

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

El documento que va a leer a continuación es un contrato con BBVA, que regula la posibilidad de operar, contratar y comunicarse con el Banco a través de diferentes vías o canales.

**Tómese su tiempo y léalo atentamente. Asegúrese de que ha comprendido el contenido del contrato. Su firma significa que está conforme con el mismo.**

Si tiene alguna duda, pregunte antes de firmar. Si no recibe respuesta que le satisfaga, pregunte de nuevo.

### CUADRO DE INTERVINIENTES

#### PREVIO.- ¿QUIÉNES FIRMAN ESTE CONTRATO?

##### 1. ¿QUÉ ES EL CONTRATO MULTICANAL?

##### 2. ¿QUÉ LE PERMITE HACER EL CONTRATO MULTICANAL?

##### 3. ¿QUÉ CANALES TIENE BBVA?

3.1. Canales disponibles.

3.2. Acceso a los Canales a distancia. Contraseñas.

3.3. Funcionalidades disponibles.

3.3.1 Restricciones de funcionalidades en función del tipo de intervención

##### 4. ¿QUÉ CONTRASEÑAS DEBE ESTABLECER USTED? ¿CÓMO PUEDE FIRMAR LAS OPERACIONES Y CONTRATOS?

4.1. Contraseñas.

4.2. Tipos de firma. Firma de operaciones y contratos.

4.3. Procedimiento de Firma diferida.

4.4 Tipos de firma para Menores.

##### 5. ¿POR QUÉ NECESITA EL BANCO SU CORREO ELECTRÓNICO, NÚMERO DE TELÉFONO MÓVIL Y DIRECCIÓN POSTAL?

##### 6. ¿PUEDE EL BANCO LIMITAR O BLOQUEAR EL USO DE LOS CANALES A DISTANCIA O NEGARSE A EJECUTAR ALGUNA INSTRUCCIÓN U OPERACIÓN?

##### 7. ¿EL BANCO GUARDA UN REGISTRO DE LAS ÓRDENES Y OPERACIONES REALIZADAS POR LOS CANALES Y LOS DOCUMENTOS CORRESPONDIENTES?

##### 8. ¿QUÉ OBLIGACIONES ASUME USTED PARA PROTEGER LA SEGURIDAD DE SUS OPERACIONES EN LOS CANALES A DISTANCIA?

##### 9. ¿EN QUÉ CASOS RESPONDE EL BANCO POR EL USO DE LOS CANALES?

##### 10. ¿CÓMO SE VA A COMUNICAR EL BANCO CON USTED Y VICEVERSA?

##### 11. ¿DEBE USTED MANTENER ACTUALIZADOS LOS DATOS?

##### 12. ¿QUÉ DURACIÓN TIENE EL CONTRATO MULTICANAL?

##### 13. ¿CÓMO PUEDE USTED DESISTIR DE ESTE CONTRATO MULTICANAL?

**14. ¿EL BANCO PUEDE MODIFICAR LAS CONDICIONES DE ESTE CONTRATO MULTICANAL?**

**15. ¿BBVA PUEDE CEDER A UN TERCERO SU POSICIÓN JURÍDICA EN ESTE CONTRATO MULTICANAL?**

**16. ¿FIRMAR ESTE CONTRATO CONLLEVA COMISIONES, GASTOS O IMPUESTOS?**

**17. ¿EN QUÉ IDIOMA SE COMUNICARÁN LAS PARTES?**

**18. ¿QUÉ LEGISLACIÓN SE APLICA A ESTE CONTRATO MULTICANAL?  
¿CUÁLES SON LOS TRIBUNALES COMPETENTES?**

**18.1. Legislación aplicable.**

**18.2. Tribunales competentes.**

**19. ¿CÓMO PUEDE USTED PRESENTAR UNA QUEJA O RECLAMACIÓN AL BANCO?**

**20. CIRCUNSTANCIAS EXTRAORDINARIAS**

## Cuadro de Intervinientes

---

### EL BANCO:

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA,S.A.  
NIF: A-48265169  
Domicilio social: Plaza de San Nicolás número 4, Bilbao.

### EL CLIENTE:

Nombre y apellidos:  
NIF:  
Domicilio:  
Teléfono:  
E-mail:

### SU REPRESENTANTE/S

Nombre y apellidos:  
NIF:  
Domicilio:  
Teléfono:  
E-mail:

## Previo. ¿Quiénes firman este Contrato?

---

Por una parte, **Usted**, ya sea como **Titular** de un producto (personalmente o a través de representantes), como **Garante** o como **Autorizado**.

Por otra parte, **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA**, S.A. (en adelante, “**BBVA**” o el “**Banco**”), entidad de crédito con NIF A-48265169, y domicilio social en Plaza de San Nicolás número 4, Bilbao, y en el Registro de Bancos (registro administrativo especial a cargo del Banco de España) al número 0182. BBVA está inscrita en el Registro Mercantil de Vizcaya, Tomo 2.083, Folio 1, Hoja BI-17-A, inscripción primera.

La actividad de BBVA está supervisada por el Banco de España (C/ Alcalá, 48 - 28014 Madrid) y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (C/ Edison, 4 - 28006 Madrid).

**Página Web:** [www.bbva.es](http://www.bbva.es).

## 1. ¿Qué es el Contrato Multicanal?

---

Este contrato, llamado “**Contrato Multicanal**” o simplemente “**Contrato**”, establece las condiciones generales que regulan el **funcionamiento y uso de los canales** (definidos más adelante) que el Banco le ofrece a Usted como cliente **para realizar su operativa y contratación bancaria y/o financiera**, así como los **derechos y obligaciones** que se derivan de dicho uso tanto para Usted como para BBVA.

El Contrato Multicanal, por tanto, es un marco general que aplica a la contratación y operativa sobre cualquier producto y/o servicio de BBVA o de terceros que comercialice BBVA. Ahora bien, las condiciones concretas de cada producto o servicio serán las especificadas en sus respectivos contratos que Usted firme con el Banco.

En caso de discrepancia entre este Contrato Multicanal y el de un producto o servicio contratado se aplicará este último y, en particular, las cláusulas específicamente previstas para el uso del canal por el que se haya contratado.

**La firma de este Contrato no le obliga a Usted a utilizar los canales regulados en el mismo.**

## 2. ¿Qué le permite hacer el Contrato Multicanal?

---

### 2.1. EL CONTRATO MULTICANAL LE PERMITE:

(a) la contratación de productos o servicios bancarios y/o financieros propios de BBVA o que sean de otras entidades y se comercialicen a través de las oficinas y el resto de canales de BBVA, citados más adelante,

(b) ver la información sobre posición, movimientos, extractos, o productos ya

contratados, por ejemplo en [www.bbva.es](http://www.bbva.es), App BBVA, o

**(c) la realización de operativa tal como transferencias, traspasos, pagos de recibos, etc, en los diferentes canales que BBVA pone a su disposición.**

Además de para los productos o servicios bancarios y/o financieros propios de BBVA, el Contrato Multicanal le da acceso a la operativa de simulación, contratación y gestión de productos o servicios de otras entidades comercializados a través de los canales de BBVA; por ejemplo, contratos de seguros, fondos de inversión o planes de pensiones.

Todos esos productos, sean de BBVA o de terceros, se ofertan a través de los canales de BBVA que se nombran en la cláusula siguiente: “3. ¿Qué canales tiene BBVA?”

Así pues, Usted podrá ver en su área privada de [www.bbva.es](http://www.bbva.es) o de la app BBVA, de una manera global, el detalle tanto de los productos propios de BBVA como los de terceras entidades (por ejemplo, los seguros o fondos de inversión) que haya contratado a través de los canales de BBVA, así como realizar operaciones sobre todos ellos.

**2.2. Las cláusulas de este contrato son por tanto aplicables tanto para la operativa de BBVA como para la operativa con otras entidades cuyos productos se ofertan a través de los canales, y en particular, a título enunciativo, lo relativo a los credenciales de acceso, a la firma de las operaciones y a las comunicaciones que el Banco le envíe a usted sobre los productos contratados.**

## **3. ¿Qué canales tiene BBVA?**

---

### **3.1. CANALES DISPONIBLES.**

Usted podrá relacionarse e interactuar con el Banco, consultar sus saldos y productos y realizar sus operaciones o contratar productos y/o servicios financieros, entre otra operativa, a través de las distintas vías de relación o canales (“**Canales**”) que BBVA pone a su disposición, en cada momento. Le recordamos los Canales disponibles hoy:

- | [www.bbva.es](http://www.bbva.es);
- | App BBVA (dispositivos móviles);
- | Cajeros automáticos BBVA;
- | Canales Telefónicos (incluido Línea BBVA, Gestores, etc);

Todos los anteriores, en conjunto, son los “**Canales a distancia**”.

- | Cualquier Oficina de BBVA;
- | o cualquier otro que en el futuro BBVA pueda desarrollar.

### **3.2. ACCESO A LOS CANALES A DISTANCIA. CONTRASEÑAS.**

Usted podrá acceder a los Canales a distancia con las credenciales establecidas en cada momento para cada Canal a distancia (“**las Contraseñas**”). Éstas podrán ser, entre otros métodos:

- código de usuario y contraseña;
- si su dispositivo lo permite (teléfono, tableta, ordenador, entre otros) y Usted ha consentido su uso, un dato biométrico (como la huella dactilar, la voz o el reconocimiento facial, por ejemplo);
- la tarjeta de débito o crédito, marcando los datos numéricos de la tarjeta;
- el DNI o DNle;

### 3.3. FUNCIONALIDADES DISPONIBLES.

Usted podrá realizar la operativa y contratación que estén disponibles en cada Canal. De manera general, todos los Canales le permiten (i) **consultas**: ver la información general y particular de sus posiciones, (ii) **transacciones**: hacer operaciones y enviar órdenes y (iii) **contratar productos y servicios**.

Algunas funcionalidades en los Canales a distancia pueden no ser totalmente operativas por razón de las características de los dispositivos y/o por la imposibilidad física o práctica de poder llevar a cabo a través de los mismos determinados trámites o requisitos establecidos con carácter previo por la normativa aplicable. En la medida que la tecnología lo permita BBVA le informará de dichas limitaciones en el momento de acceso al Canal a distancia o cuando Usted vaya a usar la funcionalidad en cuestión.

#### 3.3.1. Restricciones de funcionalidades en función del tipo de intervención:

las funcionalidades disponibles podrán estar limitadas según lo previsto en este apartado. Así, en caso de que Usted:

- **sea persona con discapacidad o menor de edad no emancipado (“Menor”)**, el alcance de sus facultades, los permisos para operar por los Canales disponibles y las operaciones concretas que puedan realizar dependerán de las limitaciones que establezca el representante legal para el Menor y del régimen de medidas acordado en cada caso concreto para la persona con discapacidad.
- **sea autorizado** en un producto, podrá usar los Canales a Distancia para (i) firmar los contratos en que intervenga como autorizado y (ii) realizar, exclusivamente, la operativa que le permita el Titular en los distintos contratos o documentos firmados por éste con BBVA.
- **sea garante** en algún producto, lo único que podrá hacer en los Canales a Distancia como garante es firmar los contratos de las operaciones que garantice. No podrá realizar consultas o transacciones en su condición de garante.

## 4. ¿Qué contraseñas debe establecer Usted? ¿Cómo puede firmar las operaciones y contratos?

---

### 4.1. CONTRASEÑAS.

Las Contraseñas que Usted elija podrán servir, además de como medida de seguridad para el acceso al Canal, como firma para contratar con el Banco, sin perjuicio de que para ciertas operaciones o contrataciones se exija un tipo de firma de los descritos en el siguiente apartado. En determinados Canales, y siempre que técnicamente sea posible, el Banco podrá ofrecer la utilización de las mismas Contraseñas ya convenidas para otros Canales, tanto para el acceso como para firmar o autorizar las operaciones o contratos.

Las Contraseñas podrán ser utilizadas para la consulta o contratación de los productos y servicios del Banco o de otras entidades que se ofrecen a través de los Canales, de acuerdo con lo explicado en la cláusula “2. ¿Qué le permite hacer el Contrato Multicanal?”

### 4.2. TIPOS DE FIRMA. FIRMA DE OPERACIONES Y CONTRATOS.

#### 4.2.1. Los tipos de firma que el Banco permite actualmente son éstos:

- firma manuscrita.
- firma electrónica.
- firma digital.
- firma biométrica.

Ã Firma manuscrita : es la firma escrita de puño y letra.

Ã Firma electrónica : es la firma mediante datos en formato electrónico que utiliza el firmante para firmar (por ejemplo, las Contraseñas) y que puede variar en función del Canal o la operación.

Para la firma de ciertas operaciones el Banco podrá enviarle un código de un solo uso adicional a la contraseña o la clave habitual (entre otros, One Time Password -OTP-, código numérico remitido por SMS o mensaje PUSH), como mecanismo de doble autenticación para reforzar la seguridad de esas operaciones.

Siempre que el Banco las tenga disponibles, se podrán habilitar otras formas de firma electrónica vinculadas de forma única a su firmante (por ejemplo, DNle o certificado FNMT).

Ã Firma digitalizada : es la firma hecha sobre una tableta que digitaliza la escritura. La firma digital es un tipo de firma electrónica.

Ã Firma biométrica : es cualquier firma de un documento electrónico en el que la

identidad del firmante queda asociada al mismo mediante la captura de sus datos biométricos, que pueden ser de muchos tipos: datos biométricos de la firma (trazo, grafía, etc.), iris, huella vocal (reconocimiento de voz), huella dactilar, etc.

**4.2.2.. Usted podrá usar una u otra firma dependiendo de cada Canal, de la tecnología disponible en cada momento y de lo que tenga pactado con el Banco.**

**4.2.3. Las partes pactan que las firmas electrónica, digitalizada y biométrica tienen el mismo valor que la firma manuscrita y, por tanto, se reconocen como medios válidos para firmar y consentir las operaciones y contratos.**

**4.2.4.** El Banco podrá no ejecutar la operación solicitada en caso de uso incorrecto de los métodos de firma o dudas razonables sobre la identidad real de quién firma o sobre el mecanismo empleado para la firma.

### **4.3. PROCEDIMIENTO DE FIRMA DIFERIDA:**

Es un procedimiento que le permite aplazar la firma del contrato o la operación a un momento posterior. Así, si su contrato permite este procedimiento de firma, Usted podrá firmar el contrato o la operación dentro del plazo permitido para ello (esto es, no tiene por qué ser al instante) en un Canal a distancia o, incluso, en la oficina de BBVA mediante un dispositivo electrónico, usando cualquiera de las firmas descritas en el apartado anterior.

Cuando Usted opte por el procedimiento de firma diferida, BBVA le comunicará la tarea de firma mediante correo electrónico, notificación PUSH o equivalente, para que firme en los Canales que ponga a su disposición (a través de su área privada de la web o de la app BBVA o en una oficina mediante firma digital en tableta u otro dispositivo electrónico equivalente) en el plazo que se indique en la comunicación de la tarea de firma. Si el documento no se firma en el plazo indicado, la tarea de firma caducará y el Banco le informará.

**4.3.1. Firma diferida por varios intervinientes:** en caso de que la operación o el contrato deban firmarlo varios intervinientes, el primer titular dará al Banco los datos de identificación del resto y el Banco comunicará la tarea de firma a ellos. En estos casos:

- si el documento hace referencia a varios titulares, se entenderá firmado por todos en la fecha y hora en la que el último de ellos lo firme; el Banco comunicará este hecho a todos los titulares sólo en el caso de que se haya cumplido la firma de todos dentro del plazo comunicado.
- en caso de que alguno de los titulares no firme en el plazo indicado, la tarea de firma caducará, teniéndose por no hecha la contratación u operación para ninguno de los titulares, y BBVA comunicará esta caducidad a cada uno de los que no hayan firmado en plazo.

#### 4.4. TIPOS DE FIRMA PARA MENORES.

Los menores de edad no emancipados (“**Menores**”), por sí mismos, no podrán firmar operaciones o contratos, salvo en los casos excepcionales permitidos. Así, la contratación para los Menores la hará su representante legal, quien podrá utilizar los distintos tipos de firma disponibles indicados en este Contrato.

**Funcionalidades permitidas al Menor: el Menor tiene restringidas las operaciones y funcionalidades (sólo puede realizar determinada operativa a través de la app BBVA adaptada para menores o el cajero automático) y sólo podrá operar o usar éstas si previamente lo autoriza su representante legal. En esos casos, el Menor sólo tendrá habilitada la firma electrónica -la firma biométrica no está disponible para Menores.**

Específicamente para la app BBVA, el representante creará las claves de acceso para el Menor y, una vez creadas, el Menor podrá cambiarlas o recuperarlas, bien desde la app BBVA adaptada para Menores o bien en cajeros y oficinas de BBVA, y sólo podrá usar las funcionalidades que su representante haya autorizado.

#### 5. ¿Por qué necesita el Banco su correo electrónico, número de teléfono móvil y dirección postal?

---

Para poder contratar el Contrato Multicanal y cualquiera de los productos o servicios ofrecidos a través de los Canales es imprescindible que Usted facilite a BBVA su **dirección de correo electrónico, su número de teléfono móvil y su dirección postal**, a fin de que el Banco pueda comunicarse con Usted, enviarle información de sus operaciones y tramitar las contrataciones que solicite.

El correo electrónico y el número de teléfono móvil que Usted proporcione al Banco deberán validarse, es decir, el Banco deberá comprobar que son vías de contacto válidas con Usted. Usted podrá validarlos siguiendo los pasos que le indique el Banco en el propio proceso.

Usted tendrá que mantener actualizados su dirección de correo electrónico, número de teléfono móvil y su dirección postal indicados al Banco, conforme a lo previsto en la cláusula “11. *¿Debe Usted mantener actualizados los datos?*”. Por tanto, deberá comunicar al Banco cualquier cambio de dichos datos. En tanto no comunique el cambio, cualquier comunicación que el Banco envíe a las direcciones o números de contacto informados inicialmente será válida.

Además, en caso de cambio de correo electrónico o número de teléfono móvil validado previamente Usted deberá validar la nueva dirección de correo o número de móvil a través de los Canales habilitados para ello en cada momento (por ejemplo, la App BBVA, la Oficina o el Cajero Automático).

## 6. ¿Puede el Banco limitar o bloquear el uso de los Canales a distancia o negarse a ejecutar alguna instrucción u operación?

---

Con la finalidad de reforzar la seguridad de las operaciones en Canales y prevenir el fraude, BBVA podrá tomar medidas como:

- Bloqueo del acceso o uso de los Canales a distancia: el Banco, por motivos de seguridad o sospecha de utilización fraudulenta de los Canales a distancia, podrá bloquear los accesos al mismo, desactivar las Contraseñas o limitar o restringir las funcionalidades y operaciones permitidas. El Banco se obliga a informar de dichas restricciones, salvo que dicha comunicación fuese contraria a la normativa vigente o resulte comprometida por razones de seguridad objetivamente justificadas.

Asimismo, en caso de producirse varios errores consecutivos en la introducción de las Contraseñas, el Banco podrá proceder a su bloqueo de forma automática y sin previo aviso, hasta cerciorarse de la identidad de quien ha hecho esos intentos a fin de saber si es Usted o un tercero y de si se trata de un error u otro motivo.

- Verificación por el Banco: el Banco, con carácter previo a la ejecución de una orden o instrucción, verificará si la misma cumple los requisitos establecidos por la ley o los requisitos técnicos y operativos exigidos por el Banco. Si no se cumplen, el Banco no ejecutará la orden o instrucción.

## 7. ¿El Banco guarda un registro de las órdenes y operaciones realizadas por los Canales y los documentos correspondientes?

---

**7.1.** El Banco mantendrá un registro informático o electrónico o por cualquier otro medio de todas las órdenes y operaciones que se ejecuten a través de los Canales a distancia de conformidad con lo previsto en este Contrato Multicanal. En particular, el Banco podrá grabar, registrar y almacenar las conversaciones generadas con Usted por la utilización de [www.bbva.es](http://www.bbva.es) o la app BBVA y Canales Telefónicos (entre otros, conversaciones por teléfono, chat o correos electrónicos)

**7.2.** Los registros de las citadas grabaciones, junto con los documentos precontractuales o contractuales firmados por Usted y el Banco por cada orden u operación, si los hay, constituyen el soporte documental de la relación contractual entre Usted y el Banco.

**7.3.** Las operaciones realizadas por cualquiera de los Canales y firmadas conforme a lo previsto en este Contrato Multicanal se considerarán válidas, realizadas por Usted y producirán plenos efectos jurídicos.

**7.4.** Las grabaciones y registros que mantenga el Banco de sus operaciones, órdenes o consultas podrán emplearse como medio de prueba en caso de reclamación judicial o extrajudicial.

**7.5.** El Banco pondrá a su disposición la información precontractual y contractual en soporte duradero por medios telemáticos, de manera que Usted pueda almacenarla y recuperarla, así como consultarla o reproducirla tal cual, sin cambios (por ejemplo, en formato pdf como adjuntos a un correo electrónico o dentro del área privada de bbva.es o la app BBVA) o en papel. Sin perjuicio de lo anterior, Usted tiene derecho a solicitar expresamente al Banco en cualquier momento el envío de la mencionada información en papel.

**7.6** Para aquellas contrataciones que Usted solicite al Banco a través de dispositivos o terminales en los que, por sus dimensiones o característica no sea posible la transmisión íntegra de las condiciones contractuales y demás información previa obligatoria, el Banco podrá poner éstas (es decir, las condiciones e información previa exigidas por la ley) a su disposición a través de: (i) cualquiera de los otros Canales; o bien (ii) a través de correo electrónico. Todo ello sin perjuicio del derecho que Usted tiene a desistir de lo contratado en el plazo de 14 días -o 30 días en el caso de los productos de seguros-.

## 8. ¿Qué obligaciones asume Usted para proteger la seguridad de sus operaciones en los Canales a Distancia?

**8.1.** En la medida en que este Contrato le permite usar los Canales a Distancia y, entre otras operaciones, realizar pagos a través de Internet, Usted debe proteger todos los elementos de seguridad que le identifiquen, a fin de preservar la seguridad de dichas operaciones y rebajar el riesgo de fraude. **Usted tiene la obligación de:**

- Ã no revelar ni facilitar sus elementos de seguridad identificativos (las Contraseñas, por ejemplo) a otras personas y a mantenerlos en lugar seguro. **Recuerde que las Contraseñas son personales e intransferibles.**
- Ã crear Contraseñas partiendo de combinaciones de números y letras, mayúsculas y minúsculas.
- Ã no facilitar información personal o financiera o acerca de sus Contraseñas en respuesta a un correo electrónico, SMS o llamada telefónica. **BBVA nunca le pedirá sus Contraseñas por correo electrónico o SMS.**
- Ã no utilizar nunca para realizar transacciones enlaces a [www.bbva.es](http://www.bbva.es) incorporados en un correo electrónico o en páginas “web” de terceros y, en su lugar, hacerlas siempre debidamente identificado desde un Canal de BBVA.
- Ã comunicar sin demora indebida al Banco en cuanto tenga conocimiento de ello la sospecha de que cualquiera de sus elementos de seguridad puede haber sido conocido por terceros no autorizados, casos tales como la pérdida, robo, falsificación o posible uso fraudulento o no autorizado de sus Contraseñas, al objeto de que el Banco pueda proceder al bloqueo y cancelación de las mismas. El

Banco le podrá exigir que presente denuncia previa y la aporte cuando reclame una operación como fraudulenta.

**Esa comunicación deberá efectuarse por los canales habilitados para ello (por ejemplo, Línea BBVA -tlf 900102801- o cualquier Oficina). Mientras no se realice esta comunicación, Usted soportará las pérdidas económicas por cualquier operación realizada con sus Contraseñas, quedando el Banco liberado de cualquier responsabilidad que pueda surgir como consecuencia de dichas operaciones.**

**8.2.** Además, teniendo en cuenta que Usted puede acceder y usar los Canales a Distancia a través de sus propios dispositivos, así como la necesidad de proteger la información contenida en ellos, es necesario que tome medidas razonables para evitar posibles usos fraudulentos. **Por ello, Usted se obliga a seguir las siguientes medidas de seguridad** en sus equipos informáticos:

- Ã Incorporar a su ordenador o dispositivo móvil las últimas actualizaciones de seguridad recomendadas por el fabricante.
- Ã Mantener actualizados el sistema operativo de tus dispositivos (ordenador, teléfono, tablet) y sus aplicaciones.
- Ã Operar con la última versión de la app de BBVA.
- Ã Descargar las aplicaciones exclusivamente desde las plataformas oficiales (por ejemplo, App Store, Play Store o App Gallery).
- Ã Proteger el ordenador o dispositivo móvil con un “software” antivirus convenientemente actualizado.
- Ã Mantener una copia de seguridad de la información contenida en el ordenador o dispositivo móvil, para recuperar la información en caso de pérdida accidental o daño intencional (ataque ransomware). Es recomendable realizar dos copias de seguridad en sitios diferentes y desconectadas del sistema.
- Ã No ejecutar ficheros o enlaces que le lleguen por correo o mensajería que resulten extraños o provengan de fuentes desconocidas. Para evitar cualquier duda, en el caso concreto de comunicaciones de terceros en las que éstos pretendan hacerse pasar por BBVA o actuar por cuenta de BBVA, BBVA le informa de que nunca le solicitará por correo electrónico ni la confirmación de sus Contraseñas ni la realización de actuación alguna que conlleve la elección de nuevas credenciales o contraseñas.
- Ã Es habitual en el cibercrimen que los delincuentes, haciéndose pasar por entidades financieras o por empresas que dicen trabajar por cuenta de éstas, realicen llamadas telefónicas, envíen correos electrónicos o mensajes sms en este sentido, amparándose en la necesidad de actualizar los datos del usuario, en la actualización de los aplicativos, la necesidad de cumplimiento de (falsas) exigencias legales, etc.
- Ã De ser el caso, Usted deberá ignorar esas llamadas o correos y comunicar a BBVA, tan pronto como le sea posible, que las ha recibido.
- Ã Cuando reciba una clave o contraseña, compruebe el texto que aparece en el mensaje y si no está realizando la operación que se indica en el mensaje no la

incluya ni la acepte.

Ã En caso de duda póngase en contacto con BBVA.

### **8.3. En caso de incumplir con esas obligaciones previstas en los apartados 8.1 y 8.2. Usted será responsable de la utilización indebida de los Canales a distancia y de los daños y perjuicios que pudiera sufrir a raíz de ello.**

**En especial, no proteger debidamente sus claves, Contraseñas y demás elementos de seguridad será una negligencia grave por su parte.**

## 9. ¿En qué casos responde el Banco por el uso de los Canales?

---

**9.1. El Banco responderá** del mal funcionamiento de los Canales o de la incorrecta prestación del servicio a través de ellos por causas que estén bajo su control o le sean imputables (por ejemplo, fallos técnicos en sus sistemas o defectos u omisiones en la información facilitada por el Banco relativa al funcionamiento de los Canales y la operativa a realizar a través de ellos).

En sentido contrario, **el Banco no responderá** de las posibles consecuencias que se deriven de las interrupciones en la disponibilidad de los Canales debidas a causas excepcionales e imprevisibles (caso fortuito o fuerza mayor).

Por ejemplo, entre otros supuestos que pueden darse, el Banco no será responsable de los daños y perjuicios que pudiera sufrir Usted o un tercero como consecuencia de acontecimientos bélicos revolucionarios o terroristas, guerras civiles, terremotos, inundaciones u otras catástrofes naturales, accidentes nucleares, situaciones graves de contaminación, huelgas, interrupciones, sobrecarga o mal funcionamiento generalizado del suministro eléctrico o las líneas telefónicas o telemáticas que produzcan la suspensión, cancelación o interrupción del servicio en los Canales.

**Tampoco responderá el Banco por causas que no estén bajo su control o no se le puedan imputar**. Por ejemplo, BBVA no será responsable de los daños y perjuicios de cualquier tipo causados por virus, gusanos, troyanos o cualquier otro elemento dañino en los equipos informáticos que Usted utilice.

## 10. ¿Cómo se va a comunicar el Banco con Usted y viceversa?

---

### **10.1. CANALES DE COMUNICACIÓN PARA NOTIFICACIONES RELACIONADAS CON EL CONTRATO MULTICANAL Y CONTRATOS DE PRODUCTOS Y /O SERVICIOS**

Ã **Usted y el Banco acuerdan que cualquier comunicación que BBVA deba mandarle relativa al Contrato Multicanal, así como de cualquier otro**

contrato de productos y/o servicios que Usted haya contratado, tanto propios de BBVA como de terceros que se comercializan en los Canales de BBVA (por ejemplo, seguros, fondos de inversión o planes de pensiones individuales), incluidas las de modificación de las condiciones contractuales, Usted la recibirá en formato digital en el buzón de su área privada de [www.bbva.es](http://www.bbva.es) o la App BBVA.

- Ã Sin embargo, si Usted deseara recibir estas comunicaciones por correo postal ordinario podrá solicitarlo a través de [bbva.es](http://bbva.es), app BBVA y en las oficinas, y el Banco procederá a su envío por vía postal. Este cambio tendrá efecto sin necesidad de trámites o instrucciones adicionales y se aplicará a las comunicaciones de todos los productos o servicios que tenga contratados. Usted podrá revocar esa elección en cualquier momento a través de los mismos Canales.
- Ã Sin perjuicio de todo lo anterior, el Banco siempre le mandará por correo postal todas aquellas comunicaciones que la normativa exija enviar por ese medio, así como todas aquellas para las que el Banco tenga establecido como necesario el envío postal (por ejemplo, la reclamación de una deuda o el envío del PIN de las tarjetas nuevas).
- Ã **Comunicación al primer titular:** asimismo, las partes convienen que el Banco mandará esas comunicaciones a quien figure como primer titular en los contratos con varios titulares y que ese envío tendrá efectos para todos ellos.
- Ã Algunos ejemplos de las comunicaciones previstas en este apartado, son la remisión de extractos periódicos, las modificaciones contractuales o también las notificaciones sobre seguridad en las operaciones o fraudes (entre otras, inicio de sesión desde un dispositivo nuevo, bloqueo de tarjeta por motivos de fraude o cambio de contraseña).

## 10.2. COMUNICACIONES RELACIONADAS CON PRODUCTOS O SERVICIOS QUE EL BANCO CONSIDERA RELEVANTE NOTIFICAR

El Banco podrá remitirle alertas, avisos, notificaciones y cualquier tipo de comunicación (no publicitarias, sino informativas) que no estén comprendidos en el punto anterior y que BBVA pueda considerar de interés para Usted, por ser relativos a la ejecución y desarrollo de los productos o servicios contratados (por ejemplo, avisos de abono de nómina, compras con tarjeta, avisos de descubierto, etc). Podrá enviárselas a través de mensajes SMS, notificaciones PUSH, correo electrónico o a través de cualquier medio de comunicación telemático o electrónico equivalente actual o que esté operativo en el futuro.

Las comunicaciones previstas en el presente apartado no conllevan coste alguno para Usted, ni obligación para el Banco respecto del envío de las mismas o de la frecuencia con que se envíen.

Usted podrá desactivar la recepción de estas comunicaciones mediante el procedimiento establecido a tal efecto en el propio Canal por el que las reciba, así como volverla a activar posteriormente .

### 10.3. SUSCRIPCIÓN VOLUNTARIA POR EL CLIENTE A ALERTAS, BOLETINES Y NOTIFICACIONES

Si Usted lo pide, el Banco podrá poner a su disposición servicios de suscripción para recibir información a través de distintos medios, entre los que se incluyen SMS, correo electrónico y mensajes PUSH, o aquellos otros a que se amplíe este servicio en el futuro (por ejemplo el resumen de la evolución y estado de sus inversiones).

Para que la notificación sea efectiva Usted tendrá que informar al Banco respecto de los medios a través de los cuales quiere recibir información: número de teléfono móvil, cuenta de correo electrónico u otra identificación personal que requiera para el envío. Asimismo, Usted deberá mantener actualizados estos datos e informar al Banco de cualquier modificación en los mismos.

Estos servicios de suscripción tendrán una duración indefinida. Tanto el Banco como Usted podrán cancelarlos mediante comunicación a la otra parte o mediante los procesos establecidos en cada caso.

No obstante lo anterior, BBVA podrá resolver la prestación de los servicios de suscripción (i) por falta de operatividad técnica o (ii) porque Usted se dé de baja como usuario registrado, dé un dato de envío erróneo o que no cumpla los criterios de verificación por el Banco.

### 10.4. COMUNICACIONES GENÉRICAS

El Banco podrá facilitar aquella información que, siendo relevante, no tenga efectos sobre los contratos que Usted tenga firmados con el Banco, a través de su página web ([www.bbva.es](http://www.bbva.es)).

### 10.5. CONSULTAS DE USTED AL BANCO

Usted podrá realizar consultas, sugerencias, dudas o solicitudes relacionadas con el Contrato Multicanal o cualquier otro a través de [www.bbva.es](http://www.bbva.es), la APP BBVA, las oficinas de BBVA, Línea BBVA o en el email [consultasgenerales@bbva.com](mailto:consultasgenerales@bbva.com).

## 11. ¿Debe Usted mantener actualizados los datos ?

Usted manifiesta que sus **datos personales** (identificación, domicilio, dirección de correo electrónico, NIF, teléfono, etc.) facilitados a BBVA, ya sea con ocasión de la firma de este Contrato Multicanal, con ocasión de su alta como cliente o por cualquier cambio posterior, son ciertos a fecha de hoy.

Para garantizar que los datos que tiene y trata el Banco son veraces, completos, exactos y actualizados en cada momento, Usted **deberá informar** al Banco (a través de la Oficina, [www.bbva.es](http://www.bbva.es) o la app BBVA) de **cualquier cambio** en ellos tan pronto como se produzca dicho cambio.

## 12. ¿Qué duración tiene el Contrato Multicanal?

---

Este Contrato Multicanal tendrá una **duración indefinida**, es decir, entra en vigor desde que se firma y se mantendrá vigente mientras Usted tenga en vigor cualquier otro contrato con el Banco.

No obstante, dado su carácter indefinido, **cualquiera de las partes podrá resolver, es decir, poner fin a este Contrato Multicanal** de forma unilateral:

- si es Usted quien quiere **resolverlo**, podrá hacerlo **en cualquier momento**, sin necesidad de preaviso;
- si es el Banco, preavisándole a Usted con **dos meses de antelación**.

La resolución del Contrato supondrá que Usted no podrá seguir usando los Canales [www.bbva.es](http://www.bbva.es) ni la app BBVA, aunque sí el resto de los Canales descritos en la cláusula "3. ¿Qué canales tiene BBVA?".

## 13. ¿Cómo puede Usted desistir de este Contrato Multicanal?

---

Usted podrá **desistir** de este Contrato Multicanal solicitándolo **en cualquier oficina de BBVA, durante los primeros 14 días naturales desde que lo firme**, sin necesidad de indicar los motivos y sin penalización alguna.

La consecuencia de que Usted desista del Contrato Multicanal es que **el Banco dará de baja su usuario y clave para los Canales [www.bbva.es](http://www.bbva.es) y App BBVA**. Por tanto, Usted ya no podrá usar esos dos Canales, aunque sí el resto de los descritos en la cláusula "3. ¿Qué canales tiene BBVA?".

Usted podrá reactivar sus claves a través de la app BBVA, [www.bbva.es](http://www.bbva.es), a fin de volver a usar esos dos Canales, en cualquier momento, así como en los Cajeros automáticos de BBVA.

## 14. ¿El Banco puede modificar las condiciones de este Contrato Multicanal?

---

**Sí, BBVA podrá modificar las condiciones previstas en este Contrato Multicanal, así como incluir otras nuevas, comunicándoselo a Usted previamente con dos meses de antelación a su aplicación.**

**BBVA entenderá que Usted acepta la modificación si no comunica al Banco lo contrario antes de la fecha propuesta de entrada en vigor. Si Usted no estuviera de acuerdo con la modificación, podrá resolver el Contrato sin coste alguno y con efecto a partir de ese momento.**

Se aplicarán de manera inmediata todas aquellas modificaciones que inequívocamente resulten más favorables para Usted.

La comunicación de las nuevas condiciones se hará conforme a lo establecido en la Cláusula “ 10. *¿Cómo se va a comunicar el Banco con Usted y viceversa?*”.

## 15. ¿BBVA puede ceder a un tercero su posición jurídica en este Contrato Multicanal?

---

BBVA se reserva el derecho a ceder su posición contractual en el presente Contrato Multicanal a una sociedad de su grupo, comunicándoselo a Usted previamente.

Eso significaría que en ese caso las partes de este Contrato Multicanal serían Usted y esa sociedad a quien BBVA haya cedido su posición contractual. Esa cesión no supondría necesariamente un cambio en las condiciones de este Contrato Multicanal.

## 16. ¿Firmar este Contrato conlleva comisiones, gastos o impuestos?

---

La mera firma de este Contrato Multicanal no conlleva gastos, impuestos ni comisiones.

El Banco podrá cobrarle a Usted comisiones por el uso de los servicios y funcionalidades que contrate en los distintos Canales, siempre que le informe previamente de su importe.

## 17. ¿En qué idioma se comunicarán las partes?

---

Este contrato se formaliza en el idioma en el que está redactado.

Usted podrá elegir el idioma en el que se comunica con el Banco cuando la normativa vigente le reconozca este derecho. El Banco se dirigirá a Usted en el idioma que Usted haya elegido para las comunicaciones con BBVA, si la legislación le reconoce este derecho.

## 18. ¿Qué legislación se aplica a este Contrato Multicanal? ¿Cuáles son los tribunales competentes?

---

### 18.1. LEGISLACIÓN APLICABLE

Este Contrato Multicanal se rige por la legislación española.

Por tanto, para todo aquello no previsto en este Contrato será de aplicación la ley española, en particular el Código Civil y el Código de Comercio.

## 18.2. TRIBUNALES COMPETENTES

Usted podrá elegir cualquier juzgado de España para presentar contra el Banco acciones o reclamaciones que puedan derivarse de este Contrato Multicanal.

Por su parte, el Banco podrá presentar aquellas acciones o reclamaciones contra Usted en los tribunales de su domicilio, o sea, el de Usted, salvo que sean competentes otros según la ley aplicable (específicamente, la Ley de Enjuiciamiento Civil).

## 19. ¿Cómo puede Usted presentar una queja o reclamación al Banco?

---

**19.1.** Usted puede presentar por escrito una queja o reclamación relacionada con este Contrato al **Servicio de Atención al Cliente** :

Servicio de Atención al Cliente

Apartado de Correos 1598. 28080 Madrid

e-mail: [reclamacionesSAC@bbva.com](mailto:reclamacionesSAC@bbva.com)

Teléfono gratuito: 900812679

El Servicio de Atención al Cliente podrá contestarle por correo electrónico o por correo postal, si Usted no tiene dirección de correo electrónico.

**19.2.** Cuando usted no está de acuerdo con la resolución que el Servicio de Atención al Cliente dé a su queja o reclamación, podrá dirigirse, en segunda instancia, al **Defensor del Cliente** :

Defensor del Cliente

Apartado de Correos 14460.

28080 Madrid

e-mail: [defensordelcliente@bbva.com](mailto:defensordelcliente@bbva.com)

BBVA dispone de un Reglamento para la Defensa del Cliente que Usted puede

consultar en la web [www.bbva.es](http://www.bbva.es) o en cualquier oficina de BBVA.

**19.3.** El plazo máximo para la resolución de quejas y reclamaciones es de **dos meses**.

Si después de este tiempo no se hubiera resuelto el caso o Usted no estuviera de acuerdo con la decisión final de su reclamación o queja, podrá dirigirse a:

Servicio de Reclamaciones del Banco de España. Calle Alcalá nº 48. 28014 Madrid.

Tenga Usted en cuenta que la normativa exige que, antes de acudir a este Servicio, Usted justifique haber acudido previamente al Servicio de Atención al Cliente o al Defensor del Cliente del Banco.

Si Usted es un consumidor residente en la Unión Europea no podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España transcurrido más de un año desde la interposición de la queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente o el Defensor del Cliente de BBVA.

**19.4.** El Banco no está adherido a una junta arbitral de consumo para la resolución de conflictos relacionados con este contrato.

## 20. Cláusula de circunstancias extraordinarias

BBVA no será responsable cuando no pueda cumplir con las obligaciones de este contrato o que las cumpla con retraso:

- En circunstancias de fuerza mayor.
  - En caso de que las autoridades declaren una situación de crisis sanitaria o humanitaria que impida o dificulte gravemente el cumplimiento del contrato y, en especial, por Covid-19.

## Firma de las partes

BBVA y el Cliente prestan su conformidad y aprobación al contenido del presente documento, formalizado en el modelo CONTRATOMULTICANAL, Versión , que consta de 21 páginas, numeradas de la 1 a la 21, en todas las cuales, en la parte inferior izquierda figura respectivamente, el Modelo y Versión citados, en los términos, condiciones y responsabilidades que se establecen en el mismo.



BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.  
Por poder

EL CLIENTE

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. Plaza San Nicolás, 4 48005 BILBAO Reg. Mer. Bizkaia Tomo 2.083, Folio 1, Hoja B-17 A, Inscripción 1.035 C.I.F.: A-48265169