



**nationale
nederlanden**

Condiciones Generales

Nationale-Nederlanden Bank N.V.

Artículo	2706-40.1805
Fecha	Mayo de 2018

Índice de contenido

1	Aplicabilidad	3
2	Deber de diligencia	3
3	Actividades y objetivos	4
4	Información no pública	4
5	Contratación de terceros	4
6	Riesgo de envío	5
7	Información acerca de usted y su representante	5
8	Firma	6
9	Representación y poder	6
10	Datos personales	6
11	Grabaciones (de vídeo y audio)	7
12	Continuidad de los servicios	7
13	Fallecimiento de un cliente	7
14	Comunicación con el cliente	8
15	Idioma	9
16	Uso de medios de comunicación	9
17	Información y órdenes	9
18	Prueba y periodo de mantenimiento de los registros bancarios	9
19	Comprobación de la información y ejecución de órdenes, comunicación de errores y datos proporcionados previamente	9
20	Aprobación de extractos bancarios	10
21	Requisitos de conservación y confidencialidad	10
22	Tarifas y comisiones	11
23	Apuntes condicionales en el haber	11
24	Derecho de prenda sobre, entre otras cosas, sus saldos en el haber con nosotros	11
25	Compensación	12
26	Garantía accesoria	13
27	Inmediatamente vencido y exigible	14
28	Costes especiales	14
29	Impuestos y tasas	14
30	La forma de las notificaciones	14
31	Incidentes y emergencias	15
32	Invalidez o anulabilidad	15
33	Legislación aplicable	15
34	Quejas y controversias	15
35	Finalización de la relación	15
36	Transmisión de contratos	16
37	Modificaciones y suplementos a las Condiciones Generales de Nationale-Nederlanden Bank	16

Artículo 1 - Aplicabilidad

Las CG son de aplicación a todos los productos y servicios, y a la totalidad de la relación entre usted y nosotros. Las normas que son de aplicación a un producto o servicio concreto pueden encontrarse en el contrato pertinente o en las condiciones específicas aplicables a ese contrato.

1.1 Estas Condiciones Generales (CG) contienen normas básicas a las cuales tanto usted como nosotros debemos adherirnos. Estas normas son de aplicación a todos los productos y servicios que usted nos adquiera o nos vaya a adquirir, y a la totalidad de la relación que usted tiene y que tendrá con nosotros. Esto atañe tanto a sus derechos y obligaciones como a los nuestros.

1.2 Para los servicios que prestamos, usted suscribirá uno o más contratos con nosotros por los servicios (incluidos los productos) que usted nos adquiera. Si un contrato contiene una disposición contraria a las CG, esa disposición prevalecerá sobre las CG.

1.3 Si suscribe usted un contrato correspondiente a un producto o servicio, es posible que sean de aplicación condiciones específicas al contrato. Esas condiciones específicas contienen normas que son de aplicación específicamente a ese producto o a ese servicio. Un ejemplo de condiciones específicas: es posible que suscriba usted un contrato para abrir una cuenta corriente. Puede que sean de aplicación a ese contrato unas condiciones de pago específicas.

Si las condiciones específicas contienen una disposición contraria a las CG, esa disposición prevalecerá sobre las CG. Sin embargo, si es usted un consumidor, esa disposición no podrá reducir los derechos o las protecciones que se le otorgan a usted con arreglo a las CG.

1.4 También es de aplicación lo siguiente:

- a.** También es posible que utilice usted unas condiciones generales (por ejemplo, si es usted una persona jurídica). En ese caso, las CG serán de aplicación, y no serán de aplicación sus propias condiciones generales. Sus propias condiciones generales únicamente serán de aplicación si lo hemos acordado con usted por escrito.
- b.** Es posible (también) que tenga usted una relación con una de nuestras sucursales extranjeras. Esta sucursal puede que tenga condiciones locales que, por ejemplo, estén mejor adaptadas a la legislación aplicable en ese país. Si esas condiciones locales contienen una disposición contraria a una disposición

de las CG o una disposición de las condiciones específicas españolas, en ese caso prevalecerán las condiciones locales.

Artículo 2 - Deber de diligencia

Tenemos un deber de diligencia. Debe usted actuar con la diligencia debida hacia nosotros, y no puede usted realizar un uso indebido de nuestros servicios.

2.1 Debemos ejercer una diligencia debida cuando prestemos nuestros servicios, y por lo tanto debemos tener en cuenta sus intereses, lo mejor que podamos. Lo haremos de una manera que se corresponda con la naturaleza de los servicios. Esta importante norma siempre es aplicable. No pueden alterar esta circunstancia otras normas de las CG o de los contratos relativos a productos o servicios y las correspondientes condiciones especiales.

Pretendemos proporcionar unos productos y servicios de fácil comprensión. También pretendemos proporcionar una información comprensible acerca de esos productos y servicios, y sus riesgos.

2.2 Debe usted ejercer una diligencia debida hacia a nosotros y tomar en cuenta nuestros intereses, lo mejor que usted pueda. Debe usted cooperar en permitirnos la correcta prestación de nuestros servicios y el cumplimiento de nuestras obligaciones. Con esto nos referimos no solo a nuestras obligaciones hacia usted sino también, por ejemplo, a obligaciones que, en relación con los servicios que le prestemos a usted, tengamos frente a los organismos supervisores o las autoridades tributarias u otras autoridades (nacionales, internacionales o supranacionales). Si así lo solicitamos, deberá usted proporcionar la información y la documentación que requiramos a estos efectos. Si queda claro para usted que necesitamos esa información o documentación, deberá usted proporcionárnosla por su propia voluntad.

Solo podrá usted utilizar nuestros servicios o productos para sus propósitos previstos, no podrá usted hacer un uso indebido de los mismos ni provocar que se produzca ese uso indebido. "Uso indebido" constituye, por ejemplo, delitos o actividades que sean dañinos para nosotros o para nuestra reputación o que pudieran poner en peligro el trabajo y la integridad del sistema financiero.

Artículo 3 - Actividades y objetivos

Le pedimos información para impedir el uso indebido y para evaluar los riesgos.

3.1 Los bancos desempeñan un papel fundamental en el sistema financiero nacional e internacional.

Desafortunadamente, nuestros servicios en ocasiones se usan indebidamente, por ejemplo para el blanqueo de capitales. Deseamos impedir el uso indebido, y también tenemos una obligación legal de hacerlo. Le requerimos a usted información para este propósito. Esta información también puede ser necesaria para la evaluación de nuestros riesgos o una prestación adecuada de nuestros servicios. Por ello, cuando así se lo solicitamos, deberá usted proporcionarnos información acerca de:

- a. sus actividades y objetivos.
- b. por qué está usted adquiriendo o desea adquirir uno de nuestros productos o servicios.
- c. cómo ha logrado usted los fondos, documentos de título u otros activos que ha depositado usted en nosotros o a través de nosotros.

También debe usted proporcionarnos toda la información que necesitemos para determinar en qué país o en qué países es usted residente a efectos fiscales.

3.2 Debe usted cooperar con nosotros de manera que podamos verificar la información. Cuando utilicemos esta información, cumpliremos siempre las normas de privacidad aplicables.

Artículo 4 - Información no pública

No tenemos la obligación de utilizar información no pública.

4.1 Cuando le prestemos a usted servicios, podremos utilizar información que nos haya usted proporcionado de acuerdo con las normas de privacidad aplicables. También podremos utilizar, por ejemplo, información pública. La información pública es información que puede ser conocida por cualquiera, por ejemplo porque esta información haya sido publicada en periódicos o se encuentre disponible en Internet.

4.2 Es posible que dispongamos de información, externa a nuestra relación con usted, que no sea pública. No puede usted exigirnos que utilicemos esta información cuando le prestemos a usted servicios. Esta información podría ser confidencial o podría ser información sensible para los precios. Por ejemplo: es posible que tengamos información acerca de una

sociedad cotizada que esté sufriendo dificultades financieras o que esté logrando un gran resultado. No podremos utilizar esta información cuando le proporcionemos a usted asesoramiento de inversión.

Artículo 5 - Contratación de terceros

Estamos autorizados a contratar a terceros. Tendremos que adoptar una diligencia debida cuando contratemos a terceros.

5.1 En relación con nuestros servicios, podremos contratar a terceros y externalizar actividades. Si lo hacemos en la ejecución de un contrato suscrito con usted, esto no modifica el hecho de que seamos su contacto y su parte contratante. Estos son algunos ejemplos:

- a. Que activos, documentos de título, valores o instrumentos financieros se entreguen en depósito a un tercero. Podremos hacerlo en su nombre o en nombre propio.
- b. Que otras partes también participen en la ejecución de operaciones de pago.

También podremos contratar a terceros en nuestras actividades comerciales, por ejemplo para lograr que nuestros sistemas funcionen adecuadamente.

5.2 Es posible que usted nos proporcione un poder para una o más acciones legales específicas. Con este poder, podremos formalizar esas acciones legales en su nombre. Tales acciones legales serán entonces vinculantes para usted. Al menos lo siguiente será de aplicación con respecto a cualquier poder que recibamos de usted:

- a. Si una contraparte participaba en la ejecución, también podremos actuar como contraparte. Por ejemplo: tendremos su poder para preñar saldos en el haber y otros activos que nos haya usted confiado (véase el Artículo 24, párrafo 1 de las CG). Si utilizamos este poder, sus saldos en el haber quedarán preñados, a nuestro favor, en nombre suyo.
- b. También es posible que otorguemos el poder a un tercero. En ese caso, ese tercero podrá utilizar el poder. Seremos cuidadosos a la hora de elegir al tercero al cual otorguemos poderes.
- c. Si nuestro negocio fuera continuado (parcialmente) por otra parte como resultado de, por ejemplo, una fusión o escisión, esa otra parte también podrá utilizar el poder.

5.3 Ejerceremos la diligencia necesaria a la hora de seleccionar a los terceros. Si contrata o nombra usted mismo a un tercero, las consecuencias de esa elección correrán por su cuenta.

Artículo 6 - Riesgo de envío

¿Quién asume el riesgo de envío?

6.1 Es posible que enviemos dinero o instrumentos financieros (como por ejemplo acciones o bonos) siguiendo sus instrucciones. El riesgo de pérdida o daño en el envío será entonces asumido por nosotros. Por ejemplo, si el envío se pierde, le reembolsaremos a usted su valor.

6.2 También es posible que enviemos otros bienes o documentos de título, como por ejemplo pruebas de propiedad para determinados bienes (por ejemplo, un conocimiento de embarque), en su nombre. El riesgo de pérdida y de daño en el envío será entonces asumido por usted. Sin embargo, si causáramos un daño por descuido en el envío, ese daño correrá por nuestra cuenta.

Artículo 7 - Información acerca de usted y su representante

Requerimos información acerca de usted y su representante. Tiene usted la obligación de notificarnos cualquier cambio.

7.1 Información

Estamos obligados legalmente a verificar su identidad. Previa solicitud, deberá usted proporcionarnos, entre otras cosas, la información siguiente:

- a.** Información acerca de personas físicas
 - i.** Nombres y apellidos, fecha de nacimiento, lugar de residencia y número de documento nacional de identidad. Debe usted cooperar con la verificación de su identidad proporcionándonos un documento de identidad válido que consideremos adecuado, como por ejemplo un pasaporte.
 - ii.** Estado civil y matrimonial, o régimen de bienes en asociación. Esta información puede determinar si requiere usted un consentimiento mutuo para determinadas operaciones o si posee usted bienes conjuntos de los cuales puedan recuperarse reclamaciones.
- b.** Información acerca de clientes personas jurídicas
Forma jurídica, número de inscripción en el Registro

Mercantil y/u otros registros, domicilio social, número de IVA, y descripción de la estructura de propiedad y de control.

Tiene usted la obligación de cooperar con nosotros de manera que podamos verificar la información. Utilizaremos esta información para, por ejemplo, cumplir las obligaciones legales o en relación con los servicios que le prestemos a usted.

También es posible que necesitemos esta información con respecto a su representante. Su representante debe proporcionarnos esta información y cooperar en nuestra verificación de esta información. Este representante puede ser, por ejemplo:

- a.** el representante legal de un menor (habitualmente la madre o el padre).
- b.** un representante autorizado.
- c.** un consejero de una persona jurídica.

7.2 Notificación de cambios

Se nos tendrán que notificar inmediatamente los cambios en la información acerca de usted y su representante. Esto es importante para el cumplimiento de nuestras obligaciones legales y la prestación de nuestros servicios.

Inicialmente, es posible que no tenga usted necesidad de un representante para sus asuntos bancarios; sin embargo, es posible que sí lo necesite posteriormente. Tendremos que ser informados inmediatamente de esta circunstancia.

Tenga en cuenta las siguientes situaciones ilustrativas:

- a.** que sus activos y pasivos sean sometidos a administración.
- b.** que sea usted sometido a una limitación legal.
- c.** que tenga usted que someterse a un plan de gestión de deuda, se le otorgue una moratoria (temporal) de pagos o sea usted declarado en quiebra, o
- d.** que por cualquier motivo no pueda usted cumplir por sí mismo todos los actos legales (sin que puedan ser impugnados).

7.3 Almacenamiento de información

Se nos permite registrar y almacenar información. En algunos casos, incluso tenemos la obligación de hacerlo. También podremos realizar copias de cualesquiera documentos como por ejemplo un pasaporte, que nos sirvan para verificar esta información, a efectos administrativos. Cumpliremos las leyes y reglamentos aplicables en materia de privacidad, a este respecto.

Artículo 8 - Firma

¿Por qué necesitamos una muestra de su firma?

8.1 Es posible que tenga usted que utilizar su firma para proporcionar su consentimiento a las órdenes u otras acciones que usted ejecute con nosotros. Se trata de firmas por escrito y de firmas electrónicas. Para reconocer su firma por escrito, necesitamos saber cómo es su firma. Podremos pedirle que nos proporcione una muestra de su firma por escrito, y es posible que proporcionemos otras instrucciones en relación con este aspecto. Debe usted cumplir estos requisitos. Esto también es de aplicación en lo que respecta a su representante.

8.2 Nos basaremos en la muestra de su firma hasta que nos informe usted de que su firma ha cambiado. Esto también es de aplicación a la firma de su representante.

8.3 Tanto usted como su representante pueden actuar desempeñando distintas funciones ante nosotros. Puede usted ser un cliente y también actuar como representante de uno o más clientes distintos. Puede usted tener una cuenta corriente con nosotros, como cliente, y también disponer de un poder otorgado por otro cliente para realizar pagos con cargo a su cuenta corriente. Si usted o su representante nos proporcionan una muestra de su firma desempeñando una función, esta muestra será válida para todas las demás funciones en las que usted trate con nosotros o en las que su representante trate con nosotros.

Artículo 9 - Representación y poder

Puede usted autorizar a alguien para que le represente; sin embargo, es posible que imponamos normas sobre esa autorización. Debemos ser notificados inmediatamente acerca de cualquier cambio. Tanto usted como su representante deben mantenerse informados recíprocamente.

9.1 Representación

Puede usted ser representado por un representante autorizado u otro representante. Es posible que imponamos normas y restricciones sobre representación. Por ejemplo, normas relativas a la forma y el contenido de un poder. Si su representante actúa en su nombre, estará usted obligado por esos actos.

No tenemos la obligación de tratar con su representante (ni de seguir haciéndolo). Podremos negarnos a hacerlo, por cualquiera de los motivos siguientes:

a. una objeción contra la persona que actúe como su representante (por ejemplo, debido a una conducta indebida);

b. dudas acerca de la validez o el alcance de la autoridad para representarle a usted.

Su representante autorizado no puede otorgar a ningún tercero el poder que usted le haya otorgado, sin nuestra aprobación. Esto es importante para impedir, por ejemplo, el uso indebido de su cuenta.

9.2 Cambios en la representación

Si la autoridad de su representante (o su representante) cambia o no existe o deja de existir, deberá usted informarnos inmediatamente por escrito. Mientras no haya usted proporcionado esa notificación, podremos suponer que la autoridad sigue inalterada. No puede usted dar por supuesto que tengamos conocimiento del cambio, inexistencia o suspensión del poder, por ejemplo por medio de los registros públicos.

Después de que nos haya usted notificado que la autoridad de su representante ha cambiado o no existe o ha dejado de existir, necesitaremos algún tiempo para actualizar nuestros servicios. Es posible que su representante haya presentado una orden inmediatamente antes o después de esta notificación. Si la ejecución de esta orden no podría haberse evitado razonablemente, estará usted obligado por la misma.

9.3 Su representante se adhiere a las mismas normas que usted. Deben ustedes mantenerse informados el uno al otro

Todas las normas que sean de aplicación a usted en su relación con nosotros también serán de aplicación a su representante. Es usted responsable de garantizar que su representante cumpla esas normas. Tanto usted como su representante deben informarse constante y plenamente el uno al otro, acerca de cualquier cosa que pudiera ser importante en su relación con nosotros. Por ejemplo, si su representante tuviera una tarjeta bancaria que pueda utilizar en nombre de usted. Este representante deberá cumplir el mismo reglamento de seguridad que deba cumplir usted. Cuando le hagamos saber este reglamento, deberá usted comunicar ese reglamento a su representante, inmediatamente.

Artículo 10 - Datos personales

¿Cómo tratamos los datos personales?

10.1 Estamos autorizados a tratar sus datos personales y los de su representante. Esto también es de aplicación a los datos relativos a productos y servicios que usted

nos haya adquirido. Los datos personales proporcionan información acerca de una persona concreta. Esto incluye, por ejemplo, su fecha de nacimiento, dirección o género. El tratamiento de los datos personales incluye, entre otras cosas, la recopilación, almacenamiento y uso de los mismos.

Si constituimos un grupo junto con otras personas jurídicas, los datos podrán intercambiarse y tratarse dentro de ese grupo. También podremos intercambiar datos personales con otras partes que contratemos para nuestras actividades comerciales y para la ejecución de nuestros servicios. Por "otras partes" entendemos, por ejemplo, otras partes que contratemos para ayudar con el funcionamiento de nuestros sistemas o para procesar las operaciones de pago.

Cumpliremos las leyes y reglamentos aplicables y nuestros propios códigos de conducta a este respecto.

10.2 El intercambio de datos puede suponer que los datos se introduzcan en otros países en los cuales los datos personales estén menos protegidos que en España o en los Países Bajos.

Las autoridades competentes de aquellos países en los que los datos personales se encuentren disponibles durante o después del tratamiento pueden lanzar una investigación con respecto a los datos.

Artículo 11 - Grabaciones (de vídeo y audio)

¿Le realizaremos a usted grabaciones de vídeo/ audio?

11.1 En ocasiones realizaremos grabaciones de vídeo y/o audio en el contexto de la prestación de nuestros servicios. Es posible que aparezca usted en una grabación. Cuando realicemos las grabaciones, cumpliremos las leyes y reglamentos y nuestros códigos de conducta. Por ejemplo, realizaremos grabaciones para:

a. Operaciones comerciales correctas y control de calidad.

Por ejemplo, podremos grabar las conversaciones telefónicas para formar a nuestros empleados.

b. Provisión de pruebas.

Por ejemplo, podremos realizar una grabación de:

i. una orden que usted nos proporcione por teléfono;
o

ii. el mensaje telefónico con el cual usted nos notifique la pérdida o el robo de su tarjeta bancaria;
o

iii. la conversación de audio o vídeo para verificar su identidad.

c. Prevención del delito.

Por ejemplo: grabaciones de vídeo de las máquinas expendedoras de billetes.

11.2 Si tuviera usted derecho a una copia de una grabación de vídeo y/o audio o de una transcripción de una grabación de audio, le rogamos nos proporcione la información que nos ayude a recuperar la grabación, como por ejemplo: la ubicación, la fecha y el momento de la grabación.

Artículo 12 - Continuidad de los servicios

Pretendemos garantizar que nuestras instalaciones funcionen adecuadamente. Sin embargo, pueden producirse averías e interrupciones.

Nuestros servicios dependen de instalaciones (técnicas) como equipos, ordenadores, software, sistemas, redes e Internet. Intentamos garantizar que estas instalaciones funcionen adecuadamente. ¿Qué puede usted esperar a este respecto? No puede usted esperar que nunca vaya a producirse una avería o interrupción.

Desafortunadamente, estas circunstancias no siempre pueden evitarse. No siempre podemos influir en ello. En ocasiones, es posible que sea necesaria una (breve) interrupción de nuestros servicios para actividades tales como el mantenimiento. Dentro de unos límites razonables, intentaremos evitar las averías e interrupciones, o lograr una solución dentro de un plazo razonable.

Artículo 13 - Fallecimiento de un cliente

Tras su fallecimiento

13.1 En caso de que usted fallezca, se nos podrá notificar esta circunstancia tan pronto como sea posible, por ejemplo por medio de un miembro de su familia.

Es posible que nos haya usted dado una orden antes de su fallecimiento. Esta orden puede ser relativa a un pago, por ejemplo. Hasta que recibamos la notificación por escrito de su fallecimiento, podremos seguir aplicando las órdenes que tanto usted como su representante nos hayan dado. Después de que hayamos recibido la notificación de su fallecimiento, seguiremos requiriendo algún tiempo para actualizar nuestros

servicios. Por este motivo, puede que sigan ejecutándose las órdenes que se nos hayan dado antes o inmediatamente después de la notificación de su fallecimiento. Su patrimonio está obligado por estas órdenes, siempre y cuando su ejecución no pueda impedirse razonablemente.

13.2 Es posible que solicitemos un certificado de defunción y un certificado del Registro de Actos de Última Voluntad, así como una copia ante notario del último testamento. Si no existiera ningún testamento, la persona que actúe en nombre del patrimonio o sus propios herederos nos proporcionarán una declaración judicial de sucesión abintestato, o escritura notarial equivalente. Una vez se haya aprobado el derecho a la herencia, sus herederos tendrán que probar sus derechos sobre activos específicos que sean de usted. A estos efectos, es posible que solicitemos una prueba de la distribución de la herencia, que puede formalizarse mediante escritura notarial o en un documento privado. En este último caso, el documento deberá llevar la firma de todos sus herederos o sus representantes. Dependiendo del tamaño del patrimonio y otros factores, es posible que consideremos que sean suficientes otros documentos o información.

13.3 Es posible que tenga usted más de un beneficiario. No tenemos la obligación de cumplir las solicitudes de información de beneficiarios individuales que no hayan probado su condición de herederos del patrimonio. Por ejemplo, las solicitudes de información relativas a pagos a través de su cuenta.

13.4 Es posible que los parientes no sepan el lugar en el que el fallecido tenía cuentas. Tendrán entonces derecho a lograr información a partir del registro digital que los bancos han establecido colectivamente en la web de la Asociación bancaria neerlandesa u otro servicio establecido a estos efectos.

Artículo 14 - Comunicación con el cliente **¿Cómo nos comunicamos con usted?**

14.1 Distintas posibilidades para comunicarnos con usted
Podremos comunicarnos con usted de formas distintas. Por ejemplo, podremos utilizar el correo postal, el teléfono, el correo electrónico o la banca por Internet.

14.2 Correo postal

Debe usted asegurarse de que tengamos siempre los datos correctos de su dirección. Podremos enviar entonces extractos, mensajes, documentos y otra información a la dirección correcta. Deberá usted comunicarnos su cambio de dirección tan pronto como sea posible.

Si, debido a sus propias acciones, su dirección no fuera conocida o dejara de ser conocida por nosotros, tendremos derecho a realizar una investigación, o a ordenar que se realice una, con respecto a su dirección, a su costa. Si su dirección no fuera conocida o dejara de ser conocida por nosotros, tendremos derecho a depositar los documentos, extractos y otra información suya en nuestra propia dirección. Se considerará entonces que han sido recibidos por usted.

Es posible que haga usted uso de uno de nuestros productos o servicios junto con una o varias otras personas. Los envíos por correo postal a clientes conjuntos se realizarán a la dirección que haya sido indicada. Si los clientes conjuntos no alcanzaran un acuerdo o ya no se mostraran de acuerdo con respecto a la dirección a la cual deba enviarse el correo postal, podremos entonces determinar a cuál de sus direcciones se enviará ese correo postal.

14.3 Banca por Internet

Si utiliza usted la banca por Internet, podremos cargar los extractos, mensajes, documentos y otra información suya en la banca por Internet. Deberá usted asegurarse de leer esos mensajes tan pronto como sea posible.

En las CG, la banca por Internet se refiere al entorno electrónico que hemos establecido para usted como canal seguro de comunicación entre usted y nosotros. La banca por Internet también incluye a la banca móvil y otras aplicaciones para sus servicios bancarios o funcionalidades similares.

14.4 Correo electrónico

Podremos acordar con usted que le enviemos sus mensajes por correo electrónico. En ese caso, deberá usted asegurarse de leer ese mensaje tan pronto como sea posible.

Artículo 15 - Idioma

¿En qué idioma nos comunicamos con usted, y cuándo es necesaria una traducción?

15.1 La comunicación entre usted y nosotros se realiza en español. Este idioma puede cambiarse si acordamos otra cosa con usted a este respecto. El inglés a menudo se elige para la banca comercial internacional.

15.2 Si tiene usted un documento para nosotros que se encuentre en un idioma que no sea el español o el neerlandés, es posible que necesitemos una traducción al español o al neerlandés. Una traducción a otro idioma únicamente es posible si la hemos aceptado. El coste de la realización de la traducción será asumido por usted. La traducción deberá ser realizada por:

- a. un traductor certificado en España o los Países Bajos para el idioma del documento, u
- b. otra persona que consideremos adecuada para este propósito.

Artículo 16 - Uso de medios de comunicación

Cuidado y seguridad durante la comunicación.

Con el objeto de impedir que algo vaya mal en el proceso de comunicación, deberá usted ser cauto y cuidadoso con los medios de comunicación. Esto significa, por ejemplo, que su ordenador u otros equipos estén equipados con la mejor seguridad posible antivirus, software dañino (malware, spyware) y otro uso indebido.

Artículo 17 - Información y órdenes

Información que necesitamos de usted para nuestros servicios.

17.1 Necesitamos información suya para la prestación de nuestros servicios. Si le solicitamos información, deberá usted proporcionárnosla. También es posible que no solicitemos información pero que no obstante entienda usted que requerimos esa información. Esta información también deberá ser proporcionada. Por ejemplo: tiene usted un perfil e inversión para sus inversiones. Si algo cambia y como resultado de lo cual los riesgos financieros se convierten en menos aceptables para usted, deberá usted tomar medidas para que su perfil de inversión sea modificado.

17.2 Sus órdenes, notificaciones y otras declaraciones deberán ser puntuales, claras, completas y exactas. Por ejemplo, si desea usted que un pago sea ejecutado, deberá indicar el número correcto de la cuenta a la cual deba realizarse el pago.

Es posible que impongamos nuevas normas para sus órdenes, notificaciones u otras declaraciones que usted nos presente. Deberá usted cumplir esas normas adicionales. Si, por ejemplo, estipuláramos el uso de una forma o medio de comunicación, tendrá usted que utilizarlo.

17.3 No estamos obligados a ejecutar órdenes que no cumplan nuestras normas. Podremos negarnos a su ejecución, o posponerla. Le informaremos acerca de ello.

En casos específicos, por ejemplo si sospechamos un uso indebido, podremos rechazar órdenes o un servicio solicitado, aunque se hayan cumplido todos los requisitos.

Artículo 18 - Prueba y periodo de mantenimiento de los registros bancarios

Nuestros registros bancarios proporcionan pruebas concluyentes; sin embargo, puede usted proporcionar pruebas en contrario.

18.1 Mantenemos registros de los derechos y obligaciones que usted tiene o que usted tendrá en su relación con nosotros. Nuestros registros sirven como prueba concluyente de nuestra relación con usted; sin embargo, naturalmente puede usted proporcionar pruebas en contrario.

18.2 La ley prescribe el periodo durante el cual debemos mantener nuestros registros. Cuando se produzca el vencimiento del plazo legal para el mantenimiento de los registros, podremos destruirlos.

Artículo 19 - Comprobación de la información y ejecución de órdenes, comunicación de errores y datos proporcionados previamente

Debe usted comprobar la información que nos haya usted proporcionado, así como la ejecución de las órdenes, y debe usted comunicar cualquier error. Reglamento para datos proporcionados previamente.

19.1 Comprobación de los datos y la ejecución de las órdenes

Si utiliza usted nuestra banca por Internet, podremos proporcionarle a usted nuestros extractos mediante su carga en la banca por Internet. Por “extractos” queremos decir, por ejemplo, confirmaciones, extractos de cuenta, registros y otros datos. Deberá usted comprobar los extractos que carguemos en la banca por Internet para usted, tan pronto como sea posible, para detectar errores, inexactitudes y omisiones. En las CG, “banca por Internet” se refiere al entorno electrónico que hemos establecido para usted como canal de comunicación segura entre usted y nosotros. Esto incluye la banca móvil y otras aplicaciones para sus servicios bancarios o funcionalidades similares.

Compruebe los extractos escritos que haya usted recibido de nosotros tan pronto como sea posible, para detectar errores, inexactitudes y omisiones. La fecha de envío de un extracto es la fecha en la cual se haya producido de conformidad con nuestros registros. Esta fecha puede indicarse, por ejemplo, en una copia del extracto o la lista de envío.

Compruebe si hemos ejecutado sus órdenes de manera correcta y completa. Hágalo lo más rápidamente posible. Esto también es de aplicación a cualesquiera órdenes que su representante nos presente en nombre de usted.

19.2 Comunicación de errores y limitación de las pérdidas o los daños

Lo siguiente es de aplicación en lo que respecta a los errores que realicemos a la hora de prestar nuestros servicios:

a. Si descubre usted un error (en un extracto, por ejemplo), deberá usted comunicárnoslo inmediatamente. Esto es importante ya que será más fácil corregir el error, y posiblemente podrán evitarse la pérdida o el daño. Asimismo, tiene usted que tomar todas las medidas razonables para impedir que un error suponga (nuevas) pérdidas o daños. Por ejemplo: usted nos ha ordenado que vendamos 1000 acciones suyas, y se da usted cuenta de que únicamente hemos vendido 100. Si sigue usted queriendo que sus instrucciones se cumplan en su totalidad, deberá usted notificárnoslo inmediatamente. Podremos entonces vender las 900 acciones restantes. De esta forma, posiblemente podrá evitarse o limitarse una pérdida causada por una caída en los precios. Es posible que esté usted esperando un extracto nuestro,

pero que no lo reciba. Comuníquenoslo tan pronto como sea posible.

Por ejemplo, está usted esperando un extracto de cuenta, pero no lo recibe. Podemos entonces reenviárselo. Podrá usted comprobar si existe cualquier error.

- b. Si descubriéramos un error, intentaríamos corregirlo tan pronto como sea posible. No necesitaremos su permiso para ello. Si un extracto presentado con anterioridad resultara ser incorrecto, recibirá usted un extracto revisado. Reflejará el hecho de que el error ha sido corregido.
- c. En caso de que se produjera una pérdida o un daño, es posible que tenga usted derecho a una compensación, dependiendo de las circunstancias.

19.3 Información proporcionada con anterioridad

Es posible que reciba usted de nuevo información que ya le hayamos proporcionado, si así lo ha solicitado usted y su solicitud es razonable. Es posible que le cobremos por ello, pero le informaremos con antelación.

Artículo 20 - Aprobación de extractos bancarios

Después de un plazo de 13 meses, se considerará que nuestros extractos han sido aprobados por usted.

Es posible que se muestre usted en desacuerdo con uno de nuestros extractos (como por ejemplo una confirmación, un extracto de cuenta, una factura u otros datos). Naturalmente, podrá usted objetar el extracto, pero existen normas que rigen este proceso. Si no recibimos una objeción suya dentro de un plazo de 13 meses a contar desde el momento en el que se le haya facilitado ese extracto, se considerará que el extracto ha sido aprobado por usted. Esto significa que está usted obligado por su contenido. Después de 13 meses, únicamente tendremos la obligación de corregir errores aritméticos.

Artículo 21 - Requisitos de conservación y confidencialidad

Debe usted ser cuidadoso con los códigos, formularios y tarjetas. La sospecha de un uso indebido debe ser comunicada inmediatamente.

21.1 Debe usted tratar con el debido cuidado y la seguridad adecuada los códigos, formularios, tarjetas (bancarias) u otras herramientas. De esta forma, podrá usted impedir que caigan en manos equivocadas o que sean utilizados indebidamente por alguien.

21.2 Un código, formulario, tarjeta u otra herramienta puede caer de hecho en manos equivocadas, o es posible que alguien haga un uso indebido de los mismos. Si usted sabe o sospecha que este es el caso, deberá usted notificarnos inmediatamente. Su notificación nos ayudará a impedir futuros usos indebidos.

21.3 Tenga en cuenta que imponemos normas adicionales de seguridad (como por ejemplo las Normas uniformes de seguridad para particulares).

Artículo 22 - Tarifas y comisiones

Comisiones por nuestros productos y servicios, y cambios en nuestras tarifas.

22.1 Tiene usted la obligación de pagarnos una comisión por nuestros productos y servicios. Esta comisión puede consistir en, por ejemplo, comisiones, intereses y costes.

22.2 Le informaremos acerca de nuestras tarifas y comisiones. Nos aseguraremos de que esta información se le facilite inmediatamente, por ejemplo, en nuestra web o en nuestras sucursales. Si, por un error obvio nuestro, no hubiéramos acordado con usted una comisión o tarifa, le podremos cobrar como máximo una comisión que se corresponda con la tarifa que cobremos en casos similares.

22.3 Podremos cambiar una tarifa en cualquier momento, salvo que hayamos acordado con usted una comisión fija para un periodo fijo. Los cambios en las tarifas pueden producirse debido, por ejemplo, a cambios en las circunstancias de mercado, cambios en su perfil de riesgo, evolución en el mercado del dinero o de capitales, aplicación de leyes y reglamentos o medidas por parte de nuestros supervisores. Si cambiáramos nuestras tarifas en función de esta disposición, le informaremos a usted con anterioridad al cambio de las tarifas, en la medida en que sea razonablemente posible.

22.4 Podremos cargar nuestra comisión de servicio en su cuenta. Este cargo podrá suponer un saldo deudor en su cuenta. En ese caso, deberá usted compensar inmediatamente el saldo deudor mediante el depósito de fondos adicionales en su cuenta. Deberá usted ocuparse de ello personalmente, incluso si no le pedimos que lo haga. El saldo deudor no tiene que compensarse si hemos acordado explícitamente con usted la autorización de un saldo deudor.

Artículo 23 – Apuntes condicionales en el haber

En caso de que espere usted recibir un pago a través de nosotros, es posible que estemos dispuestos a proporcionarle a usted un adelanto de ese pago. Se producirá una retrocesión si algo va mal con ese pago.

Si recibiéramos un importe para usted, recibirá usted un apunte en el haber por ese importe. En ocasiones, abonaremos el importe aunque aún no lo hayamos recibido (definitivamente). De esta forma, podrá usted acceder a los fondos anticipadamente. Estableceremos la condición de que podamos retroceder el apunte en el haber si no recibimos el importe para usted o debemos reembolsarlo.

Cuando se realice la retrocesión del apunte en el haber, serán de aplicación las normas siguientes:

- a. Si la divisa del abono se hubiera convertido en el momento de ese abono, podremos reconvertir de nuevo la divisa a la divisa original. Esto se hará al tipo de cambio vigente en el momento de la reconversión.
- b. Es posible que contraigamos costes en relación con la retrocesión del abono. Estos costes serán asumidos por usted. Por ejemplo, esto puede incluir los costes de reconversión.

Artículo 24 - Derecho de prenda sobre, entre otras cosas, sus saldos en el haber con nosotros

Usted nos otorga un derecho a preñar, entre otras cosas, sus saldos en el haber con nosotros y los títulos en los cuales usted haya invertido a través de nosotros. El derecho a prenda nos proporciona la garantía del pago de los importes que usted nos adeude.

24.1 Está usted obligado a otorgarnos un derecho de prenda sobre los activos, como garantía de los importes que usted nos adeude. A este respecto, es de aplicación lo siguiente:

- a. Se compromete usted a preñar los activos siguientes, incluidos los derechos auxiliares (como por ejemplo, los intereses), en nuestro beneficio:
 - i. todas las cuentas a cobrar (en efectivo) que le adeudemos (independientemente de cómo haya usted adquirido esa cuenta a cobrar).
 - ii. todos los siguientes, en la medida en que los mantengamos o gestionemos en su nombre, con o sin la participación de terceros, e independientemente de que se encuentren o no en un depósito colectivo: bienes muebles, documentos de título, monedas, billetes bancarios, acciones, valores y

otros instrumentos financieros.

- iii. todo aquello que tome el lugar de los activos prendados (como un pago de seguro por pérdida o daño a los activos prendados por nosotros). Este compromiso se produce cuando las CG se convierten en aplicables.
- b. La prenda de activos se realiza para garantizar el pago de todos los importes que usted nos adeude o que nos vaya usted a adeudar. No es relevante cómo se produzcan esas deudas. Las deudas, por ejemplo, podrían producirse debido a un préstamo, crédito (descubierto), responsabilidad solidaria, aval o garantía.
- c. En la medida de lo posible, usted nos prenda los activos. Esa prenda se produce desde el momento en el que las CG se conviertan en aplicables.
- d. Nos otorga usted un poder para que prendemos esos activos a nuestro favor, en su nombre, y para hacerlo repetidamente. Por lo tanto, no tiene usted que firmar escrituras de prenda independientes en cada ocasión. Lo siguiente también es de aplicación a este poder:
 - i. Este poder supone además que podremos hacer todo lo que sea necesario o útil en relación con la prenda, como por ejemplo notificar la prenda en su nombre.
 - ii. Este poder es irrevocable. No puede usted revocar este poder. Este poder finaliza tan pronto como haya finalizado y se haya liquidado completamente nuestra relación con usted.
 - iii. Podremos otorgar este poder a un tercero. Esto significa que el tercero también podrá ejecutar la prenda. Por ejemplo, si formamos un grupo junto con otras personas jurídicas, podremos por ejemplo delegar la ejecución de la prenda a alguna de las otras personas jurídicas. Este poder entra en vigor en cuanto sean aplicables las CG.
- e. Usted nos garantiza que tiene derecho a preñar los activos a nuestro favor. También nos garantiza que ninguna otra parte tiene ningún derecho (de prenda) o reclamación sobre esos activos, en la actualidad o en un futuro, salvo que acordemos expresamente otra cosa con usted.

24.2 En lo que respecta al derecho de prenda sobre los activos, también es de aplicación lo siguiente:

- a. Puede usted pedirnos que liberemos uno o más de los activos prendados. Cumpliremos esta solicitud si los activos restantes sobre los cuales conservemos derechos de prenda nos proporcionan una cobertura suficiente por los importes que usted nos adeude o que usted nos vaya a deuda. Por “liberación” quere-

mos decir que podrá usted utilizar los activos para operaciones en el contexto de los servicios acordados (por ejemplo, utilizar sus saldos en el haber para realizar pagos). Para los activos que mantengamos en nombre suyo, “liberación” significa que le devolvamos a usted los activos. Son posibles otras formas de liberación si las acordamos expresamente con usted.

- b. Podremos utilizar nuestro derecho de prenda para obtener el pago de los importes que usted nos adeude. Esto también supone lo siguiente:
 - i. Si se encontrara usted en situación de impago de los importes que usted nos adeude, podremos vender los activos prendados o hacer que se vendan. Podremos utilizar las cantidades obtenidas para el pago de los importes que usted nos adeude. Se considera que se encuentra usted en situación de impago, por ejemplo, cuando antes de una fecha concreta deba usted pagarnos un importe vencido, y no lo haga. No venderemos ni haremos que se vendan más activos prendados de aquellos que, según una evaluación razonable, sean necesarios para el pago de los importes que usted nos adeude.
 - ii. Si tuviéramos un derecho de prenda sobre importes que le adeudemos a usted, también podremos cobrar esos importes. Podremos entonces utilizar el pago recibido para el pago de los importes que usted nos adeude, tan pronto como esos pagos se conviertan en vencidos y exigibles.
 - iii. Si hubiéramos utilizado el derecho de prenda para el pago de los importes que usted nos adeude, le notificaremos a usted este hecho tan pronto como sea posible.

Artículo 25 - Compensación

Podremos compensar los importes que le adeudemos con los importes que usted nos adeude.

25.1 En cualquier momento, podremos compensar todos los importes que usted nos adeude con los importes que nosotros le adeudemos a usted. Esta compensación significa que “cancelaremos” el importe que usted nos adeude con un importe equivalente de la cantidad que nosotros le adeudemos.

25.2 Si procediéramos a la compensación de conformidad con este artículo, le informaremos a usted por adelantado o bien tan pronto como sea posible posteriormente. Cuando hagamos uso del derecho a compensación, cumpliremos nuestro deber de diligencia según lo especificado en el artículo 2, párrafo 1, de las CG.

25.3 Los importes en distintas divisas se compensan al tipo de cambio vigente en la fecha de la compensación.

Artículo 26 – Garantía accesoria

Si así se lo solicitáramos, tendrá usted que proporcionarnos una garantía accesoria, como garantía del pago de los importes que usted nos adeude. Este artículo enumera varias normas que pueden ser importantes con respecto a la provisión de la garantía accesoria.

26.1 Se compromete usted a proporcionarnos una garantía accesoria (adicional) como garantía del pago de los importes que usted nos adeude, inmediatamente, cuando así se lo solicitemos. Esta garantía accesoria, por ejemplo, puede ser un derecho de prenda o una hipoteca sobre uno de sus activos. Lo siguiente es de aplicación con respecto a la garantía accesoria que usted debe proporcionarnos:

- a.** Esta garantía accesoria sirve como garantía del pago de todos los importes que usted nos adeude o que usted nos vaya a adeudar. No es relevante la forma en la que se produzca esa deuda. Esa deuda podría producirse por, por ejemplo, un préstamo, un crédito (descubierto), una responsabilidad solidaria, un aval o una garantía.
- b.** No tiene usted por qué proporcionar más garantía accesoria de la que sea razonablemente necesaria. Sin embargo, la garantía accesoria siempre debe ser suficiente para cubrir los importes que usted nos adeude o que usted nos vaya a adeudar. A la hora de evaluar esta circunstancia, tendremos en cuenta su perfil de riesgo, nuestro riesgo de crédito con usted, el valor (de cobertura) de cualquier garantía accesoria de la que ya dispongamos, cualquier cambio en la evaluación de esos factores, y todos los demás factores o circunstancias que podamos demostrar que son relevantes para nosotros.
- c.** Debe usted proporcionar la garantía accesoria que requiramos. Si, por ejemplo, le solicitáramos a usted un derecho de prenda sobre sus existencias, no podrá usted proporcionarnos a cambio un derecho de prenda sobre los activos de su empresa.

- d.** La provisión de una garantía accesoria puede consistir también en que usted acepte que un tercero que haya obtenido o vaya a obtener de usted la garantía accesoria, actúe como avalista o garante suyo y pueda recurrir a ella. Este acuerdo también incluye que podremos avalarle o actuar como garantes de usted frente a ese tercero y que podremos recurrir a esa garantía accesoria que vayamos a obtener o que hayamos obtenido de usted.
- e.** Si solicitáramos que la garantía accesoria existente sea sustituida por otra garantía accesoria, deberá usted cumplir esa solicitud.
- f.** Este compromiso entra en vigor desde el momento en el que las CG se conviertan en aplicables.

26.2 Si otro banco continuara la totalidad o parte de nuestro negocio y como consecuencia de ello usted se convirtiera en un cliente de ese otro banco, se produciría la cuestión de si el otro banco puede o no utilizar nuestros derechos de prenda y los derechos de hipoteca para su deuda. En caso de que no se haya alcanzado ningún acuerdo explícito en el momento del establecimiento del derecho de prenda o el derecho de hipoteca, el acuerdo es que este derecho de prenda o derecho de hipoteca pretende ser una garantía no solo para nosotros sino también para el otro banco. Si la garantía accesoria se correspondiera con futuros importes que pudiera usted adeudarnos, esto también sería de aplicación a los futuros importes que pudiera usted adeudar a ese otro banco.

26.3 Podremos resolver la totalidad o parte de nuestros derechos de prenda y derechos de hipoteca en cualquier momento, mediante notificación a tal efecto. Esto significa, por ejemplo, que podremos determinar que el derecho de prenda o el derecho de hipoteca sigue existiendo pero que, a partir de ese momento, ya no cubre a todas las cuentas a cobrar para las cuales se haya creado inicialmente.

26.4 Si recibiéramos una garantía accesoria nueva, la garantía accesoria existente seguirá existiendo. Esto solo sería distinto si alcanzáramos un acuerdo explícito a tal efecto con usted a este respecto. Un ejemplo es el caso en el que acordemos mutuamente que deba usted proporcionar una garantía accesoria nueva para sustituir a la garantía accesoria existente.

26.5 Puede suceder que, en virtud de las condiciones (bancarias) generales anteriores, ya dispongamos de una garantía accesoria, de unos derechos sobre la garantía accesoria y unos derechos de compensación. Estos derechos permanecerán en plena vigencia además de la garantía accesoria, los derechos a garantía accesoria y los derechos de compensación que tengamos en virtud de estas CG.

Artículo 27 - Inmediatamente vencido y exigible

Tiene usted que cumplir sus obligaciones. En caso de que no lo haga, podremos declarar inmediatamente vencidos y exigibles todos los importes que usted nos adeude.

Tiene usted que cumplir inmediatamente, en su totalidad y adecuadamente, sus obligaciones. Por "obligaciones", no solo nos referimos a los importes que usted nos adeude, sino también a otras obligaciones. Un ejemplo es su deber de diligencia con arreglo al Artículo 2, párrafo 2, de las CG. No obstante, es posible que se encuentre usted en situación de incumplimiento de una obligación. En ese caso, será de aplicación lo siguiente:

- a.** Podremos entonces declarar que todos los importes que usted nos adeude se conviertan en vencidos y exigibles inmediatamente, incluidas las reclamaciones derivadas de un acuerdo que usted no haya cumplido. No ejerceremos este derecho si el incumplimiento es de importancia menor, y cumpliremos nuestro deber de diligencia según lo especificado en el Artículo 2, párrafo 1, de las CG. Por ejemplo: supongamos que tiene usted una cuenta corriente con nosotros en la cual, mediante mutuo acuerdo, tiene usted un descubierto máximo de 1500. Sin embargo, en un momento su saldo deudor asciende a 1900. Tiene usted por lo tanto un saldo deudor no autorizado de 1400 en su cuenta corriente. Si, además, tiene usted un préstamo hipotecario con nosotros, este déficit no constituye un motivo suficiente para exigir el reembolso de su préstamo hipotecario. Naturalmente, debe usted cumplir todas sus obligaciones en relación con el préstamo hipotecario y liquidar el déficit tan pronto como sea posible.
- b.** Si declaramos que nuestras reclamaciones se han convertido en inmediatamente vencidas y exigibles, lo haremos por medio de una notificación. Le diremos a usted por qué lo hacemos, en esa notificación.

Artículo 28 - Costes especiales

¿Qué costes especiales podremos cobrarle?

28.1 Es posible que participemos en una controversia entre usted y un tercero con respecto a, por ejemplo, un embargo o un procedimiento judicial. Es posible que esto nos haga contraer costes. Tendrá usted que compensarnos plenamente esos costes puesto que no somos parte de la controversia entre usted y la otra parte. Esos costes pueden consistir en cargos de proceso de un embargo que un acreedor aplique sobre los saldos en el haber que mantengamos para usted. También pueden suponer el gasto de la contratación de un abogado.

28.2 También podremos contraer otros costes especiales en relación con nuestra relación. Tendrá usted que compensarnos estos costes en la medida en que la compensación sea razonable. Estos costes podrían suponer costes de evaluación, honorarios de asesoramiento y costes de informes extraordinarios. Le indicaremos por qué son necesarios esos costes. Si existiera un régimen legal para los costes especiales, se aplicará.

Artículo 29 - Impuestos y tasas

Los impuestos y tasas en relación con la prestación de nuestros servicios serán abonados por usted.

Nuestra relación con usted puede suponer impuestos, tasas y similares. Tendrá usted que compensarnos al respecto. Pueden incluir pagos que debamos realizar en relación con los servicios que le prestemos a usted (por ejemplo: una tasa adeudada al gobierno en el momento del establecimiento de los derechos de garantía). La ley obligatoria o un acuerdo con usted pueden suponer otros resultados. La ley obligatoria es la ley que ni usted ni nosotros podemos incumplir.

Artículo 30 - La forma de las notificaciones

¿Cómo puede usted informarnos?

Si desea usted informarnos de cualquier cosa, hágalo por escrito. Podremos indicar que puede o debe usted hacerlo de otra manera, por ejemplo a través de la banca por Internet, correo electrónico o teléfono.

Artículo 31 - Incidentes y emergencias

Su cooperación en respuesta a los incidentes y las emergencias o la probabilidad inminente de los mismos.

Puede suceder que un acontecimiento grave amenace con interrumpir, interrumpa o haya interrumpido la prestación de los servicios. Un ejemplo es un ataque de un hacker en el sistema bancario por Internet. Dentro de unos límites razonables, podremos pedirle que nos ayude a continuar la prestación de un servicio ininterrumpido e impedir los daños en la medida de lo posible. Tendrá usted que cumplir esa solicitud. Sin embargo, siempre deberá usted comprobar que la solicitud procede de hecho de nosotros. Si tuviera usted cualquier duda, deberá usted ponerse en contacto con nosotros.

Artículo 32 - Invalidez o anulabilidad

¿Cuál es el resultado de que una disposición se convierta en inválida?

En caso de una disposición de estas CG fuera inválida o hubiera sido anulada, esa disposición será entonces inválida. La disposición inválida será sustituida mediante una disposición válida que sea lo más similar posible a la disposición inválida. Las demás disposiciones de las CG permanecerán en vigor.

Artículo 33 - Legislación aplicable

Norma de principio: la legislación española es de aplicación a la relación entre usted y nosotros.

Nuestra relación se rige por la legislación española. La ley obligatoria o un acuerdo con usted podrán suponer un resultado distinto. Una ley obligatoria es la ley que ni usted ni nosotros podemos incumplir.

Artículo 34 - Quejas y controversias

¿Cómo resolvemos las controversias entre usted y nosotros?

34.1 Nos gustaría que quedara usted satisfecho con la prestación de nuestros servicios. Si no estuviera usted satisfecho, no dude en informarnos de ello. Veremos entonces si podemos ofrecer una solución adecuada. La información acerca del procedimiento de quejas a seguir puede encontrarse en nuestra web y también se encuentra disponible en nuestras oficinas.

34.2 Las controversias entre usted y nosotros únicamente se presentarán ante un tribunal español. Esto es de aplicación cuando recurra usted a un tribunal así como cuando lo hagamos nosotros. Las excepciones a lo antedicho son las siguientes:

- a. Si la ley obligatoria indica un tribunal competente distinto, será vinculante para usted y para nosotros.
- b. Si un tribunal extranjero fuera competente para usted, podremos someter la controversia a ese tribunal.
- c. Puede usted someter su controversia con nosotros a los comités competentes de controversias y a los comités de quejas.

Artículo 35 - Finalización de la relación

Está usted autorizado a resolver la relación. También podemos hacerlo nosotros. La resolución significa que la relación finaliza y que todos los acuerdos vigentes se liquidan lo más rápidamente posible.

35.1 Puede usted resolver la relación entre usted y nosotros. También podremos hacerlo nosotros. Para que esto ocurra, no es una condición que se encuentre usted en situación de incumplimiento con respecto a una obligación. Cuando resolvamos la relación, cumpliremos nuestro deber de diligencia según lo especificado en el Artículo 2, párrafo 1, de las CG. En caso de que nos pregunte usted por qué estamos resolviendo la relación, le informaremos a ese respecto.

35.2 La resolución significa que la relación y todos los acuerdos han finalizado. La resolución parcial también es posible. En ese caso, por ejemplo, es posible que determinados acuerdos permanezcan en vigor.

35.3 Si existieran disposiciones para la resolución de un acuerdo, como por ejemplo un plazo de preaviso, habrá que cumplir esas disposiciones. Mientras se estén liquidando la relación y los acuerdos que hayan quedado resueltos, todas las disposiciones aplicables permanecerán en vigor.

Artículo 36 - Transmisión de contratos

Sus contratos con nosotros pueden transmitirse si transmitimos nuestro negocio.

Podremos transmitir nuestro negocio (o una parte del mismo) a otra parte. En ese caso, también podremos transmitir la relación legal que tengamos con usted con arreglo a un contrato con usted. Cuando las CG se conviertan en aplicables, acepta usted consentir esta cuestión, por adelantado. Naturalmente, será usted informado acerca de la transmisión del contrato.

Artículo 37 - Modificaciones y suplementos a las Condiciones Generales de Nationale-Nederlanden Bank

Este artículo indica cómo se realizan las modificaciones y suplementos a las CG.

Las CG pueden ser modificadas o complementadas. Esas modificaciones o complementos pueden ser necesarios debido a que, por ejemplo, se hayan producido acontecimientos técnicos o de otro tipo. Las condiciones modificadas o complementadas no entrarán en vigor hasta un mes después de que se las hayamos notificado.