechos de uso de la cuenta, de forma individual e independiente de los demás titulares, en caso de fallecimiento o incapacidad de uno o más titulares de la cuenta. No será así si el titular o los titulares conjuntos fallecidos eran residentes del Gran Ducado de Luxemburgo, tal como se define en la legislación fiscal luxemburguesa. Conocido el fallecimiento, la legislación vigente obliga al Banco a bloquear la(s) cuenta(s) y a informar al departamento de impuestos indirectos (*Administration de l'Enregistrement et des Domaines*) de los distintos saldos de sus cuentas.

Cada titular de la cuenta tiene derecho a bloquear el uso de la cuenta por parte de los titulares individuales. A partir del momento de la recepción de esta solicitud por escrito, no se podrán realizar operaciones con la cuenta sin el acuerdo conjunto de todos los titulares. Sin embargo, la responsabilidad del Banco al respecto, no será efectiva hasta transcurrido el quinto día hábil desde que recibió la solicitud.

Toda la correspondencia o información dirigida a uno de los titulares de las cuentas se considerará dirigida a todos los titulares.

El aviso de terminación de la cuenta conjunta por parte de uno de los titulares de la cuenta debe entregarse al Banco y a los otros titulares, por carta certificada con acuse de recibo. La cuenta conjunta quedará entonces inmediata y temporalmente congelada por el Banco y no se descongelará hasta que todos los titulares de la cuenta conjunta hayan acordado las reglas para la firma en los documentos contractuales que rigen la cuenta conjunta.

#### **4.2.2 Cuenta colectiva**

A falta de un acuerdo especial, las cuentas abiertas a nombre de más de un titular serán cuentas con firma conjunta. Las operaciones en cuentas con firma conjunta requieren la firma de todos los titulares. Los titulares de una cuenta con firma conjunta deben dar instrucciones conjuntas al Banco para llevar a cabo cualquier acto de gestión o enajenación de la cuenta, incluyendo el cierre de la cuenta, la concesión de préstamos, la concesión al Banco o a un tercero, o la revocación, de cualquier poder de gestión y enajenación, y la pignoración de activos como garantía. No obstante, el poder de gestión o de disposición concedido por todos los titulares de una cuenta con firma conjunta podrá revocarse a petición de cualquiera de los titulares de la cuenta.

#### **4.2.3 Cuenta de condiciones especiales**

Las cuentas en el Banco pueden abrirse con condiciones especiales. En caso de usufructo y nuda propiedad, las instrucciones relativas a dichas Cuentas deberán contar con la firma del titular y el usufructuario, salvo pacto en

sentido contrario.

#### **4.3 Registro de firmas**

Los titulares de una cuenta abierta en el Banco, así como sus apoderados, deben presentar un registro de sus firmas. El Banco sólo considerará auténticas las firmas que consten en los registros presentados en el Banco. En el caso de personas jurídicas, los registros de firma que se han de aportar son los de las personas autorizadas de acuerdo con los estatutos de la sociedad o válidamente habilitadas para ello. Cualquier cambio en el tipo de firma del titular o de su representante deberá presentarse al Banco como un nuevo registro. De lo contrario, el Banco no se podrá considerar responsable de cualquier pérdida o daño relacionado con la no conformidad del registro remitido inicialmente al Banco.

El Banco compara las firmas que se le presentan con los ejemplares depositados en sus libros, pero no se responsabiliza de los casos en los que no advierta ninguna falsificación, salvo que medie negligencia grave o fraude que le sea imputable. El Banco no está obligado a llevar a cabo verificaciones de identidad o controles más amplios.

Todo cambio en la firma de un titular o de su representante autorizado estará sujeto a la presentación al Banco de un nuevo registro de firma. De lo contrario, el Banco no se podrá considerar responsable de ningún perjuicio asociado a la no conformidad con el registro inicialmente proporcionado al Banco.

#### **4.4 Poderes de representación**

El Cliente tiene derecho a otorgar poderes a una o más personas, con poder de sustitución, para que administren o lleven a cabo las transacciones especificadas en la cuenta en nombre del Cliente, a nombre de este y bajo su responsabilidad en exclusiva. El poder correspondiente debe otorgarse por escrito y depositarse en el Banco. Los poderes se considerarán válidos desde el momento en que se depositen en el Banco y hasta que se revoquen mediante notificación escrita al Banco por carta certificada o presentación al Banco, y en ambos casos deberá obtenerse un acuse de recibo. El Banco únicamente quedará vinculado por el otorgamiento o revocación de poderes cuando haya transcurrido el quinto día hábil siguiente a la recepción del poder o del documento de revocación.

Con un poder general, el Cliente autoriza a los apoderados que designe a realizar, en su nombre y representación, todos los depósitos, transferencias, pagos, reintegros y otras transacciones en la(s) cuenta(s) del Cliente especificada(s). Además, el Cliente autoriza a sus apoderados a solicitar la capitalización de intereses y/o cerrar sus cuentas, determinar los saldos, emitir y aceptar todos los recibos y liquidaciones, ordenar la compra y venta de valores a nombre y por cuenta del Cliente y llevar a cabo debidamente cualquier transacción bancaria. Sin embargo, el Banco se reserva el derecho de requerir, a su discreción, la firma del Cliente en tales cuestiones. A menos que el Cliente lo excluya expresamente por escrito, un poder general también

autoriza al Banco a emitir para los apoderados todos los extractos de cuenta, registros, notas de asesoramiento y cualquier otra correspondencia relacionada con las cuentas especificadas en el poder. Si el Cliente ha firmado un contrato de acceso a Internet, los apoderados pueden tener acceso en línea para consultar los extractos, registros y notas de asesoramiento relacionados con los números del Cliente.

Salvo que medie disposición en sentido contrario, los mandatos y los poderes otorgados por el Cliente al Banco o a terceros que estén conectados con la relación entre el Banco y el Cliente se extinguirán cuando fallezca el principal o cuando se produzca cualquiera de las causas previstas en el artículo 2003 del Código civil (prohibición, incumplimiento del principal o del representante, fallecimiento, etc.) en el quinto día hábil desde que se haya informado al Banco al respecto, teniendo en cuenta, no obstante, que el Banco no está obligado a obtener tal información por sí mismo.

El Banco no será responsable de las operaciones realizadas de conformidad con el mandato antes de que se le haya notificado la finalización.

Los representantes legales y los representantes voluntarios de las personas jurídicas deben mostrar los documentos en cuya virtud están autorizados a actuar como representantes según las leyes vigentes. Sus facultades se considerarán válidas a menos que el Banco reciba una notificación fidedigna de su modificación, revocación o terminación.

En el caso de un mandato post mortem, un agente sólo podrá ordenar la restitución de los bienes del Cliente si: certifica de puño y letra que ha informado a los herederos de la existencia del mandato, informa al Banco, única y exclusivamente bajo su responsabilidad, de todos los detalles de la identidad de los herederos comunicados y de cualquier otra información relativa al fallecimiento que, en relación con la herencia del principal, el Banco pueda requerir.

El Banco se reserva el derecho de suspender la ejecución de la instrucción para que los herederos puedan decidir qué posición deben tomar a este respecto. El Banco no será responsable en modo alguno de la exactitud o veracidad de la información facilitada por el agente.

#### **4.5 Herencias**

En caso de fallecimiento de un Cliente, el Banco deberá ser informado inmediatamente y se le entregará un certificado de defunción. En el caso de cuentas mantenidas por dos o más personas, cada uno de los titulares supervivientes está igualmente obligado.

A menos que se determine lo contrario, el fallecimiento de un Cliente dará lugar automáticamente a la congelación de sus cuentas y a la revocación de cualquier poder de representación que el fallecido hubiera otorgado a terceros.

Si no se le ha informado del fallecimiento, el Banco declinará toda responsabilidad en relación con las transacciones que puedan haber realizado, después del fallecimiento, los titulares de la cuenta conjunta o los apoderados del fallecido. El Banco no estará obligado en ningún caso a recabar información sobre la muerte de sus Clientes y, en consecuencia, no se responsabiliza de no haber tenido en cuenta la publicación de la muerte del Cliente en la columna necrológica de ningún periódico ni de ningún otro medio.

Para que el heredero o herederos y los reclamantes aptos puedan obtener la devolución de los activos de la cuenta o cuentas, el Banco debe haber recibido en primer lugar los documentos que determinan la entrega de la herencia y el acuerdo escrito de los posibles solicitantes. En concreto, pero sin carácter exclusivo, i) cuando el fallecido fuese titular de una cuenta de patrimonio de residente, deberán presentarse un certificado de defunción, copias (certificadas) de los documentos de identidad de los herederos, la declaración de sucesión (en importes inferiores a 20 000 EUR) o una declaración jurada (en importes superiores a 20 000 EUR), contrato matrimonial (régimen económico matrimonial) y certificado de exención del impuesto sobre las herencias; (ii) en caso de fallecimiento de un titular de una cuenta de patrimonio no residente, certificado de defunción, copia (certificada) de los documentos de identidad de los herederos y declaración jurada o certificado de sucesión europeo.

El Banco transmitirá la correspondencia relativa a la sucesión a la última dirección conocida del difunto o a uno de los reclamantes aptos; o, en su caso, al notario público encargado de la sucesión o a cualquier otra persona debidamente autorizada.

A petición de un reclamante apto, el Banco hará una investigación sobre los activos del Cliente fallecido, siempre que dicho reclamante apto haya demostrado antes su calidad de heredero (aportando los documentos que establecen la transferencia de la sucesión) y aporte sus razones para solicitar dicha investigación. El reclamante apto indemnizará al Banco por los gastos incurridos en dicha investigación, de acuerdo con la tarifa vigente del Banco.

Salvo negligencia grave, el Banco no será responsable de los errores en la transferencia de la herencia del Cliente fallecido si se basa en documentos que son, o parecen ser, prueba suficiente para la entrega de los activos del fallecido.

El Banco se compromete a satisfacer cualquier solicitud de información relativa a las cuentas y activos de un Cliente fallecido que sus sucesores legales formulen, siempre y cuando la autoridad de dichas personas para actuar se le haya demostrado válidamente.

Si el difunto tenía otros compromisos con el Banco en el momento de su fallecimiento, la transferencia de los activos a los herederos por parte del Banco y/o el cambio de nombre de la cuenta a favor de los herederos o de ciertos herederos no implicará en ningún caso la renuncia por parte del Banco a su derecho en relación con tales compromisos o

la aprobación de la gestión por parte del Banco. A menos que el Banco estipule expresamente y por escrito lo contrario, el heredero o herederos del difunto continuarán siendo responsables solidarios de los compromisos del difunto.

En el caso de titulares de Cuentas individuales, el Banco está expresamente autorizado por el Cliente a ponerse en contacto con sus herederos conocidos en el momento de su fallecimiento e informarles de la existencia y el saldo de la Cuenta en cuestión. El Banco se pondrá en contacto con dichos herederos a su entera discreción, sin que en ningún caso recaiga sobre él la obligación de proporcionar la información referida ni de investigar para este fin.

## **5 COMUNICACIÓN ENTRE EL CLIENTE Y EL BANCO**

### **5.1 Formas de comunicación**

La comunicación entre el Banco y el Cliente se desarrollará en el idioma acordado entre el Banco y el Cliente.

La información que el Banco debe proporcionar al Cliente se facilitará en papel o en otro soporte duradero, a través del servicio de banca electrónica e-andbank o en cualquier otro formato acordado entre las partes, de conformidad con la normativa aplicable. El Banco utilizará medios o mecanismos de entrega de datos que permitan al Cliente almacenar y recuperar esta información durante un período adecuado a sus fines y reproducirla sin modificaciones.

Las comunicaciones del Banco se darán por entregadas desde el momento en que se envíen a la última dirección o dirección de correo electrónico indicada a tal efecto por el Cliente o se pongan a disposición del Cliente a través del servicio e-andbank. Se presume que la fecha que figura en la copia o en el registro de correo en poder del Banco es la fecha de envío.

El Banco deberá ser informado de cualquier cambio de dirección, por escrito o por cualquier otro medio de comunicación debidamente autorizado. Todos los papeles y documentos enviados por el Banco a un Cliente o a un tercero en nombre de un Cliente se enviarán por cuenta y riesgo del Cliente.

Si no ha recibido los documentos, extractos de cuenta u otras notificaciones relativas a una transacción específica, el Cliente deberá comunicarlo inmediatamente al Banco en cuanto tenga conocimiento de ello.

Los Clientes pueden solicitar al Banco que les guarde la correspondencia, a cargo de los Clientes. No obstante, el Banco se reserva el derecho de enviar a los Clientes el correo que obre en su poder siempre que lo considere oportuno. Asimismo, el Banco se reserva el derecho de ponerse en contacto con el Cliente por cualquier medio de comunicación y, en particular, por carta, si lo considera oportuno o si así lo exige o autoriza la normativa aplicable.

El Banco no se hace responsable de las consecuencias que puedan derivarse de la retención del correo o de la recogida de este, o su no recogida o de la entrega con retraso de los documentos o la correspondencia del Cliente que el Banco guarde.

Por lo general, los extractos de cuenta y la correspondencia mantenidos en el Banco y que el Cliente no haya recogido, así como los estados de cuenta y la correspondencia devueltos al Banco por falta de entrega, o incluso la no recepción, pueden ser destruidos automáticamente por el Banco cuando hayan transcurrido 24 meses desde la fecha del estado de cuenta o la correspondencia.

El Banco pone a disposición del Cliente todos los contratos firmados. Si se le solicita, el Banco proporcionará esta documentación en papel.

El Banco podrá comunicarse con el Cliente por medios electrónicos de conformidad con el presente Artículo. El Cliente tendrá derecho a recibir una copia de la información, por correo o mediante entrega en mano de su gestor de cuenta. Deberá solicitarlo por escrito y abonar el importe correspondiente según las tarifas aplicables. Sin embargo, el Banco se reserva el derecho de enviar cualquier correspondencia al Cliente por correo electrónico o postal, cuando la ley así lo requiera y cuando, por razones de seguridad o control interno o con fines de protección, el Banco lo estime conveniente.

Al aceptar la comunicación electrónica, el Cliente autoriza al banco a ejecutar todas las órdenes que él o sus representantes transmitan al Banco por escrito, pero también, y sin disposición específica en sentido contrario, por fax, teléfono, Swift, en forma de copia escaneada adjunta a un correo electrónico o por cualquier otro medio de comunicación decidido de antemano por el Banco.

## **5.2 Instrucciones del Cliente**

El Banco pone a disposición del Cliente diversos formularios para la formalización de órdenes. El Banco, no obstante, no está obligado a ejecutar las órdenes que se le hayan emitido en cualquier otro formato escrito. En tal caso, el Banco podrá imponer un recargo de acuerdo con la tarifa vigente.

En principio, las instrucciones y órdenes las emitirá el Cliente o alguien en su nombre en un documento escrito y debidamente firmado que se transmitirá de conformidad con las presentes CGC. Las instrucciones u órdenes también se pueden dar por teléfono, por correo electrónico o por otros métodos de comunicación electrónica de acuerdo con las presentes CGC, si así lo acuerdan expresamente el Banco y el Cliente

El Cliente declara que asume su responsabilidad, separada y plenamente, por cualquier perjuicio resultante de fraude, error o retraso en la transmisión o comprensión del mensaje, incluidos los errores relativos a la identidad del Cliente, a menos que el Cliente pueda demostrar que el perjuicio se

deriva de una negligencia grave o de una mala conducta deliberada del Banco o de su personal.

Si el Cliente envía al Banco una instrucción u orden escrita sin especificar que está confirmando o modificando una instrucción u orden dada oralmente, el Banco tendrá derecho a considerar que la instrucción u orden escrita es una nueva instrucción u orden.

Las órdenes de los clientes se aceptarán y ejecutarán únicamente durante el horario comercial del banco. Las instrucciones se ejecutarán dentro del plazo que el Banco requiera para llevar a cabo sus procedimientos de verificación y procesamiento, y de conformidad con las condiciones del mercado y/o el sistema de pago utilizado. Para cualquier instrucción, y sin ninguna indicación específica del Cliente, el Banco tendrá el derecho de determinar el lugar y el método de ejecución que considere más adecuados para ejecutar la transacción en cuestión.

Si una comunicación es enviada por correo electrónico por el Cliente o por el Banco, de conformidad con los acuerdos existentes, la instrucción se considerará recibida por el Banco y el Cliente si se envía durante el horario comercial del Banco. Si la comunicación no se envía durante el horario comercial del Banco, se considerará recibida el siguiente Día Hábil. El Banco sólo se comunicará con el Cliente por correo electrónico si el Cliente ha elegido expresamente este medio de comunicación en los documentos de apertura de cuenta.

El Banco se reserva el derecho de aplazar la ejecución de una instrucción u orden, de exigir información adicional, o incluso una confirmación por escrito, si considera que la instrucción u orden es incompleta, poco clara y ambigua o carece de pruebas suficientes de autenticidad. El Banco no aceptará responsabilidad por la ejecución retrasada en tales circunstancias. El Banco también podrá exigir cualquier información que pueda justificar económicamente la transacción. En este sentido, el Cliente acepta que el Banco pueda ponerse en contacto con él por cualquier sistema de comunicación.

El Cliente autoriza expresamente al Banco a ponerse en contacto con él, preferentemente por teléfono, y, por lo tanto, a realizar llamadas de confirmación de forma aleatoria y sistemática para verificar la existencia y la validez de las instrucciones transmitidas. La llamada de confirmación es una de las opciones simples del Banco, sin que en ningún caso constituya una condición de validez de la instrucción transmitida por el Cliente.

Cuando el Banco utilice los servicios de un tercero para ejecutar las instrucciones del Cliente, este estará obligado por las prácticas y las presentes CGC que se aplican entre el Banco y ese tercero, y por los términos y condiciones a los que el tercero está obligado, en particular con respecto a la negociación en una Plataforma de Negociación. Si una orden del Cliente es ejecutada por un tercero elegido por el Cliente, el Banco declina toda responsabilidad al respecto.

El Banco podrá negarse a ejecutar una instrucción u orden o suspender su ejecución cuando se trate de transacciones o productos que el Banco no maneje habitualmente, o cuando la instrucción u orden en cuestión infrinja las políticas o el código ético del Banco.

El Cliente debe alertar al Banco por escrito de los plazos específicos que deben cumplirse y de los casos en que los retrasos en la ejecución podrían causar una pérdida. Estas instrucciones, sin embargo, siempre deben proporcionarse con antelación suficiente, y estarán sujetas a los términos y condiciones habituales de ejecución. Cuando el Banco no pueda ejecutar estas instrucciones dentro del tiempo requerido, su responsabilidad hacia el Cliente se limitará a la pérdida de los intereses relacionados con el retraso. La constancia de ejecución de la orden vendrá determinada por el registro de la transacción en el extracto de la cuenta.

Para las operaciones en las que la firma manuscrita haya sido sustituida por medios de acceso electrónico personales y confidenciales, como la firma electrónica, la introducción de un número de identificación en un teclado o la comunicación electrónica de una contraseña, el uso de dichos medios por parte del Cliente tendrá la misma fuerza vinculante que el uso de una firma manuscrita.

El Banco tendrá la opción de aceptar o no una instrucción por teléfono. Todas las confirmaciones escritas se referirán claramente a una instrucción verbal previa.

### **5.3 Servicios de banca electrónica**

Cada Cliente tendrá acceso al servicio de banca electrónica del Banco (e-andbank) a través del cual, de acuerdo con el perfil que se determine a continuación, podrá solicitar información, consultar comunicaciones con el Banco y realizar operaciones bancarias.

A tal efecto, el Banco y el Cliente formalizarán un contrato específico. El servicio e-andbank se presta por tiempo indefinido. Se rescindirá automáticamente al finalizar la relación comercial entre el Cliente y el Banco.

Este servicio se prestará inicialmente sin coste alguno para el Cliente. Sin embargo, el Banco se reserva el derecho de cobrar comisiones en el futuro, de acuerdo con el procedimiento relativo a la modificación de las tarifas y comisiones establecidas en las presentes CGC.

Si una cuenta tiene varios titulares de cuenta y/o (como en el caso de entidades legales) representantes autorizados, cada titular de cuenta debe solicitar acceso al servicio por separado. Cuando sea una persona jurídica representada por sus órganos administrativos, el Cliente deberá designar, sin falta, uno o más usuarios autorizados para utilizar este servicio.

Para identificar al Cliente, el Banco le asignará a cada Cliente un Nombre de Usuario (o Número de Identificación Personal), Contraseña y Tarjeta de Códigos para ver las posiciones de la cuenta en línea.

El Banco se reserva el derecho de comparar y verificar la información de identificación del Cliente utilizando los medios de los que dispone. Para la seguridad del Cliente, si existe una duda razonable en cuanto a la identidad de la persona que solicita el acceso a visualización, el Banco bloqueará el acceso hasta que se haya puesto en contacto con el Cliente directamente y haya aclarado la situación. Del mismo modo, si se produce un cierto número de errores consecutivos, que el Banco prudentemente determinará en cada momento, las claves de acceso en línea se bloquearán. El Cliente será informado de esta acción en un plazo de tres días hábiles. Si las circunstancias justifican una notificación inmediata, el Banco informará al Cliente de estas medidas sin demora.

El Banco podrá modificar en cualquier momento los mecanismos de autenticación antedichos con el fin de aplicar avances tecnológicos o por razones de seguridad. El Banco se compromete a informar al Cliente al respecto sin demora indebida

### **5.4 Instrucciones dadas verbalmente, por teléfono, fax, por sistemas electrónicos o cualquier otro sistema de comunicación, incluidos los medios de comunicación a distancia**

En el caso de instrucciones dadas al Banco a través de cualquier sistema de comunicación, incluso verbalmente y por teléfono, el Banco se reserva el derecho de exigir confirmación por escrito antes de ejecutar dichas instrucciones si duda de su autenticidad.

Salvo acuerdo en contrario, el Cliente está obligado a confirmar por carta o por fax, en el mismo día, las instrucciones emitidas verbalmente, por medios electrónicos o por teléfono, comunicación de datos o por cualquier otro sistema de comunicación. También puede, sin estar obligado a ello, solicitar dicha información al mandante de la instrucción.

A su conveniencia, el Banco se reserva el derecho de rechazar cualquier orden o instrucción incompleta o imprecisa. No obstante, en el caso de que la ejecute, no podrá considerarse al Banco responsable de los errores o retrasos que se deriven de la insuficiencia o inexactitud de dichas órdenes o instrucciones.

Se acuerda expresamente que los registros del Banco constituirán por sí solos prueba concluyente de que las instrucciones emitidas por cualquier medio de telecomunicación, incluidos los sistemas orales y telefónicos, se han dado en la forma en que fueron implementadas.

El Cliente reconoce que el Banco puede asumir que las instrucciones emitidas por estos medios de comunicación son instrucciones del Cliente y/o de la persona autorizada y declara que es consciente de que el uso de medios de comunicación electrónicos presenta riesgos considerables (transmisión incompleta o retardada, errores de marcado y de dirección de correo electrónico, errores de conexión a la red telefónica general, líneas interceptadas, posibles abusos

por parte de terceros no autorizados, etc.). En consecuencia, asume todos los riesgos relacionados y reconoce la imposibilidad de garantizar el secreto bancario en las relaciones electrónicas. El Cliente acepta que el banco no dará prioridad especial a las órdenes electrónicas.

El Banco no será responsable de las consecuencias de ningún retraso, error u omisión en la transmisión de mensajes de cualquier naturaleza, siempre que dichos retrasos, errores u omisiones no le sean imputables.

#### **5.4 Registro y pruebas**

Como excepción de las reglas de prueba incluidas en los artículos 1341 y siguientes del Código Civil, el Cliente acepta expresamente que el Banco está autorizado a comprobar las instrucciones recibidas y la conclusión y ejecución de cualquier acuerdo contractual (por ejemplo, y sin carácter restrictivo, cualquier documento contractual) a través de cualquier medio legalmente admisible en asuntos comerciales, incluso mediante declaración de testimonio o juramento.

El Cliente acepta expresamente que los asientos en los libros del Banco constituyen prueba fehaciente de las instrucciones recibidas y de las transacciones realizadas. El Banco podrá proceder al archivo electrónico, sin que se le pueda reprochar el no haber conservado los originales.

También se presumirá que los documentos escaneados, las copias y los registros electrónicos realizados por el Banco y basados en documentos originales son pruebas fehacientes, y la prueba de lo contrario, salvo que la ley disponga de otro modo, únicamente podrá basarse en documentos aportados de naturaleza similar o por escrito.

El Cliente autoriza expresamente al Banco a registrar todas las conversaciones telefónicas y todos los intercambios de correo electrónico entre el Cliente (o un tercero autorizado para actuar en nombre del Cliente) y el Banco con el fin de comprobar cualquier operación, intercambio o transacción con el Banco, o cualquier otra comunicación con el Banco en relación con los servicios prestados.

Se informa al Cliente de que, por razones de seguridad y a efectos probatorios, el Banco ha introducido un proceso de registro de los correos electrónicos enviados por el Banco. La medida tiene por objeto proteger el contenido de la información intercambiada entre el Banco y el Cliente.

Sin embargo, el Cliente reconoce que en relación con los servicios de inversión y servicios complementarios, las leyes y reglamentos vigentes exigen que el Banco registre y mantenga las conversaciones telefónicas entrantes y salientes, las comunicaciones electrónicas con los clientes y los registros detallados de las conversaciones en persona con los clientes, independientemente de que dichas comunicaciones den lugar o no a transacciones. El Banco conserva una copia de los registros durante un plazo mínimo de cinco (5) años, o de hasta siete (7) años si se lo requiere la CSSF. La copia estará disponible para el Cliente si este lo solicita.

En el contexto de la prestación de servicios de inversión o complementarios, las instrucciones dadas por el Cliente por teléfono deben realizarse a través de la línea telefónica fija del Banco (utilizando la línea fija principal del Banco o la línea fija de un gestor de cuenta específico). Dichas instrucciones se grabarán. Las instrucciones que el Cliente proporcione a través de un teléfono móvil profesional o el dispositivo personal de un empleado del Banco no se considerarán recibidas por el Banco, y este no las ejecutará, hasta que el Cliente haya ratificado verbalmente dichas instrucciones a través de la línea fija del Banco o mediante confirmación escrita y firmada.

### **6. PRINCIPIOS QUE RIGEN EL FUNCIONAMIENTO DE LAS CUENTAS**

#### **6.1 Indivisibilidad de las cuentas**

Se acuerda expresamente que todas las cuentas corrientes, todas las demás cuentas especiales y los saldos de efectivo existentes en el contexto de la relación con el Cliente, en la misma moneda o en monedas diferentes, constituirán de hecho y de derecho los elementos de una cuenta única e indivisible del Cliente con el Banco.

Los saldos acreedores o deudores del Cliente con el Banco se establecerán únicamente después de la compensación total o parcial, en cualquier momento, sin previo aviso o autorización, de cualquier reclamación del Banco contra el Cliente, sea o no exigible (incluso después de la terminación de la relación comercial con el Cliente), en euros o en divisas, con cualquier reclamación del Cliente contra el Banco, incluidos los derechos en euros u otras divisas, y después de la conversión a una divisa de su elección según el tipo de cambio vigente en el día de la compensación.

El Banco podrá determinar qué parte de las sumas adeudadas será objeto de una primera compensación.

Las garantías relativas a una o más cuentas garantizarán el saldo total de todas las Cuentas del Cliente.

El Cliente autoriza al Banco para que, sin previo aviso, pueda: (i) realizar transferencias entre cuentas, (ii) realizar conversiones de divisas (a discreción del Banco) y según los tipos de mercado vigentes en la fecha de compensación, y (iii) en relación con cualquier activo que no sea un depósito en efectivo, vender dichos activos a su valor de mercado en la fecha de compensación y aplicar el producto de dicha venta como un depósito en efectivo. Si el activo no es un instrumento financiero negociado en un mercado, el Banco está autorizado a determinar el valor del activo a su discreción, aplicando el método más apropiado y transparente para ese tipo de activo; por ejemplo, la obtención de cotizaciones de al menos dos (2) corredores de confianza. El Banco también está autorizado a obtener, a cargo del Cliente, una tasación de los activos por un experto independiente.

El Banco también está autorizado a compensar la deuda y los derechos de crédito entre una cuenta conjunta y una cuenta que pertenezca a uno de los titulares de la cuenta conjunta.

### **6.2 Derecho de compensación**

Todas las transacciones entre el Cliente y el Banco, a efectos de su relación comercial, se consideran interrelacionadas.

El Banco podrá, en cualquier momento y sin previo aviso, incluso después de la declaración de quiebra del Cliente, compensar en general los respectivos saldos acreedores y deudores, sean o no exigibles, en su caso, mediante la conversión a euros de las divisas extranjeras y viceversa, y también mediante transferencias de una cuenta a otra. El Banco determinará a su discreción cuál de sus créditos compensará.

Los saldos adeudados mostrados por las cuentas abiertas a nombre de un Cliente se podrán transferir, sin necesidad de preaviso u otras formalidades, a cuentas abiertas conjunta y solidariamente y/o indivisiblemente a nombre de dicho Cliente y de terceros.

A menos que se acuerde lo contrario, el Cliente renuncia al derecho de ampararse en el Artículo 1253 del Código Civil y acuerda que el Banco podrá, a su entera discreción, aplicar cualquier suma recibida del Cliente a la deuda o proporción de la deuda que se pretende reducir.

### **6.3 Transferencias entre cuentas de responsables solidarios y/o indivisibles**

Podrán hacerse abonos en todas las cuentas a nombre de un Cliente que presenten un saldo deudor cuyo reembolso haya sido exigido, sin necesidad de preaviso o cualquier otra formalidad, mediante la transferencia a dicha cuenta de los saldos acreedores registrados a nombre de personas que, junto con dicho Cliente, sean solidaria y/o indivisiblemente responsables ante el Banco, ya sea en calidad de deudores principales o secundarios, en virtud de cualquier aval u otra garantía. A tal fin, el Banco podrá efectuar en cualquier momento las transferencias necesarias para compensar el saldo deudor de una cuenta utilizando los activos de otra cuenta.

### **6.4 Congelación de cuentas**

Además de cualquier embargo civil, penal o judicial que obligue al Banco a congelar la cuenta, el Banco se reserva el derecho de congelar los activos del Cliente o tomar cualquier otra medida que considere necesaria cuando se haya producido el embargo extrajudicial de los activos del Cliente o se produzcan transacciones ilegales.

### **6.5 Incumplimiento, derecho de retención**

El Banco estará autorizado a suspender el cumplimiento de sus obligaciones contractuales si el Cliente no cumple con

las suyas. Los fondos y valores de cualquier tipo mantenidos por el Banco en nombre del Cliente podrán ser objeto de retención por el Banco en caso de que el Cliente incumpla o cumpla con retraso alguna de sus obligaciones.

### **6.6 Prenda indivisible y preferente**

Todos los documentos, valores al portador fungibles o no fungibles, activos, créditos pecuniarios, valores mobiliarios, letras de cambio, así como metales preciosos confiados y/o por confiar por el Cliente o en nombre del Cliente al Banco, constituyen, *ipso jure*, prenda indivisible y preferente para garantizar la ejecución total en principal, intereses, incentivos, costos e imprevistos de todos los compromisos u obligaciones presentes o futuros, incluidas las deudas condicionales o a plazo, que el Cliente haya contraído o pueda contraer con el Banco por cualquier razón, ya sea por sí solo o en forma conjunta o en conjunto con varios terceros o no. No se podrá obligar al Banco a renunciar a dichos activos.

Además, y a menos que se acuerde algo en sentido distinto, todas las garantías pignoradas ahora o en el futuro por o para el Cliente a favor del Banco, independientemente de la fecha de la pignoración, asegurarán el pago o el reembolso de cualquier suma que ahora o en el futuro el Cliente adeude al Banco.

El Banco podrá ejercer sus derechos y prerrogativas de la manera más favorable autorizada por la ley cuando hayan transcurrido dos (2) días completos desde que haya notificado por correo certificado al Cliente que tiene la intención de ejecutar la prenda. El plazo de dos días comienza en la fecha de depósito de la carta certificada en la oficina de correos. El Banco designará el lugar y, en su caso, el procedimiento y el agente judicial u otro agente calificado que llevará a cabo la liquidación de parte o de la totalidad de los bienes pignorados.

Si la prenda consiste en instrumentos financieros según la ley modificada de 5 de agosto de 2005 que regula los acuerdos de garantía financiera y si éstos cotizan en una bolsa de valores oficial en Luxemburgo o en el extranjero o se negocian en un mercado regulado, el Banco podrá, a falta de pago en la fecha de vencimiento, incluso sin una solicitud formal previa, a su discreción, hacer que los instrumentos financieros se vendan en la bolsa de valores o en el mercado en el que se negocian, o bien hacerse con los instrumentos financieros al precio corriente del último valor liquidativo publicado, en el caso de las acciones o participaciones en organismos de inversión colectiva que calculan y publican regularmente el valor liquidativo de los activos. En caso de impago al vencimiento, el Banco también podrá, incluso sin previa solicitud formal, hacerse con los activos pignorados a su valor de mercado al cierre del mercado de referencia para dichas garantías (o de otro modo de acuerdo con los mecanismos de valoración establecidos en la cláusula 6.1), o mediante la venta en ventanilla, en condiciones normales de mercado, de conformidad con la ley modificada de 5 de agosto de 2005.

El Banco está autorizado a llevar a cabo todas las notificaciones y otros trámites requeridos en nombre del Cliente y a cargo de este, cuando el Cliente no haya adoptado las medidas apropiadas para la ejecutabilidad de la prenda frente a terceros.

### **6.7 Garantía adicional**

Sin perjuicio de las garantías específicas que puedan haberse obtenido de cuanto antecede, el Banco tendrá derecho, en todo momento, a exigir una garantía adicional o un aumento de la garantía existente para protegerse de cualquier riesgo que pueda surgir en relación con las operaciones realizadas con el Cliente, ya se trate de operaciones al contado o a plazo, ya se trate de operaciones simples o de operaciones sujetas a una condición suspensiva o a una condición resolutoria (*condition résolutoire*).

Si el Cliente no ofrece las garantías solicitadas dentro del plazo requerido, según lo notificado de la forma acordada entre las partes, el Banco tendrá derecho a exigir las garantías que se le proporcionen, de conformidad con las leyes aplicables.

El Cliente se compromete a no conceder a terceros, sin el consentimiento previo del Banco, ningún derecho sobre los activos pignorados en virtud de la prenda de primer rango. En este sentido, el Banco y el Cliente acuerdan que no será necesario mencionar la naturaleza pignorada de los activos en los extractos de cuenta emitidos por el Banco y puestos a disposición del Cliente.

### **6.8 Responsabilidad solidaria e indivisibilidad**

Todos los clientes que sean titulares conjuntos de una cuenta o activos o beneficiarios de una instalación o estén afectados conjuntamente por la misma transacción, independientemente de su capacidad, están obligados de forma conjunta y solidaria, así como de forma indivisible, a cumplir todas las obligaciones que se derivan de dicha transacción.

Los herederos del Cliente, los reclamantes universales o los reclamantes considerados universales están obligados solidariamente e indivisiblemente por todas sus obligaciones frente al Banco.

### **6.9 Saldo deudor**

Si la Cuenta del Cliente presenta un saldo negativo sin la autorización del Banco, el Banco está autorizado a cobrar intereses de penalización calculados al tipo de interés aplicable en ese momento e indicado en el documento que establece el precio aplicado por el Banco ("Lista de Tarifas") calculado desde el día en que se crea el saldo negativo hasta el día inmediatamente anterior al día en que dicho saldo negativo es cancelado por el Cliente o por el Banco (de conformidad con los derechos que se le otorgan en virtud de las presentes Condiciones).

### **6.10 Abono sujeto a cobro**

El abono en una Cuenta, con independencia de si se especifica o no la sujeción al cobro, dependerá de la recepción efectiva de los fondos. Si los fondos no se reciben realmente, el Banco, sin previo aviso, cargará automáticamente el importe abonado en la Cuenta. Los extractos de cuenta siempre se presentan sujetos a errores de cálculo u omisiones, que el Banco puede rectificar en cualquier momento. Así sucede también con todos los instrumentos negociables.

### **6.11 Liquidación de cuenta corriente**

Las cuentas corrientes se liquidan al menos cada tres (3) meses respecto a intereses de crédito y cada mes respecto a intereses de descubierto, a menos que se acuerde lo contrario. Los intereses correspondientes al periodo se calculan a partir del valor real de las transacciones. Se contabilizan por el Valor en cuenta el primer Día Hábil del mes siguiente a la liquidación. Las disposiciones de la cláusula 5.3 son aplicables a esta cláusula.

### **6.12 Cuentas inactivas**

El Banco está autorizado a considerar que una cuenta es inactiva si no ha recibido ninguna comunicación o instrucciones del Cliente o de sus representantes en los últimos cuatro (4) años.

Cuando la relación comercial entre el Cliente y el Banco esté inactiva y la cuenta esté inactiva a pesar de los intentos del Banco de ponerse en contacto con el Cliente por todos los sistemas de comunicación que se consideren apropiados, el Banco continuará administrando la cuenta inactiva con la debida diligencia. Sin embargo, el Banco se reserva el derecho a depositar el saldo disponible en la cuenta inactiva en la 'Caisse des Consignations' de acuerdo con las disposiciones de la ley de 29 de abril de 1999 sobre depósitos en el Estado del Gran Ducado de Luxemburgo. El Banco informará de dicho depósito al Cliente por alguno de los medios de comunicación a los que se refieren las presentes CGC.

El Banco está autorizado a cargar en la cuenta inactiva los costes en los que ha incurrido por la administración y gestión de dicha cuenta, incluidos los costes de buscar al Cliente o a sus herederos. Sin embargo, si los costes son superiores al saldo disponible en la cuenta inactiva, el Banco cerrará la cuenta inactiva.

## **7. DISPOSICIONES RELATIVAS A LAS CUENTAS**

### **7.1 Generalidades**

La cuenta de efectivo permite al titular de la cuenta recibir dinero en efectivo y realizar pagos de acuerdo con las disposiciones de las presentes CGC. A menos que se acuerde lo contrario, todas las cuentas deben presentar un saldo acreedor en todo momento. Si el saldo de la cuenta es

deudor, el Banco aplicará intereses por saldo deudor, de pleno derecho y sin notificación previa.

## **7.2 Descubiertos**

Salvo que exista un contrato de préstamo que lo autorice, cualquier descubierto en la cuenta debe cubrirse en el plazo de un mes. De acuerdo con las disposiciones legales aplicables, el Banco se reserva el derecho de suspender el uso de la cuenta mientras el saldo deudor permanezca impagado.

La ausencia de reacción por parte del Banco ante una cuenta con saldo deudor no supone el derecho a mantener la situación o repetirla.

El hecho de que el Banco tolere algún tipo de descubierto no autorizado no podrá entenderse como constitutivo de derecho alguno a mantener el descubierto o repetirlo.

Cuando el saldo disponible en la cuenta sea insuficiente o cuando la línea de crédito autorizada sea insuficiente, el Banco podrá ejecutar una orden de pago con fecha de ejecución diferida durante tres días hábiles consecutivos a partir de la fecha de ejecución inicial, tan pronto como el saldo disponible sea suficiente. Se considera que el momento en que se recibe una orden de pago es el momento en que el saldo disponible es suficiente para ejecutar la orden de pago. El Banco rechazará la ejecución de la orden de pago si el saldo disponible sigue siendo insuficiente al final del tercer día hábil.

Salvo pacto expreso en sentido contrario, toda cuenta sin crédito estará sujeta, *ipso jure* y sin preaviso, a intereses calculados a prorrata según las tarifas vigentes del Banco en el momento en que se presente el saldo deudor.

El Banco podrá, en cualquier momento, exigir el reembolso inmediato para cubrir el descubierto no autorizado o la totalidad del saldo deudor de la cuenta.

## **7.3 Intereses deudores y acreedores**

A falta de acuerdos específicos en sentido contrario, se aplicarán las disposiciones siguientes:

Las comisiones y el método de cálculo aplicado por el Banco en relación con los tipos de interés de débito y de crédito se indican en la lista de comisiones enviadas a Clientes particulares clasificados como consumidores en el sentido de la legislación aplicable y de conformidad con las disposiciones legales aplicables en la materia. El Banco podrá modificar los tipos de interés en cualquier momento, de conformidad con el artículo 14 de las presentes Condiciones Generales, sin perjuicio de las disposiciones imperativas aplicables.

El tipo de interés deudor fijado por el Banco con arreglo a las modalidades previstas en el baremo de comisiones en vigor se aplicará *ipso jure*, sin necesidad de preaviso, a los saldos

deudores, con sujeción a acuerdos específicos y sin perjuicio de las comisiones de cierre habituales.

Esta disposición no debe interpretarse en el sentido de que se autoriza en modo alguno al titular de una cuenta a dejarla en descubierto.

Los intereses calculados sobre las cuentas en descubierto se adeudan en la cuenta corriente del cliente y son inmediatamente exigibles y pagaderos.

Los intereses deudores devengados sobre las cuentas se capitalizan trimestralmente, salvo acuerdo específico en sentido contrario.

## **7.4 Cuentas a plazo**

A petición del Cliente, el Banco abre depósitos a plazo fijo que pueden devengar intereses. Estos depósitos se renovarán al vencimiento, por el mismo plazo y en las condiciones aplicables en ese momento, a menos que el Cliente indique lo contrario con una antelación mínima de dos (2) Días Hábiles al vencimiento.

En ausencia de acuerdo específico entre las partes, el Banco tiene derecho a rechazar el reembolso anticipado de cualquier cuenta a plazo.

## **7.5 Cuentas en divisa extranjera**

El Cliente acepta sin reservas las normas del Banco Central de Luxemburgo, así como todas las disposiciones legales o estatutarias, y las medidas adoptadas o que deban adoptarse por las autoridades competentes.

El depósito del Cliente en moneda extranjera se hará a nombre del Banco, pero por cuenta y riesgo de sus Clientes, con corresponsales elegidos por el Banco y establecidos en el país de origen de la moneda en cuestión, o en otro país. En este caso, el Banco está obligado a ejercer el debido cuidado y la atención necesaria en la elección del corresponsal y en las instrucciones que le proporcione a éste. Sin embargo, su responsabilidad se limita a los casos de negligencia grave.

En consecuencia, el Cliente asumirá una parte proporcional de todas las consecuencias financieras y jurídicas que afecten a los activos colocados a nombre del Banco como consecuencia de cualquier caso de fuerza mayor que pueda surgir, cambios en los descuentos o disposiciones legales y estatutarias, fiscales o de otro tipo, aplicables en el país de la divisa en cuestión y/o en el país de los corresponsales y, en particular, en el caso de que la situación así creada pueda implicar la eliminación, el deterioro, la indisponibilidad o la pérdida de ingresos, totales o parciales, de los activos.

El Cliente no podrá exigir la restitución de los activos en una moneda distinta de aquella en la que están denominados. Si la divisa en cuestión no está disponible o ha sufrido una depreciación significativa, el Banco podrá, sin que esté obligado a hacerlo, remitir los fondos por el importe

correspondiente en euros, corriendo a cargo del Cliente todas las pérdidas por cambio de divisa o de otro tipo.

Las transferencias o remesas a favor de un Cliente desde o a través de un corresponsal extranjero del Banco no serán adquiridas definitivamente por el Cliente hasta que los fondos se hayan abonado efectivamente en la cuenta del Banco con el corresponsal, sin perjuicio de la recepción previa de un aviso de transferencia o incluso de la consignación de un abono en la cuenta del cliente con el Banco.

## **8. PROTECCIÓN DE DATOS**

### **8.1 Datos personales**

El Banco procesa determinados datos personales relativos a las relaciones precontractuales y contractuales con el Cliente y las personas que actúan en su nombre. Dichos datos personales pueden incluir información sobre identidad, domicilio, situación personal, empleo o capacidad, activos, transacciones (financieras), números de cuenta u otros identificadores únicos, muestras de firmas, solvencia o situación financiera, dirección de correo electrónico, número de teléfono, dirección IP o visitas al sitio web del Banco. Los datos personales se recogen, almacenan y procesan únicamente en la medida en que sean útiles, necesarios o esenciales para la prestación de los servicios prestados por el Banco al Cliente de conformidad con las presentes CGC y los contratos especiales celebrados por el Cliente con el Banco y/o el cumplimiento por el Banco de sus obligaciones legales, reglamentarias y de buen juicio (incluyendo, entre otros, la prevención y lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, incluida la búsqueda y detección de fraudes en materia de pagos, el intercambio automático de información a efectos fiscales y el cumplimiento de las normas de los mercados de los instrumentos financieros en los que participa el Banco para prestar servicios al Cliente).

Por lo tanto, cualquier Cliente que confíe transacciones al Banco acepta *de facto* que los datos de carácter personal que le conciernan y que sean necesarios para la correcta ejecución de sus transacciones sean tratados por el Banco. El Cliente reconoce que el tratamiento de sus datos personales puede cambiar durante su relación con el Banco, por ejemplo, debido a cambios en la ley, el cumplimiento de sus obligaciones contractuales con el Banco, el progreso tecnológico y los intereses legítimos que el Banco pueda reclamar.

Las conversiones telefónicas se registran para que el Banco pueda conservar la prueba de las transacciones o garantizar la formación continua de sus representantes y ayudar a mejorar el funcionamiento operativo del Banco y la calidad de sus servicios.

Para más información sobre el tratamiento y las finalidades del tratamiento de los datos personales por parte del Banco, véase el aviso sobre la protección de datos personales

disponible en el sitio web del Banco: [www.andbank.lu](http://www.andbank.lu) o a petición del Banco.

### **8.2 Subcontratación**

El Banco está obligado a respetar el secreto profesional. No podrá revelar datos ni información referentes a la relación comercial con el Cliente a terceros, excepto si la revelación de la información es conforme con la legislación aplicable o exigida por esta, o si el Cliente lo ha indicado o lo consiente.

Con el fin de ofrecer al Cliente un servicio óptimo y un nivel de calidad superior, cumplir con la normativa y beneficiarse de los recursos técnicos de especialistas cualificados, el Banco podrá subcontratar la totalidad o parte de determinadas tareas o actividades a terceros en Luxemburgo o en el extranjero, o a otra entidad de Andbank en Europa o en un Estado miembro no perteneciente al Espacio Económico Europeo, como Andorra. Estos servicios incluyen tareas operativas de TI, mantenimiento y soporte para su infraestructura y aplicaciones de TI, así como plataformas de mensajería y pago, procesamiento, seguimiento e información, almacenamiento/archivo de mensajes de pago, filtrado y verificación de mensajes, pagos y otros documentos para garantizar que las transacciones ejecutadas por el Banco cumplan en todos los aspectos con las normas y leyes internacionales aplicables.

El Banco adoptará las medidas adecuadas para garantizar la debida protección de los datos personales en el país de destino; por ejemplo, velando por que la protección de los datos personales esté garantizada por las disposiciones contractuales adecuadas o por cualquier otro medio que ofrezca un nivel de seguridad adecuado.

### **8.3 Datos personales, pagos y operaciones con valores**

Los datos personales incluidos en la orden de transferencia son procesados por el Banco y otros intermediarios especializados como las entidades de crédito y otros proveedores de servicios que actúan como bancos corresponsales o que participan de otro modo en la transmisión o ejecución de la orden de pago. Este tratamiento puede llevarse a cabo a través de instalaciones situadas en otros países europeos, así como en los Estados Unidos de América, de conformidad con la legislación local; en particular, SWIFT, Deutsche Bank AG, BNY Mellon (Nueva York), etc. Por consiguiente, las autoridades, concretamente las autoridades estadounidenses, podrán solicitar el acceso a los datos personales que obren en poder de dichas instalaciones operativas, en particular con el fin de luchar contra el terrorismo. Se considera que todo Cliente que dé al Banco una orden de pago o una instrucción para cualquier otra operación ha consentido implícitamente que sus datos personales se traten fuera de Luxemburgo.

El Cliente reconoce que en determinadas jurisdicciones las disposiciones legales aplicables a las operaciones con valores exigen que se revele la identidad de los titulares directos o indirectos o de los beneficiarios efectivos de

dichos valores, así como sus posiciones en ellos. El Cliente se compromete a indicar expresamente al Banco que revele, a los intermediarios implicados en la transmisión o ejecución de una transacción en valores en particular, los datos personales relativos a los titulares directos e indirectos y, si se solicita, las personas autorizadas y/o los beneficiarios efectivos de dichos valores, en ausencia de los primeros, y sus posiciones en ellos; también podrá indicarle que revele sus posiciones en los valores y los datos relativos al objeto y a la naturaleza y el origen de los fondos implicados en la transacción específica.

El incumplimiento de estas obligaciones puede dar lugar a la congelación de los valores o a otra sanción o medida restrictiva impuesta por las disposiciones legales antes mencionadas.

#### **8.4 Datos personales y secreto profesional**

La información relativa al Cliente y conservada por el Banco es confidencial. Excepto cuando lo exijan las leyes y reglamentos, dicha información sólo se divulgará siguiendo instrucciones del Cliente o con la autorización de este.

Con el fin de preservar la confidencialidad de dicha información, el Banco se reserva el derecho de no transmitir información protegida cuando considere que la persona que la solicita no ha justificado suficientemente su derecho de acceso a dicha información. El Banco no será responsable ante el Cliente en el ejercicio de su derecho a preservar la confidencialidad de la información relativa al Cliente.

Excepto en el caso de que el Banco esté obligado o autorizado por ley o normativa a revelar información protegida por el secreto profesional, el Banco se compromete a no revelar la información protegida a terceros que no sean:

i) entidades pertenecientes al grupo Andbank (para la prevención y detección de actividades de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo);

(ii) con el consentimiento previo y expreso del Cliente, las entidades pertenecientes al grupo Andbank para que puedan compartir determinados datos, en particular los datos personales del Cliente, y así facilitar el proceso de identificación del Cliente (mediante, por ejemplo, la creación de un número de identificación interno para cada Cliente, que será común a las entidades del Grupo) y mejorar de este modo la calidad de los servicios prestados al Cliente garantizando una tramitación más ágil de las solicitudes, con independencia de la entidad del Grupo a la que el Cliente se dirija. La firma de estas Condiciones por parte del Cliente constituye el consentimiento previo y expreso del Cliente para dicha distribución, hasta que el Cliente indique lo contrario por escrito al Banco;

(iii) subcontratistas que actúen bajo su dirección y que estén debidamente autorizados por la ley o por el Cliente (en el contexto de los servicios prestados al Cliente), sólo cuando sea necesario y de manera razonable en el

desempeño de los servicios que el Banco proporcione al Cliente.

El Banco también advierte al Cliente sobre el hecho de que, en el caso de órdenes que impliquen efectivo o instrumentos financieros del Cliente, el Banco puede estar obligado a revelar cierta información protegida para poder ejecutar la orden.

Hay sistemas de pago internacionales que requieren la identificación del emisor de una instrucción y de su beneficiario. Además, dependiendo de la jurisdicción en cuestión y de las circunstancias específicas, el Banco también podrá estar obligado a revelar información privilegiada sobre el Cliente (incluso en relación con sus beneficiarios) para ejecutar una transacción que implique instrumentos financieros o para proteger los derechos del Cliente en relación con dichos instrumentos financieros. El incumplimiento de tales obligaciones de información puede impedir que se ejecute una operación o que se bloqueen los instrumentos financieros o el efectivo.

El Cliente indica expresamente al Banco que revele a las personas afectadas (como, por ejemplo, a cualquier tercero elegido para ejecutar órdenes, al banco depositario, a un emisor, a una plataforma de negociación o a cualquier otro intermediario), sin demora y sin previo aviso al Cliente, información sobre el Cliente (incluyendo, hasta donde sea necesario, sobre sus beneficiarios efectivos), detalles de transacciones y posiciones específicas en instrumentos financieros. La revelación deberá hacerse de acuerdo con lo solicitado por dichas personas afectadas, con el fin de cumplir con las normas del mercado pertinente y/o con los requisitos aplicables al emisor o a los instrumentos financieros afectados.

El Banco no será responsable de ningún daño que pueda derivarse de la divulgación de información protegida por el Banco, de acuerdo con los casos permitidos según los apartados anteriores. Si el Cliente actúa de modo que impida al Banco revelar información con respecto a la cual existe obligación de revelación, el Banco podrá adoptar las medidas apropiadas, como liquidar posiciones, denegar la ejecución de órdenes o poner fin a la relación comercial.

Si el Cliente no es el beneficiario efectivo, el Cliente, como titular de la Cuenta, tiene la responsabilidad de informar a los beneficiarios efectivos de las obligaciones de divulgación del Banco descritas anteriormente. Cuando el Cliente y/o el beneficiario efectivo se opongan a la divulgación de información protegida por el Banco que les concierna, el Cliente no puede participar en ninguna transacción con el Banco que conlleve para este último la obligación de divulgar información relativa al Cliente o al beneficiario efectivo.

El Cliente también reconoce que, en caso de litigio transfronterizo, sus acreedores pueden solicitar la emisión de una orden de conservación de cuenta (la "Orden") de conformidad con el Reglamento (UE) n° 655/2017 del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se establece una Orden Europea de Conservación de Cuenta para el

embargo de cuentas bancarias, destinada a facilitar el cobro transfronterizo de deudas en materia civil y mercantil. Si recibe una Orden de este tipo en relación con una de las Cuentas del Cliente, el Banco deberá cumplirla y, en concreto, proporcionar la información solicitada.

### **8.5 Derechos y obligaciones de la persona interesada**

El Cliente se compromete a leer el Aviso de Protección de Datos Personales, en el que se exponen todos los derechos que le asisten según las leyes de protección de datos.

## **9. SERVICIOS DE INVERSIÓN Y COMPLEMENTARIOS**

### **9.1 Principios**

Cuando el Banco presta servicios de inversión y, en su caso, servicios complementarios a los Clientes, cumple con la legislación relativa a los mercados de instrumentos financieros, las normas de conducta del sector financiero, las presentes CGC, todos los documentos a los que se hace referencia en las presentes CGC (incluyendo la Política de Ejecución y la política de gestión de conflictos de interés), cualquier contrato específico celebrado entre el Banco y el Cliente en relación con un servicio de inversión o un servicio complementario en particular, los procedimientos internos y los códigos de conducta del Banco, y la información proporcionada por el Cliente.

### **9.2 Servicios de inversión y complementarios prestados por el Banco**

El Banco podrá prestar servicios de inversión para el Cliente en condiciones específicas tales como (entre otras) la recepción, transmisión y ejecución de órdenes relativas a uno o más instrumentos financieros (el "Servicio solo de ejecución") o la gestión de carteras (el "Servicio discrecional de gestión de carteras") o el asesoramiento en materia de inversiones (el "Servicio de asesoramiento en inversiones"); cuando presta el servicio de asesoramiento de inversiones, el Banco lo hace de forma no independiente. El Banco también puede prestar servicios complementarios en relación con los servicios de inversión, incluidos la custodia y administración de instrumentos financieros en nombre de clientes (incluidos los servicios de custodia y otros servicios relacionados, como la gestión de efectivo o de garantías), la concesión de un crédito o préstamo a un inversor para permitir la realización de una operación con uno o más instrumentos financieros en los que participe el Banco, y los servicios de cambio de divisas cuando dichos servicios estén vinculados a la prestación de servicios de inversión.

El Banco también podrá delegar dichos servicios en terceros.

Como condición para la prestación de servicios de inversión, el Banco comunicará la categoría de inversor del Cliente, de conformidad con la cláusula 9.3 y establecerá el perfil de inversor del Cliente de conformidad con la cláusula 9.4.

Cuando el Banco preste un Servicio de Ejecución, un Servicio Discrecional de Gestión de Carteras o un Servicio de asesoramiento en Inversiones, el Cliente y el Banco deberán celebrar contratos específicos. En cada contrato se definirán las condiciones del servicio de inversión prestado por el Banco al Cliente. Si el Cliente desea utilizar alguno de estos servicios, se le presentarán para su aprobación el borrador del contrato y sus anexos.

### **9.3 Clasificación del Cliente**

Antes de prestar cualquier servicio de inversión o complementario al Cliente, el Banco lo clasificará como cliente minorista (el "Cliente Minorista"), cliente profesional (el "Cliente Profesional") o contraparte apta (la "Contraparte Apta"). La clasificación se basa en criterios objetivos y el Banco la notifica al Cliente. A los Clientes se les aplican diferentes normas de conducta y niveles de protección en función de su clasificación, y los Clientes saben que si se les clasifica como Clientes Minoristas se benefician de una mayor protección en comparación con una clasificación de Cliente Profesional. Del mismo modo, el nivel de protección se reduce aún más cuando el Cliente es clasificado como una Contraparte Apta. Por defecto, el Banco clasificará a su Cliente como "Cliente minorista".

Previa solicitud por escrito al Banco y sujeto al cumplimiento de ciertos requisitos, el Cliente podrá cambiar de categoría. Sin embargo, el Banco se reserva el derecho de denegar un cambio de categoría que implique una protección inferior si considera que dicho cambio no redundaría en beneficio del Cliente.

El Cliente puede ser clasificado en diferentes categorías para un servicio, transacción, tipo de transacción o producto de inversión en particular

#### **9.3.1 Optar por una mayor protección (opción conservadora)**

Un Cliente Profesional que se considere incapaz de evaluar y gestionar adecuadamente los riesgos inherentes al servicio de inversión prestado por el Banco podrá, en cualquier momento y por escrito, solicitar que se le considere Cliente Minorista y así gozar de un mayor nivel de protección. Del mismo modo, en cualquier momento y por escrito, una Contraparte Apta podrá solicitar que se le considere Cliente Profesional o Cliente Minorista.

Si el Banco acepta la solicitud, el Cliente Profesional o la Contraparte Apta formalizarán un acuerdo por escrito con el Banco. En él se indicará el servicio o la transacción de inversión, o los tipos de productos o transacciones a los que se aplica la opción conservadora voluntaria.

### **9.3.2 Optar por una menor protección (opción de riesgo)**

En cualquier momento y por escrito, un Cliente Minorista puede solicitar que se le considere Cliente Profesional (en cuyo caso perderá el beneficio de ciertas protecciones y ciertos derechos de compensación). El Banco podrá denegar la solicitud si considera que la opción de riesgo no redundará en beneficio del Cliente.

Si está dispuesto a considerar la solicitud del Cliente, el Banco evaluará, al recibir la solicitud, si el Cliente cumple con los requisitos para una opción de riesgo. Asimismo, el Banco evaluará la competencia, experiencia y conocimientos del Cliente Minorista, así como cualquier otro elemento que considere relevante, con el fin de garantizar que el Cliente Minorista sea capaz de tomar decisiones de inversión por sí mismo y comprenda los riesgos que ello implica.

Si considera que el Cliente puede ser clasificado como Cliente Profesional, el Banco informará al Cliente. El Banco también informará por escrito al Cliente de las consecuencias de la opción de riesgo, en particular en lo que se refiere a las protecciones que perderá. El Cliente Minorista deberá confirmar por escrito al Banco que desea ser considerado Cliente Profesional y que está informado de todas las consecuencias de la pérdida de protección inherente a la nueva clasificación. El Cliente siempre puede optar por la opción conservadora en cualquier momento.

### **9.3.3 Opción de riesgo en Clientes profesionales**

Con el consentimiento expreso del Banco, un Cliente Profesional que cumpla las condiciones para la opción de riesgo podrá ser considerado Contraparte Apta.

El Banco también informará por escrito al Cliente Profesional de las consecuencias de la opción de riesgo, en particular en lo que se refiere a las protecciones que perderá. El Cliente Profesional deberá confirmar por escrito al Banco que desea ser considerado Contraparte Apta y que está informado de todas las consecuencias de la pérdida de protección inherente a la nueva clasificación. El Cliente siempre puede optar por la opción conservadora en cualquier momento.

### **9.3.4 Cambio de clasificación**

El Cliente está obligado a informar al Banco de cualquier cambio que pueda afectar a la clasificación mantenida por el Banco.

Si en algún momento considera que el Cliente ya no cumple las condiciones para una categoría de inversor en la que se garantiza un nivel de protección bajo, el Banco podrá tomar todas las medidas necesarias, incluido un cambio de categoría, para garantizar unos niveles de protección más

elevados. Cualquier decisión al respecto tomada por el Banco se comunicará al Cliente a la mayor brevedad posible.

A petición del Cliente, el Banco proporcionará información adicional sobre los derechos y deberes del Banco en relación con la clasificación del Cliente.

### **9.4 Perfil de los clientes, evaluación de la adecuación e idoneidad para la prestación de servicios de inversión y complementarios**

Antes de ofrecer cualquier servicio de inversión a un Cliente, el Banco requerirá información sobre el Cliente (incluida información sobre otras personas que actúen por y en nombre del Cliente (es decir, personas que representen al Cliente o un tercero que actúe en nombre del Cliente)) con el fin de establecer el Perfil de Inversor del Cliente (como se define a continuación).

Cuando así lo exija la ley, antes de ofrecer servicios de inversión tales como la gestión de asesoramiento en materia de inversión y la gestión discrecional de carteras, el Banco evaluará la idoneidad de las transacciones propuestas basándose en la información proporcionada por el Cliente y la información que obre en poder del Banco, en relación con los objetivos de inversión del Cliente (incluida la predisposición al riesgo), la situación financiera (incluida la capacidad de generar pérdidas) y sus conocimientos y experiencia en relación con el tipo específico de producto o servicio de que se trate. La información recopilada por el Banco constituirá el perfil de inversor del Cliente (el "Perfil de Inversor"), al que el Banco se referirá cada vez que proporcione al Cliente un Servicio de gestión de asesoramiento en inversiones o un Servicio discrecional de gestión de cartera.

Cuando así lo exija la ley, antes de ofrecer servicios de inversión distintos de un servicio de asesoramiento en materia de inversión o de un servicio discrecional de gestión de carteras, el Banco evaluará si el servicio de inversión o el producto previsto es adecuado para el Cliente basándose, en su caso, en la información que el Cliente haya proporcionado al Banco, y basándose también en la información que posea el Banco, en relación con el conocimiento y la experiencia del Cliente en materia de inversión (el "Perfil Reducido"). Incluso en ese caso, el Banco se reserva el derecho de pedir al Cliente que complete todos los campos del Perfil del Inversor.

Si un Cliente ha sido clasificado como Cliente Profesional o Contraparte Apta, el Banco tiene derecho a considerar que el Cliente tiene el conocimiento y la experiencia necesarios para las inversiones. Excepto en los casos en que haya aplicado una opción de riesgo (menor protección) para un Cliente Minorista, también se le permite al Banco considerar que el Cliente Profesional o la Contraparte Apta es financieramente capaz de asumir cualquier riesgo relacionado, teniendo en cuenta sus objetivos de inversión. Cuando el Cliente considere que este no es su caso, deberá informar inmediatamente al Banco, antes de que éste preste uno de los servicios de inversión a que se refiere esta

cláusula, y deberá transmitir al Banco toda la información relativa a sus conocimientos, experiencia y situación financiera.

El Cliente es responsable de facilitar al Banco información completa, actualizada y precisa en relación con su Perfil de Inversor o Perfil Reducido. El Banco puede considerar que la información proporcionada por el Cliente es exacta y correcta, sin necesidad de realizar más averiguaciones. La información incompleta, obsoleta o inexacta puede impedir que el Banco proporcione asesoramiento y advertencias adaptadas al Cliente y puede impedir que el Banco actúe en el mejor interés del Cliente, lo que puede acarrear consecuencias negativas para el Cliente (incluyendo pérdidas) por las cuales el Banco no asumirá responsabilidad alguna.

El Cliente es responsable de informar al Banco de cualquier cambio que pueda afectar a su Perfil de Inversor o Perfil Reducido lo antes posible en cuanto tenga conocimiento de ello y, en cualquier caso, antes de que el Banco le preste un servicio de inversión. El Banco se reserva el derecho de modificar el Perfil de Inversor o el Perfil Reducido en cualquier momento tras cualquier cambio en la información relativa al Cliente que se haya utilizado para establecer el Perfil de Inversor o el Perfil Reducido. El Banco informará al Cliente de los cambios y de las consecuencias de estos.

Basándose en la información que el Cliente haya proporcionado al Banco (incluida la información incompleta, desactualizada o inexacta) o en la negativa del Cliente a proporcionar, o a presentar información completa, actualizada y precisa para la definición de su Perfil de Inversor o Perfil Reducido por el Banco, el Banco se reserva el derecho de no proporcionar, o restringir, la prestación de servicios de inversión y servicios complementarios; y también es posible que, en ciertos casos, la ley le impida prestar dicho servicio.

#### **9.5 Información y riesgos relativos a los instrumentos financieros**

Los servicios de inversión prestados por el Banco abarcan una amplia variedad de instrumentos financieros. Cada tipo de instrumento financiero tiene sus propias características específicas e implica riesgos específicos. Ciertos instrumentos financieros pueden no ser adecuados para un Cliente Minorista o Profesional.

Se dispone de una descripción general de la naturaleza y riesgos de estos instrumentos financieros (la "Descripción general de las principales características y riesgos relacionados con la negociación de instrumentos financieros") en el sitio web del Banco ([www.andbank.lu](http://www.andbank.lu)), y dicha información puede facilitarla el Banco al Cliente (Cliente minorista y Cliente profesional), si este lo solicita, en papel u otro tipo de soporte, en el momento oportuno antes de prestar un servicio de inversión.

El Cliente reconoce expresamente la importancia de leer y comprender los documentos puestos a disposición por el Banco en relación con los servicios de inversión prestados y,

en relación con los instrumentos financieros, sus características y riesgos inherentes. Si es necesario, antes de participar en una inversión, el Cliente solicitará al Banco cuanta información adicional y cuantas aclaraciones necesite en caso de dudas con respecto a los documentos proporcionados por el Banco.

El Cliente sabe y reconoce que las inversiones en instrumentos financieros conllevan riesgos y pérdidas y que los buenos resultados del pasado no son garantía de rendimientos futuros.

El Cliente se compromete a invertir y participar en transacciones únicamente en relación con instrumentos financieros con los que esté familiarizado y para los que disponga de recursos financieros suficientes.

#### **9.6 Informes y estados de inversiones y servicios complementarios**

Cuando el Banco preste servicios de inversión y servicios complementarios, las confirmaciones, informes y declaraciones de las transacciones se enviarán al Cliente de conformidad con las leyes y reglamentos aplicables, con las políticas internas del Banco y con la frecuencia definida en todo contrato específico celebrado entre el Banco y el Cliente.

El Cliente acepta que las confirmaciones escritas y los informes y extractos de cuentas que el Banco le envíe son prueba de la ejecución adecuada de las transacciones de acuerdo con las instrucciones.

#### **9.7 Política de Conflictos de Interés**

El Banco cuenta con una política de conflictos de interés para evitar y, en su caso, gestionar las situaciones de conflicto de intereses en la prestación de un servicio de inversión (la "Política de Conflictos de interés"). La Política de Conflictos de interés prevé los conflictos que puedan surgir durante la prestación de un servicio de inversión, entre los intereses del Cliente y los intereses del Banco y/o los intereses de sus gerentes, empleados y agentes relacionados, o cualquier persona directa o indirectamente relacionada con el Banco a efectos de control y/o los intereses de otros clientes, y determina los procedimientos que deben seguirse para evitar dichos conflictos.

El Banco se compromete a prestar servicios de inversión al Cliente aplicando la Política de Conflictos de interés, cuyos principios se resumen en una hoja informativa sobre la gestión de conflictos de interés (la "Hoja informativa sobre la Gestión de Conflictos de interés"). Junto con las presentes CGC, el Cliente recibe del Banco una copia de la Hoja Informativa sobre la Gestión de Conflictos de Interés.

Al presentar al Banco una instrucción relativa a un instrumento financiero para su ejecución, el Cliente confirma que acepta la Política de Conflictos de interés y admite expresamente la aplicación de los procedimientos y medidas previstos para prevenir y gestionar las situaciones de

conflicto de intereses. Sin embargo, el Cliente reconoce que el Banco no puede ser considerado responsable de situaciones de conflicto que no podría haber detectado en circunstancias en las que la situación de conflicto era prácticamente imposible de prever o detectar.

### **9.8 Política de ejecución de órdenes en las condiciones más favorables para el Cliente**

El Banco adoptará todas las medidas necesarias para obtener, en la ejecución de las órdenes, el mejor resultado posible para sus Clientes teniendo en cuenta el precio, coste, rapidez, probabilidad de ejecución y liquidación, volumen, naturaleza de la orden o cualquier otra consideración relacionada con la ejecución.

A tal efecto, el Banco cuenta con una política de ejecución de órdenes que se aplica a los Clientes Minoristas y Profesionales y que se les comunica (la "Política de Ejecución"). Cualquier modificación se comunica al Cliente. Esta Política de Ejecución está disponible en el sitio web del Banco.

A menos que se acuerde lo contrario, cuando el Banco reciba (y acepte) una orden del Cliente, para la compra/suscripción o venta/reembolso de instrumentos financieros, el Banco podrá, a su discreción:

- ejecutar la orden del Cliente por sí mismo;
- reenviar la orden a un tercero para que la ejecute;
- actuar como contraparte de la transacción (negociar por cuenta propia).

Se acuerda expresamente entre las partes que, para que el Banco pueda garantizar la mejor ejecución posible, en el sentido de la legislación sobre mercados de instrumentos financieros, el Cliente autoriza al Banco a ejecutar determinadas órdenes individuales, u órdenes para determinados instrumentos financieros en particular, fuera de una plataforma de negociación (es decir, un mercado regulado, un sistema de negociación multilateral (MTF) o un sistema de negociación organizado (OTF)).

Cuando el Banco actúe por cuenta propia, podrá actuar como internalizador sistemático. Cuando así lo exige la ley, el Banco hace públicos sus precios firmes con respecto a los instrumentos financieros para los que actúa como internalizador sistemático y para los que existe un mercado líquido.

Al enviar una orden de ejecución al Banco, el Cliente confirma que acepta la Política de Ejecución.

Sin embargo, cuando hay una instrucción específica dada por el Cliente, el Banco ejecuta la orden de acuerdo con dicha instrucción. En estos casos, el Cliente acepta que el Banco no garantiza la mejor ejecución posible.

### **9.9 Política de protección de los activos e instrumentos financieros de los clientes**

El Banco ha adoptado una política de protección de los activos y los instrumentos financieros de los clientes (disponible en el sitio web del Banco [www.andbank.lu](http://www.andbank.lu)) mediante la cual se compromete a proteger los activos que le sean confiados por el Cliente en el marco de su servicio complementario de custodia y gestión de valores. El Banco recibirá los instrumentos financieros para depósito mediante entrega o transferencia en libros.

### **9.10 Obligaciones de informar**

Se proporcionará al Cliente un informe detallado de la ejecución de la orden del Cliente relativa a un instrumento financiero, a más tardar en el primer día hábil siguiente a la ejecución de la orden o tras haber recibido el Banco la recomendación de ejecución de orden de un tercero. Si el Cliente lo solicita, se le informará sobre el avance en la ejecución de la orden.

Una vez al año como mínimo, el Cliente recibirá un balance detallado de los instrumentos financieros y los fondos depositados.

En el caso de gestión discrecional de cartera, el Banco pondrá a disposición del Cliente un informe sobre su gestión, como mínimo con periodicidad semestral, e informará al Cliente, si este lo solicita, sobre las transacciones ejecutadas, transacción por transacción.

### **9.11 Transacciones con valores**

#### **9.11.1 Principios**

A menos que el Cliente o el Banco acuerden lo contrario, los valores se depositan en una cuenta fungible. En consecuencia, el Banco sólo estará obligado a devolver valores del mismo tipo al depositante, sin que los números deban coincidir.

Si el Cliente lo solicita y siempre que exista cobertura suficiente, el Banco se compromete a ejecutar o a procurar que se ejecuten, en el Gran Ducado de Luxemburgo y en el extranjero, todas las operaciones de compraventa de valores cotizados o no cotizados. Mantiene, al mismo tiempo, la facultad de rechazar dichas transacciones.

A menos que el Cliente indique lo contrario, el Banco ejecuta órdenes de compra o venta de valores de acuerdo con su Política de Ejecución, conservando el derecho de cobrar al Cliente cualquier honorario de corretaje y de usuario comunicado por el Banco al Cliente, según lo requiera la ley.

#### **9.11.2 Verificación de valores**

El Cliente asumirá todas las consecuencias legales que se deriven de la comercialización de activos de titularidad restringida. El Cliente indemnizará al Banco por cualquier perjuicio que el Banco pueda sufrir por dicha actuación. A tal

efecto, el Banco se reserva el derecho de cargar en la(s) cuenta(s) del Cliente el importe del perjuicio sufrido en cualquier momento.

Además, si la parte contraria tiene la intención de que se convoque al Banco para descubrir la identidad del Cliente como remitente, el Cliente autoriza y autoriza irrevocablemente al Banco para que revele su identidad al emisor y, por lo tanto, libera al Banco de su obligación de secreto profesional a este respecto.

El Banco se reserva el derecho de sustituir, a cargo del Cliente, los valores con respecto a los cuales se haya emitido una orden de venta y la entrega no se haya efectuado en el momento oportuno o del modo correcto.

### **9.11.3 Ejecución de órdenes**

El Banco ejecutará o hará ejecutar todas las órdenes de compra y venta de valores en el Gran Ducado de Luxemburgo y en el extranjero de conformidad con su Política de Ejecución, salvo que el Cliente indique lo contrario. El Banco hará cuanto esté a su alcance para transmitir las órdenes lo antes posible, teniendo en cuenta las prácticas y costumbres impuestas por los mercados y los corresponsales.

Las órdenes de compra y venta sólo pueden ejecutarse cargando o abonando una cuenta con o sin línea de crédito.

Salvo pacto en contrario, las órdenes se considerarán válidas durante el mismo día ("hasta la fecha") y se retirarán en caso de no ejecución. Sólo se renovarán a petición expresa del Cliente aceptada por el Banco.

En todos los casos, todas las órdenes expirarán al final de cada año natural, incluidas las que incluyan las palabras "válido hasta que se cancele o se ejecute".

El Banco se reserva el derecho, sin ninguna obligación y sin limitación, de:

- no ejecutar una orden que parezca incompleta, imprecisa, contradictoria o que viole alguna ley, norma o reglamento;
- no ejecutar órdenes que dejen al Banco y a sus corresponsales con poco tiempo de ejecución, de acuerdo con las reglas y prácticas del mercado local relevante;
- agrupar las órdenes del Cliente con otras órdenes de clientes u órdenes del Banco cuando actúa por cuenta propia, en las condiciones previstas por las leyes y reglamentos;
- ejecutar órdenes indirectas únicamente después de que se confirme entrega válida por el corresponsal;
- ejecutar órdenes de venta en depósito sólo cuando los valores para vender estén en depósito libre en la cartera de valores del Cliente;
- formalizar pedidos únicamente hasta la cantidad disponible en la cuenta;
- utilizar el producto de la venta de los valores para cumplir las obligaciones del Cliente con el Banco.

### **9.11.4 Cobertura**

Al enviar las instrucciones, el Cliente está obligado a cubrir los valores que se van a comprar y a entregar los valores que se van a vender.

En caso de ausencia o insuficiencia de cobertura o de entrega, el Banco podrá rechazar las órdenes de compra o de venta, o ejecutarlas total o parcialmente por cuenta y riesgo exclusivo del Cliente.

En tal caso, si la cobertura o la entrega no tienen lugar en el plazo requerido tras la ejecución, el Banco tendrá el derecho, y no la obligación, de liquidar las transacciones de oficio, corriendo el Cliente con el riesgo y debiendo este indemnizar al Banco por los daños resultantes. Toda pérdida que pueda derivarse para el Banco será soportada por el Cliente (incluyendo variaciones de precio, penalizaciones y todas las cargas en general).

En ausencia de instrucciones precisas sobre la cuenta de adeudo y/o su cobertura, el Banco se reserva el derecho de practicar el adeudo en cualquier cuenta a nombre del Cliente.

### **9.11.5 Suscripciones**

Las suscripciones realizadas en el extranjero incluyen las comisiones debidas en el lugar de emisión. Estos gastos, que incluyen las comunicaciones, la transmisión y los eventuales seguros de los valores suscritos, correrán a cargo de los Clientes.

### **9.11.6 Créditos relativos a transacciones con valores**

Cualquier reclamación del Cliente en relación con las transacciones de valores se hará al Banco por escrito y, contrariamente a la cláusula 12.9, dentro de los siguientes plazos:

- En el caso de la ejecución de una orden, al recibir la confirmación del Banco;
- En caso de no ejecución de una orden, a partir de la fecha en que la confirmación hubiese sido recibida por el Cliente.

Si no se realiza ninguna reclamación antes de la expiración de los plazos anteriores, todas las transacciones del Banco se considerarán aprobadas por el Cliente.

### **9.12 Gastos, honorarios, costes e incentivos**

#### **9.12.1 Gastos, comisiones y costes**

La prestación de servicios de inversión y servicios complementarios está sujeta a (i) el pago de gastos, comisiones y costes al Banco según lo establecido en la Lista de Comisiones aplicable en cada momento y (ii) cualquier impuesto eventual y (iii) cualquier gasto, comisión y coste (en adelante, los "Costes"). A menos que se acuerde lo contrario, todos estos costes podrán cargarse automáticamente en la cuenta del Cliente.

La información sobre los costes y otros cargos aplicables a un servicio determinado se facilita al Cliente de manera oportuna de acuerdo con los requisitos legales.

Antes de prestar un servicio de inversión o servicio complementario, el Banco comunicará al Cliente una estimación del importe total adeudado por el Cliente al Banco (incluyendo intereses, gastos, honorarios, cargos y costes) en relación con la inversión o servicios complementarios requeridos por el Cliente y la inversión subyacente. A petición del Cliente, el Banco proporcionará un desglose por partida del importe previsto. Dicha información se facilitará únicamente a efectos informativos. Los importes efectivamente debidos al Banco serán los que éste haya comunicado al Cliente con posterioridad a la prestación del servicio solicitado.

El Banco podrá publicar su Lista de Comisiones en su sitio web.

Cuando el Cliente solicita al Banco transacciones sobre instrumentos financieros, se presume que el Cliente acepta los importes comunicados y cobrados en concepto de Costes y otros gastos.

## **9.12.2 Incentivos**

Cuando presta servicios de inversión o servicios complementarios al Cliente, el Banco puede pagar o recibir honorarios, comisiones, retrocesiones u otros beneficios no monetarios ("Incentivos").

### **9.12.2.1 Incentivos recibidos**

En relación con el servicio de ejecución de órdenes (solo ejecución) y/o asesoramiento no independiente y para posibilitar al cliente beneficiarse de oportunidades de inversión diversificadas, el Banco ofrece una amplia gama de productos que el cliente puede contratar por su propia iniciativa, en cuyo caso el Banco no proporcionará asesoramiento o recomendaciones. El Banco también proporciona o pone información a disposición del cliente (folletos, históricos, rendimiento, etc) y actualiza dicha información. Considerando esta información y por el hecho de hacer estos productos disponibles para el cliente, gestores, emisores, entidades que diseñen, etc estos productos financieros remuneran al Banco vía el pago de una comisión que es generalmente calculada con base en comisiones de suscripción y o/ comisión de gestión. En general, estas comisiones varían en función de tramos e instrumentos. Dependiendo de las circunstancias, esta comisión puede variar por clase de activo, inversiones realizadas, la valoración de los instrumentos financieros, su frecuencia, comisiones negociadas en conformidad con los contratos, el número de unidades en circulación, etc.

Cuando el Banco proporciona gestión discrecional de carteras, no recibirá incentivos. En el caso de que el Banco reciba incentivos, remitirá estas comisiones al cliente tan pronto como sea razonablemente posible.

### **9.12.2.2 Incentivos pagados**

El Banco remunera a terceras partes en el caso de que presenten clientes al Banco, y/o proporcionen una mejora de la calidad de los servicios a los clientes presentados. Esta remuneración consiste en el pago de una comisión calculada con base en la cantidad de activos depositados, o con base en las comisiones de suscripción de los clientes para ciertos productos financieros.

### **9.12.2.3 Incentivos recibidos no monetarios**

El Banco puede recibir de sus distribuidores, por ejemplo, análisis financieros, información, herramientas y material de marketing, que podrían ser usados, entre otras cosas, para determinar la estrategia de inversión seleccionada y para mejorar el asesoramiento proporcionado. Estos distribuidores son seleccionados con base en criterios cualitativos y cuantitativos objetivos, sin tener en cuenta estas prestaciones. Adicionalmente, el procedimiento de selección de distribuidores está sujeto a la política de gestión de conflictos de interés.

### **9.12.2.4 Información al cliente**

El Banco proporcionará al cliente, de forma ex-post y al menos anualmente, de la cantidad exacta de los incentivos recibidos o pagados. Prestaciones menores no monetarias pueden ser descritas de forma genérica.

## **10. Servicios de custodia y otros valores**

### **10.1 Subcustodios**

El Banco está autorizado a depositar en sus corresponsales en Luxemburgo o en el extranjero (en lo sucesivo, "Subcustodios"), a su discreción, los valores que el Cliente le confíe. El Banco se compromete a elegir al Subcustodio con precaución y en el mejor interés del Cliente. El Banco debe (con la excepción de cuanto se indique a continuación) asegurarse de que los activos depositados en el Subcustodio se mantengan separados de los activos propios que el Banco mantiene con el Subcustodio, así como de los activos propios del Subcustodio.

A petición del Cliente, el Banco proporcionará al Cliente información adicional sobre el Subcustodios.

La responsabilidad del Banco se limita a la cuidadosa selección e instrucción del Subcustodio que ha designado. Los depósitos en el extranjero están sujetos a las leyes, reglamentos, costumbres y prácticas del lugar de custodia. Estas leyes, reglamentos, usos y prácticas implican que:

(i) los activos en poder del Subcustodio están sujetos a gravámenes, garantías reales u otras cargas (legales o contractuales) a favor del Subcustodio, así como a cualquier derecho contractual o legal de retención y compensación en relación con los servicios prestados por el Subcustodio; y/o

(ii) los valores depositados en un Subcustodio no se mantienen separados de los valores pertenecientes al Subcustodio o al Banco (valores propios) y el Banco y el Cliente no pueden recuperar la totalidad o parte de los valores del Cliente en caso de incumplimiento por parte del Subcustodio (en particular en caso de quiebra o pérdida de valores).

Con este fin, el Banco debe las tomar medidas razonables para seleccionar a Subcustodios que estén sujetos a las mismas obligaciones de segregación y únicamente puede seleccionar a Subcustodios que no estén sujetos a las mismas obligaciones de segregación si así lo exige la práctica del mercado (en concreto, debido a la naturaleza o al tipo de instrumentos financieros).

Los instrumentos financieros pueden depositarse en un Subcustodio, en una Cuenta dedicada o en una Cuenta "ómnibus".

Cuando los activos del Cliente estén en poder de un Subcustodio, el Banco no podrá considerarse responsable de ningún perjuicio ocasionado al Cliente por un acto u omisión del Subcustodio, excepto en casos de negligencia grave o fraude por parte del Banco en la elección inicial del Subcustodio. El Cliente deberá asumir, en la medida de su parte del depósito, todas las consecuencias económicas y jurídicas (incluidas las derivadas de procedimientos colectivos u otros casos de fuerza mayor que afecten al Subcustodio) que puedan afectar a los activos depositados en dicho Subcustodio. El Banco no asumirá ninguna responsabilidad por hechos que escapen a su capacidad de control.

El Cliente otorga todos los poderes al Banco para realizar todos los trámites necesarios para registrar los valores del Cliente a nombre del Cliente o de un representante, incluido el registro de valores a nombre del Banco o del corresponsal cuando sea necesario.

### **10.2 Pérdida de instrumentos financieros**

En caso de pérdida de valores pertenecientes al Cliente, el Banco, salvo en caso de fuerza mayor, sustituirá dichos valores por otros de igual naturaleza y valor que los depositados en poder del Banco (no necesariamente con el mismo número de orden o numeración). Si los valores no se pueden reemplazar, el Banco sólo estará obligado a reembolsar al Cliente por el valor de los valores perdidos (el valor que tenían en la fecha de la solicitud de devolución hecha por el Cliente).

### **10.3 Pago de cupones y de valores rescatables**

A menos que el Cliente indique lo contrario por escrito en el plazo requerido, el producto de los cupones y de los valores amortizados pagaderos en euros se abonará automáticamente en la Cuenta en euros del Cliente. Se puede aplicar una comisión determinada de acuerdo con la Lista de Comisiones.

Los cupones o valores rescatables denominados en moneda extranjera que se devuelvan impagados por cualquier motivo, se cargarán en esa misma moneda o, en ausencia de una Cuenta en esa moneda, en euros al tipo de cambio del día de la devolución. Los intereses de demora asociados correrán a cargo del Cliente.

También ocurrirá esto con los cupones y valores reembolsados, pagaderos en otra divisa, que se convertirán automáticamente en euros al mejor tipo de cambio si no existe una Cuenta en esa otra divisa. Salvo que medie indicación en sentido contrario por parte del cliente, la conversión la llevará a cabo automáticamente el Banco. Todas estas operaciones se entienden sujetas a cobro.

### **10.4 Control de la gestión y depósito de valores**

El Banco no asumirá ningún deber ni responsabilidad con respecto a la gestión de los activos/pasivos del Cliente a menos que el Cliente haya formalizado un Contrato de Servicio de Gestión Discrecional con el Banco (u otro contrato similar que permita al Banco gestionar la totalidad o parte de los activos/pasivos del Cliente), y la gestión se llevará a cabo únicamente dentro de los límites de los términos de dicho contrato.

Salvo exigencia de la ley o disposición contractual, el Banco no está obligado a informar al Cliente de ninguna pérdida causada por un cambio en las condiciones del mercado, el valor de los activos/pasivos registrados en el Banco o cualquier circunstancia que pueda ser perjudicial para el valor de estos activos/pasivos o afectar a este.

El Cliente es personalmente responsable de supervisar la gestión y el depósito de los valores, en particular en lo que se refiere al control de los giros, la regularización y las operaciones de cambio, la presentación de los pagos y el ejercicio y la negociación de los derechos de suscripción y de asignación.

El Banco no transmitirá información, poderes o notificaciones de las juntas de accionistas y de tenedores de valores ni ejercerá ningún derecho de voto, a menos que así se lo indique específicamente el Cliente. La actuación del Banco se basará exclusivamente en las instrucciones proporcionadas por el Cliente. Si, a su entera discreción, el Banco considera que debe actuar a pesar de la falta de instrucciones por parte del Cliente, el Banco elegirá la opción que considere más beneficiosa para el Cliente.

### **10.5 Liquidación de valores**

Salvo indicación en sentido contrario, el Banco ejecuta automáticamente las acciones de administración y liquidación estándar, de acuerdo con las publicaciones y la información de que dispone.

Recae en el Cliente la responsabilidad de tomar todas las medidas necesarias para mantener los derechos vinculados a los valores de su cartera; en particular, la de instruir para que se ejecuten conversiones, se ejercite la compra/venta

de derechos de suscripción o se ejerciten los derechos de opción o conversión. En ausencia de instrucciones por parte del Cliente en el plazo previsto, el Banco tendrá derecho, aunque no la obligación, de actuar siguiendo el criterio propio en la medida que el saldo disponible en la cuenta del Cliente lo permita.

## **11. GASTOS, IMPUESTOS, HONORARIOS**

El Banco recibirá una remuneración por los servicios prestados al Cliente de conformidad con su Lista de Comisiones aplicable en cada momento.

Sin perjuicio de los cargos especiales que se aplicarán al Cliente en caso de que el Banco preste servicios de inversión y servicios complementarios (descritos en la cláusula x) o de pago (descritos en el anexo), el Banco facturará al Cliente por sus servicios de acuerdo con las prácticas actuales del sector financiero y la naturaleza de las operaciones realizadas.

Los intereses, honorarios y gastos acordados (ordinarios y extraordinarios), impuestos, tasas y aranceles de todo tipo relativos a las operaciones realizadas, así como los gastos de mensajería en general, se cargarán en las cuentas del Cliente. Lo mismo se aplicará a cualquier otro gasto de la cuenta contraído en interés del Cliente o sus beneficiarios, incluidos los gastos ocasionados al Banco a raíz de cualquier procedimiento legal incoado contra el Cliente y también los ocasionados a raíz de las medidas adoptadas contra el Cliente por las autoridades. También podrá exigirse el pago de dichos gastos tras la elaboración de la liquidación final.

El Cliente se compromete a obtener información del Banco sobre los cargos aplicables a un determinado servicio antes de solicitar al Banco la prestación de dicho servicio.

El Banco no será responsable de ningún perjuicio que pueda derivarse de la falta de retención o de retención incorrecta de los impuestos aplicables y/o de la aplicación de procedimientos de exención o de recuperación de los impuestos extranjeros o luxemburgueses.

Además, siempre que el Banco proporcione información referente a un tratamiento fiscal específico, el Cliente reconoce que el tratamiento fiscal depende de su situación individual, la cual puede cambiar.

El Cliente se compromete a permanecer regularmente informado, en función de su residencia fiscal, o de la residencia fiscal de su establecimiento permanente en el caso de una persona jurídica, sobre los impuestos aplicables a su cuenta bancaria abierta en el Banco, y se compromete a cumplir con todas las obligaciones fiscales relacionadas. En este sentido, el Banco se reserva el derecho de solicitar al Cliente cualquier documento que demuestre que está al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

El Cliente se compromete a facilitar al Banco toda la información relativa a su situación en materia del impuesto

sobre el valor añadido ("IVA") o, en su caso, un número de IVA válido. En caso contrario, el Cliente será considerado sujeto pasivo y estará sujeto al tipo de IVA luxemburgués aplicable al servicio en cuestión. Cuando el Banco presenta a las autoridades fiscales luxemburguesas sus declaraciones resumidas de las prestaciones de servicios intracomunitarias (consideradas sujetas a impuesto en el país de establecimiento o de residencia fiscal del Cliente), lo hace de conformidad con la legislación aplicable y sin contravenir ninguna otra disposición.

Los Clientes persona jurídica deben pagar los impuestos luxemburgueses o extranjeros que les sean aplicables, incluso después de un traslado del domicilio social desde Luxemburgo a otro país. El Banco no será en ningún caso responsable de los impuestos adeudados por dicho Cliente, incluyendo los reclamados por las autoridades en relación con la liquidación del mismo o con posterioridad a dicha liquidación, o tras un traslado del domicilio social.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el Anexo relativo a los servicios de pago, el Banco se reserva el derecho de modificar sus tipos de interés, tipos de cambio y comisiones en cualquier momento, notificándolo al Cliente de conformidad con la cláusula 12.7. Se entenderá que el Cliente aprueba los cambios en las comisiones si no presenta oposición por escrito en el plazo de treinta (30) días desde la notificación de dichos cambios.

## **12. DISPOSICIÓN FINAL**

### **12.1 Versión de las Condiciones en otros idiomas**

La única versión vinculante de las presentes CGC es la versión en inglés. En caso de discrepancias entre la versión inglesa y las versiones en otros idiomas, prevalecerá el texto en inglés.

El Cliente elige que las comunicaciones con el Banco pueden ser en inglés o en francés, y acepta que recibirá documentos e información del Banco en dichos idiomas. El Cliente que firma estas CGC confirma que puede leer y entiende tanto el inglés como el francés.

### **12.2 Garantías de depósitos y compensación de los inversores**

El Banco adopta diversas medidas para garantizar, en la medida de lo posible, la protección de los instrumentos financieros y otros activos que posee por cuenta de los Clientes y, en su caso, de los que poseen los Subcustodios por cuenta del Banco.

Estas medidas incluyen la segregación de los instrumentos financieros y otros activos del Banco y de los Clientes, procedimientos técnicos para asegurar que los instrumentos financieros y otros activos mantenidos por el Banco se conserven en lugares seguros y protegidos, la formación adecuada y la evaluación continua de los empleados, y el monitoreo regular de la conciliación entre los estados de

cuenta y los instrumentos financieros y otros activos mantenidos en nombre de los Clientes.

Los depósitos de los clientes están garantizados, dentro de ciertos límites y en ciertas condiciones, por la FGDL, con domicilio social en 283, route d'Arlon, L-1150 Luxemburgo. La FGDL agrupa a todas las entidades bancarias luxemburguesas, incluido el Banco, y a determinadas sucursales de entidades bancarias extranjeras. El Banco proporciona más información sobre la protección de los depositantes en el momento de la firma de las presentes Condiciones. El Banco también proporciona información anual sobre esta protección. Hay más información disponible sobre la FGDL y el sistema de garantía de depósitos en el sitio web del Banco y/o en el sitio web de la FGDL ([www.fgdl.lu](http://www.fgdl.lu)).

El Banco es también miembro del SILL, con domicilio social en 283, route d'Arlon, L-1150 Luxemburgo, para la protección de los inversores. El SILL tiene por objeto cubrir, en determinadas condiciones, las reclamaciones resultantes de la incapacidad de las entidades de crédito para reembolsar los depósitos o devolver los instrumentos financieros mantenidos por cuenta de los clientes en relación con operaciones de inversión. En el sitio web de la CSSF ([www.cssf.lu](http://www.cssf.lu)) se dispone de un documento que describe las características principales de este sistema de compensación para los inversores.

Si el Cliente lo solicita, el Banco le proporcionará información adicional sobre el sistema de garantía de depósitos y el sistema de compensación para inversores.

### **12.3 Casos de fuerza mayor y acontecimientos similares**

El Banco no se hace responsable de los daños que puedan derivarse de cualquier acontecimiento de naturaleza política, económica, social o medioambiental que pueda interrumpir, desorganizar o perturbar, total o parcialmente, los servicios del Banco, incluso si tales acontecimientos no constituyen un caso de fuerza mayor.

### **12.4 Elección de domicilio**

Para el cumplimiento de las obligaciones que tiene con el Banco, el Cliente elige como domicilio, tanto para sí mismo como para sus herederos y sucesores, el domicilio social del Banco. En relación con los documentos recibidos en el domicilio elegido, la única obligación del Banco consiste en el envío por correo a la dirección del Cliente.

### **12.5 Compromisos del Cliente**

Con carácter permanente y durante toda la relación comercial, el Cliente confirma y garantiza al Banco que:

(i) la información contenida en los documentos de apertura de cuenta o transmitida por el Cliente al Banco para la prestación de sus servicios es completa, exacta, actual y correcta y que el Banco está autorizado a basarse en dicha información hasta que el Cliente le notifique por escrito

algún cambio en la información transmitida inicialmente;

(ii) ha obtenido todos los consentimientos, autorizaciones y aprobaciones para la apertura y operación de la Cuenta y para el cumplimiento de las obligaciones, y que estas Condiciones crean obligaciones válidas y vinculantes para el Cliente y no violan los términos de ningún otro contrato que vincule al Cliente con un tercero;

(iii) si el Cliente es una persona jurídica, garantiza que es una sociedad debidamente constituida que tiene todo el poder y la autoridad para llevar a cabo su actividad, ejecutar y proporcionar los documentos de apertura de cuenta requeridos por el Banco y cumplir y respetar las disposiciones de las Condiciones y de cualquier otro contrato suscrito entre él y el Banco;

(iv) todas las inversiones del Cliente en poder del Banco por cuenta del Cliente pertenecerán efectivamente al Cliente y estarán libres de embargos, cargas o gravámenes distintos de los que puedan surgir a favor del Banco o en beneficio de un Subcustodio por los servicios prestados por un tercero o a favor de un tercero, previa aceptación por parte del Banco;

v) todos los fondos y activos transferidos al Banco proceden de fuentes legítimas y no derivan, directa o indirectamente, de ninguna actividad ilegal;

(vi) si el Cliente es una persona jurídica, se ha revelado al Banco la identidad de todos los beneficiarios finales con una participación relevante o control sobre el Cliente (según lo requerido por las leyes y reglamentos aplicables al Banco en el contexto de la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo), y se han establecido todos los controles internos para asegurar que el Cliente conozca la identidad de sus beneficiarios finales y pueda informar con prontitud al Banco de cualquier cambio que afecte a la información inicialmente transmitida al Banco;

(vii) el Cliente ha informado a sus usufructuarios, representantes y agentes de que, en función de las operaciones concluidas con el Banco, este podrá revelar información sobre estas personas a terceros, según lo requieran las leyes, reglamentos, prácticas y/o contratos.

El Cliente confirma que ha leído, comprendido y aceptado las presentes Condiciones y cualquier documento mencionado en ellas que le haya sido facilitado de conformidad con las mismas.

El Cliente se compromete a informar al Banco inmediatamente y por escrito de cualquier cambio relacionado con la información proporcionada al Banco durante la relación comercial.

El Cliente acepta que, en lo que se refiere a su relación comercial con el Banco, este puede considerar que el Cliente está informado sobre las leyes fiscales locales aplicables en su país de ciudadanía, residencia fiscal y domicilio. El Cliente es responsable del cumplimiento de sus obligaciones fiscales. El Cliente buscará asesoramiento específico a través de sus asesores financieros y fiscales a este respecto. El Banco no ofrece

asesoramiento a este respecto.

### **12.6 No ejecución de servicios por parte del Banco**

Sin perjuicio de cualquier otra disposición de las presentes Condiciones, el Banco se reserva el derecho de no prestar servicios o de restringir la prestación, incluidos, entre otros, los servicios de inversión y servicios complementarios y/o de pago, por cualquier razón que, en opinión del Banco, pueda afectar a la prestación de dicho servicio (por ejemplo, y entre otros, la existencia o amenaza de litigio contra el Cliente, la sospecha de la participación del Cliente en un delito, en situación de insolvencia o debilidad crediticia o de riesgo de daño para la reputación del Banco por causa de las actividades del Cliente o la transacción solicitada). En tal caso, y en la medida que la ley lo permita, el Banco informará al Cliente de su negativa a prestar el servicio.

### **12.7 Enmiendas a las CGC**

El Banco podrá modificar unilateralmente, en cualquier momento y de forma unilateral, las presentes CGC y cualquiera de los documentos a los que se hace referencia en el presente documento (incluyendo la Lista de Comisiones, la Política de Ejecución, la Política de Gestión de Conflictos de interés, la Hoja Informativa sobre la Gestión de Conflictos de interés y la Visión General de los Riesgos Asociados a los Instrumentos Financieros), lo que deberá notificar previamente y por escrito al Cliente, ya sea mediante circular o mediante la inclusión de avisos en los Estados de Cuentas, o mediante la publicación en el sitio web del Banco u otros canales de comunicación.

En ausencia de disposiciones particulares relacionadas con un servicio ofrecido por el Banco, una modificación de las presentes Condiciones, el Esquema de Comisiones, la Política de Ejecución, la Política de Conflicto de interés, la Hoja de Datos sobre la Gestión de Conflictos de Interés y/o el Resumen de Riesgos Asociados con Instrumentos Financieros, el Cliente dispone de treinta (30) días a partir del momento en que se le haya informado por el Banco, por correo electrónico, por aviso en el extracto de cuenta, por publicación en el sitio web del Banco o por cualquier otro canal de comunicación, para notificar por escrito su oposición al cambio. El hecho de que el Cliente no haga uso de este derecho constituirá automáticamente su aceptación de las modificaciones realizadas.

Si no acepta las enmiendas propuestas por el Banco, el Cliente puede rescindir la relación comercial con el Banco, sin cargo, antes de la fecha de entrada en vigor de las enmiendas.

Cualquier modificación debida a un cambio legislativo o reglamentario será vinculante para el Cliente sin notificación previa por parte del Banco. Esta cláusula se entiende sin perjuicio de las disposiciones específicas aplicables a los servicios de pago, las cuales se abordan con más detalle en el anexo correspondiente.

Las disposiciones anteriores se entienden sin perjuicio del

derecho del Banco a aplicar tipos de interés y tipos de cambio o tarifas más ventajosos para el Cliente con efecto inmediato.

### **12.8 Rescisión de la relación comercial**

12.8.1 Sin perjuicio de cualquier acuerdo especial entre el Banco y el Cliente, en particular en relación con garantías, préstamos u otras transacciones de crédito, el Banco y el Cliente podrán en cualquier momento, por escrito y sin ninguna justificación, rescindir unilateralmente su relación comercial, en todo o en parte, previa notificación escrita en el plazo de cinco (5) Días Hábiles desde la fecha en la que se envió la carta certificada. La fecha de envío de la carta certificada será la que conste en un recibo postal válido.

12.8.2 No obstante cuanto antecede, el Banco podrá, con efectos inmediatos y sin necesidad de previo aviso, rescindir la relación comercial con el Cliente, cuando determine que: el Cliente ha incumplido una obligación que tenía con el Banco, la solvencia del Cliente está comprometida; las garantías reales solicitadas no se han aportado; existe la sospecha de que las actividades u operaciones del Cliente están vinculadas a actividades ilícitas, contrarias al orden público o a la moral; se le pueden exigir responsabilidades si mantiene la relación con el Cliente; el Cliente ha faltado al deber de actuar de buena fe, si se produce cualquier hecho que, a discreción del Banco, pueda perjudicar su confianza; el Cliente ha dejado de tener contacto con el Banco, o la cuenta está inactiva de conformidad con el artículo 6.12 y habiendo resultado infructuosos todos los intentos de contacto. En tal caso todos los términos previstos para el cumplimiento de las obligaciones del Cliente expirarán.

12.8.4 Cuando la rescisión surta efecto, todos los eventuales compromisos del Cliente, incluso los de duración determinada, serán pagaderos de inmediato de pleno derecho y sin preaviso, a menos que por ley o por contrato se disponga de modo distinto.

A este respecto, el Cliente deberá dar todas las instrucciones necesarias al Banco antes de que expire el plazo de preaviso o, en su defecto, lo antes posible una vez extinguida la relación comercial. En ausencia de instrucciones del Cliente, el Banco está autorizado a: (i) tratar cualquier operación de inversión pendiente como cancelada o terminada, (ii) vender o ejecutar cualquier inversión mantenida por el Banco en nombre del Cliente y/o (iii) cancelar, liquidar, compensar o terminar cualquier operación o posición abierta, así como tomar cualquier otra medida que el Banco considere necesaria o apropiada para reducir su exposición y recuperar las cantidades debidas por el Cliente al Banco.

Si el Cliente no ha dado las instrucciones necesarias, las sumas y activos de su Cuenta ya no generarán intereses y el Banco enviará o transferirá las sumas y activos de la Cuenta al Cliente, por el medio o modo de transporte que el Banco elija.

El Banco también se reserva el derecho de cerrar cualquier Cuenta, esté o no en descubierto, que ya no muestre movimientos, sin que para ello esté obligado a informar al Cliente. Los fondos se mantienen a disposición del Cliente sin devengar intereses.

Todas las comisiones y cargos seguirán siendo aplicables hasta que la cuenta se haya liquidado con carácter efectivo final, y los costes de cierre de la Cuenta se sufragarán por el Cliente según las tarifas del banco que sean aplicables en la fecha de cierre de la Cuenta.

Todo saldo de cuenta u otros activos que permanezcan depositados en el Banco una vez finalizada la relación comercial podrán ser depositadas por el banco en la Caisse de Consignation, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de 29 de abril de 1999 sobre depósitos en el Estado del Gran Ducado de Luxemburgo.

## **12.9 Reclamaciones del Cliente**

12.9.1 En caso de desacuerdo entre las partes en relación con cualquiera de los servicios prestados por el Banco al Cliente, el Cliente podrá, sin cargo alguno, presentar una reclamación por escrito (por correo, correo electrónico o fax) o por teléfono a la atención del miembro de la dirección autorizada responsable de las reclamaciones.

En las reclamaciones constarán claramente los datos de contacto del Cliente y se incluirá una descripción de los motivos de la reclamación.

El Banco se compromete a acusar recibo de la reclamación en el plazo de diez (10) días naturales desde que la haya recibido y a proporcionar una respuesta en el plazo de treinta (30) días naturales. Si no se puede dar una respuesta dentro de este plazo, el Banco informará al Cliente de las razones del retraso e indicará la fecha en la que es probable que haya finalizado el examen de la reclamación. En el caso de reclamaciones relacionadas con un servicio de pago, el Banco se compromete a responder a la reclamación a más tardar treinta y cinco (35) días después de la fecha en que haya recibido la reclamación.

Si, a pesar de los esfuerzos del Banco por responder a la reclamación del Cliente, el Cliente considera que no ha recibido una respuesta satisfactoria de la dirección del Banco, puede presentar una solicitud de resolución extrajudicial de su reclamación ante la CSSF, en 283, route d'Arlon, L-2991 Luxemburgo, o por correo electrónico a la dirección [reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu) de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento n°16-07 de la CSSF. En el sitio web de la CSSF ([www.cssf.lu](http://www.cssf.lu)) está disponible información adicional.

La posibilidad de liquidación extrajudicial de las reclamaciones no resulta en detrimento del derecho del Cliente a entablar acciones judiciales ante los tribunales competentes.

12.9.2 Si se trata de una reclamación sobre un servicio de pago, siempre que el expediente esté completo, el plazo normal de tramitación será de quince días laborables a partir de la reclamación.

12.9.3 El Cliente sólo podrá obtener la corrección de una operación no autorizada o incorrectamente ejecutada si comunica inmediatamente y por escrito al Servicio de Reclamaciones cualquier error que identifique en los documentos o extractos de cuenta que el Banco le haya enviado.

Si no se recibe ninguna queja dentro del período anterior, todos los extractos de cuenta se considerarán correctos y aprobados por el Cliente.

Se presumirá que el Cliente ha identificado la operación no autorizada o incorrectamente ejecutada dentro de los 30 días siguientes a la fecha en que se envió el extracto de cuenta relacionado con la operación en disputa.

Si no se notifica en el plazo referido, considerando la naturaleza de la operación en cuestión, la operación se considerará correcta y aprobada por el Cliente.

En cualquier caso, e incluso transcurridos los plazos mencionados, el Banco se reserva el derecho de cargar en cualquier cuenta de sus libros cualquier pago u otra operación que se le efectúe sin autorización o por error. Por lo tanto, los extractos de cuenta se emiten siempre sujetos a error u omisión en el cálculo o en el mantenimiento de registros.

## **12.10 Exclusión de responsabilidad**

12.10.1 El Banco no incurrirá en responsabilidad alguna por daños, pérdidas o gastos sufridos o contraídos por el Cliente debido al cumplimiento por parte del Banco de sus obligaciones contractuales, excepto en caso de negligencia grave por parte del Banco.

12.10.2 El Banco únicamente responderá del incumplimiento de sus obligaciones en caso de negligencia grave por su parte.

12.10.3 El Banco declina toda responsabilidad por las pérdidas o daños que pueda sufrir el Cliente como resultado de fuerza mayor o de acontecimientos que escapan de su capacidad de control; en particular, las averías en las transmisiones, comunicaciones o redes de tecnologías de la información; huelgas de los servicios postales u otras huelgas y acciones colectivas de análoga naturaleza; fallos de los mercados, cámaras de compensación y/o intermediarios implicados, por cualquier motivo, en el cumplimiento de las obligaciones que les corresponden; asaltos armados; errores o retrasos imputables a otras entidades financieras o terceros; interrupción de las comunicaciones telefónicas o telemáticas e incumplimientos por los mercados, cámaras de compensación y/o intermediarios implicados, por cualquier motivo, de las obligaciones que les corresponden.

12.10.4 No obstante lo anterior, el Banco no será responsable de ninguna pérdida que pueda derivarse, principalmente pero no exclusivamente, de:

-La incapacidad legal del Cliente, sus representantes, herederos, legatarios y sucesores, salvo cuando dicha condición se haya notificado al Banco por escrito

-El fallecimiento del titular de la cuenta, salvo cuando dicha condición se haya notificado al Banco por escrito

-Cualquier error que se pueda cometer en la transferencia de la herencia del Cliente fallecido

-La no autenticidad de la firma que consta en las instrucciones proporcionadas al Banco

-Cualquier irregularidad en los procedimientos de oposición judiciales o extrajudiciales

-Cualquier información comercial facilitada, transmitida o recibida de buena fe

-La no recepción por el Cliente de las comunicaciones remitidas por el Banco

-La aplicación de las leyes o reglamentos, o de las medidas adoptadas por las autoridades públicas

-El ejercicio o no ejercicio, inmediato o de otro modo, de uno o más de los derechos previstas en las presentes CGC

-La transmisión por el Banco de cualquier información a las autoridades responsables de la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo o de las consecuencias directas o indirectas que se deriven de dicha información.

### **12.11 Derecho aplicable y jurisdicción**

Las relaciones con todos los Clientes, ya sean luxemburgueses o extranjeros, se rigen por la legislación luxemburguesa. Todos los litigios están sujetos a la jurisdicción de los tribunales de distrito de Luxemburgo.

**Quien/es suscribe/n declara(n) que ha(n) leído las CGC, las acepta(n) y confirma(n) que han recibido una copia de las presentes, además de una copia de la Lista de Comisiones, la Política de Ejecución, la Política de Conflictos de interés, el Resumen de las Características y Riesgos Principales de los Instrumentos Financieros y la Hoja Informativa sobre el Sistema de Garantía de Depósitos.**

**Fecha**

**Firma(s) del/de los titular(es):**

## **SECCIÓN I DE LAS CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN QUE RIGEN LOS SERVICIOS DE PAGO**

### **1 DISPOSICIONES GENERALES**

#### **1.1. Ámbito de aplicación**

Los servicios de pago prestados por el Banco al Cliente se rigen por las CGC (Condiciones Generales de Contratación) y por las disposiciones de la presente Sección I (la "Sección") de conformidad con la ley de 20 de julio de 2018 por la que se transpone la Directiva Europea 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago en el mercado interior, y se enmienda la ley modificada de 10 de noviembre de 2009 relativa a los servicios de pago ("PSD II").

Salvo disposición en sentido contrario, las disposiciones de la presente Sección se aplican en el marco del producto y/o servicio de pago suscrito por el Cliente con el Banco.

Salvo que se especifique lo contrario, la presente sección se aplicará a las operaciones de pago efectuadas en euros o en la moneda de un Estado del Espacio Económico Europeo ("EEE"). A partir del 1/09/2018, el EEE incluye, además de los Estados miembro de la Unión Europea, a Noruega, Islandia y Liechtenstein. Se aplica en el EEE cuando el proveedor de servicios de pago del pagador y el proveedor de servicios de pago del beneficiario están situados en el Espacio Económico Europeo. Si en la operación de pago participa un solo proveedor de servicios de pago, este deberá estar establecido en el Espacio Económico Europeo.

"Servicio de información sobre cuentas", un servicio en línea prestado por un AISP (proveedor de servicios de información sobre cuentas), a petición del usuario del servicio de pago, que proporciona información consolidada relativa a uno o más servicios de pago de cuentas en poder del usuario del servicio de pago, ya sea con otro proveedor de servicios de pago (PSP) o con más de un PSP;

"Instrumento de autenticación" son los procedimientos e instrumentos indicados por el Banco que el Cliente y/o el Usuario de Servicios de Pago debe utilizar para acceder a un Servicio y utilizarlo, dar su consentimiento a una instrucción y/o permitir que el Banco verifique la identidad del Cliente y/o del usuario, incluyendo el uso de los datos de seguridad personalizados del Cliente, un medio de autenticación como el proporcionado por LuxTrust o el servicio proporcionado por el Banco o, en su caso, un tercero para la emisión y mantenimiento de los medios de acceso y uso;

Por "Plazo" se entenderá el plazo para la recepción por el Banco de una Orden de Pago, que es a las 14:00 horas (hora de Luxemburgo) de cada Día Hábil y, a falta de una notificación previa por escrito en sentido contrario del Banco al Cliente, de los días, situaciones particulares o divisas;

"EEE" es el Espacio Económico Europeo en el momento de la entrada en vigor de las presentes Condiciones Generales, que comprende los 28 Estados miembros de la Unión Europea, Liechtenstein, Noruega e Islandia;

"Solicitud de acceso a la información" es la solicitud de un tercero proveedor de servicios de pago que preste servicios al Cliente y/o al usuario de servicios de pago para que revele información relativa a la iniciación y ejecución de órdenes de pago (planificadas) y operaciones de pago y/o al saldo disponible del Cliente

"Estado miembro", un Estado miembro de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo (dentro de los límites y en las condiciones de dicho convenio internacional);

"Acceso móvil al sitio web" significa una forma en la que el Cliente puede, entre otras cosas, comprobar todas sus cuentas y gestionar las transferencias desde su smartphone o tablet; las normas de uso de Internet y las advertencias se aplicarán al acceso móvil al sitio web;

"Directiva sobre servicios de pago", la Directiva sobre servicios de pago (2015/2366/UE) de 25 de noviembre de 2015, en su versión vigente;

"Beneficiario" hace referencia a un usuario del servicio de pago que es receptor de fondos que han sido objeto de una operación de pago;

"Pagador" significa un Usuario del Servicio de Pago que emite una Orden de Pago;

"Cuenta de Pago" significa una Cuenta que se abre para la ejecución de Operaciones de Pago a nombre y por cuenta de un Usuario de Servicios de Pago;

"Proveedor de Servicios de Iniciación de Pagos" (PISP) es un Proveedor de Servicios de Pago que está autorizado a prestar servicios de iniciación de pagos;

"Orden de Pago" es cualquier instrucción de un Usuario de Servicios de Pago (o de un Proveedor de Servicios de Iniciación de Pago) por la que solicite la ejecución de una Operación de Pago;

"Proveedor de servicios de pago" es un profesional autorizado a ofrecer servicios de pago;

"Usuario del Servicio de Pago" es una persona física o jurídica, incluido el Cliente, que utiliza un servicio de pago como Pagador o como Beneficiario o ambos;

"Operación de Pago" es una operación iniciada por un

Usuario de Servicios de Pago (o por un Proveedor de Servicios de Iniciación de Pago, en beneficio de un Usuario de Servicios de Pago) relativa a una operación de depósito, reintegro o transferencia de fondos en relación con una Cuenta de Pago; o relativa a la ejecución de operaciones de pago (cargos por domiciliación, transferencias, órdenes permanentes);

"Operación de pago a distancia" significa una operación de pago iniciada por el Pagador o el Receptor o en su nombre, a través de Internet o por medio de un dispositivo que puede utilizarse para la comunicación a distancia, consistente en transferir o retirar fondos, independientemente de la obligación subyacente que exista entre el Pagador y el Receptor;

"Estado tercero" significa un Estado que no sea un Estado miembro;

"Proveedores de servicios de pago terceros"

"Identificador único" significa el identificador internacional de la cuenta de pago (el número internacional de cuenta bancaria o IBAN) y, si es necesario, el código de identificación bancaria ("BIC") del prestador del servicio de pago en el que se mantiene la cuenta de pago;

### 1.2 Idioma del contrato y de la correspondencia

En su correspondencia escrita con el Cliente, el Banco se compromete a utilizar el idioma (francés, inglés o español) elegido por el Cliente en el momento de establecer su relación con el Banco o posteriormente, si procede.

A menos que se indique lo contrario, las presentes CGC y los contratos, formularios, tarifas y otros documentos se pondrán a disposición del Cliente o se formalizarán con él en el idioma de correspondencia elegido por el Cliente.

El Cliente certifica que domina el idioma en cuestión.

### 1.3 Recepción de información y condiciones previas a la aceptación de un servicio de pago

El Cliente no consumidor renuncia expresamente a su derecho a recibir la información y las condiciones aplicables al servicio de pago, ya sea en papel o en cualquier otro formato duradero, antes de estar obligado por el contrato o la oferta de servicio de pago.

Si actúa como prestador de servicios de iniciación, el Banco entrega al pagador y, en su caso, al receptor, o pone a disposición del pagador y del receptor, inmediatamente después de haber iniciado la orden de pago, los documentos e información siguientes:

A) Una confirmación del inicio satisfactorio de la orden de pago con el proveedor de servicios de pago que gestiona la cuenta del pagador;

(B) Una referencia que permita al pagador y al receptor identificar la operación de pago y, en su caso, que permita al

receptor identificar al pagador, así como cualquier información facilitada en la operación de pago;

C) Importe de la operación de pago;

(D) En su caso, el importe de las comisiones pagaderas al proveedor de servicios de pago por la operación de pago y, en su caso, un desglose de los importes de dichas comisiones.

### 1.4 Información que debe facilitarse antes de una operación de pago en particular

Antes de ejecutar una operación de pago, el Cliente podrá obtener, por teléfono o en las oficinas del Banco, los detalles del plazo máximo de ejecución y las comisiones y un desglose de las comisiones aplicables a la operación de pago de la que se trate.

El Banco no aplica ningún cargo al Cliente y/o al Usuario de Servicios de Pago por el cumplimiento de sus obligaciones de información o por la ejecución de medidas correctivas y preventivas, excepto en el caso de rechazo de una orden de pago objetivamente justificada, o de revocación de una orden de pago, o por imprecisión en el identificador único.

### 1.5 Permiso para iniciar una orden de pago y para una operación de pago

El Banco está autorizado a actuar siguiendo las instrucciones dadas por el Cliente o en su nombre y por su cuenta por escrito, mediante acceso a Internet, acceso por parte de PSP de terceros, teléfono, fax, télex, SWIFT o por cualquier otro sistema de comunicación previamente aceptado por el Banco.

El Banco no ejecutará ninguna orden de pago a menos que esta esté debidamente autorizada por el Cliente o por cualquier tercero autorizado que actúe en su nombre.

En caso de revocación del consentimiento por parte del Cliente y/o del Usuario de Servicios de Pago, el Banco está autorizado a suspender la operación de pago o a bloquearla.

Una orden de pago se puede autorizar antes o después de su ejecución.

Las órdenes de pago también pueden iniciarse a través de un agente debidamente autorizado, incluyendo, para eliminar cualquier duda, un PISP.

### 1.6 Información que debe facilitarse para garantizar la correcta ejecución de una operación de pago autorizada

Para asegurar la correcta ejecución de una transacción de pago autorizada, el Cliente deberá proporcionar al Banco al menos la información siguiente:

- el nombre del beneficiario
- el número de cuenta (o, en el caso de determinados sistemas de pago, el código IBAN) del beneficiario y del pagador;
- de ser necesario, y en particular para las transacciones de pago transfronterizo, el identificador único de la operación (o, en el caso de determinados sistemas de pago, el código

BIC) del banco o de la entidad en la que el beneficiario tenga la cuenta abierta;

d) en su caso, la dirección, el número del documento oficial de identidad, el número de identificación del cliente o la fecha y lugar de nacimiento del pagador;

e) el importe y la divisa de la transacción de pago (el Banco únicamente ejecutará las transacciones de pago que se realicen en las divisas autorizadas que constan en la tarifa del Banco) y

f) cuando proceda, en el caso de una transacción programada, la fecha de ejecución de la transacción de pago.

### **1.7 Información que el proveedor de servicios de pago debe proporcionar al Cliente en caso de fraude o sospecha de fraude.**

Al actuar como proveedor de servicios de pago, el Banco pone a disposición del Cliente el procedimiento seguro que aplica para notificarle una sospecha de fraude, un fraude probado o amenazas a la seguridad. El procedimiento está disponible en internet en [www.andbank.lu](http://www.andbank.lu)

### **1.8 Momento de la recepción**

No se considerará que el Banco ha recibido una orden de pago a menos que ésta esté debidamente autorizada y contenga toda la información necesaria para su correcta ejecución.

El momento de recepción de una orden de pago sin fecha de ejecución programada es el momento en que el Banco recibe la orden de pago.

Si la recepción no tiene lugar en un día hábil para la banca, la orden de pago se considerará recibida en el día hábil siguiente en el que el Banco desarrolla las actividades requeridas para ejecutar la transacción de pago.

El Banco también está autorizado a establecer en su tarifa una hora límite (cerca del final de jornada de un día hábil para la banca), a partir de la cual la orden de pago o el pago entrante se considerarán recibidos o proporcionados en el día hábil para la banca siguiente.

Si la solicitud se dirige de la manera acordada y es compatible con el tipo de orden de pago en cuestión, el Cliente podrá acordar con el Banco que la orden de pago se curse en una fecha determinada o al vencimiento de un período específico o en la fecha en la que el pagador puso los fondos pertinentes a disposición de su banco, en cuyo caso se considerará que el momento de la recepción es la fecha preacordada.

Si el día acordado no es un día hábil para la banca, la orden de pago se considerará recibida el día hábil siguiente.

Si el Cliente que inicia la orden de pago y el Banco acuerdan que la ejecución de la orden de pago debe iniciarse en un día determinado, o al final de un período determinado, o el día en que el pagador haya depositado los fondos en el Proveedor de Servicios de Pago, el momento de recepción

al final de las transacciones de pago efectuadas en una cuenta de pago se considerará el día preacordado.

### **1.9 Denegación de la ejecución de una orden de pago**

Cuando el Banco se niegue a ejecutar una orden de pago, se notificará al Cliente la denegación y, si es posible, los motivos de dicha denegación y las medidas necesarias para corregir cualquier error importante que la haya causado, a menos que la legislación europea o nacional prohíba facilitar esta información.

La notificación de la negativa a ejecutar una orden de pago se enviará al Cliente en forma de extracto bancario o por correo (postal o electrónico), a la atención del Cliente, y no más tarde del día siguiente al de la denegación; o, en el caso de una operación de pago iniciada sobre papel, en el segundo día hábil para la banca siguiente a la denegación. Además, la negativa a ejecutar una orden de pago también podrá notificarse al Cliente directamente por teléfono, aunque el Banco no estará obligado a proceder de este modo.

En caso de denegación debidamente justificada, el Banco podrá cobrar al Cliente el precio establecido en la tarifa vigente del Banco.

En el caso de un Cliente que no sea un Consumidor, el Banco está autorizado a cobrar una comisión por cualquier denegación, aplicando el precio establecido en la tarifa vigente del Banco.

Las órdenes de pago denegadas se tendrán por no recibidas.

### **1.10 Cancelación**

Salvo disposición en sentido contrario en el presente artículo, las órdenes de pago son irrevocables desde el momento en que el Banco las recibe.

El Cliente podrá cancelar una orden de pago con fecha de ejecución programada cuando el Banco reciba la cancelación de la orden de pago, sin que pueda ser un momento posterior al final del día hábil para la banca anterior a la fecha en la que se haya acordado que tendrá lugar el adeudo.

Cuando la operación de pago sea iniciada por el beneficiario o a través suyo, el pagador no podrá anular la orden de pago una vez que haya enviado la orden de pago o aprobado la ejecución de la operación de pago a favor del beneficiario.

En caso de disposición, y sin perjuicio del derecho de reembolso, el Cliente y/o el Usuario de Servicios de Pago podrá cancelar la orden de pago a más tardar al final del día hábil anterior al día acordado previamente para el cargo de los fondos.

Al término de los plazos previstos en el presente artículo, la orden de pago sólo se podrá cancelar con el consentimiento del Banco.

Las órdenes de pago sólo podrán cancelarse por escrito o a través del acceso a Internet del Banco y, mediante una orden electrónica, por teléfono o fax.

La retirada de la aprobación para la ejecución de una serie de operaciones de pago dará lugar a que todos los pagos futuros se consideren no autorizados.

En caso de cancelación, el Banco está autorizado a cobrar al Cliente según el precio establecido en la tarifa vigente del Banco.

Los procedimientos de cancelación son aplicables a todas las transacciones de pago, con independencia de la divisa o del destino.

### **1.11 Conversión de divisas.**

Los pagos se efectuarán en la divisa acordada por el pagador.

Cuando deban recibirse fondos, la suma de la operación de pago se abonará en la cuenta del beneficiario indicada en la instrucción de pago, incluso cuando la transacción implique una conversión de divisas y, salvo que se haya indicado de otro modo por el Cliente, en el momento de la instrucción de pago y sujeto al derecho del Banco a abrir una cuenta en la divisa de la transacción a nombre del cliente, a su entera discreción, y a abonar el importe de la operación de pago en dicha cuenta. En caso de conversión de divisas, el Banco aplicará un cargo por conversión de divisas. A menos que el Cliente indique lo contrario, el cargo se adeudará en la cuenta y en la divisa de la cuenta en la que se vaya a abonar.

Si la cuenta indicada en la instrucción de retirar fondos está en una moneda distinta a la de la operación de pago, el Banco aplicará un cargo por conversión de moneda. A menos que el Cliente indique lo contrario, el cargo se adeudará en la cuenta y en la divisa de la cuenta en la que se vaya a adeudar.

Salvo acuerdo en sentido contrario, el tipo de cambio utilizado para las conversiones de divisas se determinará de conformidad con el tipo o tipos, el método o métodos de cálculo y la referencia o referencias especificados en la tarifa vigente del Banco.

El Banco puede cambiar el tipo de cambio en cualquier momento y sin previo aviso.

Sin embargo, si el Cliente es un Consumidor, el tipo de cambio sólo se podrá modificar con efecto inmediato y sin notificación si los cambios se basan en el método o métodos de cálculo o en las referencias establecidas en la tarifa del Banco.

Las variaciones de los tipos de cambio que sean favorables para el Cliente también podrán ser aplicadas sin previo aviso por parte del Banco.

El Banco únicamente podrá modificar los tipos de cambio aplicables a los Clientes Consumidores y no basados en un método de cálculo o referencia si lo notifica con una antelación mínima de dos meses.

El Cliente entiende y acepta que el tipo de cambio que se le comunica antes de la transacción y el tipo de cambio realmente aplicado pueden variar debido principalmente a las fluctuaciones del tipo de cambio durante el día.

### **1.12 Deducción de los gastos del Banco del importe transferido**

El Cliente autoriza al Banco a deducir sus gastos de cualquier cantidad que deba abonarse en la cuenta del Cliente.

El Banco también está autorizado a deducir sus gastos de cualquier importe que deba adeudarse en la cuenta del Cliente si los fondos se retiran en una divisa distinta que no sea la de un Estado miembro del EEE o si la transferencia se efectúa a una cuenta de pago no situada en el EEE.

### **1.13 Responsabilidad**

#### **1.13.1. Ejecución de operación de pago no autorizada**

La responsabilidad del Banco se limita a la correcta ejecución de la operación de pago, de conformidad con la orden de pago emitida por el Cliente.

Sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 12.9.3 y 12.10.1 de las CGC y en el artículo 1.22 de la presente Sección, el Banco reembolsará al Cliente, a más tardar al final del primer hábil para la banca siguiente, el importe de cualquier operación de pago no autorizada. Para ello el Cliente deberá informar al Banco Proveedor de Servicios de Pago de la cuenta, sin demora injustificada, tan pronto como observe la operación que da lugar a la queja, una vez que haya verificado y comprobado que la operación de pago no estaba autorizada. El Banco Proveedor de Servicios de Pago que gestiona la cuenta podrá no reembolsar en estos casos si tiene razones fundamentadas para sospechar la existencia de fraude, y si comunica sus razones por escrito a la CSSF. Según sea necesario, el Banco restituirá la cuenta del Cliente al estado en que estaría de no haberse efectuado la operación de pago no autorizada. La fecha de valor del reembolso será la fecha en que se adeudó el importe de la operación de pago no autorizada.

El Banco, como Proveedor de Servicios de Pago del ordenante, podrá solicitar la compensación de un reembolso pagado por el Banco al ordenante del Proveedor de Servicios de Pago del beneficiario.

Cuando la responsabilidad del Banco se deba a otro Proveedor de Servicios de Pago o intermediario (tal como de tipo TPP o de un Proveedor de Servicios de Pago de terceros), el Proveedor de Servicios de Pago compensará al Banco por todas las pérdidas en que este haya incurrido o por los importes que este haya pagado, incluida la compensación si dicho otro Proveedor de Servicios de Pago (Proveedor de Servicios de Pago del beneficiario) no utiliza o no solicita una autenticación sólida.

El Cliente asumirá, sin limitación de importe, todas las pérdidas causadas por operaciones de pago no autorizadas, en particular si estas pérdidas son el resultado de actos fraudulentos por su parte o del incumplimiento por el Cliente, ya sea intencionadamente o por negligencia grave, de las condiciones que rigen el servicio de pago. Lo mismo ocurrirá si el Cliente no informa al Banco o a la entidad que éste designe tan pronto como tenga conocimiento de ello.

Si es Cliente Consumidor, el Cliente asumirá, dentro de los límites establecidos por la ley, todas las pérdidas ocasionadas por operaciones de pago no autorizadas. No obstante, no se aceptará ninguna limitación en los casos contemplados en el párrafo anterior en caso de fraude o negligencia grave en el marco de la utilización del servicio de pago o de la divulgación de sus datos de identificación estrictamente personales.

### **1.13.2 Operaciones de pago ejecutadas con un identificador personal o código IBAN incorrectos**

Se considerará que el Banco ha ejecutado correctamente una operación de pago si la ejecuta basándose en el identificador único repetido en la instrucción transmitida por el Cliente.

El Banco no está obligado a comprobar las discrepancias entre el identificador único y el nombre o la dirección del beneficiario que se repiten en las instrucciones de pago.

A menos que se acuerde otra cosa, el Banco ejecutará una orden de pago utilizando el número de cuenta del beneficiario (o IBAN) facilitado por el Cliente.

Una orden de pago ejecutada utilizando el número de cuenta del beneficiario (o IBAN) se considerará debidamente ejecutada con respecto al beneficiario indicado por el número de cuenta del beneficiario (o IBAN).

Sin perjuicio de que el Cliente proporcione más información además del número de cuenta del beneficiario (o IBAN), como el nombre y/o la dirección del beneficiario, el Banco sólo será responsable de la ejecución de la operación de pago de acuerdo con el número de cuenta del beneficiario (o IBAN) indicado por el Cliente.

Si el número de cuenta del beneficiario (o IBAN) facilitado por el Cliente es incorrecto, el Banco no será responsable de ningún fallo en la ejecución de la orden de pago o en su correcta ejecución. No obstante, el Banco garantizará, en la medida en que sea razonablemente posible y a petición del Cliente, la recuperación de los fondos implicados en la operación de pago.

En tal caso, el Banco estará autorizado a repercutir los gastos de cobro al Cliente al precio establecido en la tarifa vigente.

### **1.13.3 Operaciones de pago no ejecutadas o ejecutadas incorrectamente**

(i) Cuando la orden de pago sea iniciada por el pagador, el Banco, sin perjuicio de lo dispuesto en los Artículos 12.9.3 y

12.10.1 de las CGC, será responsable de la correcta ejecución de la operación de pago con respecto al Cliente, a menos que el Cliente/Usuario de Servicios de Pago informe al Banco sin demora injustificada desde el momento en que tenga conocimiento de la operación que da lugar a la reclamación, sin que en ningún caso puedan transcurrir más de trece meses a partir de la fecha de adeudo. Por lo que se refiere a los elementos que se explican a continuación, este apartado no se aplica si el Banco puede demostrar al beneficiario y, en su caso, al banco beneficiario, que el banco del beneficiario ha recibido el importe de la operación de pago en los plazos de ejecución.

Si es responsable como banco del pagador con arreglo a lo dispuesto en el inciso i), el Banco reembolsará sin demora al pagador el importe de la operación de pago no ejecutada o ejecutada incorrectamente y, de ser necesario, restituirá la cuenta del pagador en la posición en la que se encontraría de no haber tenido lugar la operación de pago fallida.

Si es responsable como banco del beneficiario con arreglo a lo dispuesto en el inciso (i), el Banco pondrá de inmediato el importe de la suma de la operación de pago a disposición del beneficiario, y, si es necesario, abonará la suma correspondiente en la cuenta de pago del beneficiario.

El Banco será responsable de los costes contraídos y de los intereses soportados por el Cliente cuando sea responsable de ellos por no haber ejecutado la operación de pago o no haberla ejecutado correctamente, únicamente cuando el Cliente sea un Consumidor.

ii) Cuando la orden de pago sea iniciada por el beneficiario o a través suyo, el banco del beneficiario será responsable, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 12.9.3 y 12.10.1 de las CGC, de la correcta transmisión de la orden de pago al banco del pagador en la fecha y hora acordadas entre el beneficiario y su banco.

Si es responsable en virtud de lo dispuesto en el apartado ii), el Banco devolverá inmediatamente la orden de pago de que se trate al banco del pagador.

iii) Cuando la orden de pago sea iniciada por el beneficiario o a través suyo, el banco del beneficiario, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 12.9.3 y 12.10.1 de las CGC, también será responsable de la provisión inmediata de los fondos y de la fecha de valor aplicable a la operación de pago.

Si es responsable en virtud de lo dispuesto en el inciso iii), el Banco velará para que el importe se ponga a disposición del beneficiario inmediatamente después de su abono en la cuenta bancaria del beneficiario.

En el caso de una operación de pago no ejecutada o ejecutada incorrectamente de la que el banco del beneficiario no sea responsable según los incisos ii) y iii), el banco del pagador deberá responder ante el pagador. Cuando sea necesario, y sin demora, el banco del pagador reembolsará la suma de la operación de pago no ejecutada o ejecutada incorrectamente y restituirá la cuenta adeudada

en la posición en la que se encontraría de no haber tenido lugar la operación de pago incorrecta.

A petición del Cliente y con independencia de la responsabilidad que en él recaiga, el Banco hará todo lo posible para rastrear la operación de pago y notificar el resultado de su búsqueda al Cliente, dentro del marco de las leyes de prescripción.

#### **1.14 Reembolso de operaciones de pago iniciadas por el beneficiario o a través suyo**

##### **1.14.1 Reembolso de domiciliación SEPA**

El Cliente al que se haya aplicado un cargo por Domiciliación SEPA dispone de un plazo de ocho semanas, a partir de la fecha en la que se le haya practicado el adeudo, para obtener el reembolso del cargo por Domiciliación SEPA autorizado, sin que para ello deba justificar sus razones.

En los diez días hábiles para la banca siguientes a la recepción de la solicitud de reembolso, el Banco reembolsará el importe total de la operación de pago o justificará la denegación por su parte de dicho reembolso; e indicará en la notificación correspondiente la organización a la que el pagador puede acudir si no está de acuerdo con los motivos de denegación proporcionados.

El derecho de reembolso previsto en este artículo queda expresamente excluido para el cargo por Domiciliación SEPA en el caso del Plan de Adeudos Directos SEPA B2B aplicable a Clientes que no sean Consumidores.

Todas las solicitudes de reembolso deberán enviarse por escrito al Servicio de "Reclamaciones" de ANDBANK LUXEMBURGO L-2180 Luxemburgo.

##### **1.14.2 Verificación de los poderes vinculados a una orden de cargo por domiciliación B2B**

Cuando un Cliente no consumidor transmite un mandato de cargo directo B2B para autorizar adeudos en su cuenta en virtud de un préstamo, el Banco debe limitarse a verificar que las personas que han firmado el mandado en nombre del Cliente se correspondan con las que constan autorizadas en su libro de cuentas en el momento en el que el mandato de movimientos en cuenta se transmite, con independencia de los poderes de representación del Cliente con respecto a terceros en su calidad de Cliente, y tal como estén publicados o relacionados en el Registro Mercantil correspondiente. El Cliente exige explícitamente al Banco de cualquier verificación adicional a este respecto.

#### **1.15 Límites de gasto**

El Banco podrá fijar límites de gasto para el uso de instrumentos de pago. Estos límites se indican en las condiciones contractuales aplicables al instrumento de pago en cuestión.

El Banco podrá modificar estos límites en cualquier momento y sin previo aviso en el caso de Clientes que no sean Consumidores.

#### **1.16 Derecho a recibir copias de las condiciones de contratación**

Si el Cliente lo solicita, el Banco le proporcionará una copia en papel u otra copia en soporte duradero de las Condiciones Generales de Contratación (CGC) del Banco en vigor, así como de cualquier otra condición aplicable al servicio de pago solicitado.

#### **1.17 Comisiones**

El Banco podrá aplicar un cargo por el uso de los servicios de pago y, dentro de los límites legales, por el suministro de información relativa a dichos servicios.

Además, el Banco se reserva el derecho de cargar una comisión por la rescisión de cualquier contrato de servicios de pago por parte de un Cliente que no sea un Consumidor y por la rescisión de cualquier contrato de servicios de pago antes del final de los primeros doce meses por parte de un Cliente que sea un Consumidor.

Salvo pacto en contrario, estos cargos se indicarán en la tarifa vigente del Banco.

El Cliente no consumidor renuncia expresamente a su derecho a recibir la información y las condiciones aplicables a la cuenta, ya sea en papel o en cualquier otro formato duradero, antes de la apertura de la cuenta.

#### **1.18 Duración del contrato**

Salvo que se acuerde lo contrario, todos los contratos de servicios de pago se celebran por plazo indefinido.

#### **1.19 Rescisión**

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 12.8.4 de las presentes Condiciones Generales, el Banco está autorizado a rescindir cualquier contrato de servicios de pago formalizado por plazo indefinido previa notificación al Cliente (por correo postal o electrónico) con una antelación mínima de 2 meses.

Salvo pacto en contrario, el Cliente podrá rescindir en cualquier momento y sin previo aviso un contrato de servicios de pago celebrado por plazo indefinido. La rescisión del contrato por parte de un Cliente minorista no implica ningún coste a menos que, en el momento de la rescisión, no hayan transcurrido más de seis meses desde la apertura.

En el caso de un Cliente que sea consumidor, las comisiones y cargos aplicados de forma regular por la prestación del servicio de pago se pagarán proporcionalmente hasta la fecha de rescisión del contrato

de servicio de pago. Si se han pagado por adelantado, el Banco reembolsará estos cargos proporcionalmente.

Las comisiones y cargos aplicados regularmente por la prestación de un servicio de pago a un Cliente que no sea un Consumidor se pagarán al Banco y no se reembolsarán en caso de rescisión del contrato de servicio de pago.

### **1.20 Mensajes en las órdenes de pago**

El Banco no tendrá la obligación de comunicar total o parcialmente la información contenida en el campo «Mensaje» de la orden de pago. Por consiguiente, la no comunicación de dicha información no conllevará para el Banco responsabilidad alguna.

### **1.21 Transferencia de datos**

Al ordenar al Banco que ejecute un pago nacional o internacional, el Cliente autoriza al Banco, a sus bancos corresponsales y a cualquier otra empresa especializada que participe en la transmisión o ejecución de la instrucción de pago (por ejemplo SWIFT) a procesar todos los datos necesarios para la correcta ejecución de la instrucción de pago y/o requeridos por la legislación/normativa vigente. El tratamiento podrá efectuarse, en particular, desde centros situados en otros países europeos y/o en los Estados Unidos, de conformidad con la legislación local. Por consiguiente, las autoridades, y en particular las estadounidenses, pueden acceder a los datos tratados y/o almacenados en estos centros operativos como parte de su vigilancia de las actividades terroristas.

### **1.22 Reclamaciones**

El Cliente puede obtener la corrección de una operación de pago no autorizada o incorrectamente ejecutada con solo informar inmediatamente por escrito al Servicio de "Reclamaciones" del Banco de cualquier error que identifique en los documentos o extractos de cuenta que el Banco le haya enviado, sin que puedan transcurrir más de trece (13) meses a partir de la fecha en que la transacción en litigio se adeudó.

Si no se recibe ninguna queja dentro del período anterior, todos los extractos de cuenta y de intereses se considerarán correctos y aprobados por el Cliente.

Se presumirá, con carácter irrefutable, que el Cliente ha adquirido conocimiento de la operación no autorizada o ejecutada incorrectamente cuando hayan transcurrido 60 días desde la fecha en la que se le envió el estado de cuentas relativo a la operación de pago en litigio.

Si no se realiza dicha notificación en el plazo referido, considerando la naturaleza de la operación en cuestión, la operación se considerará correcta y exacta y aprobada por el Cliente.

De la misma manera y en los mismos plazos, el Cliente comunicará cualquier error o discrepancia que observe, en

particular, en los extractos de cuenta, o en cualquier otro tipo de mensaje emitido de cualquier forma, notificado o enviado por el Banco; también cualquier observación que dichos documentos o mensajes susciten por parte del Cliente. El plazo de 60 días referido comenzará a correr a partir de la fecha en que se emita el documento o mensaje en cuestión. En el caso de una operación de pago no autorizada, el Banco reembolsará inmediatamente al Cliente una vez que haya verificado y determinado la cantidad de la operación de pago no autorizada. De ser necesario, el Banco restituirá la cuenta de débito del Cliente a la posición en la que se encontraría de no haberse efectuado la operación de pago no autorizada.

### **1.23 Procedimiento securizado en caso de sospecha de fraude o amenaza a la seguridad**

El Banco pone a disposición del Usuario de Servicios de Pago el procedimiento securizado que aplica para permitir que el Cliente/Usuario de Servicios de Pago le notifique sospechas de fraude, fraude confirmado o amenazas a la seguridad.

El procedimiento está disponible en internet en [www.andbank.lu](http://www.andbank.lu).

Si el Banco se encuentra una sospecha de fraude, un fraude confirmado o amenazas a la seguridad, el Banco se pondrá en contacto con el Cliente / Usuario de Servicios de Pago. Para hacerlo utilizará uno de los medios de comunicación puestos a su disposición (mensaje securizado, teléfono responsable del directivo responsable de relaciones o correo postal).

## **2 TRANSFERENCIA**

### **2.1. Descripción**

Una transferencia es un servicio de pago que implica la transferencia de fondos adeudando un importe en la cuenta del pagador y abonando el importe correspondiente en la cuenta del beneficiario.

Se puede realizar por escrito (utilizando el formulario proporcionado por el Banco o mediante otra instrucción escrita) a través del Acceso a Internet o, mediante orden electrónica, por fax, teléfono, télex, SWIFT o cualquier otro medio aceptado de antemano por el Banco.

La transferencia es el servicio de pago proporcionado por el proveedor de servicios de pago con quien el pagador tiene la cuenta de pago. Consiste en abonar, a partir de una instrucción emitida por el Pagador, una suma en la Cuenta de Pago de un Beneficiario, mediante una Operación o una serie de Operaciones de Pago.

### **2.2 Información necesaria para la correcta ejecución de una transferencia**

Además de la información requerida por el artículo 1.7 de las presentes CGC, para su correcta ejecución todas las transferencias deben especificar el principio según el cual el

Banco aplicará las comisiones, es decir, SHA (el beneficiario paga las comisiones cobradas por su proveedor de servicios de pago y el pagador paga las comisiones cobradas por su proveedor de servicios de pago), BEN (el beneficiario paga todas las comisiones) o OUR (el pagador paga todas las comisiones).

El Cliente reconoce y acepta que todas las operaciones de pago en una moneda de un país del EEE, si tanto el proveedor de servicios de pago del pagador como el del beneficiario están situados en un país del EEE, se ejecutarán de acuerdo con el sistema SHA, salvo que se solicite expresamente lo contrario y el Banco lo consienta.

Por lo tanto, para las operaciones de pago efectuadas dentro de la Unión Europea, cuando el prestador de servicios de pago del pagador y el del beneficiario estén ambos situados en un país del EEE, o cuando el único prestador de servicios que actúe en la operación de pago esté situado en un país del EEE, el beneficiario pagará los costes establecidos por su prestador de servicios de pago y el pagador pagará los costes establecidos por su prestador de servicios de pago, a menos que se haga una excepción y el Banco la acepte.

Para los pagos recibidos, el Cliente dará instrucciones al Banco para que aplique el principio de cobro elegido por el pagador.

El Cliente se abstendrá de formular objeciones con respecto a este artículo.

### **2.3 Aprobación de la ejecución de una transferencia**

Una transferencia se autoriza mediante la firma manuscrita o electrónica del Cliente, o por vía electrónica, con el consentimiento del Cliente otorgado por teléfono.

El consentimiento para la ejecución de una operación de pago también puede darse a través del beneficiario o de un proveedor de servicios de iniciación de pagos.

### **2.4 Consentimiento con respecto a los servicios de PSP de terceros**

El acceso a las cuentas por parte de proveedores de servicios de pago de terceros sólo es posible si el Cliente lo consiente de modo explícito.

El consentimiento, que se concede por un plazo de 90 días, se proporciona por los medios habituales de autenticación del Cliente; principalmente productos LuxTrust

Por lo tanto, el Cliente acepta que los PSP de terceros puedan acceder a sus cuentas, iniciar pagos u obtener confirmación de la disponibilidad de fondos.

Los PSP de terceros podrán acceder a los siguientes datos: número de cuenta, saldo contabilizado, saldo disponible, historial de operaciones y detalles de las transacciones.

### **2.5 Momento de la recepción de una transferencia**

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 1.8 de las presentes CGC:

- las transferencias transmitidas al Banco por fax se considerarán recibidas por el Banco en la fecha y hora indicadas en el fax recibido por el Banco;
- las transferencias remitidas en ventanilla o en la recepción de una sucursal se considerarán recibidas por el Banco en el momento de su remisión en ventanilla o en el momento de la recepción según el sello de fecha del Banco;
- los pagos depositados en los buzones facilitados por el Banco a tal efecto se cobran todos los días hábiles para la banca a la hora límite establecida en la tarifa vigente del Banco. Sólo los pagos que se encuentren en los buzones en el momento del cobro se considerarán recibidos por el Banco el día del cobro.
- las transferencias realizadas a través del acceso a Internet se considerarán recibidas por el Banco en la fecha y hora indicadas en el aviso de la operación.

### **2.6 Plazo máximo de ejecución de las operaciones de pago**

Sujeto a que los Proveedores de Servicios de Pago tanto del pagador como del beneficiario estén en un país del EEE, la suma de las operaciones de pago en euros se abonará en la cuenta del Proveedor de Servicios de Pago del beneficiario (por ambos proveedores de servicios de pagos del pagador y del beneficiario), en un momento no posterior al cierre del primer día hábil para la banca desde el momento en que el Banco haya recibido la operación de pago, tal como se indica en el artículo 2.4 de esta Sección.

Para todas las demás operaciones de pago, el importe correspondiente se abonará en la cuenta del proveedor de servicios de pago en un momento no posterior al segundo día hábil para la banca siguiente al momento en que el Banco reciba la operación de pago.

Si la operación se realiza sobre papel, se aplica un tiempo adicional de ejecución de un día hábil para la banca en todos los casos antedichos.

### **2.7 Disponibilidad de fondos**

Para cualquier aportación de fondos, cualquiera que sea la divisa de pago, de la cuenta del beneficiario o de conversión, el importe de las operaciones de pago se abonará en la cuenta del Cliente en el mismo día en que los fondos estén disponibles en la cuenta del Proveedor de Servicios de Pago.

## **3 CARGO POR DOMICILIACIÓN**

### **3.1 Descripción del servicio**

El cargo por domiciliación es un servicio de pago diseñado para aplicar adeudos en la cuenta de pago de un pagador cuando el beneficiario inicia una operación de pago basándose en la aprobación previamente otorgada por el

pagador al beneficiario, al proveedor de servicios de pago o al propio proveedor de servicios de pago del pagador.

### **3.2 Aprobación de la ejecución de un cargo por domiciliación**

Una operación de cargo por domiciliación se considerará autorizada por el Cliente pagador al constar la firma manuscrita o electrónica de este en la orden de cargo por domiciliación correspondiente.

### **3.3 Cancelación**

No obstante lo dispuesto en el artículo 1.9 de la presente Sección y sin perjuicio del derecho de reembolso, el pagador podrá cancelar la orden de pago en cualquier momento anterior al día hábil para la banca anterior al día y a la hora límite indicados en la tarifa vigente del Banco.

Transcurrido este plazo, el pagador sólo podrá cancelar la orden de pago con el consentimiento del Banco.

Las operaciones de cargo por domiciliación podrán ser cancelados por el cliente en una sucursal, por banca electrónica, por escrito o por vía electrónica, por teléfono o fax o por cualquier medio de comunicación aceptado por el banco.

La retirada de la aprobación para la ejecución de una serie de operaciones de pago dará lugar a que todos los pagos futuros se consideren no autorizados.

En caso de cancelación, el Banco está autorizado a aplicar un cargo al Cliente al precio establecido en la tarifa vigente del Banco.

### **3.4 Período de ejecución**

La operación de cargo por domiciliación se ejecutará en la fecha de ejecución que especifique el beneficiario, con sujeción a que la fecha que se especifique sea un día hábil para la banca. En su defecto, la operación de cargo por domiciliación se ejecutará el siguiente día hábil para la banca.

### **3.5 Cierre de cuentas**

En caso de cierre de una cuenta, el Banco cancelará todas las instrucciones de cargo por domiciliación de la cuenta. El pagador del Cliente será el único responsable de informar a sus acreedores de sus nuevos datos bancarios.

Una vez recibida la solicitud del Proveedor de Servicios de Pago de destino, el Banco (como Banco transmisor) realizará las tareas indicadas en la guía de movilidad bancaria disponible en el sitio web [www.andbank.lu](http://www.andbank.lu). En particular, cerrará la cuenta de operación en la fecha indicada en la autorización, si el Cliente no tiene obligaciones de pago pendientes relacionadas con esta cuenta de pago, y facturará al Cliente los costes correspondientes a los servicios prestados, tal y como se muestra en el extracto de la tarifa.

### **3.6 Remesas de cobro**

Todo Cliente que remita un cargo por domiciliación para su cobro a través de SIX Payment Services, el Banco o cualquier otro proveedor de servicios de pago (en adelante, el "Cliente beneficiario") se compromete a que, incondicionalmente y en cuanto se le solicite, reembolsará al Banco cualquier importe, tanto en capital como en intereses, que el Banco pueda estar obligado a reembolsar directa o indirectamente al pagador de un cargo por domiciliación rechazado de conformidad con los artículos 62 y 63 de la Directiva sobre Servicios de Pago y Liquidación (DSP) o las normas de la SEPA.

Este compromiso será válido hasta transcurridos trece meses desde la finalización de la relación entre el Cliente beneficiario y el Banco.

El Banco está expresamente autorizado por el Cliente beneficiario de la operación de cargo por domiciliación rechazada a adeudar en cualquiera de sus cuentas mantenidas en el Banco cualquier cantidad adeudada en los términos del primer párrafo de este artículo.

Además, el Banco puede, aunque no necesariamente debe, rechazar una remesa cuando el Cliente presente un riesgo de impago o insolvencia; sin que, cuando opte por hacerlo se le pueda exigir responsabilidad alguna al respecto.

### **3.7 Cargo por domiciliación SEPA**

Salvo que medie indicación expresa por escrito en sentido contrario dirigida al Banco, el Cliente autoriza al Banco a adeudar en las cuentas de sus clientes de acuerdo con los cargos por domiciliación SEPA (Zona Única de Pagos en Euros).

Al aceptar la ejecución de un cargo por domiciliación SEPA en cualquiera de sus cuentas de cliente, el Cliente reconoce y acepta que su anonimato no puede garantizarse; en primer lugar, porque el acreedor puede elegir un banco que aplique el cargo por domiciliación fuera del Gran Ducado de Luxemburgo y, en segundo lugar, por la ubicación en el extranjero de los sistemas que procesan estas órdenes. Los datos de la operación, así como la identidad y el número de cuenta del deudor, se transfieren y, por lo tanto, se procesan y almacenan fuera del Gran Ducado de Luxemburgo.

## **4 ÓRDENES PERMANENTES**

### **4.1 Descripción del servicio**

Una orden permanente es una operación de pago iniciada por el pagador con la intención de cargar regularmente en su cuenta de pago un importe prefijado.

### **4.2 Aprobación de la ejecución de una orden permanente**

Una orden permanente se considerará autorizada por el Cliente al constar la firma manuscrita o electrónica de este en la instrucción correspondiente.

#### **4.3 Período de ejecución**

La orden permanente se ejecutará en la fecha de ejecución que especifique el Cliente, con sujeción a que la fecha que se especifique sea un día hábil para la banca. En su defecto, la orden permanente se ejecutará el siguiente día hábil para la banca.

#### **4.4 Cierre de cuenta**

En caso de cierre de la cuenta, el Banco cancelará todas las órdenes permanentes de la cuenta.

### **5 REINTEGROS EN EFECTIVO**

#### **5.1 Descripción del servicio**

El reintegro en efectivo es un servicio de pago iniciado por el pagador, en el que se anota un adeudo en su cuenta de pago por el reintegro en efectivo.

El reintegro en efectivo puede realizarse en una sucursal o mediante un instrumento de pago en un cajero automático o en un terminal de punto de venta.

El Cliente que desee retirar de su cuenta corriente o de ahorro en una fecha determinada un importe superior a diez mil (10.000) EUR deberá comunicarlo a los servicios del Banco de acuerdo con el artículo B.1.3. de las presentes Condiciones Generales para que la solicitud se garantice.

El Cliente y el Banco acuerdan que, en caso de solicitud de retirada de un importe superior a diez mil (10.000) euros en efectivo, el Banco sólo podrá cumplir la obligación de reembolso mediante la entrega de un cheque cruzado o mediante transferencia bancaria a un país con una normativa contra el blanqueo de capitales equivalente a la del Gran Ducado de Luxemburgo. El Cliente acepta que su solicitud de reintegro sólo se puede ejecutar de conformidad con las condiciones anteriores.

#### **5.2 Aprobación para la ejecución de una operación de reintegro en efectivo**

Un reintegro en efectivo se considerará autorizado por el Cliente al constar la firma manuscrita o electrónica de este en la instrucción correspondiente.

#### **5.3 Cancelación**

Una transacción de reintegro en efectivo, una vez aprobada por el Cliente, es irrevocable.

#### **5.4 Período de ejecución**

Sin perjuicio de las disposiciones que anteceden, el importe en efectivo se pone a disposición del pagador una vez que

se haya recibido la instrucción de reintegro en efectivo según se define en el artículo 5.1 de la presente Sección.

### **6. INGRESO EN EFECTIVO**

#### **6.1 Descripción del servicio**

El ingreso en efectivo es un servicio de pago iniciado por el pagador que consiste en ingresar efectivo en una cuenta de pago a cambio de recibir el abono correspondiente en la cuenta de pago designada por el pagador.

El servicio de ingreso en efectivo puede realizarse en una sucursal o en un cajero automático del Banco disponible en ciertas sucursales del Banco, o, en el caso de un acuerdo recíproco específico, utilizando una caja fuerte nocturna o una empresa de vigilancia y seguridad.

Utilizando el código PIN de la tarjeta, el titular principal, y/o la persona en posesión de la tarjeta, puede ingresar billetes en euros en la(s) cuenta(s) vinculada(s) a la tarjeta. Los billetes no pueden estar doblados, grapados ni unidos con clips, y tampoco pueden estar arrugados. En cada ingreso solo se puede depositar un número determinado de billetes. Sin embargo, pueden hacerse diversos ingresos.

El Banco puede oponerse al ingreso de cantidades en efectivo importantes por los riesgos operativos asociados y/o por sus obligaciones legales de lucha contra el blanqueo de capitales. Estos límites se muestran en los cajeros automáticos y/o se indican en la información sobre los cargos bancarios vigentes.

En el proceso de ingreso en efectivo en un cajero automático, se solicitará al Cliente que confirme el importe ingresado según el recuento de la máquina. Si el Cliente discrepa de la cantidad, únicamente la cantidad confirmada por el Cliente al hacer el ingreso en el cajero automático será vinculante para las partes.

#### **6.2 Aprobación para la ejecución de una operación de ingreso en efectivo**

Una operación de ingreso en efectivo se considerará autorizada por el Cliente al constar la firma manuscrita o electrónica de este en la instrucción correspondiente.

#### **6.3 Cancelación**

Una vez aprobada por el Cliente, la operación de ingreso en efectivo es irrevocable.

#### **6.4 Momento de recepción**

Las remesas realizadas a través de una caja fuerte nocturna se recogen de la caja fuerte nocturna todos los días hábiles para la banca a la hora límite establecida en la tarifa vigente del Banco. Las remesas que se encuentran en la caja fuerte nocturna en el momento de la recogida se consideran recibidas por el Banco en el día de la recogida.

Las remesas realizadas a través de una empresa de seguridad que actúa en nombre del Banco se consideran recibidas por el Banco el día en que la empresa de seguridad las recoge.

Este artículo se entiende sin perjuicio del artículo C.1.6 de las presentes Condiciones Generales de Contratación.

### **6.5 Período de ejecución**

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo C.1.9 de las presentes Condiciones Generales de Contratación, las remesas recibidas o que se consideren recibidas por el Banco se transfieren y se ponen a disposición en la cuenta de pago designada por el pagador:

- a) el día de la recepción de los fondos (D)
  - si la divisa de pago y la divisa de la cuenta son la misma, para un Cliente minorista;
- b) a más tardar el siguiente día hábil (D+1)
  - en el caso del pago en la misma divisa que la cuenta de pago de un no consumidor;
  - en caso de pago en una divisa distinta de la de la cuenta de pago, para los pagos en efectivo en euros en una cuenta en divisa del EEE.
- c) a más tardar el segundo día hábil (D+2)
  - en caso de pago en una divisa distinta de la divisa de la cuenta de pago, para los pagos en efectivo en euros en una cuenta en divisa ajena al EEE.

### **7 TARJETAS VISA**

El Banco podrá emitir tarjetas "Visa" que se regirán por las disposiciones establecidas en los formularios de solicitud de la tarjeta, las normas que operan en el marco de los sistemas de Visa Internacional y las Condiciones Generales de Contratación aplicables a las tarjetas Visa a aquellos de sus Clientes, o representantes de sus Clientes, que soliciten dichas tarjetas. El formulario "Información normalizada europea sobre el crédito al consumo en relación con los descubiertos" (el "Formulario Europeo") se enviará con tiempo suficiente antes de que el Cliente firme las Condiciones Generales de Contratación de la tarjeta VISA antedichas.

### **8 ACCESO A INTERNET DEL BANCO Y ACCESO MÓVIL AL SITIO WEB**

8.1 Mediante un acuerdo especial, el Banco pone a disposición de sus Clientes un servicio de banca en línea accesible a través de la sección de **su sitio web dedicada exclusivamente a las consultas** (sin operaciones y/o servicios operativos). Dicho servicio se rige por las Condiciones Generales de Venta por Internet y Venta a Distancia del Banco, o por las Condiciones Generales de Contratación relativas a los Servicios Pro de Banca Electrónica, que describen los servicios electrónicos destinados a los clientes profesionales de los servicios de banca en línea prestados por el Banco. Las disposiciones de la presente sección relativas a las operaciones transaccionales aún no son aplicables. El Banco informará a su Cliente a su debido tiempo, de conformidad con el

artículo 5 de las CGC, en caso de que este servicio esté disponible en el futuro.

8.2 El acceso móvil al Sitio Web lo proporciona el Banco a través de sus sistemas informáticos (especialmente su software y servidores) y está destinado al uso por Clientes que utilicen sistemas informáticos compatibles con Apple, Android, BlackBerry o Windows Phone, o cualquier otro sistema elegido posteriormente por el Banco y que permita al Cliente acceder a la sección de operaciones del Sitio Web del Banco.

8.3 Cuando uno de los titulares conjuntos de una cuenta conjunta se suscriba a este servicio con el consentimiento escrito de todos los demás titulares, se acuerda explícitamente que este consentimiento también significará la aceptación por los demás cotitulares de que el primer cotitular podrá, individual e independientemente de los demás: poseer todos los fondos y activos; llevar a cabo todas las acciones relacionadas con los contratos de gestión o de préstamo o de crédito; establecer todos los derechos de retención, y retirar todos los fondos y activos mediante la emisión de instrucciones a través de su acceso a Internet o suscribirse a todos los productos y/o servicios ofrecidos a través de este canal. Recae en este titular conjunto la obligación de informar a los otros titulares conjuntos sobre tales acciones. Cada titular conjunto se compromete a eximir al Banco de toda responsabilidad por los daños que se deriven de su responsabilidad en caso de que no se informe a los demás titulares conjuntos o no se obtenga su autorización. En lo que se refiere a las transacciones realizadas mediante Acceso a Internet, toda la correspondencia e información remitida a uno de los titulares conjuntos de las cuentas solidarias se considerará remitida a todos los titulares conjuntos.

### **9. ACCESO DE PROVEEDORES DE SERVICIOS DE PAGO DE TERCEROS ("TPP" o "PSP de terceros")**

9.1 Con el consentimiento explícito del Cliente, el Banco está obligado a poner las Cuentas de Pago en Línea de este último a disposición de los PSP de terceros.

9.2 Existen dos categorías de PSP de terceros: los PSP de tipo AISP, que ofrecen un servicio de información de cuentas, y los PSP de tipo PISP, que permiten iniciar pagos.

9.3 El Banco pasará a formar parte del programa de grupo implementando una solución PSD2 del Grupo. La plataforma proporciona una biblioteca común de API para TPP que permite a los Clientes Bancarios recuperar la Información de la Cuenta, Iniciar Pagos y Confirmar la Disponibilidad de Fondos ("Servicios PSD2"). Los TPP se conectarán a la Solución PSD2 de Grupo, desde la cual los Clientes del Banco tendrán acceso a los Servicios PSD2.

9.4 El PSP de terceros transmitirá las órdenes de pago al Banco y/o pondrá a disposición la información del PSP de terceros, siempre y cuando:

- El uso del canal Group para estos servicios haya sido aceptado por este.
- Se haya efectuado una operación de pago de conformidad con los requisitos e instrucciones del Banco.
- El titular de la cuenta haya autorizado al Cliente y/o Usuario a agregar la(s) cuenta(s) de los titulares de cuentas mantenidas con un PSP de terceros al canal Group que tiene dichas cuentas, transfiera las operaciones de pago y/o reciba la información sobre dichas cuentas.
- y el titular de la cuenta haya autorizado al PSP de terceros en el que se mantiene la cuenta a ejecutar las operaciones de pago transmitidas por el Banco y haya enviado la información relativa a la cuenta mantenida en el Banco.

El Cliente reconoce y acepta expresamente que el Banco puede contar con el hecho de que todas las autorizaciones estipuladas en esta cláusula están en vigor y son efectivas hasta que el Banco haya recibido una notificación por escrito de lo contrario.

El Cliente autoriza al Banco a enviar una operación de pago introduciendo en ella su firma electrónica y/o cualquier otro medio de autorización y presentándola o rellenando el formulario de inicio de la operación de pago.

A menos que se indique lo contrario en los documentos relativos a los Servicios, el Banco transmitirá una operación de pago al PSP de terceros en cuanto la reciba. Si la operación de pago no se recibe en un día hábil para la banca o se recibe después de la hora límite, se considera que la operación de pago se ha recibido el día hábil para la banca siguiente.

El Banco sólo será responsable de la transmisión de la operación de pago al PSP de terceros. No es responsable de la conformidad de la operación de pago enviada con los formatos estándar especificados por el PSP de terceros. La ejecución de los pagos enviados estará sujeta a los términos del PSP de terceros, sin que el Banco sea responsable de la ejecución de las presentes instrucciones ni de las acciones u omisiones de dicho PSP de terceros.

A menos que se indique lo contrario en los documentos relativos a los Servicios, el Banco no puede cancelar una operación bancaria que deba enviarla el propio Banco. La cancelación de una operación de pago sólo es posible directamente con el PSP de terceros responsable de la ejecución de una operación de pago y sujeto a sus términos.

Los clientes tienen derecho a recurrir a los servicios propuestos por TTP o Proveedores de Servicios PSP de Terceros para iniciar los pagos, siempre y cuando estos TPP o PSP de Terceros cuenten con la aprobación de las autoridades competentes designadas para otorgar la aprobación.

Salvo mandato legal imperativo, el Banco se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de acceso y/o cualquier operación de pago iniciada por el Cliente y/o cualquier Usuario que utilice servicios de información sobre

cuentas (AISP) y/o iniciación de pagos (PISP) propuestos por TTP o PSP de terceros en los siguientes casos:

- si el Cliente no ha consentido explícitamente que se acceda a sus datos personales;
- si el Cliente no ha consentido que se ejecute una operación de pago o una serie de operaciones de pago (en la forma acordada entre el pagador y el Proveedor de Servicios de Pago);
- por motivos razonables de seguridad; o
- mientras la TPP o la PSP de terceros no haya obtenido la aprobación de las autoridades de vigilancia competentes como Proveedor de Servicios de Pago.

Los datos de identificación/autenticación del Cliente para su acceso a Internet son de carácter estrictamente personal e intransferible. Lo mismo se aplica al acceso de PSP de terceros.

Por lo tanto, el Cliente está obligado a adoptar todas las medidas necesarias para preservar la seguridad y confidencialidad de sus datos de identificación y asume todos los riesgos y pérdidas relacionados con la transferencia de dichos datos de identificación a cualquier tercero que él autorice.

Corresponde al Cliente (i) revelar sus identificadores al AISP o al PISP para poder recibir sus servicios. El Cliente debe asegurarse de que, al utilizar estos identificadores, los AIPS o PISP cumplan con las disposiciones de esta sección y Condiciones Generales de Contratación - Internet y venta a distancia. Debe (ii) elegir su contraseña y (iii) proteger sus identificadores personales contra cualquier error o imprudencia.

El Banco se reserva el derecho de bloquear o restringir el acceso a los servicios de Internet del Banco en caso de sospecha de acceso no autorizado o fraudulento a las cuentas de pago del Cliente por parte de un AIPS o un PISP o en caso de inicio fraudulento de una orden de pago por parte de un PISP. El Banco puede bloquear una operación específica iniciada por el Cliente utilizando una herramienta de conexión o la propia herramienta de acceso. El Banco notificará el bloqueo de los servicios de Internet o de la herramienta de conexión al Cliente por cualquier medio que considere apropiado. Si es posible, el Banco notificará al Cliente antes de bloquear la operación y a más tardar inmediatamente después; a menos que por cualquier razón, en particular por motivos de seguridad, proporcionar esta información no sea aceptable o la ley lo prohíba. Con el fin de obtener el desbloqueo del funcionamiento de los servicios de Internet, de los identificadores personales o de las herramientas de conexión bloqueadas, el Cliente presentará su solicitud al Banco de conformidad con la legislación luxemburguesa. Si el bloqueo está justificado por razones relacionadas con un AISP o un PISP, el acceso a las cuentas de pago del Cliente será liberado por el propio Banco si se resuelven las razones que justifican la denegación de acceso. El Banco no será responsable de ningún perjuicio que pueda derivarse de un bloqueo y/o de una posible falta de información relativa a dicho bloqueo,

salvo en el caso de mala conducta intencionada o negligencia grave por parte del Banco.

#### **10 RENUNCIA AL DERECHO DE PROTESTO**

Salvo que medie petición expresa del Cliente, el Banco y sus corresponsales no están obligados a proceder a protestos en caso de no aceptación o impago, ni a dar aviso a este respecto, ni a observar los plazos legales al respecto en relación con los valores mobiliarios que poseen, en su calidad de propietario, beneficiario, tenedor o apoderado del cobro. No obstante, si el Banco realiza tales trámites, lo hará sin aceptar responsabilidad alguna.