

Complementando lo previsto en el Contrato de Prestación de Servicios de Personas Físicas y el Contrato de Prestación de Servicios de Personas Jurídicas y otras Entidades de ING DIRECT (en adelante, "los Contratos de Prestación de Servicios"), en particular en los extremos que en el mismo se contienen relativos a servicios de pago, los presentes términos regulan, conforme a lo establecido en la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago (en adelante, "la Ley de Servicios de Pago"), los servicios de pago (conforme están definidos en dicha norma) prestados por ING DIRECT a sus clientes personas físicas, jurídicas y otras entidades en territorio español. En cuanto a las estipulaciones relativas a fecha valor y fecha disponibilidad de los fondos, el presente Documento únicamente será aplicable cuando tanto el proveedor de servicios de pago del ordenante como el del beneficiario estén situados en la Unión Europea y exclusivamente en los servicios de pago efectuados en euros o en otra moneda de la Unión Europea.

En caso de que el cliente no sea considerado consumidor, a los efectos de lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, no serán aplicables a los servicios de pago prestados por ING DIRECT los artículos 22, 30 y 32 de la Ley de Servicios de Pago, así como la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicable a los servicios de pago.

Autorización y revocabilidad de operaciones de pago

Las operaciones de pago se considerarán autorizadas cuando el ordenante haya dado el consentimiento para su ejecución. Dicho consentimiento podrá otorgarse mediante la firma manuscrita o mediante la validación electrónica de la operación (ya sea por medio de firma electrónica o del uso de los elementos de seguridad reconocidos por ING DIRECT), teniendo ambas formas plena validez legal y quedando plenamente equiparadas. El consentimiento se otorgará, con carácter general, con anterioridad a la ejecución de la operación, si bien será posible el otorgamiento con posterioridad si así lo permite ING DIRECT, conforme al procedimiento y límites determinados por ésta.

El ordenante podrá revocar el consentimiento mencionado en el párrafo anterior, mediante comunicación escrita, hasta el momento en que la orden se convierta en irrevocable, lo cual se producirá en los términos establecidos en la Ley de Servicios de Pago.

Cuando el consentimiento se hubiese dado por el usuario para una serie de operaciones de pago (por ejemplo, aportaciones periódicas o recibos domiciliados), su retirada implicará que toda futura operación de pago cubierta por dicho consentimiento se considerará no autorizada, salvo que el usuario manifieste lo contrario durante el proceso de retirada del consentimiento.

Recepción y rechazo de órdenes de pago

El momento de recepción por ING DIRECT de una orden de pago será aquél en que la misma es recibida por el Banco, independientemente de que haya sido transmitida directamente por el ordenante o indirectamente a través del beneficiario. Las órdenes recibidas en un día que no sea hábil a efectos bancarios se entenderán recibidas el siguiente día hábil. Las órdenes recibidas a partir de la hora de corte establecida por ING DIRECT para cada tipo de operación (que podrá consultarse en cada momento y para cada tipo de operación en el teléfono general de contacto de ING DIRECT) se considerarán recibidas el siguiente día hábil.

Si ING DIRECT y el cliente que inicie una orden de pago acuerdan que la ejecución de la misma comience en una fecha específica o al final de un periodo determinado, o bien el día que el ordenante haya puesto fondos a disposición de ING DIRECT, se considerará que el momento de recepción de la orden, a efectos del plazo máximo para abonar el importe de la operación en la cuenta del proveedor de servicios de pago, es el

día acordado. Si este día no fuese un día hábil para el proveedor de servicios de pago, la orden de pago se considerará recibida el siguiente día hábil.

El cliente reconoce que es responsabilidad del mismo proporcionar a ING DIRECT órdenes de pago completas, correctas, inequívocas y precisas. Por ello, el cliente asume íntegramente la responsabilidad por cualquier error, omisión, y/o ambigüedad en dicha información que pudiera ocasionar que las órdenes de pago sean rechazadas o ejecutadas de forma incorrecta.

ING DIRECT podrá bloquear, suspender la ejecución o rechazar las órdenes de pago en el supuesto de que existan indicios de fraude o blanqueo de capitales, así como en los casos en que las mismas no cumplan las condiciones requeridas, no contengan información suficiente, sean erróneas o no exista saldo suficiente para ejecutarlas. De igual modo, ING DIRECT podrá bloquear los saldos afectados por las citadas operaciones durante el tiempo mínimo imprescindible para llevar a cabo la investigación de las mismas, que en todo caso no podrá ser superior a 7 días hábiles. En tales supuestos, ING DIRECT notificará al cliente el rechazo / bloqueo / suspensión y, en la medida de lo posible, la causa del mismo y, en su caso, el procedimiento para rectificar los posibles errores, salvo que una ley prohíba dicha notificación. La notificación mencionada podrá realizarse por medios telefónicos o telemáticos y se realizará, en su caso, en el día hábil posterior al momento del rechazo / bloqueo / suspensión. Este plazo podrá prolongarse en un día hábil para las operaciones de pago iniciadas en papel.

El cliente reconoce que ING DIRECT no será responsable de ninguna pérdida o daño en los que el mismo incurra o sufra como resultado del aplazamiento o rechazo, por las causas arriba señaladas, de la ejecución de una orden de pago.

En caso de rechazo por ING DIRECT de una orden periódica durante tres periodos consecutivos por inexistencia de saldo, ING DIRECT se reserva el derecho de considerar anulada la orden a todos los efectos, en cuyo caso la orden perderá su vigencia para sucesivos periodos.

Gastos derivados de una operación de pago

En caso de que una operación de pago que deba ser abonada en la cuenta de un cliente de ING DIRECT conlleve la aplicación por ING DIRECT de gastos o comisiones, dichos gastos y comisiones serán deducidos del importe transferido antes de abonarlo, si bien los mismos aparecerán en la información facilitada al cliente por ING DIRECT.

Ejecución de operaciones

Cuando ING DIRECT ejecute una orden de pago de acuerdo con el identificador único facilitado (Código de Cuenta Corriente o CCC), la orden se considerará correctamente ejecutada. En caso de que el identificador único (CCC) facilitado por el cliente sea incorrecto, ING DIRECT no será responsable de la no ejecución o la ejecución defectuosa de la operación de pago. Sin perjuicio de ello, ING DIRECT realizará esfuerzos razonables para tratar de recuperar los fondos de la operación de pago. El hecho de que el cliente facilite en su orden de pago información adicional a ING DIRECT no modificará el régimen de responsabilidad indicado en el presente párrafo.

ING DIRECT será responsable de la ejecución de las operaciones en tanto las mismas estén bajo su control, esto es, (a) en las operaciones iniciadas por el ordenante, hasta el momento en que el importe se abone en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario; y (b) en las operaciones iniciadas por el beneficiario, hasta el momento en que transmita correctamente la orden al proveedor de servicios de pago del ordenante y, una vez recibidos los fondos del proveedor de servicios de pago del ordenante, hasta el abono en la cuenta del beneficiario. La responsabilidad de la ejecución de la operación cuando la misma no esté bajo el control de ING DIRECT será de la otra entidad financiera participante.

ING DIRECT no será responsable de la incorrecta ejecución por su parte de las operaciones en caso de circunstancias excepcionales e imprevisibles fuera de su control, cuyas consecuencias hubieran sido inevitables a pesar de todos los esfuerzos en sentido contrario, así como en caso de que la incorrecta ejecución se deba al cumplimiento de otras obligaciones legales.

Notificación de operaciones no autorizadas o de operaciones de pago ejecutadas incorrectamente

Cuando se ejecute una operación, ING DIRECT pondrá a disposición del cliente la información relevante relativa a dicha operación. Cuando el cliente tenga conocimiento de que se ha producido una operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente, deberá comunicarlo de forma inmediata y sin tardanza injustificada a ING DIRECT, a fin de poder proceder a la rectificación de la misma. A estos efectos, se considerará que el cliente ha tenido conocimiento de una operación en el primero de los siguientes momentos: (i) cuando haya consultado sus movimientos / operaciones a través de cualquiera de los medios puestos a su disposición por ING DIRECT; o (ii) cinco días naturales después de que ING DIRECT le haya remitido o puesto a su disposición el extracto periódico de sus operaciones. Igualmente, se considerará que concurre una tardanza injustificada en caso de que transcurran más de ocho días hábiles desde que el cliente haya tenido conocimiento de la operación no autorizada o ejecutada incorrectamente, conforme a lo previsto anteriormente, sin que lo haya comunicado a ING DIRECT.

Plazo de ejecución y fecha valor de las operaciones de pago

Las operaciones de pago realizadas en euros desde ING DIRECT hacia países de la Unión Europea o desde países de la Unión Europea a ING DIRECT se ejecutarán y tomarán valor en las siguientes condiciones:

- a) Las transferencias nacionales serán abonadas por el proveedor de servicios de pago del ordenante en las cuentas del proveedor de servicios de pago del beneficiario no más tarde del final del día hábil siguiente a la fecha de recepción de la orden. Dichos plazos podrán prorrogarse un día hábil adicional para las operaciones de pago iniciadas en papel.
- b) Las transferencias intracomunitarias serán abonadas por el proveedor de servicios de pago del ordenante en las cuentas del proveedor de servicios de pago del beneficiario no más tarde del final del segundo día hábil siguiente a la fecha de recepción de la orden. Dichos plazos podrán prorrogarse un día hábil adicional para las operaciones de pago iniciadas en papel.
- c) La fecha de valor del abono en la cuenta del beneficiario de la orden no será posterior al día hábil en que el importe de la operación de pago se abonó en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario.
- d) La fecha de valor del cargo en la cuenta de pago del ordenante no será anterior al momento en que el importe de la operación de pago se cargue en dicha cuenta.

El ingreso en efectivo en Euros en ING DIRECT tomará valor y será disponible desde el momento en que tenga lugar el ingreso.

A las restantes operaciones de pago únicamente les serán aplicables las anteriores disposiciones en lo que se refiere a la fecha de valor del abono en la cuenta de pago del beneficiario y de disponibilidad de los fondos, así como a la fecha de valor del cargo en la cuenta del ordenante.

Recibos

Domiciliación: El cliente podrá dar a ING DIRECT orden de domiciliación de recibos mediante la firma de una orden genérica de domiciliación, en cuyo caso ING DIRECT procederá a domiciliar en su cuenta todos los recibos que el cliente le facilite por cualquier medio. ING DIRECT atenderá todas las órdenes de pago de recibos que se presenten contra la cuenta del cliente, sin perjuicio de su derecho a devolverlos en los términos indicados a continuación.

Devolución: El cliente podrá solicitar la devolución de los recibos adeudados en su cuenta, durante un plazo máximo de ocho semanas desde el adeudo de los fondos, sin necesidad de alegar causa alguna para la devolución. En caso de solicitud de devolución, ING DIRECT dispondrá de diez días hábiles para devolver el importe o justificar su denegación. El cliente no tendrá derecho de devolución en los supuestos previstos en la normativa y en la reglamentación del Sistema Nacional de Compensación Electrónica.

Órdenes de Traspaso de Efectivo y demás adeudos domiciliados

Gastos: El beneficiario pagará los gastos cobrados por su proveedor de servicios de pago y el ordenante abonará los gastos cobrados por su proveedor de servicios de pago. El mismo criterio se aplicará en caso de conversión en divisas.

Emisión de adeudos domiciliados y órdenes de traspaso de efectivo: El cliente autoriza expresamente a ING DIRECT para que esta entidad pueda emitir y enviar, con la periodicidad que considere oportuno, y sin necesidad de instrucción expresa previa del cliente, formularios preimpresos de autorización de instrumentos de pago, en particular órdenes de adeudo domiciliado de cualquier clase y órdenes de traspaso de efectivo. Dichos formularios podrán contener determinados datos preimpresos relativos a las órdenes, si bien en todo caso requerirán para su plena validez y efectividad la firma del cliente. El cliente podrá en cualquier momento retirar la mencionada autorización para futuras operaciones, mediante comunicación al servicio de atención al cliente de ING DIRECT (cuyo número de teléfono consta en la página web de la entidad), en cuyo caso ING DIRECT se abstendrá de remitir formularios preimpresos de autorización de instrumentos de pago, salvo que sean consecuencia de una solicitud expresa en concreto del cliente.

Ejecución: Los adeudos domiciliados y las órdenes de traspaso de efectivo solicitadas por el cliente en ING DIRECT serán transmitidos al proveedor de servicios de pago del ordenante en los términos indicados. Sin perjuicio de las condiciones de disponibilidad de los fondos, que se regularán por lo dispuesto en el apartado siguiente, la fecha de valor del abono por ING DIRECT en la cuenta del cliente no será posterior al día hábil en que el importe de la operación de pago se abone por el proveedor de servicios de pago del ordenante en las cuentas de ING DIRECT.

Abono de adeudos domiciliados y órdenes de traspaso de efectivo: Los fondos procedentes de aportaciones realizadas a través de adeudo domiciliado y orden de traspaso de efectivo estarán disponibles en la cuenta del cliente y serán abonados en firme una vez hayan transcurrido los plazos de devolución, en su caso, o de anulación, establecidos en la normativa vigente que les resulte aplicable según su naturaleza. Ello no obstante, y en beneficio del cliente, ING DIRECT se reserva el derecho de anticipar total o parcialmente los abonos en firme de las mencionadas operaciones, siempre que el mencionado anticipo cumpla los criterios de riesgo de la entidad. A los efectos anteriores, el cliente autoriza a ING DIRECT para que pueda analizar el riesgo del anticipo de sus operaciones, siendo dicha autorización revocable por el cliente en cualquier momento mediante llamada al servicio de atención al cliente de ING DIRECT.

Régimen de operaciones de adeudo iniciadas a instancias del beneficiario y régimen de devolución de adeudos: ING DIRECT llevará a cabo adeudos domiciliados de naturaleza financiera (esto es, distintos de los recibos) únicamente contra las cuentas en las que el cliente sea titular o cotitular en otras entidades. Igualmente, en estos supuestos, el cliente, en su condición tanto de ordenante como de beneficiario de la orden, determinará el importe exacto de la orden y validará la operación mediante los sistemas de seguridad acordados con ING DIRECT. En tales supuestos, de conformidad con el artículo 33 de la Ley de Servicios de Pago, el ordenante no tendrá derecho a la devolución de las citadas transacciones, salvo que dicho derecho esté reconocido por la normativa vigente, todo ello sin perjuicio de cualquier derecho de reclamación que pueda tener ING DIRECT en caso de que se produzca la devolución.

El cliente no tendrá derecho de devolución en los supuestos previstos en la normativa. En caso de solicitud de devolución, ING DIRECT dispondrá de diez días hábiles para devolver el importe o justificar su denegación.

Respecto a los adeudos domiciliados efectuados por el cliente en otras entidades contra sus cuentas en ING DIRECT, los mismos podrán ser devueltos por el cliente en los términos reconocidos en la normativa vigente desde el adeudo de los fondos en su cuenta, sin necesidad de alegar causa alguna. En tal supuesto, ING DIRECT cursará a la entidad beneficiaria del adeudo domiciliado la correspondiente orden de devolución.

Órdenes de Traspaso de Efectivo y demás adeudos domiciliados

Gastos: El beneficiario pagará los gastos cobrados por su proveedor de servicios de pago y el ordenante abonará los gastos cobrados por su proveedor de servicios de pago. El mismo criterio se aplicará en caso de conversión en divisas.

Emisión de adeudos domiciliados y órdenes de traspaso de efectivo: El cliente autoriza expresamente a ING DIRECT para que pueda emitir y enviar, con la periodicidad que considere oportuno, y sin necesidad de instrucción expresa previa del cliente, formularios preimpresos de autorización de instrumentos de pago, en particular, órdenes de adeudo domiciliado de cualquier clase y órdenes de traspaso de efectivo. Dichos formularios podrán contener determinados datos preimpresos relativos a las órdenes, si bien en todo caso requerirán para su plena validez y efectividad la firma del cliente.

Ejecución: Los adeudos domiciliados y las órdenes de traspaso de efectivo solicitadas por el cliente en ING DIRECT serán transmitidos al proveedor de servicios de pago del ordenante en los términos indicados. Sin perjuicio de las condiciones de disponibilidad de los fondos, que se regularán por lo dispuesto en el apartado siguiente, la fecha de valor del abono por ING DIRECT en la cuenta del cliente no será posterior al día hábil en que el importe de la operación de pago se abone por el proveedor de servicios de pago del ordenante en las cuentas de ING DIRECT.

Abono de adeudos domiciliados y órdenes de traspaso de efectivo: Los fondos procedentes de aportaciones realizadas a través de adeudo domiciliado y orden de traspaso de efectivo estarán disponibles en la cuenta del cliente y serán abonados en firme una vez hayan transcurrido los plazos de devolución, en su caso, o de anulación, establecidos en la normativa vigente que les resulte aplicable según su naturaleza. Ello no obstante, y en beneficio del cliente, ING DIRECT se reserva el derecho de anticipar total o parcialmente los abonos en firme de las mencionadas operaciones, siempre que el mencionado anticipo cumpla los criterios de riesgo de ING DIRECT. A los efectos anteriores, el cliente autoriza a ING DIRECT para que pueda analizar el riesgo del anticipo de sus operaciones, siendo dicha autorización revocable por el cliente en cualquier momento mediante llamada al servicio de atención al cliente de ING DIRECT.

Régimen de operaciones de adeudo iniciadas a instancias del beneficiario y régimen de devolución de adeudos: ING DIRECT llevará a cabo adeudos domiciliados de naturaleza financiera (esto es, distintos de los recibos) únicamente contra las cuentas en las que el cliente sea titular o cotitular en otras entidades financieras. Igualmente, en estos supuestos, el cliente, en su condición tanto de ordenante como de beneficiario de la orden, determinará el importe exacto de la orden y validará la operación mediante los sistemas de seguridad acordados con ING DIRECT. En tales supuestos, de conformidad con el artículo 33 de la Ley de Servicios de Pago, el ordenante no tendrá derecho a la devolución de las citadas transacciones, salvo que dicho derecho esté reconocido por la normativa vigente, todo ello sin perjuicio de cualquier derecho de reclamación que pueda tener ING DIRECT en caso de que se produzca la devolución.

El cliente no tendrá derecho de devolución en los supuestos previstos en la normativa. En caso de solicitud de devolución, ING DIRECT dispondrá de diez días hábiles para devolver el importe o justificar su denegación.

Respecto a los adeudos domiciliados efectuados por el cliente en otras entidades financieras contra sus cuentas en ING DIRECT, los mismos podrán ser devueltos por el cliente en los términos reconocidos en la normativa vigente desde el adeudo de los fondos en su cuenta, sin necesidad de alegar causa alguna. En tal supuesto, ING DIRECT cursará a la entidad beneficiaria del adeudo domiciliado la correspondiente orden de devolución.

Transferencias (abonos / disposiciones)

Gastos: El beneficiario pagará los gastos cobrados por su proveedor de servicios de pago y el ordenante abonará los gastos cobrados por su proveedor de servicios de pago. El mismo criterio se aplicará en caso de conversión en divisas.

Modificación

ING DIRECT podrá modificar este Documento, así como cualquier extremo relativo a servicios de pago previsto en los Contratos de Prestación de Servicios, previa comunicación individualizada de las modificaciones al Primer Titular, en el caso de clientes personas físicas, y al Cliente, en el caso de clientes personas jurídicas y otras entidades, con una antelación no inferior a dos meses (un mes en el caso de que el cliente no sea considerado como consumidor según lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias) respecto de la fecha en que entre en vigor la propuesta (salvo las modificaciones que resultaren inequívocamente más favorables para los clientes, que entrarán en vigor inmediatamente). Junto con la citada comunicación se remitirá o se pondrá a disposición la información y las condiciones que sean objeto de modificación en papel u otro soporte duradero. En caso de que el Primer Titular o el Cliente no comuniquen expresamente a ING DIRECT la no aceptación de las modificaciones propuestas con anterioridad a la fecha propuesta de entrada en vigor, se entenderá que dichas modificaciones han sido aceptadas. En caso de que no se acepten las modificaciones, el Primer Titular o el Cliente podrán resolver su contrato con ING DIRECT conforme a lo previsto en el apartado 11 de las Condiciones Generales de los Contratos de Prestación de Servicios. La modificación de aspectos contractuales no relativos a servicios de pago se realizará por ING DIRECT conforme a lo previsto a tal efecto en las Condiciones Generales de los Contratos de Prestación de Servicios.