



# CONDICIONES GENERALES\*

## REGLAMENTO DE OPERACIONES

### Índice

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN
2. APERTURA DE CUENTAS BANCARIAS
3. FUNCIONAMIENTO DE LAS CUENTAS BANCARIAS
4. DEPÓSITOS Y ADMINISTRACIÓN DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS
5. INFORMACIÓN Y RIESGOS RELATIVOS A LOS INSTRUMENTOS FINANCIEROS
6. PROTECCIÓN DE LOS DEPOSITANTES E INVERSORES
7. UTILIZACIÓN DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS POR PARTE DEL BANCO
8. SERVICIOS DE PAGO
9. OPERACIONES DE COBRO
10. CRÉDITO DOCUMENTARIO
11. PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS SUSCRITOS POR VÍA ELECTRÓNICA EN LAS OFICINAS DEL BANCO O A DISTANCIA
12. SERVICIOS DE INVERSIÓN Y SERVICIOS AUXILIARES, DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS DE SEGUROS
13. CLASIFICACIÓN DEL CLIENTE PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INVERSIÓN Y SERVICIOS AUXILIARES
14. PERFIL DEL CLIENTE - EVALUACIÓN DE LA ADECUACIÓN Y DEL CARÁCTER APROPIADO, ASESORAMIENTO DE INVERSIÓN
15. NORMAS GENERALES DE EJECUCIÓN DE LAS ÓRDENES DEL CLIENTE
16. NORMAS DE EJECUCIÓN DE ÓRDENES RELATIVAS A INSTRUMENTOS FINANCIEROS
17. NORMAS DE EJECUCIÓN DE ÓRDENES DE PAGO
18. CONFLICTO DE INTERESES
19. CUENTA ÚNICA
20. CONEXIÓN Y COMPENSACIÓN DE LAS OPERACIONES
21. EXCEPCIÓN DE INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL - DERECHO DE RETENCIÓN
22. CONSTITUCIÓN DE PRENDA
23. CORRESPONDENCIA Y COMUNICACIÓN
24. SUBSANACIÓN DE ERRORES
25. TARIFAS, COMISIONES Y TASAS
26. DATOS DEL CLIENTE
27. GRABACIONES DE COMUNICACIONES TELEFÓNICAS, ELECTRÓNICAS Y PRESENCIALES
28. RESTRICCIONES A LA RESPONSABILIDAD DEL BANCO
29. OBLIGACIONES FISCALES DEL CLIENTE
30. PRUEBA
31. INFORMACIÓN COMERCIAL
32. SUBCONTRATACIÓN
33. FIN DE LAS RELACIONES ENTRE EL BANCO Y EL CLIENTE
34. LUGAR DE EJECUCIÓN DE LAS OBLIGACIONES
35. RECLAMACIONES Y CONTACTO
36. COMPETENCIA JUDICIAL Y LEGISLACIÓN APLICABLE

**Anexo 1:** Distribución de productos de seguros

**Anexo 2:** Cuadro resumen de la subcontratación

\* en ocasiones también denominadas en la documentación bancaria «condiciones generales del banco».

## 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

1.1. La relación entre BGL BNP PARIBAS (en adelante, el «Banco») y su cliente (en adelante, el «Cliente») se rige por las presentes condiciones generales (incluidos sus anexos, todo ello, en adelante, las «Condiciones Generales») y las condiciones particulares y/o acuerdos especiales que puedan celebrarse entre el Banco y el Cliente.

1.2. El Banco podrá modificar las Condiciones generales en cualquier momento, en particular para tener en consideración modificaciones legislativas o reglamentarias, o de los principios del grupo BNP Paribas, así como las prácticas de la plaza financiera de Luxemburgo y la situación de los mercados financieros.

1.3. Se comunicará al Cliente cualquier modificación de conformidad con el artículo 23 de las Condiciones generales. Las modificaciones se considerarán aprobadas por el Cliente si no este ha notificado por escrito su oposición antes de la fecha de entrada en vigor de esas modificaciones. En caso de oposición del Cliente de conformidad con el presente apartado, las partes tendrán derecho a poner fin a cualquier relación comercial existente entre ellas, o al producto o servicio afectado por las modificaciones.

## 2. APERTURA DE CUENTAS BANCARIAS

La solicitud de Inicio de la relación comercial se realiza según los términos y las modalidades que el Banco determine y de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. Podrán abrirse cuentas con una o varias personas físicas o jurídicas aprobadas por el Banco según los términos y las modalidades que este determine y de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

## 3. FUNCIONAMIENTO DE LAS CUENTAS BANCARIAS

### 3.1. Tipos de cuentas

#### 3.1.1. Cuenta mancomunada

Salvo en caso de acuerdo específico a tal efecto, la cuenta abierta a nombre de varios titulares será mancomunada y funcionará con la firma conjunta de todos los titulares. Los titulares de la cuenta mancomunada deberán dar las órdenes conjuntamente al Banco, a fin de llevar a cabo cualesquiera actos de administración y de disposición generales sobre la cuenta, incluido el cierre de las cuentas, la contratación de créditos, la concesión y revocación a un tercero o al Banco de cualquier poder de administración o de disposición, y el depósito de activos como garantía. Sin embargo, se podrán revocar los poderes de administración o de disposición concedidos conjuntamente por todos los titulares de la cuenta indistinta de la misma por orden de un solo titular de la cuenta mancomunada.

Todos los titulares de la cuenta mancomunada serán solidariamente responsables de todas las obligaciones contraídas frente al Banco.

En caso de fallecimiento de cualquiera de los titulares de la cuenta mancomunada, los derechohabientes del difunto lo sustituirán automáticamente, salvo disposición legal contraria. Los herederos deberán dar cumplimiento a todas las obligaciones



del difunto frente al Banco que existieran en el momento del fallecimiento del titular como responsable solidario.

### 3.1.2. Cuenta indistinta

La cuenta indistinta será objeto de un acuerdo particular y funcionará con la firma individual de cada titular. Cada uno de los titulares de la cuenta indistinta podrá llevar a cabo cualesquiera actos de administración y de disposición generales sobre la cuenta, lo que incluye el cierre de las cuentas, la contratación de créditos, la concesión y revocación a un tercero o al Banco de cualquier poder de administración o disposición, el depósito de activos como garantía, la obtención de la Banco de cualquier información y documento relativo a la cuenta, los activos inscritos en esta y las operaciones ejecutadas, consultar el saldo y las operaciones, incluso a través de la banca electrónica u otros canales digitales, sin que el Banco deba informar específicamente a los demás titulares de la cuenta indistinta o a los herederos si los hubiere.

La ejecución de órdenes por parte del Banco basándose en la firma de uno de los titulares la eximirá de toda responsabilidad frente a todos los titulares, así como ante el titular o los titulares que hayan fallecido, los herederos y representantes, incluidos los menores de edad, de cualquiera de los titulares, y cualquier otro derechohabiente.

La admisión de un nuevo titular solo podrá producirse con el consentimiento de todos los demás titulares.

Todos los titulares de la cuenta indistinta serán solidariamente responsables respecto al Banco de todas las obligaciones, contraídas individual o colectivamente, que se deriven de la cuenta indistinta.

El fallecimiento de uno o varios titulares de la cuenta no afectará a las condiciones de funcionamiento de la cuenta indistinta.

En caso de que uno o varios titulares, o uno de los derechohabientes o representantes legales del titular fallecido, formulen a la Banco, por escrito, una oposición a la ejecución por parte de esta de una o varias órdenes emitidas por uno o varios titulares, el Banco no ejecutará la orden u órdenes impugnadas y considerará rescindido el acuerdo de cuenta indistinta. La solidaridad activa entre todos los titulares finalizará inmediatamente respecto al Banco, sin que la solidaridad pasiva entre titulares se vea afectada. La rescisión del acuerdo de cuenta indistinta implicará que la cuenta funcione según las normas de funcionamiento de la cuenta mancomunada.

### 3.2. Intereses

3.2.1. Salvo acuerdo específico, el Banco tendrá derecho a aplicar, en todo momento y sin requerimiento previo:

- en caso de saldo deudor en la cuenta: intereses deudores tal como se indican en las tarifas del Banco;
- en caso de rebasamiento del descubierto autorizado en la cuenta: intereses sobre el importe que supere lo permitido según lo indicado en las tarifas del Banco, en concepto de cláusula de penalización.

3.2.2. No se podrá interpretar que la presente disposición autoriza al Cliente en modo alguno a realizar rebasamientos en su cuenta.

En todo momento, el Banco podrá exigir el reembolso inmediato del importe que supere el descubierto autorizado por la Banco.

3.2.3. Los intereses deudores producidos por las cuentas se capitalizarán y deducirán trimestralmente de la cuenta.

3.2.4. En el cálculo de los intereses tanto acreedores como deudores, el Banco tendrá en consideración fechas de valor determinadas en función de las prácticas bancarias, las disposiciones legales y las condiciones particulares.

### 3.3. Cuentas a plazo

3.3.1. Las cuentas a plazo entrarán en vigor en el plazo de dos días hábiles bancarios a partir de la fecha de recepción de las órdenes del Cliente por parte del Banco.

3.3.2. Salvo notificación contraria del Cliente recibida en el plazo de dos días hábiles bancarios antes del vencimiento, los depósitos a plazo fijo serán renovados automáticamente por un periodo de la misma duración, según las condiciones vigentes en el momento de la renovación.

3.3.3. El Banco podrá aceptar una resolución anticipada de la totalidad o parte del depósito a plazo fijo a cambio del pago de una sanción.

### 3.4. Cuentas en divisas distintas del euro

3.4.1. Los activos del Banco correspondientes a los activos de los Clientes en divisas distintas al euro se mantendrán con corresponsales establecidos bien en el país de origen de la divisa en cuestión, bien en otro país.

3.4.2. El Cliente asumirá, de manera proporcional respecto a su cuota en los activos del Banco con sus corresponsales, todas las consecuencias económicas y jurídicas que puedan afectar al conjunto de activos de la Banco en el país de la moneda o en el país en que los fondos se hayan invertido, como consecuencia de (i) medidas adoptadas por dichos países o terceros países, (ii) de casos fortuitos o de fuerza mayor o (iii) de cualquier otra circunstancia ajena a la Banco.

3.4.3. En caso de indisponibilidad de la moneda en cuestión, el Banco podrá, sin estar obligada a ello, restituir el importe correspondiente en moneda nacional, debiendo asumir el Cliente todas las pérdidas de cambio u otros gastos.

3.4.4. Las cuentas denominadas en divisas metálicas (código de divisa: XAU para el oro / XPT para el platino / XPD para el paladio / XAG para la plata) no estarán sometidas a las disposiciones legales relativas a los depósitos fungibles de metales preciosos. Dichas cuentas conferirán a su titular un derecho de crédito sobre el tipo de metal precioso indicado.

### 3.5 Poder de representación

El Cliente tendrá la capacidad de conceder a uno o varios apoderados, sin facultad de subdelegación, un poder de representación para llevar a cabo en su cuenta, en su nombre y bajo su total responsabilidad, los actos de administración y de disposición definidos en dicho poder. A tal efecto, el poder de representación deberá realizarse por escrito y presentarse al Banco.

No obstante, el Banco se reserva el derecho a rechazar, si procede, un apoderado propuesto o el propio poder de representación cuando no se haya realizado en un formulario del Banco.

El Cliente reconoce su responsabilidad frente al Banco respecto a todas las órdenes y actos que estén o sean identificados por la Banco como realizados por el apoderado o apoderados, en la medida en que formen parte de los poderes otorgados en virtud del poder de representación.

El Banco se reserva el derecho, sin estar obligada a ello, a poder solicitar que el Cliente confirme la orden o las órdenes del apoderado o apoderados.

El poder de representación será válido hasta su revocación por parte del Cliente o cualquier acontecimiento que ponga fin a este.

### 3.6 Índices empleados

El Banco podrá utilizar índices de referencia, como por ejemplo el EONIA, el €STR o el índice IBOR (EURIBOR, LIBOR, etc.) o combinaciones de índices para calcular los tipos de interés aplicables a los siguientes productos (en conjunto, los «Productos



bancarios»):

- dinero a la vista;
- descubierto en cuenta;
- cuentas a plazo;
- depósito a plazo fijo;
- cuentas corrientes a la vista («Optiflex»);
- o cualquier otro producto que haga referencia a un tipo de interés como, por ejemplo, el EONIA o un tipo de interés IBOR y no cubierto por una documentación contractual específica.

Los tipos de interés IBOR (*Interbank Offered Rates*) designan los tipos de interés EURIBOR y LIBOR.

El EURIBOR es el tipo de interés interbancario en euros administrado por el European Money Markets Institute (EMMI) o por cualquier otro organismo que pueda sustituirlo en el futuro. Se publica en el sitio web del EMMI (<https://www.emmi-benchmarks.eu/>) o en la página web de la entidad que pueda reemplazarlo.

El LIBOR es el tipo de interés interbancario administrado por la ICE Benchmarks Administration (IBA) o cualquier otro organismo que pueda reemplazarla. Se publica en el sitio web de la IBA (<https://www.ice.com/iba/libor>) o en el sitio web de la entidad que pueda reemplazarla. Se publica para 5 divisas diferentes (EUR, USD, GBP, JPY, CHF).

El EONIA (*Euro Overnight Index Average*) es el tipo de interés intradía en euros administrado por el European Money Markets Institute (EMMI) y publicado en su sitio web (<https://www.emmi-benchmarks.eu/>).

El €STR (*Euro Short Term Rate*) es el tipo de interés sin riesgo intradía en euros administrado por el Banco Central Europeo (BCE) y publicado en su sitio web.

El SONIA (*Sterling Overnight Index Average*) es el tipo de interés sin riesgo de la libra esterlina (GBP) facilitado por el Banco de Inglaterra.

El SARON (*Swiss Average Rate Overnight*) es el tipo sin riesgo del franco suizo (CHF) facilitado por la Bolsa de Suiza (SIX).

El SOFR es el tipo de financiación garantizado a diario (*Secured Overnight Financing Rate*) que facilita el Banco de la Reserva Federal de Nueva York en calidad de administrador del índice de referencia (o un administrador sucesor) en el sitio web del Banco de la Reserva Federal de Nueva York ([newyorkfed.org](http://newyorkfed.org)) o cualquier otra fuente alternativa.

### 3.6.1. Indisponibilidad temporal de un tipo de referencia

En caso de que en la fecha de determinación de los intereses, el tipo de referencia no esté disponible, o cuando no aparezca ninguna cotización en el sitio web del administrador del tipo de interés y menos de dos Entidades de referencia proporcionen cotizaciones, el tipo de interés para el periodo de intereses correspondiente será equivalente al último tipo de referencia disponible en la página web del administrador del tipo, más o menos el margen, salvo si la indisponibilidad de la cotización responde a un caso de desaparición permanentemente.

### 3.6.2. Indisponibilidad permanentetemporal de un tipo de referencia

(i) En caso de que se produzca cualquiera de los siguientes acontecimientos:

- cualquier perturbación sustancial del tipo de interés o cualquier cambio sustancial de su método de cálculo;
- indisponibilidad del tipo de referencia o ausencia de cotización en el sitio web del administrador del tipo de interés durante un periodo establecido por el agente de cálculo o cualquier declaración realizada por una autoridad competente en

relación con la supresión o el cese permanente o indefinido del suministro del tipo de interés;

- prohibición establecida por una autoridad competente, una autoridad reguladora o cualquier otra entidad oficial de utilización del tipo de interés o indicación de que su uso se someta a restricciones o a consecuencias perjudiciales;
- ausencia o pérdida de autorización del administrador del tipo de interés o ausencia o baja del tipo de interés o de su administrador de cualquier registro oficial;

El Banco empleará como tipo de interés de reemplazo del tipo de referencia un tipo de referencia de sustitución.

(ii) El tipo de referencia de sustitución se define como:

- el tipo alternativo y cualquier ajuste publicado, mantenido, aprobado o reconocido por el administrador del tipo de referencia, el banco central, el banco de reserva, la autoridad monetaria o cualquier otra institución similar, autoridad competente, comité u órgano establecido, mantenido o aprobado por éstos, o a falta de tal tipo de interés (como el grupo de trabajo sobre los tipos de interés sin riesgo del euro creado por el Banco Central Europeo, la Autoridad Europea de Valores y Mercados y la Comisión Europea o el organismo que le suceda o el Comité de Tipos de Referencia Alternativos (ARRC, por sus siglas en inglés), o en su defecto;
- el tipo de referencia sustitutivo será el tipo de la facilidad de depósito del Banco Central correspondiente y cualquier ajuste que determine el Banco de conformidad con el apartado 3.6.3 siguiente.

El ajuste es un margen que permite minimizar o suprimir cualquier transferencia de valor potencial entre el Banco y el Cliente inducida por la sustitución del tipo de referencia y que permite asimismo garantizar que el tipo de referencia de sustitución será equivalente al tipo de referencia en la fecha de la sustitución de conformidad con el apartado 3.6.3 anterior. El ajuste podrá ser positivo o negativo.

Por tipo de la facilidad de depósito del Banco Central correspondiente se entiende el tipo de la facilidad de depósito publicado por el Banco Central correspondiente.

El Banco aplicará el mismo enfoque en el caso de que se produzca posteriormente una desaparición permanente.

### 3.6.3. Consecuencias del uso del tipo de interés de sustitución

Cuando un tipo de referencia de sustitución se haya determinado:

- para garantizar la continuidad del Producto bancario, el Banco determinará cualquier modificación técnica necesaria y cualquier ajuste cuando sea necesario para hacer que el tipo de referencia de sustitución sea comparable con el tipo de referencia empleado por el Producto bancario. Dicha determinación se realizará de buena fe y en coherencia con las prácticas habituales de la profesión bancaria;
- cualquier referencia al tipo de referencia en los Productos bancarios será considerada como una referencia al tipo de referencia de sustitución;
- el Banco notificará al Cliente el tipo de referencia de sustitución y los plazos descritos anteriormente en cuanto sea posible.



## **4. DEPÓSITOS Y ADMINISTRACIÓN DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS**

4.1. El Banco podrá aceptar en depósito cualquier instrumento financiero luxemburgués o extranjero.

4.2. Salvo acuerdo específico, los instrumentos financieros se depositarán en una cuenta fungible. Por tanto, el Banco estará obligada a restituir al Cliente instrumentos financieros del mismo tipo pero con una numeración diferente.

4.3. El Banco garantizará que se establece una distinción entre los instrumentos financieros mantenidos por cuenta del Cliente y sus propios activos.

4.4. El Banco estará autorizada a confiar la custodia de los instrumentos financieros entregados en depósito, por cuenta y riesgo del Cliente, a corresponsales/terceros depositarios y/o centros de depósito colectivos seleccionados por la Banco en Luxemburgo o en el extranjero. Los depósitos en el extranjero se regirán por las leyes y prácticas del lugar de depósito.

4.5. Cuando el Banco mantenga o haga que se mantengan los instrumentos financieros de un Cliente en una cuenta de depósito de instrumentos financieros regida por una legislación extranjera, los derechos del Cliente en relación con los instrumentos financieros depositados en dicha cuenta podrán diferir de los que la legislación aplicable le hubiera podido conferir sin dicho depósito.

4.6. El Banco podrá depositar los instrumentos financieros en una cuenta global con un tercero depositario.

El Banco se asegurará de que el tercero depositario establezca una distinción entre los instrumentos financieros de titularidad del Banco, del Cliente y del tercero depositario, estén o no depositados en una cuenta global. No obstante, cuando los instrumentos financieros de los Clientes sean mantenidos por un tercero depositario extranjero, la legislación nacional de este podrá no permitirle separar los instrumentos financieros de los Clientes de sus propios valores o de los del Banco. En tal caso, los derechos de propiedad del Cliente podrán no estar protegidos, en especial como consecuencia de la insolvencia del tercero depositario. El Cliente correrá el riesgo en ese caso de no recuperar la totalidad de sus valores.

Previa petición del Cliente, el Banco proporcionará más información sobre sus terceros depositarios.

4.7. En cualquier caso, la responsabilidad del Banco se limitará a la selección y el seguimiento del tercero depositario que haya seleccionado.

4.8. Los instrumentos financieros depositados deberán poder entregarse correctamente, es decir, ser auténticos, estar en un buen estado material, no ser objeto de oposición, caducidad ni embargo en lugar alguno y provistos de todos los cupones que no hayan vencido.

El Cliente asumirá la responsabilidad del daño derivado de un defecto de autenticidad, de los vicios aparentes u ocultos, así como de los problemas inherentes a los instrumentos financieros depositados en el Banco.

Asumirá todas las consecuencias y los gastos asociados a la devolución de instrumentos financieros que no puedan entregarse correctamente. Para ello, el Banco se reserva el derecho a adeudar en todo momento en la cuenta del Cliente el importe correspondiente al daño y/o los gastos ocasionados.

4.9. La retirada de instrumentos financieros solo podrá tener lugar tras un plazo determinado por el Banco que podrá variar según el lugar de depósito.

4.10. En cualquier caso, los acontecimientos y operaciones que afecten a un instrumento financiero en depósito se llevarán a cabo según la información comunicada al Banco por parte de los terceros depositarios de instrumentos financieros, así como cualquier otra fuente de información financiera de la que pueda disponer. La información proporcionada por el Banco no podrá ni deberá ser considerada como asesoramiento de inversión. El Banco no podrá ser considerado responsable de la inexactitud de dicha información y de los errores que puedan derivarse de esta.

4.11. Salvo disposición legal vinculante, el Banco no estará obligada a informar al Cliente de los acontecimientos de la actividad societaria de las sociedades emisoras de los instrumentos financieros en depósito. Dichos acontecimientos y operaciones se llevarán a cabo según la información comunicada al Banco, especialmente por emisores de instrumentos financieros, por terceros depositarios de instrumentos financieros y por otras fuentes de información financiera. Por tanto, el Banco no podrá ser considerado responsable de la inexactitud de dicha información y de los errores que puedan derivarse de esta.

4.12. Salvo instrucción contraria del Cliente notificada al Banco oportunamente, los ingresos netos de los cupones pagaderos e instrumentos financieros reembolsables se acreditará automáticamente en la cuenta del Cliente en la divisa correspondiente.

4.13. Cuando no exista ninguna cuenta en la divisa correspondiente, el Banco se reserva la facultad bien de abrir una cuenta de ese tipo, bien de convertir los ingresos netos a euros.

4.14. Cuando la Banco haya acreditado la cuenta del Cliente con el contravalor de cupones e instrumentos financieros reembolsables que no haya podido cobrar, por motivos que no le sean imputables, el Banco estará autorizada a adeudar automáticamente la cuenta del Cliente.

4.15. Para cualquier acontecimiento que afecte a un instrumento financiero en depósito y que no requiera instrucciones específicas del Cliente, el Banco procederá automáticamente a los actos de administración habituales y a las operaciones de regularización.

4.16. Para cualquier operación que afecte a un instrumento financiero en depósito y que requiera instrucciones específicas del Cliente, el Banco informará al Cliente de la operación en curso para requerir sus instrucciones. A falta de instrucciones por parte del Cliente, la Banco actuará según el modo indicado en la notificación de información. Además, el Banco se reserva el derecho, sin estar obligada a ello, en caso de que la urgencia no permita ponerse en contacto con el Cliente, a realizar una operación que le parezca que vaya en interés de este.

4.17. El Banco no podrá ser considerado responsable de ningún daño directo o indirecto sufrido por el Cliente como consecuencia de:

- la ausencia de instrucciones o instrucciones tardías de este o de un tercero designado por el mismo,
- la no transmisión de información exigida por ley por parte del Cliente o de un tercero designado por este, o
- la no transmisión o la transmisión tardía de las solicitudes de revelación de información por un tercero o la ausencia de respuesta o la respuesta tardía a las solicitudes de revelación de información por un tercero,
- operaciones que afecten a un instrumento financiero en depósito realizadas siguiendo instrucciones del Cliente o de un tercero designado por este, o
- operaciones que afecten a un instrumento financiero en depósito iniciadas automáticamente por el Banco, de conformidad con el presente artículo.

4.18. Cuando el Banco actúe como intermediario en la compra, suscripción y/o mantenimiento de los instrumentos financieros en su nombre pero por cuenta del Cliente, el Banco solo estará sujeta a las obligaciones previstas en el presente artículo 4, salvo acuerdo en contrario. En caso de que el Cliente dé al Banco instrucciones que esta no pueda o no quiera ejecutar en su



nombre, el Banco adoptará todas las medidas que permitan al Cliente actuar él mismo en su propio nombre. El Cliente se compromete a indemnizar al Banco por cualquier daño, coste, pérdida, reivindicación, demanda o gasto que esta pueda soportar o sufrir como intermediario.

4.19. El Banco puede recibir, sobre la base de disposiciones legales o reglamentarias, solicitudes de divulgación de información relativa a la identidad de los accionistas y al número de acciones que poseen de las sociedades emisoras de acciones, de terceros designados por ellas o eventualmente de otros intermediarios autorizados.

El Cliente reconoce y acepta que el Banco divulgue la información requerida en virtud de las disposiciones legales o reglamentarias aplicables, ya sea directamente o a través de la intermediación de cualquiera de las partes que intervienen en el depósito de valores a que se refiere el artículo 4.4 de las Condiciones Generales (en particular de corresponsales/custodios y/o centros de depósito colectivo elegidos por el Banco en Luxemburgo o en el extranjero).

El Cliente se compromete a aportar a la mayor brevedad posible toda la información legalmente requerida y a adoptar todas las medidas necesarias para la obtención de la información solicitada, en el momento en que se le comunique dicha solicitud.

## **5. INFORMACIÓN Y RIESGOS RELATIVOS A LOS INSTRUMENTOS FINANCIEROS**

5.1. Los servicios del Banco cubren una amplia gama de instrumentos financieros. Cada instrumento financiero presenta sus propias características y lleva asociados riesgos específicos. Algunos instrumentos financieros pueden no ser adecuados para un Cliente, teniendo en cuenta su clasificación (Cliente no profesional o profesional de las finanzas) y/o sus conocimientos y su experiencia, su situación financiera (incluida su capacidad para asumir pérdidas) y/o sus objetivos de inversión (incluida su tolerancia a los riesgos).

5.2. Con arreglo al artículo 23 de las presentes Condiciones generales, se proporcionará al Cliente una descripción general de la naturaleza y los riesgos de los instrumentos financieros asociados a los servicios de inversión y los servicios auxiliares del Banco.

5.3. Antes de invertir en participaciones de Organismos de Inversión Colectiva en Valores Mobiliarios («OICVM») y en PRIIP (*packaged-retail and insurance-based investment products* o «productos de inversión minorista vinculados y los productos de inversión basados en seguros»), el Cliente se compromete a consultar el «documento de datos fundamentales para el inversor» correspondiente, que contiene información fundamental sobre las características y los riesgos asociados al instrumento financiero. Estos documentos están disponibles en la página web del Banco ([www.bgl.lu](http://www.bgl.lu)) o en sucursales del Banco o del asesor bancario del Cliente.

El Banco proporcionará a los Clientes los documentos de datos fundamentales para el inversor relativos a los OICVM y los PRIIP distribuidos por el Banco de conformidad con el artículo 23 de las presentes Condiciones generales.

5.4. El Cliente reconoce la importancia de leer todos los documentos proporcionados por el Banco relativos a los instrumentos financieros seleccionados, antes de comunicar órdenes en relación con dichos instrumentos. El Cliente se compromete a solicitar, si fuera necesario, información complementaria para comprender mejor las características y los riesgos asociados a los instrumentos financieros seleccionados.

## **6. PROTECCIÓN DE LOS DEPOSITANTES E INVERSORES**

6.1. El Banco adopta distintas medidas para garantizar, en la medida de lo posible, la protección de los instrumentos financieros y de los demás activos mantenidos por ella y, si aplicable, de los activos mantenidos por terceros depositarios por cuenta del Cliente. Entre dichas medidas se incluyen, en particular, la separación de los instrumentos financieros y de los demás activos del Banco de los del Cliente, determinados procedimientos técnicos destinados a garantizar que los instrumentos financieros y los demás activos mantenidos por la Banco se conserven en un lugar seguro y protegido, así como la formación y supervisión adecuada del personal y la verificación periódica de la concordancia entre los libros contables y los instrumentos financieros y demás activos mantenidos por cuenta del Cliente.

6.2. El Banco es miembro del «Fondo de Garantía de Depósitos de Luxemburgo» (FGDL) que garantiza, hasta determinados importes y de conformidad con determinadas condiciones, la protección de los depósitos de los Clientes en caso de incumplimiento por parte del Banco.

6.3. Se adjunta a las presentes Condiciones generales el formulario relativo a la información sobre la protección de los depósitos de los Clientes, que también se hará llegar al Cliente cada año de conformidad con el artículo 23 de las presentes Condiciones generales.

6.4. El Banco es miembro del Sistema de Indemnización de Inversores de Luxemburgo (*Système d'indemnisation des investisseurs Luxembourg*, SILL) que garantiza, hasta determinados importes y de conformidad con determinadas condiciones, la protección de los fondos y los instrumentos de los Clientes en relación con operaciones de inversión en caso de incumplimiento por parte del Banco.

6.5. En la página web del SILL se puede consultar un documento de presentación de las principales características de este sistema de protección de los inversores, que podrá proporcionarse previa petición del Cliente, de conformidad con el artículo 23 de las presentes Condiciones generales.

## **7. UTILIZACIÓN DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS POR PARTE DEL BANCO**

7.1. El Banco podrá, siempre que cuente con el acuerdo expreso del Cliente y según los términos y condiciones específicos acordados a tal efecto, utilizar los instrumentos financieros del Cliente en el ámbito de operaciones de financiación de valores (es decir, un empréstito o un préstamo de valores o de otros instrumentos financieros, operación de venta con pacto de recompra u operación de compra con pacto de reventa) o de cualquier otro modo por su propia cuenta o por cuenta de otro cliente, por cuenta y riesgo del Banco, siempre que tales operaciones se realicen en mercados generalmente abiertos a los profesionales del sector financiero. A tal fin, el Cliente transferirá la propiedad jurídica de los instrumentos financieros al Banco.

7.2. Sin perjuicio de lo que antecede, se considerará que el Cliente conserva la propiedad de los instrumentos financieros a efectos de las distribuciones (dividendos, intereses, reembolsos, etc.), así como de los eventuales derechos, operaciones y acontecimientos asociados a los instrumentos financieros.

7.3. El Banco abonará una comisión al Cliente a modo de remuneración por el uso de los instrumentos financieros y por el riesgo sobre la solvencia del Banco correspondiente.

7.4. El Cliente podrá exigir en todo momento la restitución de la totalidad o parte de los instrumentos financieros mediante un preaviso de tres días hábiles como mínimo.



7.5. En caso de que el Banco no pueda, por cualquier motivo, restituir los instrumentos financieros o instrumentos financieros equivalentes, se considerará que ha satisfecho su obligación de restitución si acredita la cuenta del Cliente con un importe correspondiente al precio del mercado de los instrumentos financieros al vencimiento del preaviso.

7.6. El Banco podrá poner fin en cualquier momento al uso de los instrumentos financieros mediante la restitución al Cliente de los instrumentos financieros o instrumentos financieros equivalentes o un importe correspondiente al precio del mercado de los instrumentos financieros en la fecha de la restitución.

## 8. SERVICIOS DE PAGO

### 8.1. Aspectos generales

El Banco podrá prestar a sus Clientes servicios de pago como, por ejemplo, el abono y la retirada de efectivo, la ejecución de transferencias, órdenes permanentes y domiciliaciones de adeudos (Domiciliación), la ejecución de operaciones de pago mediante tarjeta de débito o crédito, la emisión y/o la adquisición de instrumentos de pago, así como servicios de acceso en línea a las cuentas de pago («banca electrónica»), servicios de información sobre las cuentas y servicios de iniciación de pagos.

### 8.2. Domiciliaciones

8.2.1. La Domiciliación es un servicio de pago mediante el cual el Cliente autoriza a un tercero (el beneficiario) mediante la firma de una «orden de Domiciliación» para ordenar al Banco la transferencia de una cantidad de dinero de la cuenta del Cliente a la de un beneficiario. El Banco transferirá el importe considerado al beneficiario en la fecha o fechas acordadas entre el Cliente y el beneficiario. El importe correspondiente podrá variar.

8.2.2. Desde el 1 de febrero de 2014, solo están disponibles las Domiciliaciones europeas previstas en los sistemas SEPA para realizar pagos en euros a Luxemburgo y a los demás países y territorios de la zona SEPA tales como los países del Espacio Económico Europeo (27 estados miembros de la Unión Europea + Islandia, Liechtenstein, Noruega, Andorra, Mónaco, el Reino Unido, San Martín, Suiza y el Vaticano).

Hay dos sistemas disponibles:

- la Domiciliación SEPA «Core» que está destinada tanto a los Clientes consumidores como a los Clientes profesionales, a saber, aquellos que actúan en el marco de su actividad comercial o profesional;
- la Domiciliación SEPA «Interempresarial» (o SEPA «Business to Business» o SEPA «B2B») que está destinada únicamente a Clientes profesionales.

#### 8.2.3. Órdenes de Domiciliación anteriores

Los mandatos firmados antes del 1 de febrero de 2014 para el sistema de Domiciliaciones anterior siguen siendo válidos después de esta fecha y el Banco tiene derecho a cargar en la cuenta del Cliente la ejecución de una solicitud de cobro de Domiciliaciones de acuerdo con el plan SEPA elegido por el acreedor del Cliente, salvo oposición o revocación formal del Cliente.

8.2.4. Restricción de la autorización de adeudo específica de las Domiciliaciones SEPA «Core»

El Cliente podrá manifestar su rechazo a aceptar Domiciliaciones SEPA «Core» o dar orden al Banco de limitar el cobro de estas:

- a un importe determinado;
- a una periodicidad determinada;
- a uno o varios acreedores concretos;

o de bloquear las solicitudes de cobro iniciadas por uno o varios acreedores concretos o que procedan de uno o varios países concretos.

8.2.5. Obligaciones del Cliente propias de las Domiciliaciones SEPA «Interempresariales»

8.2.5.1. El Cliente deberá entregar inmediatamente al Banco una copia compulsada de las órdenes de Domiciliación SEPA interempresariales que firme a favor de sus acreedores o proporcionar a la Banco todos los datos indicados en dichas órdenes. El Cliente deberá informar, asimismo, al Banco inmediatamente, por escrito o por cualquier otro medio de comunicación acordado, en caso de revocación o modificación de alguno de los elementos de la orden dada o si dejar de actuar como profesional y actúa como consumidor.

8.2.5.2. En caso de que no concuerden los datos de la orden contenidos en el archivo de cobro y los datos comunicados por el Cliente o de que no se entregue la copia de la orden o datos relativos a esta, el Banco se pondrá en contacto con el Cliente con ocasión de la primera solicitud de cobro para obtener la confirmación de la orden. En caso de que el Banco no pueda obtener la confirmación del Cliente en los plazos necesarios para la ejecución de la solicitud de cobro de la Domiciliación, el Cliente asumirá la responsabilidad de su no ejecución.

#### 8.2.6. Derecho al reembolso

8.2.6.1. Siempre que un acreedor inicie una solicitud de cobro de Domiciliación según el sistema SEPA «Core», el Cliente, tanto consumidor como profesional, podrá solicitar el reembolso del importe adeudado de su cuenta, sin tener que indicar los motivos de su solicitud.

Deberá enviar su solicitud de reembolso por escrito al Banco en el plazo de 8 (ocho) semanas a partir de la fecha en que se hayan adeudado los fondos de su cuenta.

8.2.6.2. Para las Domiciliaciones SEPA «Interempresariales» se excluirá el derecho al reembolso.

Lo mismo se aplicará para las Domiciliaciones iniciadas por un acreedor situado fuera del Espacio Económico Europeo, con independencia de cuál sea la divisa empleada.

8.2.6.3. Para las Domiciliaciones en el interior del Espacio Económico Europeo, denominadas en una divisa que no sea el Euro, el derecho a reembolso estará únicamente disponible para el Cliente consumidor y siempre que:

- el importe exacto de la operación no se haya determinado en el momento del consentimiento y
- supere el importe que el Cliente podía esperarse razonablemente que se adeudará de su cuenta.

Deberá enviar su solicitud de reembolso por escrito al Banco en el plazo de 8 (ocho) semanas a partir de la fecha en que se hayan adeudado los fondos de su cuenta.

#### 8.2.7. Litigios entre el Cliente y su acreedor

El Banco actuará como tercero en los litigios entre el Cliente y su acreedor. Llegado el caso, le corresponderá al Cliente resolver cualquier litigio relativo a la ejecución de una Domiciliación directamente con su acreedor.

### 8.3. Gastos asociados a las transferencias de fondos

8.3.1. Salvo que se especifique lo contrario en las tarifas del Banco o en un acuerdo específico, el Banco aplica el principio de «gastos compartidos», lo que significa que cada parte (ordenante y beneficiario) pagará los gastos cobrados por su banco mediante adeudo en cuenta.

8.3.2. Para las transferencias de fondos dentro del Espacio Económico Europeo, con independencia de la divisa, no se permitirá poner los gastos a cargo del beneficiario.

8.3.3. Cuando la operación de pago implique una conversión monetaria, los gastos de cambio correrán a cargo de la parte que haya iniciado el cambio.

8.3.4. Salvo pacto en contrario, el Banco deducirá sus gastos del



importe transferido antes de acreditar la cuenta de su Cliente beneficiario. En la información proporcionada al Cliente, el Banco indicará, si procede y por separado, el importe bruto, los gastos adeudados y el importe neto de la operación de pago.

## 8.4. Instrumentos de pago

8.4.1. Los instrumentos de pago emitidos y remitidos por el Banco podrán regirse por condiciones especiales.

8.4.2. El Banco se reserva el derecho a bloquear los instrumentos de pago remitidos por motivos relacionados con la seguridad o con una presunción de uso no autorizado o fraudulento de estos.

8.4.3. El Cliente deberá tomar cualquier medida razonable para preservar los instrumentos de pago de la pérdida, el robo, el uso indebido o fraudulento. En caso de pérdida, robo, uso indebido o fraudulento, el Cliente deberá, en cuanto tenga conocimiento de ello, notificarlo inmediatamente al Banco o a cualquier otra entidad designada por esta, según las modalidades acordadas.

8.4.4. El Cliente asumirá las pérdidas asociadas a cualquier operación de pago no autorizada resultante de la utilización de un instrumento de pago perdido, robado u objeto de un uso indebido hasta la notificación al Banco, así como en caso de actuación fraudulenta o de negligencia grave por su parte.

Para el Cliente consumidor, las pérdidas asociadas a cualquier operación de pago no autorizada resultantes de la utilización de un instrumento de pago perdido o robado y soportadas por este se limitarán a 50 (cincuenta) euros, salvo en caso de actuación fraudulenta o de negligencia grave por su parte.

8.4.5. El Cliente responderá personalmente de todas las consecuencias que puedan resultar de la pérdida, el robo o el uso fraudulento de los cheques que se le hayan entregado.

El Banco no podrá ser considerado responsable de los daños causados por la omisión o la demora en levantar un protesto.

## 8.5 Declaración del Cliente persona jurídica

8.5.1. Cuando el Cliente sea una persona jurídica y utilice un servicio de pago o sea beneficiario de un servicio de pago, el Cliente declara y garantiza al Banco:

- que ni él, ni ninguna de sus filiales, administradores o directores o, a su leal saber y entender, ninguna de las sociedades vinculadas, ningún agente o empleado están implicados en una actividad o un comportamiento susceptible de ser contrario a las leyes, normas y reglamentos aplicables en cualquier jurisdicción competente en materia de lucha contra el blanqueo de capitales y la corrupción;
- que ni él, ni ninguna de sus filiales, administradores o directores o, a su leal saber y entender, ninguna de las sociedades vinculadas, ningún agente o empleado es una persona física o jurídica (en lo sucesivo, una «Persona») que sea o esté mantenida o controlada por Personas que sean objeto de Sanciones (en lo sucesivo, una «Persona sancionada»), o (ii) ubicadas, establecidas o residentes en un país o territorio que esté, o cuyo gobierno esté, sujeto a Sanciones que prohíban, de manera general, tratar con dicho gobierno, país o territorio (en lo sucesivo, un «País sancionado»).

8.5.2. Cuando el Cliente sea una persona jurídica, se compromete específicamente a y garantiza, directa o indirectamente, no utilizar los ingresos de pagos o cobros ni prestar, contribuir o de cualquier otra manera poner a disposición fondos a ninguna filial ni ningún socio en el contexto de una empresa conjunta o de cualquier otra Persona: (i) con objeto de financiar actividades o negocios de o con ninguna Persona, o en ningún país o territorio, que pueda ser una Persona sancionada o un País sancionado o (ii) de ninguna otra manera que constituya una violación de las Sanciones por parte de una Persona.

8.5.3. En el contexto de los artículos 8.5.1 y 8.5.2 de las presentes

Condiciones generales, el término «Sanciones» hace referencia al conjunto de sanciones de tipo financiero, económico o comercial o medidas restrictivas establecidas, administradas, impuestas o implementadas por la Unión Europea, el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, la Oficina de Control de Activos Extranjeros (OFAC) y/o el Departamento de Estado de los Estados Unidos o cualquier otra autoridad competente.

## 8.6 Proveedores terceros de servicios de pago (TPP, por sus siglas en inglés)

Cuando el Cliente desee recurrir a proveedores de servicios de información sobre las cuentas («AISP», por sus siglas en inglés) o a proveedores de servicios de iniciación de pago («PISP», por sus siglas en inglés) para acceder a la información o, respectivamente, iniciar pagos desde sus cuentas de pago mantenidas con el Banco, siempre que dichas cuentas estén disponibles en línea, le corresponderá al Cliente celebrar los contratos correspondientes con los AISP y PISP correspondientes.

El Banco se reserva el derecho a denegar a un AISP o a un PISP el acceso a una cuenta de pago en caso de motivos objetivos asociados a la seguridad, a un acceso no autorizado o fraudulento, a la iniciación no autorizada o fraudulenta de una operación de pago, así como en caso de que el TPP en cuestión no disponga de una autorización de PISP o no esté registrado como AISP ante las autoridades de supervisión competentes.

El Cliente asumirá todos los posibles riesgos y/o pérdidas financieras asociados a una divulgación de sus Datos de acceso, tal como se definen en el artículo 11.6, a terceros.

## 8.7. Particularidad para Clientes no consumidores

El Banco se reserva el derecho a no aplicar, en su totalidad o en parte, las disposiciones de la ley de 10 de noviembre de 2009 relativas a las condiciones y requisitos en materia de información que rigen los servicios de pago. Esto podría aplicarse en particular a los gastos de información, a la información sobre las comisiones por conversión de divisas, y al tipo de cambio y al tipo de interés aplicados.

## 9. OPERACIONES DE COBRO

Las operaciones de cobro llevadas a cabo por el Banco por cuenta del Cliente se regirán por las «Reglas uniformes relativas a las cobranzas» establecidas por la Cámara de Comercio Internacional de París en la medida en que las disposiciones que contenga no sean contrarias a las Condiciones generales y especiales del Banco en vigor.

## 10. CRÉDITO DOCUMENTARIO

Salvo pacto en contrario, los créditos documentarios se regirán por las «Reglas y usos uniformes relativos a los créditos documentarios» publicadas por la Cámara de Comercio Internacional. Los términos comerciales se interpretarán según las «Reglas internacionales para la interpretación de los términos comerciales» (Incoterms) de dicha Cámara.

## 11. PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS SUSCRITOS POR VÍA ELECTRÓNICA EN LAS OFICINAS DEL BANCO O A DISTANCIA

11.1. El Banco ofrece al Cliente la posibilidad de suscribir determinados productos y servicios financieros por vía electrónicas, en sus oficinas o a distancia. En caso de que el Cliente utilice estos servicios, acepta suscribir por vía electrónica los productos y servicios correspondientes, con independencia del importe, según los límites aceptados por el Banco.



11.2. Cuando suscriba por vía electrónica productos y servicios en las oficinas del Banco o a distancia, el Cliente aceptará que los documentos precontractuales y contractuales necesarios se le comuniquen en un soporte duradero que no sea impreso, por medio de comunicaciones electrónicas. Dichos documentos serán conservados por el Banco en sus servidores y el Cliente podrá acceder a ellos en el contexto de su acceso a distancia a sus cuentas o según las formas acordadas entre este y el Banco. El Cliente dispondrá siempre de la posibilidad de imprimir o solicitar la impresión de sus documentos en papel y/o de guardarlos en el disco duro de su ordenador o en cualquier otro soporte duradero.

11.3. Cuando la firma manuscrita haya sido sustituida por un medio de acceso electrónico personal y confidencial, como la firma electrónica, la marcación en el teclado de un número de identificación, la comunicación electrónica de una contraseña o cualquier otro proceso o dispositivo técnico establecido por el Banco, este será oponible al titular con el mismo valor que la firma manuscrita.

11.4. Cuando el Cliente acceda a distancia a los servicios del Banco, deberá asegurarse de que sus equipos y suscripciones de telecomunicaciones le permitan el acceso a las funcionalidades ofrecidas. La información necesaria para el uso de los servicios financieros a distancia está a disposición del Cliente previa solicitud.

11.5. El Cliente se compromete a utilizar el *software*, los programas, las aplicaciones y los procesos o dispositivos técnicos puestos a su disposición, de conformidad con las instrucciones e instrucciones del Banco. No podrá ponerlos de ninguna forma a disposición de terceros o copiarlos, descompilarlos, adaptarlos o alterarlos.

De conformidad con el artículo 12 g del Reglamento (UE) n.º 833/2014, en caso de que el Banco proporcione al Cliente un dispositivo técnico, el Cliente se compromete a no venderlo, suministrarlo, transferirlo, exportarlo o reexportarlo, directa o indirectamente, a la Federación de Rusia o para su uso en la Federación de Rusia.

Si el Cliente incumple este compromiso, el Banco se reserva el derecho de adoptar las medidas o emprender las acciones que considere necesarias y/o de rescindir la relación mutua con efecto inmediato, de conformidad con el artículo 33.3 de las presentes Condiciones generales.

11.6. El nombre de usuario, el número de cliente, las contraseñas, los códigos PIN u otros procedimientos o dispositivos técnicos que permitan la identificación y autenticación («Credenciales») que el Banco pueda poner a disposición del Cliente, son personales e intransferibles. Cualquier operación realizada con los Datos de acceso del Cliente se considerará iniciada por el Cliente.

11.7. El Cliente deberá tomar las medidas necesarias para preservar la seguridad y confidencialidad de sus Datos de acceso y notificar, si procede, inmediatamente al Banco la pérdida o el robo de sus Datos de acceso para iniciar su bloqueo. La omisión de notificación sin demora constituirá una negligencia grave por parte del Cliente que conllevará, si procede, su responsabilidad.

11.8. Cuando el Cliente suscriba productos y servicios financieros mediante contrato celebrado a distancia, dispondrá de un plazo de 14 (catorce) días para retractarse sin sanciones y sin indicar el motivo.

Cualquier reembolso como consecuencia del ejercicio del derecho de desistimiento del Cliente será ejecutado en el plazo de 30 (treinta) días a partir de la recepción por parte del Banco de la notificación de desistimiento del Cliente. Una vez transcurrido dicho plazo de desistimiento, el Cliente podrá rescindir el producto o productos y el servicio o los servicios suscritos con arreglo a las condiciones generales en vigor de los productos y/o servicios.

**11.9** El Cliente acepta que los servicios digitales o de banca electrónica podrían no estar accesibles desde algunos países o

regiones del mundo.

## **12. SERVICIOS DE INVERSIÓN Y SERVICIOS AUXILIARES, DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS DE SEGUROS**

### **12.1. El Banco podrá ofrecer a sus Clientes los siguientes servicios de inversión y servicios auxiliares:**

#### 12.1.1. Servicios de inversión:

- recepción y transmisión de órdenes relativas a uno o varios instrumentos financieros;
- ejecución de órdenes a nombre del Cliente;
- negociación por cuenta propia;
- gestión de carteras, es decir, la gestión discrecional e individualizada de carteras (que incluyan uno o varios instrumentos financieros) en el contexto de un mandato concedido por el Cliente;
- asesoramiento de inversión (de manera puntual o continuada), es decir, el suministro de recomendaciones personalizadas a un Cliente en lo referente a una o varias transacciones relativas a instrumentos financieros;
- garantía de instrumentos financieros y/o colocación de instrumentos financieros sobre la base de un compromiso firme;
- colocación de instrumentos financieros sin compromiso firme.

El Cliente podrá beneficiarse de servicios de asesoramiento de inversión de manera continuada, de gestión de carteras, de suscripción de instrumentos financieros y/o garantía de instrumentos financieros y colocación de instrumentos financieros sin compromiso firme, según unos términos y condiciones específicos acordados a tal efecto.

#### 12.1.2. Servicios auxiliares:

- conservación y administración de instrumentos financieros por cuenta de Clientes, incluida la custodia y servicios asociados, como la gestión de tesorería/de garantías;
- concesión de un crédito o un préstamo a un inversor para permitirle la realización de una transacción con uno o varios instrumentos financieros, en la que el Banco intervenga;
- asesoramiento a las empresas en materia de estructura del capital, estrategia industrial y cuestiones asociadas;
- asesoramiento y servicios en materia de fusiones y adquisiciones de empresas;
- servicios de cambio cuando dichos servicios estén asociados a la prestación de servicios de inversión;
- informes de inversiones y análisis financiero o cualquier otra forma de recomendación general relativa a las transacciones con instrumentos financieros;
- servicios asociados al aseguramiento;
- los servicios y actividades de inversión, así como los servicios auxiliares relativos a materias primas o a otros elementos como, por ejemplo, las variables climáticas, las tarifas de flete o las tasas de inflación cuando se utilicen como subyacentes de determinados productos derivados y estén vinculados a la prestación de otros servicios de inversión o auxiliares.

### **12.2. Oferta agregada**

El Banco podrá ofrecer servicios de inversión junto con otros servicios o productos en el contexto de una oferta agregada o como condición previa al suministro de otros servicios o productos. Salvo indicación contraria por parte del Banco al suministrar el servicio/oferta agregada, el Cliente no podrá comprar por separado los distintos elementos que compongan la oferta agregada.

### **12.3. Depósitos estructurados**

Las presentes Condiciones generales se aplicarán, si procede y salvo acuerdo en contrario, cuando el Banco realice ventas o asesore al Cliente respecto a depósitos estructurados.

### **12.4. Distribución de productos de seguros**

El Banco está autorizada como intermediario de seguros (agencia



de seguros) a ejercer la actividad de distribución de productos de seguros en Luxemburgo o en régimen de libre prestación de servicios dentro de la Unión Europea a sus Clientes o a las personas con las que tenga una relación comercial.

Las presentes Condiciones generales y, en particular, las disposiciones de su anexo 1 «Distribución de productos de seguros», se aplican a esta actividad. Toda relación de seguro existente entre un Cliente y el Banco está sujeta a las presentes condiciones mientras exista.

### **13. CLASIFICACIÓN DEL CLIENTE PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INVERSIÓN Y SERVICIOS AUXILIARES**

13.1. Cada Cliente será clasificado por el Banco bien como «Cliente no profesional de las finanzas», bien como «Cliente profesional de las finanzas».

Además, determinados Clientes profesionales podrán ser clasificados, asimismo, como «contrapartes elegibles».

Esta clasificación se realiza basándose en criterios objetivos y se notificará al Cliente. A dichas categorías les corresponden niveles de protección específicos y el Cliente no profesional de las finanzas gozará del nivel de protección más alto.

13.2. Con arreglo al artículo 23 de las presentes Condiciones generales, el Banco podrá obtener información relativa al derecho de un Cliente a solicitar una clasificación diferente, así como respecto a los límites aplicables al nivel de protección en caso de cambio de categoría. Los artículos 14, 16.11 y 16.12 de las presentes Condiciones generales no se aplicarán a los Clientes que pertenezcan a la categoría de contrapartes elegibles.

#### **13.3. Opción a una mayor protección**

Un Cliente que esté clasificado como Cliente profesional de las finanzas podrá solicitar en todo momento al Banco que se le trate como Cliente no profesional de las finanzas (y gozar, en consecuencia, como tal, de una mayor protección). Asimismo, una contraparte elegible podrá solicitar en todo momento al Banco que se le trate como Cliente profesional de las finanzas o como Cliente no profesional de las finanzas. No obstante, el Banco no estará obligada a aceptar ninguna solicitud de mayor protección y dicha solicitud solo surtirá efecto en caso de que el Banco la acepte.

#### **13.4. Opción a una protección menor**

Un Cliente que esté clasificado por el Banco como Cliente no profesional de las finanzas y que reúna los requisitos necesarios para poder gozar de una menor protección podrá en todo momento solicitar por escrito al Banco que se le trate como cliente profesional de las finanzas o como contraparte elegible (perdiendo, en consecuencia, determinadas protecciones y determinados derechos), ya sea de manera general o en lo referente a un servicio de inversión concreto o una transacción concreta o un tipo determinado de transacción o de producto. No obstante, el Banco no estará obligada a aceptar la solicitud de menor protección. Dicha solicitud solo surtirá efecto en caso de que el Banco la acepte.

#### **13.5. Cambio de clasificación de los Clientes profesionales de las finanzas/de las contrapartes elegibles.**

Los Clientes profesionales de las finanzas y las contrapartes elegibles deberán mantener informada al Banco de cualquier cambio que pueda afectar a su clasificación como Clientes profesionales de las finanzas o como contrapartes elegibles.

En caso de que el Banco tenga conocimiento de que un Cliente profesional de las finanzas o una contraparte elegible haya dejado de reunir las condiciones iniciales que le permitían optar al

tratamiento de Cliente profesional de las finanzas o contraparte elegible, el Banco podrá tomar las medidas necesarias, incluida la reclasificación del Cliente como Cliente profesional de las finanzas o Cliente no profesional de las finanzas.

### **14. PERFIL DEL CLIENTE - EVALUACIÓN DE LA ADECUACIÓN Y DEL CARÁCTER APROPIADO, ASESORAMIENTO DE INVERSIÓN**

14.1. Durante la prestación de servicios de asesoramiento de inversión o servicios auxiliares, el Banco podrá tener que buscar, en ciertos casos determinados por el Banco (por ejemplo, si el Cliente es una entidad jurídica o un grupo de dos o más personas físicas), información no solo relativa al Cliente en cuestión, sino también a las demás personas (por ejemplo, las personas físicas que representen al Cliente), para su evaluación de adecuación y del carácter apropiado por su parte. El Cliente hará todo lo necesario para que el Banco disponga de toda la información necesaria sobre las demás personas para poder realizar dicha evaluación.

14.2. Cuando preste servicios de asesoramiento de inversión o de gestión de cartera, el Banco evaluará la adecuación de las transacciones para el Cliente, sobre la base de la información proporcionada por el Cliente respecto a sus conocimientos y su experiencia en materia de inversión, su situación financiera (incluida su tolerancia a las pérdidas) y sus objetivos de inversión (incluida su tolerancia a los riesgos). La evaluación de la adecuación de las transacciones respecto al Cliente es una de las medidas empleadas por el Banco en interés del Cliente.

Cuando la legislación lo requiera, el Banco evaluará, antes de ofrecer servicios de inversión que no sean el asesoramiento de inversión o la gestión de cartera, si el servicio o el producto de inversión contemplado resulta apropiado para el Cliente, según la información suministrada por el Cliente al Banco sobre sus conocimientos y experiencia en materia de inversión.

14.3. El Cliente deberá garantizar que la información proporcionada al Banco sea exacta y esté actualizada e informar al Banco sin demora de cualquier modificación de dicha información. El Banco tendrá derecho a atenerse a la información que le haya proporcionado el Cliente. Datos incompletos, erróneos, incorrectos o no actualizados podrán llevarla a proporcionar al Cliente un servicio o un producto de inversión que no sea adecuado o apropiado para el Cliente y que podría, por tanto, tener consecuencias perjudiciales para éste de las que no se podrá atribuir la responsabilidad al Banco.

14.4. Según la información proporcionada por el Cliente al Banco (incluso en caso de datos incompletos o contradictorios o cuando no haya ningún dato disponible), el Banco se reserva el derecho a no prestar los servicios correspondientes o podría no estar autorizada por la legislación a prestar dichos servicios.

14.5. El Cliente reconoce que cualquier modificación relativa a la información comunicada al Banco o cualquier omisión en la transmisión de información pertinente podrá afectar al resultado de la evaluación de adecuación/del carácter apropiado realizada por el Banco.

#### **14.6. Asesoramiento de inversión**

El Banco podrá prestar al Cliente, a petición de este, asesoramiento de inversión respecto a determinados tipos y categorías de instrumentos financieros, incluidos instrumentos financieros emitidos por el Banco o por otras entidades del Grupo BNP Paribas.

El asesoramiento de inversión podrá adoptar la forma de un asesoramiento puntual (es decir, una recomendación personalizada proporcionada por el Banco al Cliente respecto a



una transacción relativa a uno o varios instrumentos financieros) o de un asesoramiento continuado (es decir, una serie de recomendaciones personalizadas y/o el suministro periódico de informes de adecuación relativos a los instrumentos financieros del Cliente mantenidos con el Banco, según los términos y condiciones específicos acordados a tal efecto).

Cuando preste asesoramiento de inversión, el Banco comunicará al Cliente declaraciones de adecuación. Sin embargo, la decisión de seguir o no el asesoramiento del Banco respecto a la inversión en cuestión será siempre responsabilidad exclusiva del Cliente.

En caso de no existir ningún acuerdo específico, el Banco prestará asesoramiento al Cliente de manera «no independiente», lo cual implica que los instrumentos financieros evaluados por el Banco en el contexto de su prestación de asesoramiento de inversión podrán limitarse a los instrumentos financieros emitidos o proporcionados por el Banco o por otras entidades que tengan relaciones (de tipo jurídico o económico) con la Banco o con el Grupo BNP Paribas.

#### **14.7. Mercado objetivo**

A la hora de distribuir instrumentos financieros, el Banco tendrá en cuenta el mercado objetivo determinado por el productor y/o por ella misma, teniendo en consideración las necesidades, características y objetivos de un grupo de clientes objetivo. No obstante, el Banco podrá recomendar o vender instrumentos financieros a un Cliente que no esté contemplado por el mercado objetivo predeterminado si se estima que los instrumentos financieros son apropiados y/o adecuados para el caso concreto del Cliente, teniendo en cuenta en particular los objetivos de composición y diversificación de cartera, de cobertura y/u otras características específicas vinculadas al perfil individual del Cliente.

### **15. NORMAS GENERALES DE EJECUCIÓN DE LAS ÓRDENES DEL CLIENTE**

15.1. En principio, el Banco ejecutará las instrucciones y órdenes cuando las dé el Cliente o por su cuenta por medio de un documento escrito y debidamente firmado.

Las partes podrán acordar derogar dicha norma y permitir la ejecución de instrucciones u órdenes dadas oralmente, por fax u otros medios de comunicación electrónicos, independientemente de su importe, dentro de los límites aceptados por el Banco.

La ejecución de estas instrucciones u órdenes por parte del Banco valdrá como prueba del acuerdo entre las partes respecto a dicha derogación. En tal caso, los asientos del Banco demostrarán por sí solos las modalidades de ejecución acordadas.

El Cliente declara asumir, por sí solo y sin impugnación, todas las consecuencias perjudiciales de fraude o de errores inherentes en particular a la transmisión, a la comprensión del mensaje o incluso a la identidad del Cliente, salvo si el Cliente demostrase que el fraude procede del Banco o de su personal.

15.2. Cuando el Cliente envíe al Banco una instrucción o una orden por escrito, sin especificar si se trata de una confirmación o de una modificación de una instrucción u orden dada verbalmente, el Banco tendrá derecho a considerar dicho documento escrito como una nueva orden.

15.3. Las órdenes del Cliente se ejecutarán en el plazo que el Banco necesite para cumplir su procedimiento de verificación y tratamiento y según las condiciones del mercado en el que deban tratarse.

15.4. El Banco se reserva el derecho a aplazar la ejecución de cualquier orden, a exigir indicaciones más amplias e incluso una confirmación por escrito si considera que dicha orden está incompleta, resulta confusa o no reviste un carácter de

autenticidad suficiente.

El Banco no incurrirá en responsabilidad alguna en tales circunstancias en caso de demora en la ejecución.

El Banco podrá negarse a ejecutar una orden o suspender su ejecución en caso de que dicha orden se refiera a transacciones o productos que la Banco no trate habitualmente o cuando la orden sea contraria a los principios o la deontología del Banco o pueda llevarla a correr un riesgo.

15.5. El Cliente deberá informar al Banco por escrito en cada caso particular en que el pago esté vinculado al cumplimiento de un plazo y la demora en la ejecución pueda provocar un daño. Sin embargo, estas instrucciones de pago deberán darse con la suficiente antelación y se registrarán por las condiciones habituales de ejecución. En caso de que el Banco no logre ejecutar dichas instrucciones en los plazos requeridos, su responsabilidad respecto al Cliente se limitará a la pérdida de intereses asociada a la demora.

15.6. La prueba de la ejecución de las órdenes se considerará suficientemente demostrada mediante el registro de la operación en el extracto de cuenta.

15.7. Para los tipos de operaciones en que la firma manuscrita haya sido reemplazada por un medio de acceso electrónico personal y confidencial, como, por ejemplo, la firma electrónica, la introducción en el teclado de un número de identificación, la comunicación electrónica de una contraseña o cualquier otro procedimiento técnico implementado por el Banco, este podrá oponerse al titular con el mismo valor que la firma manuscrita.

15.8. En caso de ejecución de las órdenes del Cliente por un tercero, el Banco no asumirá ninguna responsabilidad al respecto cuando el Cliente haya seleccionado a dicho tercero.

### **16. NORMAS DE EJECUCIÓN DE ÓRDENES RELATIVAS A INSTRUMENTOS FINANCIEROS**

16.1. El Banco se hará cargo de ejecutar o de encargar la ejecución de las órdenes de compra o venta de instrumentos financieros en el Gran Ducado de Luxemburgo y en el extranjero siguiendo las instrucciones proporcionadas por el Cliente y con arreglo a las leyes y prácticas del lugar de ejecución.

16.2. Salvo acuerdo en contrario establecido por escrito, cuando el Banco reciba una orden por parte de un Cliente (y la acepte) respecto a la compra/la suscripción o la venta/recompra de instrumentos financieros, el Banco podrá, a su discreción, (i) ejecutar por sí misma la orden del Cliente, (ii) comunicar la orden a un tercero para su ejecución o (iii) actuar como contraparte en el contexto de la transacción (es decir, negociar por su propia cuenta); estos tres medios de ejecución se designan bajo el término de «servicios de ejecución de órdenes».

16.3. Salvo instrucciones en contrario, todos los instrumentos financieros comprados por cuenta del Cliente se depositarán y someterán al derecho de custodia a partir de la fecha de compra de conformidad con las tarifas vigentes.

16.4. El Cliente deberá, cuando proporcione sus órdenes, constituir la cobertura de los instrumentos financieros objeto de compra o entregar los instrumentos financieros objeto de venta.

En caso de ausencia o insuficiencia de cobertura, el Banco podrá bien rechazar las órdenes de compra, bien ejecutarlas parcial o totalmente.

16.5. Salvo que se disponga lo contrario, las órdenes bursátiles serán válidas hasta el final del mes en el que se hayan emitido. La renovación solo se realizará previa solicitud expresa del Cliente. No obstante, las órdenes recibidas durante los últimos ocho días hábiles de un mes y que no hayan podido ejecutarse durante el día o los días hábiles restantes del mes, seguirán siendo válidas hasta el final del mes siguiente.



16.6. Salvo disposición legal o reglamentaria contraria, las órdenes que incluyan la mención «válida hasta ejecución o revocación» o una mención equivalente expirarán de pleno derecho el último día del año de su recepción por parte del Banco.

16.7. El Banco se reserva la elección del lugar de ejecución de las órdenes, salvo disposición específica a tal efecto por parte del Cliente. En cualquier caso, las órdenes que se deban transmitir a los corresponsales solo se ejecutarán si su transmisión es material y oportunamente posible, teniendo en cuenta las prácticas locales.

16.8. Se presumirá que el Cliente que solicite al Banco la ejecución de órdenes de compra o venta de opciones o de contratos a plazo («futuros») conoce los riesgos inherentes a dichas operaciones, que se rigen además por las normas y prácticas del mercado del lugar de ejecución. En lo que respecta a las opciones, el Banco no estará bajo ningún concepto obligada, a falta de instrucciones por parte del Cliente, a tomar ninguna iniciativa de ningún tipo a su vencimiento.

16.9. En las transacciones con margen, el Banco podrá, si las condiciones del mercado evolucionan en contra de la posición del Cliente, exigir que el Cliente pague o proporcione sin demora un margen adicional en forma de divisas o instrumentos financieros para cubrir su posición. En caso de que el Cliente no satisfaga este requisito en el plazo requerido, su posición podrá liquidarse, incluso con pérdidas a cargo del Cliente.

16.10. El Banco se reserva la facultad de actuar como contraparte para la ejecución de las órdenes de compra o venta de instrumentos financieros, al tiempo que conserva el derecho a cobrar al Cliente el corretaje y los gastos habituales.

16.11. Salvo cuando no acepte una orden específica por parte del Cliente, el Banco adoptará, en el marco de la prestación de servicios de ejecución de órdenes, una serie de medidas destinadas a obtener el mejor resultado posible para sus Clientes, teniendo en cuenta distintos criterios como el precio, los costes, la rapidez, la probabilidad de ejecución y de pago, el volumen, la naturaleza o cualquier otro elemento pertinente respecto a la ejecución de la orden.

Salvo acuerdo en contrario establecido por escrito, el Banco ejecutará las órdenes del Cliente de conformidad con su política de ejecución, en un centro de negociación (mercado regulado, sistema multilateral de negociación o sistema organizado de negociación) o fuera de un centro de negociación.

A tal efecto, el Banco ha redactado una política de ejecución de las órdenes de los Clientes. Se proporcionará al Cliente un documento que contiene precisiones sobre dicha política de ejecución con arreglo al artículo 23 de las presentes Condiciones generales.

16.12. Al someter al Banco una orden para su ejecución, el Cliente confirmará que acepta la política de ejecución de las órdenes de los Clientes y aceptará explícitamente que el Banco pueda ejecutar dicha orden fuera de un mercado regulado, de un sistema multilateral de negociación o de un sistema organizado de negociación.

### **16.13. Internalizador sistemático**

Cuando negocie por su propia cuenta, el Banco podrá actuar como Internalizador sistemático. Cuando lo requiera la ley, el Banco publicará sus precios en firme respecto a (i) las acciones, los certificados de depósito, los fondos cotizados en Bolsa («ETF»), los certificados y otros instrumentos financieros similares; y (ii) las obligaciones, los productos de financiación estructurada, los derechos de emisión y los productos derivados negociados en un centro de negociación, para los que el Banco actúe como Internalizador sistemático y para los que existe un mercado líquido.

## **17. NORMAS DE EJECUCIÓN DE ÓRDENES DE PAGO**

### **17.1. Número de cuenta y código de entidad**

#### **17.1.1. Número de cuenta y código de entidad**

Para la ejecución de las órdenes de pago, el Cliente deberá indicar el número de cuenta en formato IBAN.

La ejecución de órdenes de pago para las que el número de cuenta se indique en un formato distinto al IBAN, o para las que el número de cuenta no exista en formato IBAN, requerirá que se indique el código BIC (SWIFT) del banco del beneficiario o cualquier otro número o dato que permita identificarla, bajo la responsabilidad del Cliente.

En caso de que se proporcionen órdenes de pago sin indicación de número de cuenta en formato IBAN, podrá conllevar plazos y gastos adicionales según las tarifas vigentes.

#### **17.1.2. Formato de los ficheros**

El Cliente que no sea consumidor o microempresa deberá utilizar como formato la norma ISO 20022 XML cuando agregue sus órdenes de pago individuales en un fichero para su transmisión al Banco.

Cuando no transmita sus órdenes de pago en el formato solicitado, el Cliente acepta que el Banco proceda a la conversión de los ficheros para poder ejecutarlos.

### **17.2. Fecha de recepción de una orden de pago**

17.2.1. Salvo disposición en contrario prevista en las condiciones especiales de los instrumentos de pago o la tarificación correspondiente, se considerará que las órdenes de pago transmitidas al Banco han sido recibidas:

- el mismo día, si se han transmitido antes de la hora límite comunicada de acuerdo con el artículo 23;
- el primer día hábil bancario siguiente, si se han transmitido después de la hora límite o un día inhábil bancario.

17.2.2. En caso de que la cuenta de adeudo no tenga fondos suficientes, las órdenes transmitidas al Banco sin indicación de una fecha de ejecución se considerará que han sido recibidas por esta el día de la puesta a disposición por parte del Cliente de los fondos necesarios, pero como máximo 2 (dos) días hábiles bancarios a partir de la fecha de recepción determinada en virtud del artículo 17.2.1.

### **17.3. Plazo de ejecución de una orden de pago**

17.3.1. La fecha de ejecución se corresponderá con la fecha en la que se adeude la cuenta del Cliente. El plazo de ejecución será el plazo necesario para acreditar los fondos en la cuenta del banco del beneficiario. Dicho plazo comenzará a contar a partir de la fecha de recepción de la orden o de la fecha de ejecución indicada por el Cliente siempre que esta sea posterior a la fecha de recepción.

17.3.2. Salvo en caso de disposición más favorable en las condiciones especiales o en la Guía de tarifas, dentro del Espacio Económico Europeo, el plazo máximo de ejecución de órdenes de pago en euros, sin operación de cambio, será de un día hábil bancario a partir de la recepción. Este plazo podrá prorrogarse un día adicional cuando la orden de pago se haya transmitido al Banco en formato impreso. Cuando el Cliente realice un Pago instantáneo en euros en los sistemas SEPA, el plazo de ejecución será de algunos segundos, independientemente del día y la hora de recepción de la orden, siempre y cuando la cuenta del ordenante y la cuenta del beneficiario sean elegibles para dicho servicio y a condición de que dicho servicio no se encuentre suspendido temporalmente por razones de seguridad o mantenimiento.

17.3.3. El plazo máximo de ejecución será igualmente de un día hábil bancario a partir de la recepción para las órdenes de pago



que conlleven una operación de cambio entre el euro y la divisa de un Estado miembro, siempre que la transferencia se haga en euros y que la conversión se realice en el Estado miembro que no pertenezca a la zona euro.

17.3.4. Para todas las órdenes de pago, dentro del Espacio Económico Europeo, denominadas en divisas de los Estados miembros, el plazo máximo de ejecución será de 4 (cuatro) días hábiles bancarios a partir de la recepción.

17.3.5. Para las órdenes de pago fuera del Espacio Económico Europeo, independientemente de la divisa o para las órdenes de pago dentro del Espacio Económico Europeo en divisas distintas al euro y las divisas de los Estados miembros, el plazo de ejecución podrá ser superior a 4 (cuatro) días hábiles bancarios a partir de la recepción.

17.3.6. En caso de que la fecha de ejecución de una orden permanente estipulada por el Cliente caiga en el último día del mes y que dicho día no sea un día hábil bancario, el Banco adeudará la cuenta del Cliente el día hábil bancario anterior.

#### **17.4. Denegación de ejecución de una orden de pago**

17.4.1. El Banco podrá denegar la ejecución de una orden de pago en caso de que la cuenta de adeudo no tenga suficientes fondos en la fecha de recepción. El Banco se reserva, si procede, el derecho a imputar gastos por la notificación de la denegación de ejecución.

17.4.2. En caso de ejecución a pesar de la insuficiencia de fondos, se aplicará el artículo 3.2.2.

#### **17.5. Condiciones de revocación de una orden de pago**

17.5.1. Las órdenes de pago no podrán ser revocadas a partir de su recepción por parte del Banco.

17.5.2. Las órdenes de pago para las que se indique una fecha de ejecución posterior a la fecha de recepción podrán ser revocadas por el Cliente como máximo el día hábil bancario anterior a la fecha de ejecución.

17.5.3. El Banco podrá imputar gastos por la revocación de una orden de pago de conformidad con las tarifas vigentes.

17.5.4. El Cliente no podrá revocar las órdenes de pago iniciadas mediante un PISP después de que haya dado su consentimiento a la iniciación de la operación de pago por parte del PISP.

#### **17.6. Impugnación relativa a la ejecución de una orden de pago**

17.6.1. Cualquier impugnación relativa a la ejecución de una orden de pago deberá enviarse sin demora injustificada por escrito al Banco, incluso si la operación de pago correspondiente ha sido iniciada por un PISP.

17.6.2. El Cliente deberá enviar su reclamación tan pronto como constante el error y como máximo en el plazo de 30 (treinta) días a partir del envío de los documentos y extractos de cuenta. El Cliente consumidor dispondrá para su reclamación de un plazo de 13 (trece) meses a partir de la fecha de adeudo de su cuenta.

#### **17.7. Responsabilidad del Cliente**

17.7.1. Una orden de pago ejecutada de acuerdo con el número de cuenta indicado se considerará debidamente ejecutada en lo que respecta al beneficiario designado.

En caso de que el número de cuenta indicado por el Cliente no se corresponda con el del beneficiario designado, el Cliente será responsable de la ejecución incorrecta de la operación de pago y asumirá la pérdida financiera que se derive de esta.

17.7.2. Lo mismo se aplicará a las operaciones de pago fuera del Espacio Económico Europeo, cuando el número de cuenta y cualquier otro dato proporcionado por el Cliente para la identificación del beneficiario no correspondan a este último.

17.7.3. Previa solicitud del Cliente, el Banco hará todo lo posible, sin obligación de resultado, para recuperar los fondos empleados y se reserva el derecho a imputar al Cliente gastos de búsqueda y cobro según las tarifas vigentes.

#### **17.8. Responsabilidad del Banco**

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 17.7, en caso de operación de pago no autorizada o de ejecución incorrecta, el Banco reembolsará al Cliente tras los controles habituales y, si procede, devolverá la cuenta adeudada al estado en que se habría encontrado si la operación no se hubiera realizado, incluso cuando la operación de pago haya sido iniciada a través de un PISP. Cuando la operación de pago no autorizada o la ejecución incorrecta sea imputable al PISP, el Banco entablará acciones judiciales contra el PISP correspondiente. A tal fin, el Cliente subroga por las presentes condiciones al Banco en todos los derechos que le puedan corresponder ante el PISP en este contexto.

### **18. CONFLICTO DE INTERESES**

18.1. El Banco se enfrenta, en el ejercicio normal de sus actividades, a situaciones potenciales de conflictos de intereses.

Un conflicto de intereses es una situación en la que, en el ejercicio de las actividades del Banco, los intereses de los Clientes del Banco y los del propio Banco (incluidos sus responsables, empleados, agentes asociados y otras personas directa o indirectamente vinculadas al Banco por control) divergen, directa o indirectamente y en la que la parte objeto de conflicto se ve afectada por la decisión adoptada.

Un interés se entiende como una ventaja de cualquier tipo, material o inmaterial, profesional, comercial, financiera o personal.

El Banco ha identificado las situaciones a la que el propio Banco y/o sus responsables, empleados, agentes asociados y otras personas directa o indirectamente vinculadas al Banco por control pueden enfrentarse en el ámbito de sus actividades con sus clientes, y que pueden afectar negativamente a los intereses de los Clientes, y ha adoptado las medidas necesarias para gestionar dichas situaciones y evitar que éstas perjudiquen a los intereses del Cliente.

Para hacer frente a las situaciones de conflictos de intereses potenciales, el Banco podrá:

- declinar la operación generadora del conflicto de intereses;
- aceptar la operación y la situación de conflicto de intereses que genera aplicando los dispositivos internos que permitan gestionar adecuadamente la situación a fin de evitar que se perjudiquen sensiblemente los intereses del Cliente;
- informar al Cliente: no podrán abordarse correctamente ciertos conflictos de intereses en el marco de los puntos a) o b). En tal caso, el Banco comunicará al Cliente la información sobre la naturaleza y/o el origen de dichos conflictos de intereses y las medidas adoptadas para atenuar los riesgos potencialmente asociados a estos.

El Banco gestionará las situaciones de conflictos de intereses potenciales o reales basándose en:

- principios deontológicos: integridad, equidad, imparcialidad, respeto del secreto profesional y prevalencia de los intereses del Cliente;
- el establecimiento de un dispositivo de control a nivel de todas las actividades que permitan velar por la prevención de los conflictos de intereses o por las medidas correctivas que se deban adoptar;
- la separación de los cargos para garantizar su independencia de acción: en determinadas situaciones permanentes de conflictos de intereses potenciales el Banco ha implementado disposiciones permanentes de separación de las operaciones vinculadas, de manera que estas se realicen



independientemente de las demás operaciones con las que pueden surgir problemas de conflictos de intereses;

- procedimientos internos que rigen los dispositivos anteriores.

18.2. Se proporcionará un documento que resume la política del Banco en materia de conflictos de intereses con arreglo al artículo 23 de las presentes Condiciones generales.

## 19. CUENTA ÚNICA

19.1. Todas las cuentas de un mismo Cliente, independientemente de su naturaleza y de las condiciones que les sean aplicables, constituirán de hecho y derecho las subcuentas de una cuenta única e indivisible.

El saldo de dicha cuenta única se establecerá una vez convertidas las divisas en euros según la cotización del día de liquidación de las subcuentas.

19.2. El saldo deudor de la cuenta única, previa liquidación y conversión, quedará garantizado por las garantías reales y personales vinculadas a cualquiera de las subcuentas.

19.3. El saldo deudor será inmediatamente exigible, así como los intereses deudores y los gastos.

19.4. El Banco podrá en todo momento ceder, en su totalidad o en parte, sus créditos pendientes con el Cliente a terceros. En tal caso, la cesión será comunicada al Cliente de acuerdo con las disposiciones legales.

## 20. CONEXIÓN Y COMPENSACIÓN DE LAS OPERACIONES

20.1. Todas las operaciones que el Banco trate con un Cliente estarán conectadas entre sí. Sin perjuicio de las demás disposiciones de las Condiciones generales, el Banco tendrá derecho a compensar, en todo momento, sin requerimiento ni autorización previas, el saldo acreedor de una subcuenta con el saldo deudor de otra subcuenta, independientemente de cuáles sean y hasta el descubierto de esta última, procediendo a tal efecto a conversiones de divisas, si procede.

20.2. En caso de procedimiento de suspensión de pagos o liquidación contra el Banco, los saldos de las cuentas del Cliente en los registros del Banco serán compensados de pleno derecho para establecer un saldo unitario.

20.3. El Cliente renuncia a acogerse al artículo 1253 del Código Civil de Luxemburgo y acepta que el Banco pueda imputarle todas las cuantías recibidas del Cliente respecto a la deuda, o a una parte de ella, que pretenda cancelar.

## 21. EXCEPCIÓN DE INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL - DERECHO DE RETENCIÓN

El Banco estará autorizada a suspender la ejecución de sus obligaciones en caso de que el Cliente no diera cumplimiento a alguna de las obligaciones a su cargo, por cualquier motivo.

Cualquier cuantía y valor, de cualquier tipo, mantenidas por el Banco por cuenta del Cliente podrá ser retenida por el Banco en caso de incumplimiento o de demora de ejecución de sus obligaciones por parte del Cliente.

## 22. CONSTITUCIÓN DE PRENDA

22.1. En virtud de las presentes Condiciones generales, todos los documentos, instrumentos financieros, créditos, valores, efectos comerciales encomendados o por encomendar por el Cliente o por su cuenta al Banco por cualquier motivo, constituirán de pleno derecho, en beneficio del Banco, la prenda establecida como garantía del reembolso de todos los importes adeudados al Banco, tanto del importe principal como de los intereses, comisiones y gastos accesorios. El Banco no podrá ser obligada a

renunciar a dichos valores. El derecho concedido por el Banco al Cliente de disponer de los haberes pignorados no afectará al desposeimiento de estos.

22.2. El Banco definirá el método de realización de la prenda de conformidad con la legislación y reglamentación de Luxemburgo y, en particular, el Banco podrá:

- adquirir los instrumentos financieros y los créditos según el precio establecido de conformidad con el proceso de evaluación acordado entre el Banco y el Cliente;
- ceder los instrumentos financieros o los créditos entregados en prenda mediante una transacción privada celebrada con arreglo a las condiciones normales del mercado, un mercado bursátil o mediante venta pública;
- solicitar ante la justicia que la totalidad o parte de los instrumentos financieros o de los créditos entregados en prenda permanezcan en el Banco a modo de pago hasta el importe correspondiente de las cuantías adeudadas por el Cliente, según una estimación realizada por uno o varios expertos;
- adquirir los instrumentos financieros al precio de mercado en curso si se trata de instrumentos financieros cotizados en una bolsa situada en Luxemburgo o en el extranjero o negociados en un mercado regulado, que funcione regularmente, reconocido y abierto al público, o adquirir las unidades o participaciones según el último valor de liquidación publicado si se trata de unidades o participaciones de un Organismo de Inversión Colectiva en Valores Mobiliarios (OICVM) que calcule y publique regularmente su valor de liquidación;
- proceder a la compensación de los instrumentos financieros o de los créditos entregados en prenda.

22.3. Con arreglo a esta prenda general, a todos los efectos, los instrumentos financieros al portador fungibles o no fungibles, los metales preciosos en general y todos los valores depositados por el Cliente en el Banco se transferirán a título de garantía al Banco. El Banco estará autorizada a inscribir a su nombre, en los registros del emisor, cualquier instrumento financiero nominativo que mantenga el Cliente en sus cuentas con el Banco; todos los demás instrumentos financieros negociables podrán estar provistos por el Banco, en nombre y por cuenta del Cliente, de un endoso regular que indique que los instrumentos financieros se han entregado como garantía. Cualquier instrumento financiero y metal precioso fungible se considerará inscrito en una cuenta especial y, a tal efecto, la cuenta abierta a nombre del Cliente se declarará de mutuo acuerdo como cuenta especial constituida a tal efecto.

22.4. Para cualquier crédito del Cliente con respecto al Banco, el Banco acepta, en virtud de las presentes Condiciones generales, su asignación como prenda a su favor.

22.5. Sin perjuicio de las garantías especiales que haya podido hacer que se le concedan y de las resultantes de lo anterior, el Banco tendrá derecho a reclamar, en todo momento, la constitución de nuevas garantías o el aumento de las que se le hayan concedido, para cubrirse frente a todos los riesgos que asume con motivo de las operaciones tratadas con el Cliente, con independencia de que hayan vencido o sean a plazo, puras y simples o sujetas a una condición suspensiva o resolutoria.

## 23. CORRESPONDENCIA Y COMUNICACIÓN

23.1. El Cliente acepta que toda la información que deba suministrarle el Banco le sea facilitada en papel o electrónicamente, por cualquier medio de comunicación que el Banco considere adecuado en función de las circunstancias, y en particular mediante: entrega en persona, envío por correo postal, mensaje o documento enviado a través de una de las plataformas en línea del Banco, por correo electrónico o mediante comunicación puesta a disposición en el sitio web del Banco (bgl.lu), cualquier otra comunicación electrónica. Esta información estará disponible también previa solicitud del Cliente a las sucursales y/o a su contacto habitual.



23.2. Cuando la legislación prevea la transmisión de información por vía electrónica (en particular por correo electrónico, mensaje o documento enviado a través de la plataforma en línea y el sitio web del Banco), siempre y cuando el Banco constatare un acceso regular del Cliente a Internet, se considerará que dicho acceso existe si el Cliente ha comunicado al Banco una dirección de correo electrónico que le permita comunicarse con esta o si el Cliente tiene acceso a alguna de las plataformas en línea del Banco.

23.3. Salvo acuerdo en contrario, el Banco deberá notificar a sus Clientes cualquier modificación de la información contemplada en el apartado anterior en las mismas modalidades que para la información original.

23.4. El Banco no podrá ser considerado responsable por los daños que puedan producirse durante la transmisión de dicha información.

23.5. Toda la información que deba suministrar el Banco y todas las comunicaciones entre el Banco y el Cliente podrán realizarse en alguno de los idiomas acordados oportunamente entre el Banco y el Cliente tal como se desprenda de los expedientes del Banco.

23.6. Las comunicaciones del Banco, ya se efectúen por un medio electrónico que el Banco estime adecuado o por correo, se considerarán realizadas en cuanto se envíen a la última dirección indicada por el Cliente. El Banco no podrá ser considerado responsable por los daños que pudieran originarse en caso de que el Cliente no reciba las comunicaciones del Banco.

23.7. El Cliente deberá notificar por escrito al Banco cualquier cambio de dirección, y en caso de no hacerlo, será responsable de cualquier consecuencia que se pueda derivar de ello.

23.8. En lo referente a los envíos por correo, la fecha que figure en la copia o en la lista de expedición en poder del Banco será la que se considere como fecha de envío. Las copias de las comunicaciones tendrán valor de prueba del envío de estas.

23.9. En lo referente a los envíos por correo, cuando una comunicación sea devuelta al Banco con la indicación de que no se conoce al destinatario en la dirección indicada o de que este ya no reside allí, el Banco tendrá derecho a conservar dicha comunicación en sus expedientes, así como cualquier correo posterior destinado a dicho Cliente en la misma dirección, bajo la responsabilidad de este último. Dicha comunicación será tratada como un correo puesto a disposición en la sucursal del Banco.

23.10. El correo puesto a disposición en sucursal del Banco será considerado como entregado en la fecha que figure en este. En tal caso, se cumplirá la obligación de información mediante la puesta a disposición bien en forma de correo incluido en el expediente, bien en forma de archivo electrónico y que se pueda entregar previa petición del Cliente. Se entiende que, en dichos casos, el Cliente asumirá la plena responsabilidad de todas las consecuencias que puedan resultar de su elección de domiciliación de correo.

23.11. Sin perjuicio de que haya solicitado una domiciliación de correo, el Cliente acepta que el Banco conservará la facultad de enviar a la última dirección que haya indicado cualquier correspondencia y comunicación por correo y por cualquier medio de comunicación electrónica que el Banco considere adecuado. En cualquier caso, el Banco tendrá la posibilidad, sin estar obligada a ello, de ponerse en contacto con el Cliente por cualquier medio que considere necesario.

23.12. Cuando las comunicaciones del Banco se pongan a disposición en su página web [www.bgl.lu](http://www.bgl.lu), se considerará que han sido recibidas por el Cliente al día siguiente de su puesta en línea. Cuando las comunicaciones del Banco se realicen mediante la remisión, en cualquiera de sus documentos, a una página web en la que se hayan puesto en línea, se considerarán recibidas por el Cliente en la fecha del documento en cuestión.

23.13. Cuando el Banco preste al Cliente servicios de inversión y/o

servicios auxiliares, enviará a este las notificaciones de confirmación, informes y extractos de transacciones previstos por la Ley.

23.14. Además, el Banco enviará a cada Cliente por cuya cuenta mantenga instrumentos financieros un extracto trimestral de dichos instrumentos financieros y/o fondos mantenidos en su nombre por ella, salvo si dicha información ya se ha comunicado en el contexto de otros extractos periódicos. El Cliente podrá solicitar al Banco que le envíe extractos con mayor frecuencia, en cuyo caso el Banco podrá facturarle gastos adicionales en tal concepto.

23.15. En caso de que el Cliente no haya recibido los documentos, extractos de cuenta u otras notificaciones en relación con una operación determinada en los plazos normales de envío por correo o, según proceda, por cualquier otro medio de comunicación, el Cliente deberá informar de ello inmediatamente al Banco.

## 24. SUBSANACIÓN DE ERRORES

24.1. El Cliente deberá indicar al Banco los errores que puedan contener las notificaciones de confirmación de la transacción, documentos y extractos de cuenta que le entregue el Banco. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 17.6., a falta de reclamación por escrito en el plazo de 30 (treinta) días a partir del envío o de la disponibilidad de los documentos y extractos de cuenta, las indicaciones que figuren en ellos se considerarán, salvo error material manifiesto, exactas y se considerará que el Cliente los ha aprobado.

24.2. Cuando el Banco haya adeudado o acreditado por error la cuenta de un Cliente, podrá rectificar automáticamente el error material cometido abonando o cargando en la cuenta el importe que corresponda.

## 25. TARIFAS, COMISIONES Y TASAS

25.1. El Banco percibirá una remuneración a cambio de los servicios prestados al Cliente en función de las tarifas habituales y según el tipo de operaciones. El Cliente se compromete a pagar al Banco todos los intereses, comisiones, gastos, cargos y accesorios (los «costes») que pueda adeudarle, así como todos los gastos ocasionados al Banco o asumidos por esta en interés del Cliente y de sus derechohabientes por la prestación de servicios.

25.2. Con arreglo al artículo 23 de las Condiciones generales, se proporcionará al Cliente la lista de tarifas establecidas por el Banco, así como cualquier modificación de dichas tarifas por esta.

25.3. Salvo acuerdo en contrario, el Banco, antes de prestar servicios de inversión, enviará al Cliente una estimación de los costes totales de los servicios y de la inversión subyacente. A petición del Cliente, el Banco proporcionará el desglose detallado de los costes totales estimados. Se tratará de una simple estimación, proporcionada únicamente a título informativo. Los costes pagaderos al Banco serán los costes reales que se comunicarán al Cliente tras la prestación del servicio en cuestión.

25.4. En caso de que la lista de tarifas no informe al Cliente sobre la tarifa de la operación o de la orden que desee ejecutar, este procurará informarse de la tarifa aplicable ante su sucursal o con su persona de contacto habitual con anterioridad a la realización de su orden o a la conclusión de su operación. En todos los casos, se considerará que el Cliente ha leído y aceptado las tarifas de la Banco cuando comunique su orden y/u operación al Banco.

25.5. En particular, quedarán a cargo del Cliente: los gastos de envío, telecomunicaciones y búsqueda, los gastos ocasionados al Banco como consecuencia de cualquier procedimiento legal incoado contra un Cliente destinado a regularizar o cobrar su deuda, o incluso como consecuencia de medidas adoptadas contra este por parte de las autoridades, los gastos asumidos por el



Banco en interés del Cliente o de sus derechohabientes.

25.6. Correrán a cargo del Cliente todos los derechos de timbre o registro, todos los derechos adeudados respecto a la transmisión de bienes, todas las tasas e impuestos, todos los derechos o retribuciones exigibles por o con motivo de cualquier operación con el Banco.

25.7. Los impuestos sobre los rendimientos del capital que el Banco pague en calidad de deudora o intermediaria quedarán a cargo del beneficiario de los rendimientos.

25.8. El Banco estará autorizada a cobrar de cualquier cuenta del Cliente cualquier cuantía que deba cobrar legalmente o con arreglo a las presentes Condiciones generales, en relación con las operaciones, los rendimientos cobrados y otras distribuciones aportadas a dicha cuenta.

25.9. Salvo en los casos previstos por la Ley, el Banco no se hará cargo de los daños que puedan derivarse del hecho de no practicar, o no practicar correctamente, las retenciones fiscales aplicables.

25.10. Al prestar a un Cliente servicios de inversión y/o servicios auxiliares, el Banco podrá abonar a terceros, percibir de terceros o conservar honorarios, comisiones u otras ventajas no monetarias, en particular en caso de distribución de productos de inversión, como por ejemplo participaciones de fondos. El tipo e importe de dichos honorarios, comisiones u otras ventajas no monetarias dependerán de distintos factores. El Banco solo abonará al Cliente estos honorarios, comisiones u otras ventajas no monetarias en las condiciones previstas por la Ley o expresamente acordadas con el Cliente.

El Banco se reserva el derecho a abonar a terceros honorarios, comisiones u otras ventajas no monetarias a modo de retribución de la presentación de nuevos Clientes y/o la prestación de servicios. Estos honorarios, comisiones y ventajas no monetarias se determinarán, por lo general, según las comisiones que el Banco cargue al Cliente y/o los activos del Cliente mantenidos con el Banco.

El Banco informará a sus Clientes de la existencia, la naturaleza y el importe de dichos honorarios, comisiones u otras ventajas no monetarias o, si dicho importe no puede calcularse con precisión, del método de cálculo empleado, con arreglo al artículo 23 de las presentes Condiciones generales.

25.11. El Cliente autoriza al Banco a adeudar los gastos y comisiones de cualquier cuenta, para los cuales los extractos de cuenta valdrán como factura de los servicios prestados.

25.12. Salvo instrucción en contrario, el Cliente autoriza al Banco a cobrar cualquier tasa por cuenta del Cliente que este adeude en virtud de una legislación extranjera. Se informará al Cliente debidamente cuando el Banco haya tomado la decisión de declararse como agente de pago en nombre de sus clientes. En este contexto, y para permitir que el Banco asuma las tareas administrativas correspondientes al pago de impuestos a autoridades fiscales extranjeras, el Cliente, en su interés, autoriza al Banco mientras dure su relación bancaria a transmitir y/o dar acceso a la información y datos relativos al Cliente a las autoridades fiscales extranjeras que lo requieran en el contexto de su cometido de control del pago de los impuestos.

Para determinar si un Cliente reúne las condiciones de aplicación del pago de un impuesto, el Banco tendrá en cuenta la información relativa al Cliente de la que tenga conocimiento en el momento de la realización de dicha operación. No se podrá considerar responsable al Banco en caso de error de pago provocado por el Cliente.

## 26. DATOS DEL CLIENTE

26.1. Los datos personales designan cualquier información relacionada con una persona física identificada o identificable. El Banco tratará, como responsable del tratamiento, datos

personales de cada cliente, sus apoderados o representantes.

26.2. El Banco ha redactado un aviso de protección de datos disponible en la página web [www.bgl.lu](http://www.bgl.lu) o mediante solicitud simple al Banco, en el que se proporciona a las personas físicas toda la información que se requiere legalmente respecto al tratamiento de sus datos personales por parte del Banco.

En el marco de las operaciones, incluidas las subcontratadas, los Clientes pueden verse obligados a comunicar al Banco datos de carácter personal relativos a otras personas físicas (como familiares, allegados, apoderados, representantes legales, empleados, accionistas de sociedades, directivos, administradores, tomador(es), asegurado(s), beneficiario(s) de un contrato de seguro o titulares reales), los Clientes se comprometen a informar a dichas personas del tratamiento de sus datos por parte del Banco, así como de la política de protección de datos y de cualesquiera actualizaciones de dicha política. Asimismo, los Clientes se comprometen a obtener, si procede, el consentimiento de esas personas físicas para el tratamiento de sus datos personales por parte del Banco.

El aviso de protección de datos podrá ser objeto de modificaciones de acuerdo con las normas previstas en dicho aviso.

26.3. El correcto funcionamiento de las cuentas dependerá de la existencia de una documentación del Cliente completa y actualizada.

El Cliente, independientemente de que sea una persona jurídica o física, se compromete a aportar todos los documentos e información necesarios al Banco o al proveedor externo designado por esta de conformidad con el artículo 32, en el marco de su relación contractual. Además, el Cliente se compromete a informar al Banco o al proveedor de servicios designado por ella, a la mayor brevedad posible, de cualquier cambio en los datos y la información recogida y a proporcionar tanto al Banco como al proveedor de servicios que haya designado, previa solicitud, cualquier información complementaria que estime necesaria para que se mantengan las relaciones y/o que sea requerida por disposiciones legales o reglamentarias.

La denegación de comunicación de dichos datos e información al Banco o al proveedor de servicios designado por esta y la prohibición que se le pueda imponer de tener recurso a técnicas de tratamiento de datos, en particular, informáticas, aunque se deja a la discreción del Cliente, obstaculiza el establecimiento de una relación o el mantenimiento de la relación existente con la Banco.

26.4. El secreto profesional del asesor bancario se opone a que el Banco comunique los datos y la información relativa a las relaciones comerciales con el Cliente, ya sea persona jurídica o física (en lo sucesivo, los Datos), a terceros y/o a que haga de intermediaria para la recogida y la comunicación de dichos datos a terceros, salvo cuando la divulgación de los Datos se realice siguiendo instrucciones formales o con el consentimiento del Cliente o de conformidad con la legislación aplicable o por exigencias de dicha legislación.

26.5. Todo Cliente que dé una orden al Banco para ejecutar un pago o cualquier otra transacción, está aceptando *de facto* que el Banco, los bancos corresponsales, los operadores de sistemas de pago, los subdepositarios, las plataformas de intercambio, las bolsas de valores, los emisores o intermediarios de tarjetas de pago, los corredores, las entidades del Grupo BNP Paribas y otras empresas especializadas, como SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication) procesan toda la Información necesaria para la correcta ejecución del pago o de la transacción, en cumplimiento de sus obligaciones legales y reglamentarias en materia de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, así como dentro del respecto de las listas internacionales de sanciones financieras. Estos tratamientos podrán realizarse a través de centros ubicados en otros países europeos, en los Estados Unidos de América y en cualquier otra parte del mundo, que operan de conformidad con su legislación. En consecuencia, las autoridades de estos países



podrán solicitar acceso a los Datos almacenados en dichos centros de tratamiento en el contexto de la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

26.6. En el contexto de la ejecución de una transferencia, el Banco podrá comunicar al beneficiario el número de cuenta IBAN, el nombre y la dirección del Cliente.

26.7. Con arreglo a las obligaciones legales y reglamentarias propias del intercambio automático de información con los países adherentes, el Banco podrá comunicar, según las disposiciones legales aplicables, determinados Datos relativos a Clientes, personas físicas, a las autoridades fiscales de Luxemburgo. Las autoridades fiscales de Luxemburgo comunicarán los datos transmitidos por el Banco a cualquier autoridad fiscal extranjera competente para que los reciban en virtud de las obligaciones legales y reglamentarias aplicables en Luxemburgo. En la página web [www.bgl.lu](http://www.bgl.lu) hay información más detallada disponible.

26.8. La inversión o las transacciones en instrumentos financieros tal como se define en el Anexo II, Sección B de la Ley de Luxemburgo de 5 de abril de 1993 sobre el sector financiero en su versión modificada puede requerir, en virtud de las disposiciones legales o reglamentarias, la transmisión de datos relativos al titular y/o al beneficiario real de dichos instrumentos financieros. La celebración de contratos financieros también puede requerir, en virtud de las disposiciones legales o reglamentarias nacionales y extranjeras, la transmisión de datos de los clientes con fines informativos, incluidos los datos financieros y los relativos a los contratos financieros. El Cliente reconoce y acepta que el Banco puede transmitir los datos mencionados, en virtud de las disposiciones legales o reglamentarias aplicables, a cualquier autoridad competente, a los depositarios de instrumentos financieros, a los emisores de instrumentos financieros o a cualquier tercero designado por ellos, a los registros de operaciones nacionales o extranjeras, a las cámaras de compensación nacionales o extranjeras.

26.9. De conformidad con las obligaciones legales y reglamentarias contempladas en la ley de 10 de julio de 2020 mediante la que se constituye un Registro de fideicomisos y trusts, el Banco, cuando actúe en calidad de fiduciaria o persona interpuesta, procederá a realizar las inscripciones, los trámites y las declaraciones requeridas y aportará la información relativa a sus clientes, a las operaciones afectadas o a las personas implicadas, a toda aquella persona o administración habilitada y/o autorizada.

## 27. GRABACIONES DE COMUNICACIONES TELEFÓNICAS, ELECTRÓNICAS Y PRESENCIALES

27.1. El Cliente reconoce y acepta que el Banco procederá a la grabación de las conversaciones telefónicas y al registro de comunicaciones electrónicas. La finalidad de las grabaciones es proporcionar la prueba, en caso de impugnación, de una transacción o de cualquier comunicación comercial.

El Banco conservará dichas grabaciones de conformidad con la normativa en vigor, durante un plazo máximo de diez años.

27.2. En lo que respecta a los servicios de asesoramiento en materia de inversión y ejecución de órdenes, la ley exige que el Banco registre y almacene las conversaciones telefónicas y las comunicaciones electrónicas entrantes y salientes con los Clientes, y que elabore y almacene actas de las conversaciones presenciales con los Clientes, con independencia de que dichas conversaciones y comunicaciones den lugar o no a operaciones. Dichas grabaciones serán conservadas por el Banco y se mantendrán a disposición de los Clientes previa petición, durante un plazo de cinco años o superior, si las autoridades competentes lo requieren.

## 28. RESTRICCIONES A LA RESPONSABILIDAD DEL BANCO

28.1. De manera general, el Banco asumirá la responsabilidad de sus relaciones con sus Clientes en caso de falta grave.

28.2. No asumirá daños que puedan ser provocados por o estar en relación con:

- la incapacidad jurídica del Cliente, sus apoderados, herederos, legatarios y derechohabientes;
- el fallecimiento del titular de la cuenta mientras no se le haya notificado al Banco;
- el error respecto a la declaración de herederos del Cliente fallecido;
- el certificado incorrecto por parte del apoderado de un Cliente fallecido en cuanto a la información proporcionada a los herederos del depositante sobre la existencia del mandato, y la indicación incorrecta, por parte del apoderado, de la identidad de los herederos informados.

28.3. El Banco no será responsable por los daños causados por acontecimientos de orden político o económico que puedan interrumpir, desorganizar o afectar total o parcialmente a los servicios del Banco o los de sus corresponsales nacionales o extranjeros, incluso cuando dichos acontecimientos no sean casos de fuerza mayor como, por ejemplo, interrupciones del sistema de telecomunicaciones u otros acontecimientos similares. Se aplicará lo mismo a los daños causados por ataques a mano armada.

28.4. El Banco no deberá asumir los daños debidos a disposiciones legales, medidas tomadas por autoridades públicas declaradas o inminentes, etc., actos de guerra, revoluciones, guerras civiles, arbitrariedades del poder, huelgas, cierres patronales, boicots y piquetes de huelga, independientemente de si el Banco forma parte del conflicto o si sus servicios solo se ven parcialmente afectados.

## 29. OBLIGACIONES FISCALES DEL CLIENTE

El Cliente certifica que cumple todas las obligaciones fiscales, legales y reglamentarias que le corresponden con motivo de su nacionalidad o lugar de residencia. El Cliente deberá cumplir en particular las obligaciones fiscales que le sean aplicables, tanto en los distintos países implicados por las transacciones o inversiones como en su país de residencia, y deberá garantizar que toda instrucción u orden que comunique al Banco para su ejecución sea conforme a estas. El Banco no asumirá ninguna responsabilidad en caso de que el Cliente no las cumpla. El Banco realizará los controles necesarios que le imponen los convenios internacionales y/o las disposiciones legales y reglamentarias, y se reserva en particular el derecho a reclamar al Cliente una declaración de cumplimiento fiscal. Será responsabilidad del Cliente reclamar al Banco todos los extractos y documentos necesarios que le permitan dar cumplimiento a sus obligaciones fiscales.

## 30. PRUEBA

30.1. Las grabaciones, los registros, los documentos y los archivos del Banco, en cualquier formato, serán considerados como probatorios hasta que se demuestre lo contrario.

30.2. La prueba contra las reproducciones micrográficas y los registros informáticos realizados por el Banco a partir de documentos originales solo podrá aportarla el Cliente mediante un documento del mismo tipo o por escrito.

30.3. El Cliente acepta que los procedimientos técnicos implementados por el Banco para los productos y servicios financieros suscritos por vía electrónica en las oficinas del Banco o a distancia puedan ser utilizados y presentados por el Banco ante los tribunales y sirvan de prueba, gracias a los datos y elementos que contengan:

- los datos de identificación del Cliente;
- su consentimiento al contenido del acto que haya suscrito;
- la relación indisoluble entre el acto y la firma electrónica del



Cliente;  
- la totalidad del acto.

El Cliente acepta que estos procedimientos técnicos le serán oponibles con el mismo valor que la firma manuscrita.

## 31. INFORMACIÓN COMERCIAL

El Banco transmitirá información comercial de conformidad con los usos y respetando el secreto bancario.

## 32. SUBCONTRATACIÓN

32.1 El Banco podrá tener que subcontratar, total o parcialmente, determinadas tareas, actividades o servicios para la totalidad o parte de sus Clientes, a entidades del Grupo BNP Paribas, a proveedores de servicios o a subcontratistas terceros (en lo sucesivo, los Proveedores de servicios) que podrán estar regulados o no, ubicados en Luxemburgo o en el extranjero, dentro o fuera de la Unión Europea, para poder garantizar al Cliente servicios de alta calidad, cumplir la reglamentación y beneficiarse de recursos técnicos de especialistas cualificados.

El Banco implementará cualquier prestación de subcontratación y realizará su seguimiento de conformidad con los requisitos legales y reglamentarios vigentes en materia de subcontratación y según un contrato de servicio. El Banco mantendrá la total responsabilidad del cumplimiento de todas las obligaciones que le correspondan en virtud de la reglamentación prudencial.

En este sentido, estos datos, diferentes elementos, documentos e informaciones relativas al Cliente (en lo siguiente, las informaciones), especialmente:

- datos de identificación  
(P. ej. En el caso de personas físicas/particulares: apellido(s), nombre(s), fecha y lugar de nacimiento, número de pasaporte/documento de identidad, número de identificación nacional y/o fiscal, raíz del número de cuenta, referencia del cliente, dirección postal y de correo electrónico, lugar de residencia, número(s) de teléfono, capacidad jurídica, estado civil, nacionalidad(es), profesión/actividad, documento(s) de identidad, NIF / En el caso de las personas jurídicas/empresas: razón social, dirección postal y de correo electrónico, fecha de constitución, LEI, documentos constitutivos, número de registro, número de identificación nacional y/o fiscal, raíz, referencia del cliente, número(s) de teléfono, estructura de propiedad)
- datos de personas vinculadas al Cliente  
(por ej., los apoderados, representantes legales, dirigentes, titulares reales, contactos comerciales, etc.),
- datos bancarios  
(por ej. el número de cuenta, número IBAN, los servicios bancarios utilizados, los créditos, etc.)
- los datos financieros  
(por ejemplo, las operaciones de pago, las transacciones financieras, saldos contables, posiciones y movimientos en instrumentos financieros, etc.)
- datos patrimoniales  
(p. ej., composición familiar, los ingresos, el patrimonio, origen del patrimonio, origen de los activos, los gastos, la situación fiscal, etc.),
- datos de seguros  
(p. ej., nombre y naturaleza del contrato de seguro, número(s) de contrato, valoración financiera del contrato, instrumentos financieros, personas incluidas en el contrato, como el tomador, el suscriptor, el asegurado o los beneficiarios, entre otros).

pueden ser recogidos por los proveedores de servicios o comunicados a ellos.

Dichos Proveedores de servicios con acceso a la Información se registrarán o bien por imperativo legal a la obligación de secreto profesional, o bien deberán someterse a normas estrictas de

confidencialidad del Banco mediante una vinculación contractual. Cuando la subcontratación implique una subcontratación del tratamiento de datos personales, el Banco se cerciorará de que los Proveedores de servicios presenten garantías suficientes respecto a la implementación de medidas técnicas y organizativas apropiadas, de manera que el tratamiento cumpla los requisitos de la legislación aplicable en materia de protección de datos.

El Banco podrá especialmente subcontratar total o parcialmente las tareas y actividades siguientes (conjuntamente, las «Subcontrataciones»):

- las tareas informáticas operativas, de desarrollo, mantenimiento y apoyo de infraestructuras y/o aplicaciones informáticas;
- las plataformas de mensajería y pagos;
- el filtrado de órdenes y transacciones sobre instrumentos financieros, así como de transacciones financieras y transferencias de fondos, con el fin de garantizar que dichas transacciones y pagos cumplen con la normativa internacional y la legislación aplicable;
- el filtrado de órdenes de pago destinado a la detección y la prevención del fraude;
- las tareas administrativas relativas al manejo de la documentación «conozca a su cliente» (*know your customer*, KYC), especialmente las actividades de identificación y de conocimiento del Cliente y de gestión de su Información;
- el tratamiento administrativo de operaciones bancarias sobre cualquier valor o instrumento;
- el tratamiento de operaciones de pago, de crédito y de operaciones de compensación;
- la ejecución de actividades u operaciones sobre instrumentos financieros y divisas;
- determinadas tareas vinculadas a la gestión de carteras;
- determinadas tareas vinculadas a la conservación o a la gestión de instrumentos financieros;
- determinadas tareas vinculadas al control interno;
- determinadas tareas administrativas en materia de crédito;
- la asistencia al Cliente/usuario para determinadas herramientas/ servicios digitales (Hotline).

32.2. Respecto de las actividades subcontratadas a Proveedores de servicios que no son entidades reguladas en Luxemburgo y que implican una transferencia de Información, el Cliente puede consultar el anexo 2 del presente «Cuadro resumen de la subcontratación» que especifica las actividades subcontratadas, la clientela afectada, la naturaleza de la Información intercambiada y la ubicación de la subcontratación. El presente anexo forma parte integrante de las Condiciones generales del Banco.

32.3 Por la presente, el Cliente reconoce y autoriza expresamente al Banco a recurrir a Proveedores de servicios en el marco de las subcontrataciones como se indica en el anexo 2 «Cuadro resumen de la subcontratación» y a la transferencia y divulgación de la Información correspondiente, de conformidad con los requisitos reglamentarios a los que está sujeta al Banco.

El Cliente confirma expresamente por la presente que ha informado debidamente a todas aquellas personas cuya información podría ser tratada por el Banco en el marco de su relación comercial con el Banco (tales como titulares reales, accionistas, dirigentes, administradores, empleados, personas de contacto, agentes, proveedores de servicios, apoderados y/o otros representantes) de la existencia y del contenido del presente artículo, así como de su autorización e instrucción de transferir la Información que les afecta en el marco de dichas subcontrataciones. El Cliente confirma igualmente haber obtenido, si fuera pertinente, el consentimiento de estos para la transferencia de su Información.

32.4 Al autorizar al Banco a recurrir a Proveedores de servicios en el marco de una Subcontratación, el Cliente reconoce y acepta por la presente que:

- los Proveedores de servicios no siempre estarán sujetos a la



- normativa luxemburguesa en materia de secreto profesional;
- el secreto profesional por el que se rijan podría resultar ser menos riguroso que la legislación luxemburguesa en materia de secreto profesional.
  - En determinadas circunstancias, y a pesar de los compromisos de confidencialidad, podrían verse obligados a proporcionar la Información a terceros o a autoridades.

32.5 Toda revocación por parte del Cliente de su autorización para una de las modalidades de subcontratación deberá ser notificada al Banco por carta certificada con acuse de recibo y conllevará automáticamente la rescisión de la relación relativa a la cuenta y/o del producto o servicio correspondiente, en su caso, la cual surtirá efecto el día en que el Banco reciba la citada carta.

Cualquier interrupción de la relación comercial se producirá sin perjuicio del derecho del Banco a conservar la Información transmitida a los Proveedores de servicios implicados para los fines mencionados anteriormente durante el periodo de conservación estipulado en los procedimientos del Banco y/o la legislación aplicable y con el fin de permitir que el Banco dé cumplimiento a sus obligaciones legales y/o reglamentarias, gestione reclamaciones y/o litigios, defienda sus intereses o ejerza sus derechos y/o para responder a solicitudes por parte de autoridades.

### 33. FIN DE LAS RELACIONES ENTRE EL BANCO Y EL CLIENTE

33.1. Salvo disposición en contrario en un acuerdo particular entre el Banco y el Cliente, cualquiera de las partes podrá resolver las relaciones recíprocas en cualquier momento, sin indicar ningún motivo.

33.2. Cuando el Banco preste servicios de pago a un Cliente consumidor, el plazo de preaviso será de 2 (dos) meses.

33.3. En todos los casos, el Banco podrá, bien cuando constate que la solvencia de su Cliente está comprometida, que las garantías obtenidas son insuficientes o que no se han obtenido las garantías solicitadas, bien cuando constate que su responsabilidad pudiese verse comprometida por continuar sus vínculos con el Cliente o que las operaciones del Cliente pudiesen ser contrarias al orden público o a la moral, podrá poner fin, con efecto inmediato, total o parcialmente, y sin necesidad de requerimiento previo, a las relaciones recíprocas, en cuyo caso quedarán anulados todos los plazos estipulados para las obligaciones del Cliente y se aplicará lo dispuesto en los artículos 19 a 22 anteriores.

### 34. LUGAR DE EJECUCIÓN DE LAS OBLIGACIONES

Salvo estipulación en contrario, el domicilio social del Banco será el lugar de ejecución de las obligaciones del Banco frente al Cliente y del Cliente frente al Banco.

### 35. RECLAMACIONES Y CONTACTO

35.1. Las reclamaciones pueden dirigirse gratuitamente:

**BGL BNP PARIBAS Société Anonyme  
a la atención del departamento «Quality Management»  
50, avenue J.F. Kennedy  
L-2951 Luxemburgo**

35.2. Información más detallada sobre el proceso de tratamiento de reclamaciones, incluida la política de gestión de reclamaciones, está disponible en el sitio web [bgl.lu](http://bgl.lu), en el apartado Documentos legales y reglamentarios, subapartado «Presentación de una reclamación». El Banco pondrá esta información a disposición del Cliente, a petición de este y una vez recibida la reclamación

35.3. En caso de desacuerdo con el Banco, el Cliente tendrá la posibilidad de presentar una reclamación a la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF), con domicilio en L-1150 Luxemburgo, 283, route d'Arlon.

35.4. En caso de preguntas o solicitudes, que no sean reclamaciones, los Clientes podrán dirigirse a su persona de contacto habitual o al Servicio de Atención al Cliente del Banco de acuerdo con los procedimientos definidos en el sitio web [www.bgl.lu](http://www.bgl.lu).

### 36. COMPETENCIA JUDICIAL Y DERECHO APLICABLE

Excepto en caso de estipulación contraria, las relaciones entre el Banco y el Cliente se regirán por el derecho de Luxemburgo. Los tribunales del Gran Ducado de Luxemburgo serán los únicos competentes en caso de litigio entre el Cliente y el Banco. No obstante, esta última podrá llevar el caso ante cualquier otra jurisdicción que, al no haberse elegido la jurisdicción anterior, sería competente con respecto al Cliente.



# CONDICIONES GENERALES

## **ANEXO 1 - Distribución de productos de seguros -** (Véase el artículo 12 de las Condiciones Generales)

A los efectos del presente anexo, toda persona que utilice los servicios del Banco en relación con su actividad de distribución de productos de seguro (en particular, un tomador o suscriptor de un contrato de seguro) se denominará «Solicitante» y su relación comercial para esta actividad, «relación de seguro».

### **1. TIPO DE MEDIADOR DE SEGUROS**

El Banco está acreditada para ejercer la actividad de distribución de seguros y está inscrita en el registro de distribuidores de seguros (información verificable en el sitio web [www.caa.lu](http://www.caa.lu)) como agencia de seguros con el número de autorización 1996AC001.

Dentro de sus actividades de distribución de seguros como agencia de seguros, el Banco se somete a la supervisión del Commissariat aux Assurances (CAA).

El Banco es una agencia de seguros de la compañía de seguros luxemburguesa CARDIF LUX VIE (en adelante, la «Compañía de seguros»).

Una agencia de seguros es una persona jurídica que ejerce una actividad de mediación en el ámbito de los seguros en nombre y por cuenta de una o varias empresas de seguros, siempre y cuando los productos de seguros no estén en competencia, y actúe bajo la plena responsabilidad de dichas empresas de seguros de las que es apoderada.

Como tal, ofrece servicios que consisten en asesorar sobre productos de seguros, ofrecer productos de seguros o realizar otros trabajos para preparar su formalización, ayudar a formalizarlos, o contribuir a su gestión y ejecución, en especial, en caso de siniestro.

En general, el Banco puede prestar servicios bancarios, servicios de banco depositario y servicios de gestión de activos a compañías de seguros, incluida la Compañía de seguros. Dentro de sus actividades, el Banco está sujeta a la supervisión de la Commission de Surveillance du Secteur Financier.

### **2. TIPO DE PRODUCTOS DE SEGUROS DISTRIBUIDOS**

En general, el Banco distribuye productos de seguros correspondientes al grupo de negocio Vida de la Compañía de seguros (seguros de vida, seguros de vida mixtos, seguro de ahorro o pensión, seguro de previsión o seguro de vida vinculado a fondos de inversión).

Esta distribución puede referirse a productos de seguro individuales (el Solicitante suscribe el contrato de seguro directamente con la Compañía de seguros) o productos de seguro colectivos (el Solicitante suscribe un contrato de seguro colectivo suscrito por el Banco con la Compañía de seguros).

El Banco no es productor ni coproductor de los productos de seguros de la Compañía de seguros.

Las características, las condiciones y las exclusiones relativas a los productos de seguro distribuidos se detallan en las Condiciones generales, en su caso, en el documento de datos fundamentales («DFI» o «KID»), o en la ficha informativa de cada producto de seguro correspondiente.

El presente anexo se aplica también a los productos de seguros individuales y colectivos distribuidos por el Banco.

### **3. DATOS DEL SOLICITANTE**

#### **3.1 Datos personales**

Los datos personales designan cualquier información relacionada con una persona física identificada o identificable.

En el marco de su relación con el Solicitante, el Banco asume la función de responsable del tratamiento y trata los datos personales con arreglo a su «Política de protección de datos», cuya versión actualizada puede consultarse en el sitio web [www.bgl.lu](http://www.bgl.lu).

En el marco de su relación con la Compañía de seguros, el Banco desempeña la función de encargado del tratamiento en el sentido del RGPD y trata los datos personales del Solicitante por cuenta de la Compañía de seguros.

La duración de conservación de los datos personales por parte del Banco se ajusta a las disposiciones legales y reglamentarias en vigor en Luxemburgo.

#### **3.2 Datos del Solicitante**

Se aplican íntegramente las disposiciones del artículo «DATOS DEL CLIENTE» de las condiciones generales.

El Solicitante se compromete a facilitar todos los documentos y toda la información que requiera el Banco o el proveedor de servicios designado por este de conformidad con el artículo «SUBCONTRATACIÓN» de las condiciones generales, en el marco de su relación de seguro.

El Solicitante se compromete a informar al Banco o al proveedor de servicios designado por este, con la mayor brevedad de cualquier modificación que se produzca en los datos recopilados y a comunicar al Banco, mediante simple solicitud, cualquier información/documento adicional que dicha entidad pueda considerar útil para el mantenimiento de la relación de seguro, con independencia de su naturaleza, y/o que exijan las disposiciones legales o reglamentarias.

La negativa a comunicar dichos datos o dicha información al Banco o al proveedor de servicios designado por este, así como la prohibición de que el Banco utilice técnicas de tratamiento de datos, en particular, informáticas, constituirán un obstáculo para el inicio de la relación de seguro o podrán ser considerados por el Banco como una rescisión de la relación de seguro a iniciativa del Solicitante.

#### **3.3 Comunicación con la Compañía de seguros**

Con el fin de satisfacer las obligaciones legales y reglamentarias aplicables, y también para permitir un seguimiento de la relación de seguros por parte del Banco y/o la Compañía de seguros, se precisa la actualización permanente de los datos exigidos y/o facilitados en la documentación firmada por el Solicitante. Así pues, el Solicitante conoce y autoriza plenamente el intercambio recíproco entre el Banco y la Compañía de seguros de los datos, la información y los documentos, incluso de carácter confidencial, que el Solicitante haya facilitado a alguna de estas entidades o que obren poder de alguna de ellas y que permitan la actualización de los elementos relativos a su relación de seguros.

El Solicitante que comunique al Banco datos personales relativos a otras personas físicas (como familiares, allegados, apoderados, representantes legales, empleados, accionistas de sociedades, directivos, administradores, tomador(es), asegurado(s), beneficiario(s) de un contrato de seguro o titulares reales) se compromete a informar a dichas personas del tratamiento de sus datos por parte del Banco, así como de la política de protección de datos y de cualesquiera actualizaciones de dicha política. Asimismo, se compromete a obtener, si procede, el consentimiento de esas personas físicas para el tratamiento de sus datos personales por parte del Banco.



## 4. ASESORAMIENTO

En el marco de la distribución de productos de seguros, el Banco ofrece servicios de asesoramiento, tal y como se especifica en la legislación aplicable, salvo renuncia previa y formal del Solicitante.

Para ello, el Banco debe determinar previamente las exigencias y las necesidades del Solicitante, sobre todo con respecto a su situación personal, familiar y patrimonial, sus conocimientos y su experiencia en materia financiera, y también con respecto a sus expectativas y sus aspiraciones en cuanto a la operación prevista y a sus preferencias en materia de sostenibilidad. Por lo tanto, corresponde al Solicitante proporcionar toda la información requerida de forma completa, clara, sincera y exhaustiva, así como comunicar al Banco cualquier cambio relevante.

El Banco fundamenta su asesoramiento y formula sus recomendaciones sobre la base de un análisis personalizado e imparcial. No obstante, se precisa que el Banco, en su calidad de agencia de seguros de la Compañía de seguros, solo tendrá en cuenta y podrá recomendar los productos de seguros propuestos por esta última.

El Banco no tiene previsto ofrecer a ningún Solicitante una evaluación periódica de los productos de inversión basados en seguros que haya elegido, salvo acuerdo específico formal con el Solicitante y con sujeción a los gastos y comisiones conexos a cargo de este último.

## 5. POLÍTICA DE REMUNERACIÓN

El Banco, en su calidad de agencia de seguros, recibe una remuneración de la Compañía de seguros que representa mediante las comisiones incluidas en las primas de seguros o en las comisiones percibidas por la Compañía de seguros o a través de las comisiones de distribución abonadas por la Compañía de seguros.

Salvo en casos específicos y previamente acordados con el Solicitante, no se cobrará directamente ningún honorario del Solicitante por la distribución de productos de seguros.

Asimismo, el Banco puede percibir otras remuneraciones de la Compañía de seguros como contraprestación por otros servicios prestados u otras tareas realizadas (banco depositario, gestión financiera, subcontratación de actividades operativas, etc.), así como comisiones, en particular, en relación con productos de inversión, como participaciones de fondos.

El Banco velará por que los empleados encargados de la distribución de productos de seguros no sean incentivados, remunerados o evaluados de una forma incompatible con su obligación de actuar en el mejor interés de los solicitantes.

## 6. CONFLICTO DE INTERESES

Se aplican íntegramente las disposiciones del artículo «CONFLICTOS DE INTERESES» de las condiciones generales.

## 7. LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD DEL BANCO

A no ser que se indique expresamente lo contrario en el presente anexo, las obligaciones del Banco en el ámbito de la distribución de productos de seguro son «obligaciones de medios», sobre todo en lo que respecta a las posibles recomendaciones o los servicios de asesoramiento proporcionados al Solicitante.

El Banco no asumirá responsabilidad alguna en relación con los productos de seguros de la Compañía de seguros o con el tratamiento o los procesos de esta última.

De forma general, el Banco solo asumirá la responsabilidad, en sus relaciones con el Solicitante, en caso de negligencia grave por su parte, tal como prevé el artículo «LIMITACIÓN DE LA

RESPONSABILIDAD DEL BANCO» de las condiciones generales.

## 8. RECLAMACIONES

En lo relativo a las reclamaciones relativas al cumplimiento de la actividad de agencia de seguros, son plenamente aplicables las disposiciones del artículo «RECLAMACIONES Y CONTACTO» de las Condiciones generales, pero en caso de persistir la discrepancia con el Banco, el Solicitante puede presentar una reclamación ante la autoridad de control de seguros del Gran Ducado de Luxemburgo, el Commissariat aux Assurances, sito en 11, rue Robert Stumper, L-2557 Luxemburgo, o a través de su sitio web ([www.caa.lu](http://www.caa.lu)).

En cualquier caso, el Banco tiene derecho a intercambiar información con la Compañía de seguros en relación con una reclamación o una comunicación remitida por un Solicitante.

## 9. COMUNICACIONES

Se aplican íntegramente las disposiciones del artículo «CORRESPONDENCIA Y COMUNICACIÓN» y del artículo «REGISTRO DE COMUNICACIONES TELEFÓNICAS, ELECTRÓNICAS Y PRESENCIALES» de las condiciones generales.

## 10. OBLIGACIONES FISCALES DEL SOLICITANTE

El Solicitante certifica que cumple todas sus obligaciones fiscales legales y reglamentarias derivadas de su nacionalidad o país de residencia. El Banco declina toda responsabilidad en caso de incumplimiento por parte del Solicitante. El Banco realiza las comprobaciones necesarias exigidas por los acuerdos internacionales y/o las disposiciones legales y reglamentarias, y en particular se reserva el derecho de exigir al Solicitante una declaración de conformidad fiscal. El Solicitante será el responsable de solicitar al Banco o a la Compañía de seguros los documentos necesarios para poder hacer frente a sus obligaciones fiscales.

## 11. SUBCONTRATACIÓN

En su calidad de agencia de seguros, el Banco puede verse obligada a subcontratar, total o parcialmente, determinadas tareas, actividades o servicios, para la totalidad o parte de sus Clientes, a entidades del Grupo BNP Paribas, a proveedores de servicios o a terceros subcontratistas (en adelante, Proveedores de servicios) que pueden estar regulados o no, ubicados en Luxemburgo o en el extranjero, dentro de la Unión Europea o fuera de ella, con el fin de poder garantizar al Solicitante servicios de alta calidad, cumplir la normativa y beneficiarse de los recursos técnicos de especialistas cualificados.

Se aplican íntegramente las disposiciones del artículo «SUBCONTRATACIÓN» de las condiciones generales.

Para las actividades subcontratadas a Proveedores de Servicios que no sean entidades reguladas en Luxemburgo y que impliquen una transferencia de Información, el Solicitante puede consultar el anexo 2 del presente documento, «Cuadro resumen de la subcontratación», que especifica las actividades subcontratadas, los clientes afectados, la naturaleza de la Información intercambiada y la ubicación de los subcontratistas. El presente anexo forma parte integrante de las Condiciones generales del Banco.

Por la presente, el Solicitante reconoce y autoriza expresamente al Banco a recurrir a los Proveedores de servicios para las actividades subcontratadas enumeradas en el anexo 2 «Cuadro resumen de la subcontratación», así como a transferir y divulgar la Información relativa a estas, en cumplimiento con los requisitos reglamentarios a los que está sujeta el Banco.

El Solicitante confirma expresamente por la presente que ha



informado debidamente a todas las personas cuya Información puede ser tratada por el Banco en el contexto de su relación de seguro con el Banco (como titulares reales, accionistas, directivos, administradores, empleados, personas de contacto, agentes, proveedores de servicios, apoderados y/u otros representantes, asegurado, beneficiario del contrato de seguro, etc.) de la existencia y el contenido del presente artículo y de su autorización e instrucción para transferir su Información en el contexto de dicha subcontratación. El Solicitante confirma asimismo que, en su caso, ha obtenido su consentimiento para la transferencia de su Información.

Al autorizar al Banco a recurrir a Proveedores de servicios como Subcontratistas, el Solicitante reconoce y acepta que:

- los Proveedores de servicios no siempre estarán sujetos a la normativa luxemburguesa en materia de secreto profesional;
- el secreto profesional por el que se rijan podría resultar ser menos riguroso que la legislación luxemburguesa en materia de secreto profesional.
- En determinadas circunstancias, y a pesar de los compromisos de confidencialidad, podrían verse obligados a proporcionar la Información a terceros o a autoridades.

Toda denegación o revocación por parte del Solicitante de su autorización para una de las modalidades de subcontratación deberá ser notificada al Banco por carta certificada con acuse de recibo y podrá conllevar la rescisión de la relación de agencia de seguros con el Banco, y/o considerarse como una solicitud de renuncia formal por parte del Solicitante a toda suscripción de un contrato de seguro colectivo distribuido por el Banco con efecto a partir del día en que el Banco reciba la citada carta.

Toda finalización de una relación de agencia de seguros se entiende sin perjuicio del derecho del Banco a conservar la Información transmitida a los Proveedores de servicios en cuestión para los fines establecidos durante el periodo de conservación impuesto por los procedimientos del Banco y/o las leyes aplicables, y con el fin de permitir que el Banco cumpla con sus obligaciones legales y/o reglamentarias, gestionar reclamaciones y/o litigios, defender sus intereses o hacer valer sus derechos y/o responder a las solicitudes de las autoridades.

## **12. NOTA INFORMATIVA**

El Banco pone a disposición del Solicitante una nota informativa relativa a su actividad de distribución de productos de seguros y a su condición de agencia de seguros, que complementa las disposiciones del presente documento y precisa determinados puntos y/o aspectos relativos a esta actividad/función.

Esta nota está disponible en todo momento en el sitio web del Banco ([www.bgl.lu](http://www.bgl.lu)) y podrá ser modificada a discreción del Banco.

## **13. COMPETENCIA JUDICIAL Y DERECHO APLICABLE**

Sin perjuicio de las disposiciones legales obligatorias, se aplican íntegramente las disposiciones del artículo «COMPETENCIA JUDICIAL Y DERECHO APLICABLE» de las condiciones generales.

# CONDICIONES GENERALES

## ANEXO 2

### Cuadro resumen de la subcontratación

(Véase el artículo 32 de las Condiciones Generales)

Ámbito	Descripción del servicio	Tipo de información compartida	Ubicación del (de los) proveedor(es) de servicios	Clientes afectados* (en función de las distintas actividades del Banco)
Seguridad informática	Gestión de la seguridad de los sistemas informáticos, especialmente la detección y la gestión de incidentes de seguridad.	La información en cuestión está compuesta por los datos técnicos integrados en los registros de los sistemas y los flujos de Internet (que contienen las direcciones IP de los usuarios) así como los datos contenidos en los flujos entrantes y salientes (especialmente, datos de identificación, datos bancarios y financieros, datos de transacción y datos de seguros).	Entidades del Grupo BNP Paribas domiciliadas en Francia y Portugal	Todos los clientes
Seguridad informática	Solución de protección informática mediante filtrado de los flujos de Internet con el fin de garantizar la seguridad de las infraestructuras informáticas del Banco.	La información en cuestión está compuesta por los datos presentes en los flujos de Internet y, más concretamente, las direcciones IP de los usuarios.	Proveedor de servicios con sede en Francia que subcontrata a una empresa especializada que dispone de una red con numerosos puntos de presencia en todo el mundo.	Todos los clientes
Informática	Establecimiento y gestión de entornos de trabajo para los empleados y otras personas al servicio del Banco, como estaciones de trabajo, herramientas de colaboración y soluciones de almacenamiento de documentos.	La información en cuestión comprende los datos de identificación* del Cliente (incluidos los datos de cualquier parte o persona conexas en una relación comercial, así como de cualquier beneficiario real), los datos bancarios, financieros y patrimoniales, datos de seguros y datos de transacción.	Entidades del Grupo BNP Paribas domiciliadas en Francia y Proveedor de servicios externo para la prestación de soluciones en la nube («cloud») que alojan los datos en cuestión en Alemania, Francia e Irlanda.	Todos los clientes



Ámbito	Descripción del servicio	Tipo de información compartida	Ubicación del (de los) proveedor(es) de servicios	Clientes afectados* (en función de las distintas actividades del Banco)
Informática	Establecimiento y gestión de la infraestructura informática y prestación de tareas operativas informáticas o de mantenimiento, incluidos los sistemas informáticos en la nube («cloud»).	La información en cuestión comprende todos los datos en poder del Banco, especialmente los datos de identificación del Cliente (incluidos los datos de cualquier parte o persona conexas en una relación comercial, así como de cualquier beneficiario real), los datos bancarios, patrimoniales y financieros, datos de transacción y datos de seguros.	Entidades del Grupo BNP Paribas domiciliadas en Francia y Rumanía	Todos los clientes
Informática	Establecimiento de aplicaciones en una infraestructura informática segura y prestación de servicios de mantenimiento y apoyo relativos a dichas aplicaciones.	La información en cuestión comprende los datos de identificación del Cliente (incluidos los datos de cualquier parte o persona conexas en una relación comercial, así como de cualquier beneficiario real), los datos bancarios, financieros y patrimoniales, los datos de transacción y los datos de seguros.	Entidades del Grupo BNP Paribas domiciliadas en Francia, la India, Estados Unidos, Portugal, España, Suiza, el Reino Unido, Bélgica, Singapur, Canadá, Hong Kong y Rumanía.	
KYC (Know Your Customer) Conozca a su cliente	Realización de las verificaciones y los controles necesarios, especialmente en materia de identificación de los Clientes (lo que incluye cualquier parte en una relación comercial, así como cualquier titular real) y de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, tanto en el momento de la apertura de cuentas como durante la vigencia de dichas cuentas o de una relación comercial.	La información en cuestión comprende todos los datos de identificación del Cliente (incluidos los datos de cualquier parte en una relación comercial, así como de cualquier beneficiario real) y, en general, todos aquellos datos comunicados durante la apertura de una cuenta o posteriormente para un mayor conocimiento del cliente y del origen de los fondos, así como todos los elementos comunicados al Banco durante cada una de las transacciones realizadas en las cuentas abiertas en el Banco, así como los datos de seguros.	Entidad del Grupo BNP Paribas domiciliada en Portugal	

Ámbito	Descripción del servicio	Tipo de información compartida	Ubicación del(de los) proveedor(es) de servicios	Clientes afectados* (en función de las distintas actividades del Banco)
KYC (Know Your Customer - Conozca a su cliente)	Establecimiento de una plataforma informática para la gestión, actualización y puesta en común de los datos KYC entre las entidades del Grupo BNP Paribas relativos a los clientes corporativos e institucionales que tengan relaciones comerciales con varias entidades del Grupo BNP Paribas.	La información en cuestión es aquella que permite la identificación de los clientes que son personas jurídicas, la información relativa a las personas vinculadas (personas físicas y/o jurídicas) a estos clientes (como titulares reales, accionistas, administradores, apoderados, representantes legales) y toda la información exigida por la legislación aplicable en materia de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, así como los países en los que mantienen relaciones comerciales dentro del Grupo BNP Paribas.	Entidades del Grupo BNP Paribas domiciliadas en Francia, Portugal y la India (soporte técnico e informático)	Clientes corporativos e institucionales
<i>Middle and back-offices</i>  Servicios informáticos conexos	Garantizar el seguimiento y el tratamiento de la conservación y la gestión de instrumentos financieros con respecto a los depositarios. Garantizar el seguimiento y el tratamiento de las operaciones en instrumentos financieros. Garantizar la elaboración y la producción de informes reglamentarios y financieros. Garantizar diversas tareas administrativas en materia de percepción y pago de honorarios, comisiones y otras retribuciones no monetarias. Garantizar el alojamiento de infraestructuras y aplicaciones relacionadas con las tareas operativas mencionadas con anterioridad.	La información en cuestión comprende los datos relativos a los depósitos y a las transacciones en instrumentos financieros y a su conservación, así como los datos de identificación* del Cliente (incluidos los datos de cualquier parte en una relación comercial, así como de cualquier titular real).	Entidades del Grupo BNP Paribas domiciliadas en Portugal o en Suiza	Todos los clientes
Búsqueda de información negativa	Búsqueda de información negativa relativa a los Clientes sobre la base de datos públicos difundidos en la prensa, de conformidad con las obligaciones legales y reglamentarias en materia de lucha contra la corrupción y contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.	La Información en cuestión comprende lo siguiente: el nombre del Cliente (o de cualquier parte en una relación comercial y/o titular real) y determinados datos de seguros.	Proveedor de servicios con sede en el Reino Unido, que opera con servidores alojados en Estados Unidos y en Singapur.	Todos los clientes



Ámbito	Descripción del servicio	Tipo de información compartida	Ubicación del(de los) proveedor(es) de servicios	Clientes afectados* (en función de las distintas actividades del Banco)
Pagos	<p>Tratamiento de pagos instantáneos, generación de mensajes SWIFT, transmisión de pagos al sistema de compensación interbancario (CSM).</p> <p>Supervisión de la correcta ejecución de lo anterior e intervención, en su caso, ante los diferentes intermediarios.</p> <p>Verificación de las transacciones de acuerdo con las obligaciones legales y reglamentarias.</p>	<p>La información en cuestión es aquella que aparece en las instrucciones o en los diferentes campos que figuran en los mensajes o sistemas de pago, lo que incluye, sin limitación, la identidad del Cliente, su dirección, su número de cuenta, la identidad de los ordenantes o de los beneficiarios de las operaciones de pago, así como todos los detalles de dichas operaciones en general.</p>	<p>Entidades del Grupo BNP Paribas domiciliadas en Francia, Bélgica, Portugal, Canadá y Singapur</p>	Todos los clientes
	<p>Filtrado de las operaciones de pago mediante herramientas de detección de fraude.</p> <p>Tratamiento de las alertas identificadas por las herramientas de detección de fraude.</p> <p>Accionamiento de las herramientas de detección de fraude en los datos de pago.</p>	<p>La información en cuestión es aquella que aparece en las instrucciones o en los diferentes campos que figuran en los mensajes o sistemas de pago, lo que incluye, sin limitación, la identidad del Cliente, su dirección, su número de cuenta, la identidad, el país y el banco de los ordenantes y de los beneficiarios de las operaciones de pago, así como todos los detalles de dichas operaciones en general.</p>	<p>Entidades del Grupo BNP Paribas domiciliadas en Francia y Luxemburgo</p>	
Créditos	<p>Garantizar el seguimiento y el control de (i) determinados créditos y operaciones de mercado, y (ii) de las garantías de determinados créditos.</p>	<p>La información en cuestión se refiere a todos los datos del Cliente en el contexto de un préstamo, como datos personales, bancarios, patrimoniales, de transacción y financieros, incluidas las garantías y los seguros, las garantías y los bienes.</p>	<p>Entidad del Grupo BNP Paribas domiciliada en Portugal</p>	

Ámbito	Descripción del servicio	Tipo de información compartida	Ubicación del(de los) proveedor(es) de servicios	Clientes afectados* (en función de las distintas actividades del Banco)
Discretionary Portfolio Management / Gestión discrecional	Implementación de las decisiones de gestión adoptadas por los gestores de carteras.	La información en cuestión está compuesta por datos de tipo financiero: referencia del cliente, número de cuenta, saldo de la cuenta, posiciones en instrumentos financieros.	Entidad del Grupo BNP Paribas domiciliada en Portugal	Clientes de BGL BNP Paribas Banque Privée y BNP Paribas Wealth Management en gestión discrecional
Hotline	Asistencia al Cliente/usuario para determinadas herramientas/servicios digitales.	La información en cuestión comprende aquellos datos que permiten la identificación* del usuario/Cliente que se pone en contacto con el servicio para obtener asistencia.		Clientes de banca minorista, BGL BNP Paribas Banque Privée y BNP Paribas Wealth Management
Información fiscal	Informes fiscales destinados a los Clientes.	La información en cuestión está compuesta por datos de tipo financiero: número de cuenta, saldo de la cuenta, posiciones en instrumentos financieros, transacciones, así como datos de identificación del Cliente.		Clientes de banca minorista; BGL BNP Paribas Banque Privée y BNP Paribas Wealth Management



Ámbito	Descripción del servicio	Tipo de información compartida	Ubicación del(de los) proveedor(es) de servicios	Clientes afectados* (en función de las distintas actividades del Banco)
Control operativo permanente	Tareas operativas de control interno sobre la ejecución de servicios bancarios / de inversión y/o de operaciones financieras.	<p>La información en cuestión comprende lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- datos bancarios y financieros;</li><li>- datos de identificación del Cliente (incluidos los datos de cualquier parte o persona conexas en una relación comercial, así como de cualquier titular real) y, en general, todos los datos comunicados durante la apertura de una cuenta o posteriormente para un mayor conocimiento del cliente y del origen de los fondos, así como todos los elementos comunicados al Banco durante cada una de las transacciones realizadas en las cuentas abiertas en el Banco;</li><li>- datos relativos a los depósitos y a las transacciones en instrumentos financieros y su custodia;</li><li>- datos relativos a los pagos y a los flujos financieros, en particular los datos contenidos en las instrucciones dadas al Banco o en los diferentes campos que figuran en los mensajes o sistemas de pago como los del Cliente, la identidad de los ordenantes o de los beneficiarios de las operaciones de pago, así como todos los detalles de dichas operaciones en general.</li><li>- datos de seguros.</li></ul>	Entidad del Grupo BNP Paribas domiciliada en Portugal	Clientes de BNP Paribas Wealth Management



Ámbito	Descripción del servicio	Tipo de información compartida	Ubicación del(de los) proveedor(es) de servicios	Clientes afectados* (en función de las distintas actividades del Banco)
Control de cumplimiento normativo	Ejecución de las tareas de control permanente del departamento de cumplimiento normativo.  Ejecución de controles de cumplimiento normativo y supervisión del componente de cumplimiento normativo de los sistemas de control permanente del Banco.	La información en cuestión comprende lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"><li>- datos bancarios y financieros;</li><li>- datos de identificación del Cliente (incluidos los datos de cualquier parte o persona conexas en una relación comercial, así como de cualquier titular real);</li><li>- en general, todos los datos comunicados durante la apertura de una cuenta o posteriormente para un mayor conocimiento del cliente y del origen de los fondos, así como todos los elementos comunicados al Banco durante cada una de las transacciones realizadas en las cuentas abiertas en el Banco;</li><li>- datos relativos a los depósitos y a las transacciones en instrumentos financieros y su custodia;</li><li>- datos relativos a los pagos y a los flujos financieros, en particular los datos contenidos en las instrucciones dadas al Banco o en los diferentes campos que figuran en los mensajes o sistemas de pago como los del Cliente, la identidad de los ordenantes o de los beneficiarios de las operaciones de pago, así como todos los detalles de dichas operaciones en general.</li><li>- datos de seguros.</li></ul>	Entidad del Grupo BNP Paribas domiciliada en Portugal	Todos los clientes



Ámbito	Descripción del servicio	Tipo de información compartida	Ubicación del(de los) proveedor(es) de servicios	Clientes afectados* (en función de las distintas actividades del Banco)
<p>Lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo / Sanciones financieras internacionales y embargos</p>	<p>De conformidad con las obligaciones legales y reglamentarias en materia de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, y de respecto de las listas de sanciones financieras internacionales y embargos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Filtrado de las transacciones financieras y las transferencias de fondos, así como tratamiento de las alertas, con base en listas oficiales de sanciones internacionales, tales como las listas de la Unión Europea, de Francia, de Estados Unidos, del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas o cualquier otra autoridad competente;</li><li>- gestionar las listas de Seguridad Financiera; y</li><li>- cotejar los clientes potenciales y los Clientes con las listas de sanciones internacionales antes mencionadas, las listas de personas del medio político, las listas internas locales o del Grupo BNP Paribas, así como las bases de datos de artículos de prensa e información pública (en el marco de la búsqueda de información negativa).</li></ul>	<p>La Información en cuestión es aquella que figura en la transacción o la transferencia o actividad conexas, como puede ser el nombre del beneficiario, el nombre del ordenante, la dirección, el país o el enunciado de la comunicación.</p> <p>Los datos relativos a cualquier operación que hubiera generado una alerta serán archivados, tras su tratamiento mediante la herramienta del proveedor de servicios con sede en Francia, durante un periodo de 6 (seis) años.</p> <p>La información en cuestión comprende lo siguiente: datos de identificación del cliente potencial, del Cliente, de las personas vinculadas, así como intermediarios y contrapartes</p>	<p>Entidades del Grupo BNP Paribas domiciliadas en Francia, Portugal, Estados Unidos, Singapur y la India (soporte técnico e informático).</p>	<p>Todos los clientes</p>

Ámbito	Descripción del servicio	Tipo de información compartida	Ubicación del(de los) proveedor(es) de servicios	Clientes afectados* (en función de las distintas actividades del Banco)
<p>Lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo / Sanciones financieras internacionales y embargos</p>	<p>Establecimiento de una plataforma informática para la utilización de los datos recogidos en el marco del tratamiento de las alertas de filtrado de transacciones a efectos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar informes detallados que permitan al departamento de Cumplimiento normativo supervisar la actividad de tratamiento de alertas.</li> <li>- Utilizar estadísticas para mejorar el proceso global de filtrado de las transacciones, por parte de las funciones implicadas en el tratamiento de las alertas (primera línea de defensa y Cumplimiento normativo).</li> <li>- Análisis puntual de los datos de alertas por parte del departamento de Cumplimiento normativo para evaluar un riesgo y/o identificar formas de optimizar el proceso de control.</li> </ul>	<p>La Información en cuestión es aquella que figura en la transacción o la transferencia o actividad conexas, como puede ser el nombre del beneficiario, el nombre del ordenante, la dirección, el país o el enunciado de la comunicación, así como los datos recogidos para tratamiento de las alertas.</p>	<p>Entidades del Grupo BNP Paribas domiciliadas en Francia, Estados Unidos y la India (soporte técnico e informático).</p>	
<p>Ética empresarial, profesional y de mercado (lo que incluye la supervisión del abuso de mercado y el respeto del Código de Conducta)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Filtrado de las transacciones en instrumentos financieros y tratamiento de las alertas generadas.</li> <li>- Filtrado de las comunicaciones electrónicas enviadas y recibidas por los departamentos de negociación y ventas del Banco en el marco de los sistemas de control establecidos de conformidad con la normativa aplicable y las políticas internas del Grupo BNP Paribas en materia de integridad del mercado, ética profesional y lucha contra la corrupción.</li> </ul>	<p>La información en cuestión comprende lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- datos de transacción, incluidos los datos de identificación del Cliente y de la contraparte (nombre y número de cuenta) y, en general, todos los datos comunicados durante la apertura de una cuenta o posteriormente para un mayor conocimiento del cliente y del origen de los fondos, así como todos los elementos comunicados al Banco durante cada una de las transacciones;</li> <li>- el contenido de las comunicaciones electrónicas entre el Cliente y los operadores especializados del Banco (departamentos de negociación y ventas).</li> </ul>	<p>Entidades del Grupo BNP Paribas domiciliadas en Francia, Portugal, el Reino Unido y la India (soporte técnico e informático)</p>	<p>Todos los clientes</p>
<p>Ética profesional y lucha contra la corrupción</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecimiento de una aplicación informática en el marco de los sistemas de control establecidos en materia de ética profesional, lucha contra la corrupción y prevención de posibles conflictos de intereses.</li> <li>- prestación de servicios de mantenimiento y soporte relativos a dicha aplicación.</li> </ul>	<p>Los datos en cuestión son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- el nombre y los apellidos del titular de la cuenta de valores en la que se realizó la operación declarada;</li> <li>- el número de la cuenta de valores;</li> <li>- los datos de la transacción declarada.</li> </ul>	<p>Entidades del Grupo BNP Paribas domiciliadas en Francia, Portugal y la India (soporte técnico e informático)</p>	



Ámbito	Descripción del servicio	Tipo de información compartida	Ubicación del(de los) proveedor(es) de servicios	Clientes afectados* (en función de las distintas actividades del Banco)
Servicio al cliente a distancia (división de servicios)	<p>Solución de gestión de la relación con el cliente que permite:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- dirigir las llamadas telefónicas, los mensajes enviados a través del formulario de contacto o a través de una de las plataformas en línea del Banco y los correos electrónicos recibidos a la persona de contacto adecuada dentro del Banco;</li><li>- transferir las llamadas telefónicas de los clientes a los proveedores de servicios (Worldline Luxembourg SA/LuxTrust SA);</li></ul> <p>a los clientes dar instrucciones de pago/consultar su saldo bancario a través del servicio de la banca telefónica (Phone Banking).</p>	La información en cuestión es aquella que permite la identificación/autenticación de cualquier persona que se pone en contacto con el Banco (en particular, los apellidos, el nombre, la dirección postal y de correo electrónico, los datos de identificación y autenticación), así como todos los datos comunicados por teléfono o en mensajes enviados al Banco.	Proveedor de servicios con sede en Francia.	Todos los clientes
Servicio de gestión de campañas de <i>marketing</i>	Uso de una plataforma externa para el envío y el seguimiento de comunicaciones de <i>marketing</i> por correo electrónico a los Clientes. La plataforma también proporciona a los Clientes una copia del correo electrónico.	Los datos transmitidos se refieren a los siguientes datos de identificación: • Apellidos • Nombre • Dirección de correo electrónico • Edad • Antigüedad de la relación comercial • Productos suscritos.	Los datos se almacenan con un proveedor de servicios externo en una base de datos alojada en una plataforma en la nube cuyos servidores se encuentran en la Unión Europea, en Irlanda.	Clientes de banca minorista, BGL BNP Paribas Banque Privée y banca corporativa.



Ámbito	Descripción del servicio	Tipo de información compartida	Ubicación del(de los) proveedor(es) de servicios	Clientes afectados* (en función de las distintas actividades del Banco)
Lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo  Servicios informáticos conexos	<ul style="list-style-type: none"><li>- Supervisión de transacciones financieras y transferencias de fondos mediante herramientas de evaluación del comportamiento en relación con escenarios preestablecidos y/o basadas en soluciones de inteligencia artificial con el fin de detectar transacciones inusuales o atípicas que presenten un riesgo de blanqueo de capitales y/o financiación del terrorismo;</li><li>- Procesamiento de alertas generadas por estas herramientas;</li><li>- Establecimiento de aplicaciones en una infraestructura informática y prestación de servicios de desarrollo, mantenimiento y soporte relativos a dichas aplicaciones;</li><li>- Formación de herramientas de supervisión de transacciones financieras y transferencias de fondos sobre datos transaccionales, y datos de identificación y conocimiento del Cliente.</li></ul>	La información en cuestión comprende lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"><li>- todos los datos de transacción;</li><li>- datos de identificación y de conocimiento del Cliente (incluidos los datos de cualquier parte o persona conexas en una relación comercial, así como de cualquier titular real), como los elementos de identidad, la situación familiar, los datos relativos a la educación, el patrimonio y su constitución;</li><li>- información pública (prensa) sobre el Cliente (incluidos los datos de cualquier parte o persona conexas en una relación comercial, así como de cualquier titular real) y, en general, todos aquellos datos comunicados durante la apertura de una cuenta o posteriormente para un mayor conocimiento del cliente y del origen de los fondos, así como todos los elementos comunicados al Banco durante cada una de las transacciones.</li></ul>	Entidades del Grupo BNP Paribas domiciliadas en Francia, Portugal y la India (soporte técnico e informático).	Todos los clientes
Alertas Whistleblowing	Gestión de la recogida, el tratamiento y la notificación de alertas de denuncia de irregularidades.	Todo tipo de información susceptible de ser comunicada por el denunciante, necesaria para la constitución de una alerta ética (Whistleblowing).	Proveedor de servicios externo con sede en el Reino Unido, que opera con servidores alojados en Alemania y los Países Bajos.	Todos los clientes

Ámbito	Descripción del servicio	Tipo de información compartida	Ubicación del(de los) proveedor(es) de servicios	Clientes afectados* (en función de las distintas actividades del Banco)
<b>Sistema de gestión de riesgos dentro del Grupo</b>	<p>Suministro de recomendaciones y asesoramiento especializado sobre temas específicos, en el marco de los controles efectuados durante la relación comercial, en los ámbitos de especialización previstos por las leyes y los reglamentos en materia de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, de KYC, de sanciones financieras internacionales y embargos, así como de lucha contra la corrupción.</p>	<p>La información en cuestión comprende lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- todos los datos de transacción;</li> <li>- datos de identificación y de conocimiento del Cliente (incluidos los datos de cualquier parte o persona conexas en una relación comercial, así como de cualquier titular real), como los elementos de identidad, la situación familiar, los datos relativos a la educación, el patrimonio y su constitución;</li> <li>- información pública (prensa) sobre el Cliente (incluidos los datos de cualquier parte o persona conexas en una relación comercial) y, en general, todos aquellos datos comunicados durante la apertura de una cuenta o posteriormente para un mayor conocimiento del cliente y del origen de los fondos, así como todos los elementos comunicados al Banco durante cada una de las transacciones.</li> <li>- determinados datos del seguro (si es necesario).</li> </ul>	<p>Entidades del Grupo BNP Paribas domiciliadas en Francia y Estados Unidos</p>	<p>Todos los clientes</p>
<p>RSC (Responsabilidad Social Corporativa)</p>	<p>Establecimiento de una herramienta informática para acceder y compartir información relativa a las características ASG (medioambientales, sociales y de gobernanza) de los Clientes con el fin de realizar análisis y elaborar informes.</p> <p>Prestación de servicios de mantenimiento y soporte relativos a dicha herramienta.</p>	<p>La información en cuestión incluye datos financieros y extrafinancieros, en particular, características ASG (medioambientales, sociales y de gobernanza) y RSC (responsabilidad social corporativa).</p>	<p>Entidad del Grupo BNP Paribas domiciliada en Francia</p>	<p>Todos los clientes de banca corporativa</p>

(\*incluidos los clientes bajo la actividad de agencia de seguros en función de la línea de negocio adscrita y el área/servicio subcontratado).