



# Términos y Condiciones para Transferencias

La ejecución de las órdenes de transferencia de clientes estará sujeta a los siguientes términos y condiciones:

## 1. General

### 1.1 Principales características de una transferencia, incluyendo una orden permanente

El cliente podrá ordenar al Banco que envíe fondos sin efectivo a favor de un beneficiario mediante transferencia al proveedor de servicio de pagos del beneficiario. El cliente podrá ordenar al Banco, asimismo, que envíe un importe fijo a la misma cuenta del beneficiario en una fecha recurrente determinada (orden permanente).

### 1.2 Identificador único

Al efectuar transferencias, el cliente deberá utilizar el siguiente identificador único del beneficiario.

Área de destino	Divisa	Identificador único de beneficiario
Alemania	Euro	IBAN <sup>1</sup>
Transfronterizo con el Espacio Económico Europeo <sup>2</sup>	Euro	IBAN
Alemania o dentro del Espacio Económico Europeo	Divisa distinta al euro	IBAN y BIC <sup>3</sup> o número de cuenta y BIC
Fuera del Espacio Económico Europeo	Euro u otra divisa	IBAN y BIC o número de cuenta y BIC

La información requerida para la ejecución de la transferencia se determinará conforme a los epígrafes 2.1, 3.1.1 y 3.2.1.

### 1.3 Emisión de órdenes de pago para la ejecución de transferencias y autorización

(1) El cliente emitirá una orden de pago para la ejecución de una transferencia al Banco proporcionando la información requerida conforme a los epígrafes 2.1, 3.1.1 o 3.2.1, de un modelo aprobado por el Banco o de otra forma acordada con el Banco (por ejemplo, a través de la banca *online*).

El cliente deberá garantizar la legibilidad, exhaustividad y corrección de dicha información. La información ilegible, incompleta o incorrecta podrá provocar retrasos o extravíos de transferencias, lo que resultará posiblemente en pérdidas o daños para el cliente. Cuando se proporcione información ilegible, incompleta o incorrecta, el Banco podrá negarse a ejecutar la orden de pago para la ejecución de una transferencia (véase también el epígrafe 1.7).

Si el cliente considera que una transferencia requiere una ejecución especialmente rápida, el cliente lo notificará al Banco por separado. Cuando las órdenes de pago para la ejecución de una transferencia se emitan en un formulario, deberá hacerse independientemente del formulario, si el fin no puede indicarse en el propio formulario.

(2) El cliente autorizará la orden de transferencia firmándola o de otra manera acordada con el Banco (utilizando un PIN/TAN bancario, por ejemplo). Esta autorización también incluye el consentimiento expreso para que el Banco recupere (de su base de datos), procese, transmita y almacene los datos personales del Cliente necesarios para ejecutar la operación de pago para la ejecución de la transferencia.

(3) Antes de ejecutar una orden de pago individual para la ejecución de una transferencia, el Banco indicará, a petición del cliente, el

<sup>1</sup> Número internacional de cuenta bancaria.

<sup>2</sup> El Espacio Económico Europeo comprende actualmente Austria, Bélgica, Bulgaria, Croacia, Chipre, República Checa, Dinamarca, Estonia, Finlandia, Francia (incluyendo Guayana Francesa, Guadalupe, Martinica, Mayotte y Reunión), Alemania, Grecia, Hungría, Islandia, Irlanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania,

Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Noruega, Polonia, Portugal, Rumanía, República Eslovaca, España y Suecia.

<sup>3</sup> Código de identificación del banco.



tiempo máximo de ejecución y los cargos pagaderos por el remitente y, cuando proceda, un desglose de los importes de cualesquiera cargos.

(4) El cliente tiene derecho a utilizar un servicio de iniciación de pagos conforme al artículo 1, apartado 33 de la Ley de Supervisión de Servicios de Pago para emitir la orden de transferencia al Banco, salvo si el cliente no tiene acceso *online* a la su cuenta de pago.

#### **1.4 Recepción de órdenes de pago para la ejecución de una transferencia por el Banco**

(1) Una orden de pago para la ejecución de una transferencia devenida válida en cuanto sea recibida por el Banco. Esto también resultará de aplicación si la orden de pago para la ejecución de una transferencia se efectúa a través de un proveedor de servicios de iniciación de pagos. La recepción tendrá lugar al entregarse la orden de pago en el lugar de recepción designado por el Banco (por ejemplo, cuando se introduzca en un servidor de banca *online*).

(2) Si el momento de recepción de una orden de pago para la ejecución de una transferencia conforme al apartado 1, tercera frase no es en un día hábil a efectos bancarios conforme a lo indicado en la "Lista de Precios y Servicios" [https://www.solarisbank.com/content/partner/lista\\_precios\\_servicios](https://www.solarisbank.com/content/partner/lista_precios_servicios), la orden de pago para la ejecución de la transferencia se considerará recibida el siguiente día hábil a efectos bancarios.

(3) Si se recibe una orden de pago para la ejecución de una transferencia después del tiempo de aceptación indicado en el lugar de recepción del Banco o en la "Lista de Precios y Servicios" [https://www.solarisbank.com/content/partner/lista\\_precios\\_servicios](https://www.solarisbank.com/content/partner/lista_precios_servicios), se considerará, a los efectos de determinar cuándo comienza el periodo de ejecución (véase epígrafe 2.2.2), que se ha recibido el siguiente día hábil.

#### **1.5 Revocación de órdenes de pago para la ejecución de una transferencia**

(1) El cliente podrá revocar una orden de pago para la ejecución de una transferencia hasta su recepción por el Banco (véase epígrafe 1.4, apartados 1 y 2), declarándolo al Banco. Tras la recepción de la orden de transferencia, la revocación ya no será posible, con sujeción a los apartados 2 y 3. Si el cliente utiliza un servicio de iniciación de pagos para emitir una orden de pago para la ejecución de una transferencia,

ya no podrá revocar la orden de pago para la ejecución de la transferencia frente al Banco, a diferencia de la primera frase, después de haber otorgado su consentimiento al proveedor del servicio de iniciación de pagos para iniciar la transferencia.

(2) Si el Banco y el cliente han acordado una fecha concreta para la ejecución de una orden de pago para la ejecución de una transferencia (véase el epígrafe 2.2.2, apartado 2), el cliente podrá revocar la orden de pago para la ejecución de una transferencia o la orden permanente (véase epígrafe 1.1) hasta el final del día hábil a efectos bancarios antes de la fecha acordada. El día hábil a efectos bancarios se establecerá en la "Lista de Precios y Servicios" [https://www.solarisbank.com/content/partner/lista\\_precios\\_servicios](https://www.solarisbank.com/content/partner/lista_precios_servicios). Si el Banco recibe la revocación de una orden permanente a tiempo, no se ejecutará ninguna otra transferencia conforme a dicha orden permanente.

(3) Una orden de pago para la ejecución de una transferencia solo podrá ser revocada después de los momentos indicados en los apartados 1 y 2 si el cliente y el Banco están de acuerdo. El presente acuerdo entrará en vigor si el Banco es capaz de impedir la ejecución o recupera el importe de la transferencia. Si el cliente utiliza un servicio de iniciación de pagos para emitir una orden de pago para la ejecución de una transferencia, se requerirá adicionalmente la aprobación del proveedor del servicio de iniciación de pagos y del beneficiario. Para gestionar dicha revocación por parte del cliente, el Banco aplicará el cargo estipulado en la "Lista de Precios y Servicios" [https://www.solarisbank.com/content/partner/lista\\_precios\\_servicios](https://www.solarisbank.com/content/partner/lista_precios_servicios).

#### **1.6 Ejecución de órdenes de pago para la ejecución de transferencias**

(1) El Banco ejecutará una orden de pago para la ejecución de una transferencia del cliente si la información requerida para la ejecución (véanse epígrafes 2.1, 3.1.1 y 3.2.1) se proporciona de la manera requerida (véase epígrafe 1.3, apartado 1), la orden de transferencia está autorizada por el cliente (véase epígrafe 1.3, apartado 2) y está disponible un saldo positivo suficiente de la divisa en la que se ha dado la orden de pago para la ejecución de una transferencia o se ha otorgado suficiente crédito (condiciones para la ejecución).

(2) El Banco y los otros proveedores de servicios de pago implicados en la ejecución de una orden de pago para la ejecución de una trans-



ferencia tendrán derecho a ejecutar la transferencia utilizando exclusivamente el identificador único del beneficiario proporcionado por el cliente (véase el epígrafe 1.2).

(3) El Banco informará al cliente al menos una vez al mes acerca de la ejecución de transferencias a través del canal de información de cuenta acordado. Cuando los clientes no sean consumidores, la manera y la frecuencia en la que se informe podrá acordarse por separado.

### 1.7 Denegación de ejecución

(1) Si las condiciones de ejecución (véase epígrafe 1.6, apartado 1) no se cumplen, el Banco podrá negarse a ejecutar la orden de transferencia. El Banco informará al cliente de ello sin demora, pero, en cualquier caso, dentro del periodo acordado conforme a los epígrafes 2.2.1, 3.1.2 o 3.2.2. Puede hacerlo también a través del canal de información acordado. Al hacerlo, el Banco, excepto si otra norma prohíbe la notificación, indicará los motivos de la denegación e indicará formas en las que pueden rectificarse los errores que han llevado a la denegación.

(2) Si el Banco claramente no puede asignar un identificador único proporcionado por el cliente a ningún beneficiario, cuenta de pago o proveedor de servicio de pago del beneficiario, informará al cliente de ello sin demora y, en caso necesario, devolverá el importe de la transferencia.

(3) Por la denegación legítima de ejecutar una orden de transferencia autorizada, el Banco aplicará el cargo estipulado en la "Lista de Precios y Servicios" [https://www.solarisbank.com/content/partner/lista\\_precios\\_servicios](https://www.solarisbank.com/content/partner/lista_precios_servicios).

### 1.8 Transmisión de datos de la transferencia

Al ejecutar una transferencia, el Banco transmitirá los datos contenidos en la transferencia (datos de la transferencia) al proveedor de servicio de pago del beneficiario directamente o a través de instituciones intermediarias. El servicio de pago del beneficiario podrá poner los datos de la transferencia, que también incluirán el IBAN del pagador, a disposición del beneficiario de manera total o parcial.

Cuando se trate de transferencias transfronterizas y transferencias prioritarias nacionales, los datos de la transferencia también podrán transmitirse al proveedor de servicio de pago del beneficiario a través de la *Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications*

(SWIFT), con sede en Bélgica. Por motivos de seguridad del sistema, SWIFT almacena los datos de las transferencias de manera temporal en sus centros operativos en la Unión Europea, Suiza y Estados Unidos.

### 1.9 Notificación de transferencias no autorizadas o ejecutadas incorrectamente

El cliente informará al Banco sin demora cuando descubra que una orden de transferencia no estaba autorizada o se había ejecutado incorrectamente. Esto también se aplica en el caso de participación de un proveedor de servicios de iniciación de pagos.

### 1.10 Cargos

#### 1.10.1 Cargos para consumidores

Los cargos por transferencias se estipularán en la "Lista de Precios y Servicios" [https://www.solarisbank.com/content/partner/lista\\_precios\\_servicios](https://www.solarisbank.com/content/partner/lista_precios_servicios). Cualesquiera cambios en los cargos por transferencias se propondrán al cliente por escrito con una antelación no inferior a dos meses respecto de la fecha en que entren en vigor las modificaciones propuestas. Si el cliente ha acordado un medio electrónico de comunicación con el Banco como parte de la relación comercial (por ejemplo, banca online), los cambios también podrán proponerse por este medio. El cliente podrá aceptar o rechazar las modificaciones antes de la fecha propuesta para su entrada en vigor.

**SE CONSIDERA QUE EL CLIENTE HA ACEPTADO LA MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DE QUE SE TRATE EN CASO DE NO COMUNICAR AL BANCO SU NO ACEPTACIÓN CON ANTERIORIDAD A LA FECHA PROPUESTA DE ENTRADA EN VIGOR**

El Banco incluirá en su propuesta de modificación una referencia específica a este consentimiento tácito.

Cuando se notifiquen al cliente cambios en las comisiones, este podrá resolver la relación comercial sin previo aviso y sin coste antes de la fecha propuesta de entrada en vigor de los cambios. El Banco incluirá en su propuesta de modificación una referencia específica a este derecho de resolución

La modificación de las comisiones del contrato marco de servicios de pago se rige por el epígrafe 12, apartado 5 de los Términos y Condiciones Generales.



### 1.10.2 Cargos para clientes que no son consumidores

Los cargos y cambios de los mismos para

- Transferencias efectuadas por clientes que no sean consumidores

continuarán rigiéndose por lo estipulado en el epígrafe 12, apartados 1 – 6 de los Términos y Condiciones Generales del Banco.

### 1.11 Tipo de cambio

Aunque el cliente emite una orden de transferencia en una divisa distinta a la divisa de la cuenta, no obstante, el adeudo en la cuenta se efectuará en la divisa de la cuenta. El tipo de cambio para dichas transferencias se determinará conforme al acuerdo de conversión estipulado en la "Lista de Precios y Servicios" [https://www.solarisbank.com/content/partner/lista\\_precios\\_servicios](https://www.solarisbank.com/content/partner/lista_precios_servicios). Cualquier cambio en el tipo de cambio de referencia especificado en el acuerdo de conversión estipulado en la "Lista de Precios y Servicios" [https://www.solarisbank.com/content/partner/lista\\_precios\\_servicios](https://www.solarisbank.com/content/partner/lista_precios_servicios) surtirá efecto inmediatamente sin preaviso al cliente. El tipo de cambio de referencia será proporcionado por el Banco o procederá de una fuente públicamente accesible.

## 2 Transferencias dentro de Alemania y a otros países del Espacio Económico Europeo (EEE)<sup>4</sup> en euros o en otras divisas del EEE<sup>5</sup>

### 2.1 Información requerida

El cliente deberá proporcionar la siguiente información en una orden de transferencia:

- Nombre del beneficiario
- Identificador único del beneficiario (véase epígrafe 1.2); si no se conoce el BIC en las transferencias denominadas en divisas del EEE distintas del euro, deberá indicarse en su lugar el nombre completo y la dirección del proveedor de servicio de pago del beneficiario.
- Divisa (si es posible, de manera abreviada conforme a lo detallado en el Anexo 1)
- Importe

- Nombre del cliente
- IBAN del cliente.

### 2.2 Tiempo máximo de ejecución

#### 2.2.1 Duración del tiempo de ejecución

El Banco estará obligado a garantizar que el importe de una transferencia sea recibido por el proveedor de servicio de pago del beneficiario, a más tardar, dentro del tiempo de ejecución indicado en la "Lista de Precios y Servicios" [https://www.solarisbank.com/content/partner/lista\\_precios\\_servicios](https://www.solarisbank.com/content/partner/lista_precios_servicios).

#### 2.2.2 Inicio del tiempo de ejecución

(1) El periodo de ejecución comenzará en cuanto el Banco reciba la orden de transferencia del cliente (véase epígrafe 1.4).

(2) Si el Banco y el cliente acuerdan que la ejecución de una transferencia debe comenzar en una fecha concreta o al final de un periodo concreto o en la fecha en la que el cliente haya proporcionado al Banco los fondos en la divisa de la orden requerida para la ejecución, la fecha indicada en la orden o acordada de otro modo determinará cuándo comenzará el periodo de ejecución. Si la fecha acordada no es un día hábil a efectos bancarios, el periodo de ejecución comenzará el siguiente día hábil a efectos bancarios. Los días hábiles a efectos bancarios se determinarán en la "Lista de Precios y Servicios".

(3) El tiempo de ejecución para órdenes de transferencia en una divisa distinta a la divisa de la cuenta del cliente no comenzará hasta la fecha en la que el importe de la transferencia se encuentre disponible en la divisa de la orden.

### 2.3 Derecho del cliente a un reembolso e indemnización

#### 2.3.1 Reembolso de transferencias no autorizadas

Si una transferencia no está autorizada (véase epígrafe 1.3, apartado 2), el Banco no ostentará reclamación alguna contra el cliente en relación con el reembolso de sus gastos. Estará obligado a reembolsar el importe de la transferencia al cliente y, si el importe se ha adeudado en una cuenta ostentada por el cliente, a restablecer el saldo de

<sup>4</sup> Véase nota al pie 2

<sup>5</sup> Divisas actuales del EEE: lev búlgaro, kuna croata, corona checa, corona danesa, euro, florín húngaro, corona islandesa, corona noruega, zloty polaco, leu rumano, corona sueca y franco suizo.



dicha cuenta como habría estado si no se hubiera adeudado la transferencia no autorizada. Conforme a la "Lista de Precios y Servicios" esta obligación debe cumplirse a más tardar al finalizar el día hábil posterior al día en el que se notificó al Banco que la transferencia no estaba autorizada o en el que este de otro modo tuvo conocimiento de ello. Si el Banco ha informado a una autoridad competente por escrito de causa justificada para sospechar comportamiento fraudulento por parte del cliente, el Banco deberá analizar su obligación conforme a la segunda frase sin demora y cumplir dicha obligación cuando no se confirme la sospecha de fraude. Si la transferencia fue iniciada por un proveedor de servicios de iniciación de pagos, las obligaciones conforme a las frases segunda a cuarta recaerán en el Banco.

### **2.3.2 Reclamaciones de no ejecución, ejecución incorrecta o retrasada de transferencias autorizadas**

(1) Si una transferencia autorizada no se ejecuta o no se ejecuta correctamente, el cliente podrá solicitar al Banco el reembolso del importe íntegro de la transferencia sin demora, en la medida en que el pago no se efectuara o no se efectuara correctamente. Si el importe se ha adeudado en la cuenta del cliente, el Banco restablecerá el saldo de dicha cuenta a como habría estado si no se hubiera adeudado la operación de pago no ejecutada o ejecutada incorrectamente. Si la transferencia fue iniciada por un proveedor de servicios de iniciación de pagos, las obligaciones conforme a las frases primera y segunda recaerán en el Banco. Si el Banco o cualquier institución intermediaria ha deducido cargos del importe de la transferencia, el Banco remitirá el importe deducido a favor del beneficiario sin demora.

(2) De manera adicional al apartado 1, el cliente podrá solicitar al Banco el reembolso de cualesquiera cargos e intereses en la medida en que se aplicaran al cliente o se adeudaran en la cuenta del cliente en relación con la no ejecución o la ejecución incorrecta de la transferencia.

(3) En caso de ejecución retrasada de una transferencia autorizada, el cliente podrá exigir que el Banco requiera al proveedor de servicio de pago del beneficiario que abone el importe del pago en la cuenta de pago del beneficiario como si la transferencia se hubiera ejecutado debidamente. La obligación conforme a la primera frase también será de aplicación si la transferencia es iniciada por el cliente a través de

un proveedor de servicios de iniciación de pagos. Si el Banco demuestra que el importe del pago ha sido recibido por el proveedor de servicio de pago del beneficiario a tiempo, esta obligación no será de aplicación. La obligación conforme a la primera frase no será de aplicación si el cliente no es un consumidor.

(4) Si una transferencia no se ejecutó o no se ejecutó correctamente, el Banco, a petición del cliente, reconstruirá el procesamiento del pago e informará al cliente del resultado del mismo.

### **2.3.3 Indemnización por incumplimiento de obligación**

(1) Si una transferencia autorizada no se ejecuta, no se ejecuta correctamente o se ejecuta con retraso o si una transferencia no ha sido autorizada, el cliente podrá solicitar al Banco que proporcione una indemnización por cualesquiera pérdidas o daños no cubiertos en los epígrafes 2.3.1 y 2.3.2. Esto no será de aplicación si el Banco no es responsable del incumplimiento del deber. El Banco será responsable a estos efectos por cualquier incumplimiento por parte de una institución intermediaria en la misma medida que por cualquier incumplimiento propio, salvo si la causa principal de la pérdida o el daño corresponde a una institución intermediaria especificada por el cliente. Si el cliente ha contribuido a causar cualquier pérdida o daño incurriendo en culpa, los principios de concurrencia de culpas determinarán el grado en el que el Banco y el cliente deben soportar la pérdida o el daño.

(2) La responsabilidad conforme al apartado 1 se limitará a 12.500 euros. Esta limitación de la responsabilidad no será de aplicación a:

- transferencias no autorizadas
- casos de intención deliberada o negligencia grave del Banco cuando este ha asumido los riesgos de manera excepcional; y
- si el cliente es un consumidor, pérdida de intereses.

### **2.3.4 Derecho a indemnización de clientes que no son consumidores**

Mediante derogación del derecho conforme a los epígrafes 2.3.2 y 2.3.3, los clientes que no sean consumidores solo tendrán derecho a indemnización (además de cualesquiera reclamaciones de restitución conforme a los artículos 667 y 812 y ss. del Código Civil alemán), por una transferencia no ejecutada, ejecutada incorrectamente o ejecutada con retraso o una transferencia no autorizada conforme a las siguientes normas:



- El Banco será responsable de cualquier incumplimiento por su parte. Si el cliente ha contribuido a causar cualquier pérdida o daño incurriendo en culpa, los principios de concurrencia de culpas determinarán el grado en el que el Banco y el cliente deben soportar la pérdida o el daño.
- El Banco no será responsable por ningún incumplimiento por parte de una institución intermediaria elegida por él. En dichos casos, la responsabilidad del Banco quedará limitada a la esmerada selección e instrucción de la primera institución intermediaria (orden transmitida a un tercero).
- El importe de la reclamación de indemnización del cliente estará limitado al importe de la transferencia, más los cargos e intereses aplicados por el Banco. Cuando se ejerzan reclamaciones de pérdidas o daños emergentes, dichas reclamaciones se limitarán a un máximo de 12.500 euros por transferencia. Estas limitaciones de responsabilidad no serán de aplicación cuando exista intención deliberada o negligencia grave del Banco o se trate de riesgos del Banco que este ha asumido de manera excepcional, así como transferencias no autorizadas.

### 2.3.5 Exclusión de responsabilidad y objeción

(1) Cualquier responsabilidad por parte del Banco conforme a los epígrafes 2.3.2 – 2.3.4 quedará excluida en los siguientes casos:

- El Banco demuestra al cliente que el importe íntegro de la transferencia fue recibido por el proveedor de servicio de pago del beneficiario a tiempo.

La transferencia se ejecutó de conformidad con el identificador único incorrecto del beneficiario proporcionado por el cliente (véase epígrafe 1.2). En dicho caso, el cliente podrá, sin embargo, solicitar al Banco que haga todo lo posible para recuperar el importe de la transferencia. Si no es posible recuperar el importe de la transferencia, el Banco estará obligado a proporcionar al cliente toda la información disponible mediante solicitud por escrito, de manera que el cliente pueda interponer una reclamación de reembolso del importe de la transferencia contra el receptor efectivo de la misma. Por las actividades del Banco conforme a las frases segunda y tercera de este

punto, el Banco cobrará las comisiones indicadas en la “Lista de Precios y Servicios” [https://www.solarisbank.com/content/partner/lista\\_precios\\_servicios](https://www.solarisbank.com/content/partner/lista_precios_servicios).

(2) Cualesquiera reclamaciones del cliente conforme a los epígrafes 2.3.1 – 2.3.4 y cualesquiera objeciones del cliente contra el Banco como resultado de la no ejecución o de la ejecución incorrecta de transferencias, o como resultado de transferencias no autorizadas, quedarán excluidas si el cliente no informa al Banco de ello en un periodo máximo de 13 meses a partir del adeudo de una transferencia no autorizada o ejecutada incorrectamente. Este periodo comenzará a contar solo cuando el Banco haya informado al cliente de la anotación del adeudo de la transferencia por el canal de información de cuenta acordado, a más tardar un mes después de efectuarse la anotación del adeudo; de no ser así, la fecha en la que se informa al cliente determinará cuándo comienza el periodo. Los clientes podrán interponer, asimismo, reclamaciones de indemnización conforme al epígrafe 2.3.3 si se les ha impedido una vez finalizado el periodo mencionado en la primera frase, sin mediar culpa suya, ajustarse a este periodo. Las frases primera a tercera también serán de aplicación si el cliente inicia la transferencia a través de un servicio de iniciación de pagos.

(3) Cualesquiera reclamaciones del cliente quedarán excluidas si las circunstancias que sustentan una reclamación:

- se basan en un acontecimiento excepcional e imprevisible sobre el que el Banco no tiene influencia y cuyas consecuencias no podrían haberse evitado ni siquiera ejerciendo la diligencia debida, o
- fueran producidas por el Banco como resultado de una obligación legal.

## 3 Transferencias dentro de Alemania y a otros países del Espacio Económico Europeo (EEE)<sup>6</sup> en la divisa de un país fuera del EEE (divisa de país tercero<sup>7</sup>) y transferencias a países fuera del EEE (países terceros<sup>8</sup>)

### 3.1 Transferencias dentro de Alemania y a otros países del Espacio Económico Europeo (EEE) en la divisa de un país fuera

<sup>6</sup> Véase nota al pie 2.

<sup>7</sup> E.g. US Dollar.

<sup>8</sup> Los países terceros son todos países fuera del EEE (El Espacio Económico Europeo comprende actualmente Austria, Bélgica, Bulgaria, Croacia, Chipre, República Checa, Dinamarca, Estonia, Finlandia, Francia (incluyendo Guayana



## del EEE (divisa de país tercero)

### 3.1.1 Información requerida

El cliente debe proporcionar la siguiente información para la ejecución de una orden de transferencia:

- Nombre del beneficiario;
- Código Internacional de Cuenta Bancaria (IBAN) o número de cuenta del beneficiario;
- Identificador único del beneficiario (véase epígrafe 1.2); si no se conoce el BIC en las transferencias denominadas en divisas del EEE distintas del euro, deberá indicarse en su lugar el nombre completo y la dirección del proveedor de servicio de pago del beneficiario;
- País de destino (si es posible, con la abreviatura indicada en el Anexo 1);
- Divisa (si es posible, con la abreviatura indicada en el Anexo 1);
- Importe;
- Nombre del cliente;
- Número de cuenta del cliente o IBAN.

### 3.1.2 Plazo de ejecución

Las transferencias se ejecutarán lo antes posible.

### 3.1.3 Derecho del cliente a reembolso e indemnización

#### 3.1.3.1 Derecho al reembolso por una transferencia no autorizada

Si una transferencia no está autorizada (véase epígrafe 1.3, apartado 2), el Banco no ostentará reclamación alguna contra el cliente por el reembolso de sus gastos. Estará obligado a reembolsar el importe de la transferencia al cliente y, si el importe se ha adeudado a una cuenta a nombre del cliente, restablecer el saldo de dicha cuenta como habría estado si no se hubiera adeudado la transferencia no autorizada. Conforme a la "Lista de Precios y Servicios", esta obligación deberá cumplirse a más tardar al finalizar el día hábil tras el día hábil posterior al día en el que se notificó al Banco que la transferencia no estaba autorizada o en el que este tuvo conocimiento de ello. Si el Banco ha informado a una autoridad competente por escrito de causa justificada para sospechar comportamiento fraudulento por

parte del cliente, el Banco deberá analizar su obligación conforme a la segunda frase sin demora y cumplir dicha obligación cuando no se confirme la sospecha de fraude. Si la transferencia fue iniciada por un proveedor de servicios de iniciación de pagos, las obligaciones conforme a las frases segunda a cuarta recaerán en el Banco.

#### 3.1.3.2 Reclamaciones de no ejecución, ejecución incorrecta o retrasada de transferencias

(1) Si una transferencia autorizada no se ejecuta o no se ejecuta correctamente, el cliente podrá exigir al Banco el reembolso inmediato e íntegro del importe de la transferencia, en la medida en que el pago no se efectuara o no se efectuara correctamente. Si el importe se ha adeudado en la cuenta del cliente, el Banco restablecerá el saldo de dicha cuenta a como habría estado si no se hubiera adeudado la operación de pago no ejecutada o ejecutada incorrectamente. Si la transferencia fue iniciada por un proveedor de servicios de iniciación de pagos, el Banco quedará sujeto a las obligaciones conforme a las frases primera y segunda. Si el Banco o cualquier intermediario ha deducido cargos del importe de la transferencia, el Banco remitirá inmediatamente el importe deducido a favor del beneficiario.

(2) De manera adicional al apartado 1, el cliente podrá exigir al Banco el reembolso de cualesquiera comisiones e intereses en la medida en que se facturaran o se adeudaran en la cuenta del cliente en relación con la no ejecución o la ejecución incorrecta de la transferencia.

(3) En caso de ejecución retrasada de una transferencia autorizada, el cliente podrá exigir que el Banco requiera al proveedor de servicio de pagos del beneficiario que abone el importe del pago en la cuenta de pago del beneficiario como si la transferencia se hubiera ejecutado debidamente. La obligación conforme a la primera frase también será de aplicación si la transferencia la inicia el cliente a través de un proveedor de servicios de iniciación de pagos. Si el Banco demuestra que el importe del pago ha sido recibido por el proveedor de servicio de pago del beneficiario a tiempo, esta obligación no será de aplicación. La obligación conforme a la primera frase no será de aplicación si el cliente no es un consumidor.

(4) Si una transferencia no se ejecutó o no se ejecutó correctamente, el Banco, a petición del cliente, investigará el procesamiento del pago



e informará al cliente del resultado del mismo.

### 3.1.3.3 Indemnización por incumplimiento

Si una transferencia autorizada no se ejecuta, no se ejecuta correctamente o se ejecuta con retraso o si una transferencia no hubiera sido autorizada, el cliente podrá exigir una indemnización al Banco por cualesquiera pérdidas o daños no cubiertos en los epígrafes 3.1.3.1 y 3.1.3.2. El Banco será considerado responsable, como si fuera un incumplimiento propio, en caso de incumplimiento por parte de una institución intermediaria, salvo que la causa principal corresponda a una institución intermediaria especificada por el cliente.

Si el cliente ha contribuido a causar cualquier pérdida o daño incurriendo en culpa, los principios de concurrencia de culpas determinarán el grado en el que el Banco y el cliente deben soportar la pérdida o el daño.

(2) La responsabilidad conforme al apartado 1 se limitará a 12.500 euros. Esta limitación de la responsabilidad no será de aplicación a:

- transferencias no autorizadas
- casos de intención deliberada o negligencia grave del Banco
- riesgos del Banco que este ha asumido de manera excepcional; y pérdida de intereses si el cliente es un consumidor.

### 3.1.3.4 Acuerdos especiales para componentes de la transferencia efectuada fuera del EEE

Al contrario que en las reclamaciones conforme al epígrafe 3.1.3.2 y 3.1.3.3.3, en el caso de una transferencia no ejecutada incorrectamente o retrasada, existen, además de cualesquiera reclamaciones de restitución conforme al artículo 667 del Código Civil alemán y los artículos 812 y ss. del mismo cuerpo legal, se efectúan las siguientes estipulaciones para la transferencia de fondos efectuadas fuera del EEE, solo reclamaciones por daños y perjuicios conforme a las siguientes estipulaciones:

- El Banco será responsable por sus propios fallos. Si el cliente ha contribuido a que se produzca una pérdida incurriendo en culpa, el grado en el que el Banco y el cliente tendrán que soportar la pérdida se determinará conforme a los principios de concurrencia de culpas.
- El Banco no será responsable de fallos de intermediarios. En dichos casos, la responsabilidad del Banco quedará limitada a la

esmerada selección e instrucción de la primera institución intermediaria (orden transmitida a un tercero).

- La responsabilidad del Banco se limitará a un máximo de 12.500 euros por transferencia. Esta limitación de la responsabilidad no será de aplicación a intención deliberada o negligencia grave del Banco o por riesgos del Banco que este ha asumido de manera excepcional.

### 3.1.3.5 Exclusión de responsabilidad y objeción

(1) Cualquier responsabilidad por parte del Banco conforme a los epígrafes 3.1.3.2 a 3.1.3.4 quedará excluida en los siguientes casos:

- El Banco demuestra al cliente que el importe íntegro de la transferencia fue debidamente recibido por el proveedor de servicio de pago del beneficiario.
- La transferencia se ejecutó de conformidad con el identificador único del beneficiario proporcionado incorrectamente por el cliente (véase epígrafe 1.2). En dicho caso, sin embargo, el cliente podrá solicitar al Banco que haga todo lo posible para recuperar el importe de la transferencia. Si no es posible recuperar el importe de la transferencia conforme a la segunda frase, el Banco estará obligado a proporcionar al cliente toda la información disponible mediante solicitud por escrito, de manera que el cliente pueda interponer una reclamación de reembolso del importe de la transferencia contra el beneficiario efectivo de la misma. Por las actividades del Banco conforme a las frases segunda y tercera de este subapartado, el Banco cobrará la comisión indicadas en la "Lista de Precios y Servicios".

(2) Cualesquiera reclamaciones del cliente conforme a los epígrafes 3.1.3.1 a 3.1.3.4 y cualesquiera objeciones del cliente frente al Banco como resultado de la no ejecución o de la ejecución incorrecta de transferencias, o como resultado de transferencias no autorizadas, quedarán excluidas si el cliente no informa al Banco de ello en un periodo máximo de 13 meses a partir del adeudo de una transferencia no autorizada o ejecutada incorrectamente. Este periodo comenzará a contar solo cuando el Banco haya informado al cliente de la anotación del adeudo de la transferencia por el canal de información de cuenta acordado, a más tardar un mes después de efectuarse la anotación del adeudo; de no ser así, la fecha en la que se informa al cliente determinará cuándo comienza el periodo. Los clientes podrán interponer, asimismo, reclamaciones de indemnización conforme al





epígrafe 3.1.3.3 si se le ha impedido, sin mediar culpa suya, ajustarse a este periodo. Las frases primera a tercera también serán de aplicación si el cliente inicia la transferencia a través de un servicio de iniciación de pagos.

(3) Cualesquiera reclamaciones del cliente quedarán excluidas si las circunstancias que sustentan una reclamación:

- se basan en un acontecimiento excepcional e imprevisible sobre el que el Banco no tiene influencia y cuyas consecuencias no podrían haberse evitado ni siquiera ejerciendo la diligencia debida, o
- fueran producidas por el Banco como resultado de una obligación legal.

### **3.2 Transferencias a países fuera del EEE (terceros países)**

#### **3.2.1 Información requerida**

El cliente deberá proporcionar la siguiente información en una orden de transferencia:

- Nombre del beneficiario;
- Identificador único del beneficiario (véase epígrafe 1.2); si no se conoce el BIC en las transferencias denominadas en divisas del EEE distintas del euro, deberá indicarse en su lugar el nombre completo y la dirección del proveedor de servicio de pago del beneficiario;
- País de destino (si es posible, con la abreviatura indicada en el Anexo 1);
- Divisa (si es posible, con la abreviatura indicada en el Anexo 1);
- Importe;
- Nombre del cliente;
- Número de cuenta del cliente o IBAN.

#### **3.2.2. Plazo de ejecución**

Las transferencias se ejecutarán lo antes posible.

### **3.2.3 Derecho del cliente a reembolso e indemnización**

#### **3.2.3.1 Derecho por una transferencia no autorizada**

Si una transferencia no está autorizada (véase epígrafe 1.3, apartado 2), el Banco no ostentará reclamación alguna contra el cliente por el reembolso de sus gastos. Estará obligado a reembolsar el importe de la transferencia al cliente y, si el importe se ha adeudado en

una cuenta a nombre del cliente, restablecer el saldo de dicha cuenta a como habría estado si no se hubiera adeudado la transferencia no autorizada. Conforme a la "Lista de Precios y Servicios" [https://www.solarisbank.com/content/partner/lista\\_precios\\_servicios](https://www.solarisbank.com/content/partner/lista_precios_servicios), esta obligación deberá cumplirse a más tardar al finalizar el día hábil tras el día hábil posterior al día en el que se notificó al Banco que la transferencia no estaba autorizada o en el que este tuvo conocimiento de ello. Si el Banco ha informado a una autoridad competente por escrito de causa justificada para sospechar comportamiento fraudulento por parte del cliente, el Banco deberá analizar su obligación conforme a la segunda frase sin demora y cumplir dicha obligación cuando no se confirme la sospecha de fraude. Si la transferencia fue iniciada por un proveedor de servicios de iniciación de pagos, las obligaciones conforme a las frases segunda a cuarta recaerán en el Banco.

(2) En caso de que se produzcan otros daños con motivo de una transferencia no autorizada, el Banco será responsable de cualquier fallo cometido por él. Si el cliente ha contribuido a causar cualquier pérdida o daño incurriendo en culpa, los principios de concurrencia de culpas determinarán el grado en el que el Banco y el cliente deben soportar la pérdida o el daño.

#### **3.2.3.2 Responsabilidad en caso de no ejecución, ejecución incorrecta o retrasada de una transferencia**

En el caso de una transferencia no ejecutada incorrectamente o retrasada, el cliente, además de cualesquiera reclamaciones de restitución conforme al artículo 667 del Código Civil alemán y los artículos 812 y ss. del mismo cuerpo legal, tendrá derecho a reclamar daños conforme a las siguientes estipulaciones:

- El Banco será responsable por sus propios fallos. Si el cliente ha contribuido a que se produzca una pérdida incurriendo en culpa, el grado en el que el Banco y el cliente tendrán que soportar la pérdida se determinará conforme a los principios de concurrencia de culpas.
- El Banco no será responsable de fallos de intermediarios. En dichos casos, la responsabilidad del Banco quedará limitada a la atenta selección e instrucción de la primera institución intermedia (orden transmitida a un tercero).
- La responsabilidad del Banco se limitará a un máximo de



12.500 euros por transferencia. Esta limitación de la responsabilidad no será de aplicación de concurrir intención o negligencia grave del Banco o por riesgos del Banco que este ha asumido en particular.

### 3.2.3.3 Exclusión de responsabilidad y objeción

(1) Cualquier responsabilidad por parte del Banco conforme al epígrafe 3.2.3.2 quedará excluida en los siguientes casos:

- El Banco demuestra al cliente que el importe íntegro de la transferencia fue debidamente recibido por el proveedor de servicio de pago del beneficiario.

La transferencia se ejecutó de conformidad con el identificador único del beneficiario proporcionado incorrectamente por el cliente (véase epígrafe 1.2). En dicho caso, sin embargo, el cliente podrá exigir al Banco que haga todo lo posible para recuperar el importe de la transferencia. Por las actividades del Banco conforme a las frases segunda y tercera de este subapartado, el Banco cobrará la comisión indicadas en la "Lista de Precios y Servicios" [https://www.solarisbank.com/content/partner/lista\\_precios\\_servicios](https://www.solarisbank.com/content/partner/lista_precios_servicios).

(2) Cualesquiera reclamaciones del cliente conforme a los epígrafes 3.2.3.1 a 3.2.3.2 y cualesquiera objeciones del cliente frente al Banco

como resultado de la no ejecución o de la ejecución incorrecta de transferencias, o como resultado de transferencias no autorizadas, quedarán excluidas si el cliente no informa al Banco de ello en un periodo máximo de 13 meses a partir del adeudo de una transferencia no autorizada o ejecutada incorrectamente. Este periodo comenzará a contar solo cuando el Banco haya informado al cliente de la anotación del adeudo de la transferencia por el canal de información de cuenta acordado, a más tardar un mes después de efectuarse la anotación del adeudo; de no ser así, la fecha en la que se informa al cliente determinará cuándo comienza el periodo. Las frases primera a tercera también serán de aplicación si el cliente inicia la transferencia a través de un servicio de iniciación de pagos.

(3) Cualesquiera reclamaciones del cliente quedarán excluidas si las circunstancias que sustentan una reclamación:

- se basan en un acontecimiento excepcional e imprevisible sobre el que el Banco no tiene influencia y cuyas consecuencias no podrían haberse evitado ni siquiera ejerciendo la diligencia debida, o
- fueran producidas por el Banco como resultado de una obligación legal.



<b>Anexo 1: Lista de: abreviaturas de países de destino y divisas</b>			
<b>País de destino</b>	<b>Abreviatura</b>	<b>Divisa</b>	<b>Abreviatura</b>
Austria	AT	Euro	EUR
Bélgica	BE	Euro	EUR
Bulgaria	BG	Lev búlgaro	BGN
Canadá	CA	Dólar canadiense	CAD
Croacia	HR	Kuna croata	HRK
Chipre	CY	Euro	EUR
República Checa	CZ	Corona checa	CZK
Dinamarca	DK	Corona danesa	DKK
Estonia	ES	Euro	EUR
Finlandia	FI	Euro	EUR
Francia	FR	Euro	EUR
Grecia	GR	Euro	EUR
Hungría	HU	Florín húngaro	HUF
Islandia	IS	Corona islandesa	ISK
Irlanda	IE	Euro	EUR
Italia	IT	Euro	EUR
Japón	JP	Yen japonés	PPY
Letonia	LV	Euro	EUR
Liechtenstein	LI	Franco suizo*	CHF
Lituania	LT	Euro	EUR
Luxemburgo	LU	Euro	EUR
Malta	MT	Euro	EUR
Países Bajos	NL	Euro	EUR
Noruega	NO	Corona noruega	NOK
Polonia	PL	Zloty polaco	PLN
Portugal	PT	Euro	EUR
Rumanía	RO	Leu rumano	RON
Federación Rusa	RU	Rublo ruso	RUB
República Eslovaca	SK	Euro	EUR

\* El franco suizo es moneda de curso legal en Liechtenstein.



---

Eslovenia	SI	Euro	EUR
España	ES	Euro	EUR
Suecia	SE	Corona sueca	SEK
Suiza	CH	Franco suizo	CHF
Turquía	TR	Lira turca	TRY
Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte	UK	Libra esterlina	GBP
Estados Unidos	US	Dólar estadounidense	USD