

Le informamos de que el Documento de Servicios de Pago se modificará a partir del próximo 25 de Julio de 2018.

Para su comodidad hemos incluido las nuevas versiones del Documento de Servicios de Pago en la parte final del presente documento.

[Versión actual del Documento de Servicios de Pago vigente hasta el 24 de Julio 2018 \(incluido\).](#)

[Nueva versión del Documento de Servicios de Pago vigente desde el 25 de Julio de 2018.](#)

Complementando lo previsto en el Contrato de Prestación de Servicios de Personas Físicas y el Contrato de Prestación de Servicios de Personas Jurídicas y otras Entidades (en adelante, "los Contratos de Prestación de Servicios") de ING BANK NV, Sucursal en España (en adelante ING), en particular en los extremos que en el mismo se contienen relativos a servicios de pago, los presentes términos regulan, conforme a lo establecido en la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago (en adelante, la Ley de Servicios de Pago), y la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 sobre servicios de pago en el mercado interior (en adelante, PSD2), los servicios de pago (conforme están definidos en dicha norma) prestados por ING a sus clientes personas físicas, jurídicas y otras entidades en territorio español.

Asimismo, se regulan en el presente documento aquellos aspectos relativos a los Instrumentos de Pago SEPA (específicamente, los denominados Adeudos Directos SEPA), introducidos por el Reglamento (UE) Nº 260/2012, de aplicación directa en el Ordenamiento Jurídico español y que tiene por objeto establecer las disposiciones relativas a las transferencias y los adeudos domiciliados en euros en la Unión, cuando el proveedor de servicios de pago del ordenante y del beneficiario estén radicados en la Unión o cuando el único proveedor de servicios de pago que intervenga en la operación de pago esté radicado en la Unión.

En cuanto a las estipulaciones relativas a fecha valor y fecha disponibilidad de los fondos, el presente Documento únicamente será aplicable cuando tanto el proveedor de servicios de pago del ordenante como el del beneficiario estén situados en la Unión Europea y exclusivamente en los servicios de pago efectuados en euros o en otra moneda de la Unión Europea.

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

## Autorización y revocabilidad de operaciones de pago

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

El ordenante podrá revocar el consentimiento mencionado en el párrafo anterior, mediante comunicación escrita, hasta el momento en que la orden se convierta en irrevocable, lo cual se producirá en los términos establecidos en la Ley de Servicios de Pago y en la PSD2.

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

## Recepción y rechazo de órdenes de pago

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

Si ING y el cliente que inicie una orden de pago acuerdan que la ejecución de la misma comience en una fecha específica o al final de un periodo determinado, o bien el día que el ordenante haya puesto fondos a disposición de ING, se considerará que el momento de recepción de la orden, a efectos del plazo máximo para abonar el importe de la operación en la cuenta del proveedor de servicios de pago, es el día acordado. Si este día no fuese un día hábil para el proveedor de servicios de pago, la orden de pago se considerará recibida el siguiente día hábil.

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

ING podrá rechazar las órdenes de pago en el supuesto de que existan indicios de fraude o blanqueo de capitales, así como en los casos en que las mismas no cumplan las condiciones requeridas, no contengan información suficiente, sean erróneas o no exista saldo suficiente para ejecutarlas. En tales supuestos, ING notificará al cliente el rechazo y, en la medida de lo posible, la causa del mismo y, en su caso, el procedimiento para rectificar los posibles errores, salvo que una ley prohíba dicha notificación. La notificación mencionada podrá realizarse por medios telefónicos o telemáticos y se realizará, en su caso, en el día hábil posterior al momento del rechazo. Este plazo podrá prolongarse en un día hábil para las operaciones de pago iniciadas en papel.

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

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

## Gastos derivados de una operación de pago

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

## Ejecución de operaciones

Cuando ING ejecute una orden de pago de acuerdo con el identificador único facilitado (International Bank Account Number o IBAN), la orden se considerará correctamente ejecutada. En caso de que el identificador único (IBAN) facilitado por el cliente sea incorrecto, ING no será responsable de la no ejecución o la ejecución defectuosa de la operación de pago. Sin perjuicio de ello, ING realizará esfuerzos razonables para tratar de recuperar los fondos de la operación

de pago. El hecho de que el cliente facilite en su orden de pago información adicional a ING no modificará el régimen de responsabilidad indicado en el presente párrafo.

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

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

## Plazos estipulados para la ejecución de operaciones de pago

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

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

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

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

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

## Especialidades de los servicios de pago respecto a ciertos instrumentos de pago

### Definiciones

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

**Devolución de recibos:** El cliente podrá devolver los recibos adeudados en su cuenta, durante un plazo máximo de ocho semanas desde el adeudo de los fondos, en caso de que, habiendo autorizado con carácter previo la operación de pago, la autorización genérica no especificase el importe exacto de la operación de pago y el importe de los mismos supere el que el cliente podía esperar razonablemente, teniendo en cuenta sus anteriores pautas de gasto, las condiciones de su contrato y las circunstancias concurrentes. El cliente no tendrá derecho de devolución de los recibos en los supuestos previstos en la normativa. En caso de solicitud de devolución, ING dispondrá de diez días hábiles para devolver el importe o justificar su denegación.

**Adeudo Domiciliado:** Servicio de pago nacional o transfronterizo destinado a efectuar un cargo en una cuenta de pago de un ordenante, cuando la operación de pago sea iniciada por el beneficiario sobre la base del consentimiento dado por el Ordenante.

En el caso de los Adeudos Directos SEPA, podrán ser de dos tipos dependiendo del esquema en el que se encuadren:

- Esquema B2B (o empresarial): Aquellos Adeudos Directos en Euros con base en la reglamentación contenida en el SEPA B2B Direct Debit Rulebook (o Reglamento de Adeudos Directos SEPA B2B), publicado por el European Payment Council.
- Esquema CORE (o básico): Aquellos Adeudos Directos en Euros con base en la reglamentación contenida en el SEPA CORE Direct Debit Rulebook (o Reglamento de Adeudos Directos SEPA CORE), publicado por el European Payment Council.

**Ordenante:** Persona física o jurídica titular de una cuenta de pago que autoriza una orden de pago a partir de dicha cuenta o, de no existir una cuenta de pago del ordenante, persona física o jurídica que cursa una orden de pago a una cuenta de pago de un beneficiario.

En el caso de los Adeudos Directos SEPA, hablamos de Deudor, que es el titular de la cuenta de cargo que proporciona el Mandato al Acreedor (tal y como estos términos se definen más adelante) con el fin de que éste pueda iniciar los cobros. El importe se adeuda en la cuenta de la Entidad del Deudor, de acuerdo con las órdenes de adeudo iniciadas por el Acreedor.

**Beneficiario:** persona física o jurídica titular de una cuenta de pago que es el destinatario previsto de los fondos que hayan sido objeto de una operación de pago.

En el caso de los Adeudos Directos SEPA, hablamos de Acreedor, que es el titular de la cuenta de abono que recibe el Mandato del Deudor para iniciar los cobros, que son a su vez órdenes para recibir fondos de la Entidad del Deudor mediante el proceso de cargar el importe a la cuenta del Deudor. El Acreedor realiza el cobro de los Adeudos Directos en virtud del Mandato.

**Cuenta de Pago:** cuenta abierta a nombre de uno o varios usuarios de servicios de pago que se utiliza para ejecutar operaciones de pago.

**Proveedor de Servicios de Pago:** los organismos públicos, entidades y empresas autorizadas para prestar servicios de pago en España o en cualquier otro Estado miembro de la Unión Europea, conforme lo dispuesto en la PSD2, así como los de terceros países que se dediquen a la prestación de servicios de pago.

En el caso de los Adeudos Directos SEPA, hablamos de Entidad del Deudor y Entidad del Acreedor:

- Entidad del Deudor: es la entidad en la que el Deudor es titular de la cuenta en la que se va a cargar el cobro y con la que ha formado un acuerdo sobre las normas y condiciones de un producto basado en los esquemas contenidos en los respectivos Reglamentos (CORE o B2B).

En base a éste acuerdo, esta entidad ejecuta cada cobro relativo a un Adeudo Directo SEPA originado por el Acreedor mediante cargo a la Cuenta del Deudor, con arreglo a lo expuesto en el Reglamento aplicable (CORE o B2B).

- Entidad del Acreedor: es la entidad en la que el Acreedor es titular de una Cuenta y con la que ha firmado un acuerdo sobre las normas y condiciones de un producto basado en los esquemas contenidos en los respectivos Reglamentos (CORE o B2B). En base a este acuerdo, esta entidad recibe y ejecuta órdenes procedentes del Acreedor para iniciar la operación de Adeudo Directo SEPA mediante el envío del cobro a la Entidad del Deudor conforme a lo expuesto en el Reglamento aplicable (CORE o B2B).

**Usuario de Servicios de Pago:** persona física o jurídica que hace uso de un servicio de pago, ya sea como Ordenante o como Beneficiario.

**Operación de Pago:** acción, iniciada por un Ordenante o por un Beneficiario, consistente en transferir fondos entre cuentas de pago en la Unión, con independencia de cualesquiera obligaciones subyacentes entre el Ordenante y el Beneficiario.

**Orden de Pago:** instrucción cursada por un Ordenante o un Beneficiario a su Proveedor de Servicios de Pago por la que se solicita la ejecución de una Operación de Pago.

En este sentido, y en el ámbito de los Adeudos Directos SEPA, hablamos de Mandato, cuyo contexto es definido en un epígrafe posterior y que, básicamente, consiste en la autorización otorgada por el Deudor al Acreedor y (directa o indirectamente a través del Acreedor) a la Entidad del Deudor, para iniciar un Adeudo Directo SEPA de cargo en la cuenta del Deudor y permitir a la Entidad del Deudor que cumpla dichas instrucciones.

**IBAN:** número identificador de una Cuenta de Pago individual en un Estado miembro y cuyos elementos son especificados por la Organización Internacional de Normalización. En el caso de los Adeudos Directos SEPA, el IBAN constituye el Identificador Único a los efectos de lo dispuesto en la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago (una combinación de letras, números o signos especificados por el Proveedor de Servicios de Pago al Usuario de dichos servicios, que este último debe proporcionar a fin de identificar de forma inequívoca al otro Usuario del Servicio de Pago, a su Cuenta de Pago en una Operación de Pago o a ambos).

**Proveedor de servicios de iniciación de pagos:** Proveedor que ejerce a título profesional servicios de iniciación de pagos.

**Servicio de iniciación del pago:** Servicio que permite iniciar una orden de pago, a petición del usuario del servicio de pago, respecto de una cuenta de pago abierta con otro proveedor de servicios de pago.

**Proveedor de servicios de información sobre cuentas:** Proveedor que ejerce, a título profesional, servicios de información sobre cuentas.

**Servicio de información sobre cuentas:** Servicio en línea cuya finalidad consiste en facilitar información agregada sobre una o varias cuentas de pago de las que es titular el usuario del servicio de pago bien en otro proveedor de servicios de pago, bien en varios proveedores de servicios de pago.

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

**Emisión de adeudos domiciliados:** El Mandato u Orden de Domiciliación: La emisión de Adeudos Directos SEPA se basa en el uso de una Orden de Domiciliación o Mandato, mediante el cual el Ordenante (Deudor) autoriza al Beneficiario (Acreedor) a realizar cobros en una Cuenta de Pago de su titularidad.

Existe un modelo de Mandato específico para cada uno los dos Esquemas (B2B o empresarial y CORE o básico).

Sus características y requisitos generales son las siguientes:

- Para iniciar el cobro de un Adeudo Directo SEPA de la cuenta del Deudor, el Acreedor deberá disponer de un Mandato válido y debidamente firmado por el Deudor.

- El Mandato deberá cumplir los requisitos establecidos por ING así como lo dispuesto por la legislación aplicable en cada momento.
- Deberá hacerse una referencia expresa en el Mandato al acuerdo subyacente entre el Acreedor y el Deudor.
- El Acreedor será responsable de las consecuencias de un Mandato no válido o incorrecto.
- El Acreedor deberá archivar el Mandato original, cualquier modificación al mismo y, en su caso, la información sobre su cancelación o vencimiento durante al menos el periodo estipulado por la ley aplicable y como mínimo, durante el plazo máximo de 14 meses después de la fecha de ejecución del Adeudo Directo SEPA.
- A petición de ING como Entidad del Deudor o del Acreedor (o a petición de la Entidad de la otra parte, según corresponda), el Cliente facilitará junto con el Mandato original una copia del mismo o cualquier otra información pertinente relativa a un cobro de un Adeudo Directo SEPA en el plazo de 7 días hábiles.
- Si el Deudor revoca el Mandato, el Acreedor dejará inmediatamente de emitir órdenes de pago y revocará todas las órdenes de pago pendientes con dicho Mandato.
- Si el Acreedor recibe una solicitud de o en nombre del Deudor para el cargo de futuros Adeudos Directos SEPA desde otra cuenta a nombre del Deudor, deberá cesar de inmediato de emitir órdenes de pago cargadas en la cuenta del Deudor especificada en el Mandato y, en su lugar, emitirá órdenes de pago cargadas exclusivamente en la cuenta del Deudor especificada en dicha solicitud. El Acreedor deberá archivar dicha solicitud junto con y como parte del Mandato de conformidad con lo establecido en éste apartado.

El cliente autoriza expresamente a ING para que pueda emitir y enviar formularios preimpresos de autorización de instrumentos de pago, en particular Órdenes de Domiciliación. Dichos formularios podrán contener determinados datos preimpresos relativos a las órdenes, si bien en todo caso requerirán para su plena validez y efectividad la firma del cliente.

**Ejecución:** La ejecución de una Orden de Pago dará lugar al abono en la cuenta del cliente y al cargo en la cuenta del Deudor en la fecha de vencimiento. Sin embargo, la ejecución de una Orden de pago podrá evitarse mediante un Rechazo o una Devolución. ING también podrá denegar o suspender la ejecución de una Orden de pago de acuerdo con lo dispuesto en el presente documento.

**Rechazo:** En lo que se refiere a Adeudos Directos SEPA emitidos tanto bajo el esquema CORE (o básico) como B2B (o empresarial), podrá darse el caso de cobros que se desvíen de la ejecución normal antes del abono en cuenta. Es decir, que podrán ser rechazados por cualquiera de las siguientes razones:

- Motivos técnicos detectados por la entidad del acreedor o la entidad del deudor, tales como formato no válido o dígitos de control del IBAN erróneos.
- Imposibilidad de la entidad del deudor para procesar el cobro por incorrección en la cuenta de cargo.

**Devolución:** ING podrá devolver un Adeudo Directo SEPA si el cliente lo solicita mediante la presentación de una solicitud de devolución, en la manera en la que le indique ING, durante las 8 semanas posteriores a la fecha en la que se cargaron los fondos a la cuenta. ING podrá asimismo, y por iniciativa propia, devolver un Adeudo Directo, incluyendo un Adeudo Directo SEPA B2B.

En lo que se refiere a Adeudos Directos SEPA bajo el esquema CORE (o básico), se define un derecho de devolución para el deudor, que no necesita acreditar ninguna causa para la retrocesión de una transacción autorizada durante el periodo de ocho semanas que sigue a la fecha de cargo. Para transacciones no autorizadas, el derecho a devolución se extiende a 13 meses a contar desde la fecha de cargo.

En el Esquema B2B, el Deudor no tiene derecho a devolver una transacción autorizada.

**Abono de adeudos domiciliados:** Los fondos procedentes de aportaciones realizadas a través de adeudo domiciliado estarán disponibles en la cuenta del cliente y serán abonados en firme una vez hayan transcurrido los plazos de devolución, en su caso, o de anulación, establecidos en la normativa vigente que les resulte aplicable según su naturaleza. Ello no obstante, y en beneficio

del cliente, ING se reserva el derecho de anticipar total o parcialmente los abonos en firme de las mencionadas operaciones, siempre que el mencionado anticipo cumpla los criterios de riesgo de ING. A los efectos anteriores, el cliente autoriza a ING para que pueda analizar el riesgo del anticipo de sus operaciones, siendo dicha autorización revocable por el cliente en cualquier momento mediante llamada al servicio de atención al cliente de ING.

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

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

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

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

## Modificación

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



Complementando lo previsto en el Contrato de Prestación de Servicios de Personas Físicas y el Contrato de Prestación de Servicios de Personas Jurídicas y otras Entidades (en adelante, "los Contratos de Prestación de Servicios") de ING BANK NV, Sucursal en España (en adelante ING), en particular en los extremos que en el mismo se contienen relativos a servicios de pago, los presentes términos regulan, conforme a lo establecido en la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago (en adelante, la Ley de Servicios de Pago), y la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 sobre servicios de pago en el mercado interior (en adelante, PSD2), los servicios de pago (conforme están definidos en dicha norma) prestados por ING a sus clientes personas físicas, jurídicas y otras entidades en territorio español.

Asimismo, se regulan en el presente documento aquellos aspectos relativos a los Instrumentos de Pago SEPA (específicamente, los denominados Adeudos Directos SEPA), introducidos por el Reglamento (UE) Nº 260/2012, de aplicación directa en el Ordenamiento Jurídico español y que tiene por objeto establecer las disposiciones relativas a las transferencias y los adeudos domiciliados en euros en la Unión, cuando el proveedor de servicios de pago del ordenante y del beneficiario estén radicados en la Unión o cuando el único proveedor de servicios de pago que intervenga en la operación de pago esté radicado en la Unión. Este servicio de pago estará únicamente habilitado para la operativa de remesas en la Cuenta NEGOCIOS.

En cuanto a las estipulaciones relativas a fecha valor y fecha disponibilidad de los fondos, el presente Documento únicamente será aplicable cuando tanto el proveedor de servicios de pago del ordenante como el del beneficiario estén situados en la Unión Europea y exclusivamente en los servicios de pago efectuados en euros o en otra moneda de la Unión Europea.

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

## Autorización y revocabilidad de operaciones de pago

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

El ordenante podrá revocar el consentimiento mencionado en el párrafo anterior, mediante comunicación escrita, hasta el momento en que la orden se convierta en irrevocable, lo cual se producirá en los términos establecidos en la Ley de Servicios de Pago y en la PSD2.

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

## Recepción y rechazo de órdenes de pago

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

Si ING y el cliente que inicie una orden de pago acuerdan que la ejecución de la misma comience en una fecha específica o al final de un periodo determinado, o bien el día que el ordenante haya puesto fondos a disposición de ING, se considerará que el momento de recepción de la orden, a efectos del plazo máximo para abonar el importe de la operación en la cuenta del proveedor de servicios de pago, es el día acordado. Si este día no fuese un día hábil para el proveedor de servicios de pago, la orden de pago se considerará recibida el siguiente día hábil.

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

ING podrá rechazar las órdenes de pago en el supuesto de que existan indicios de fraude o blanqueo de capitales, así como en los casos en que las mismas no cumplan las condiciones requeridas, no contengan información suficiente, sean erróneas o no exista saldo suficiente para ejecutarlas. En tales supuestos, ING notificará al cliente el rechazo y, en la medida de lo posible, la causa del mismo y, en su caso, el procedimiento para rectificar los posibles errores, salvo que una ley prohíba dicha notificación. La notificación mencionada podrá realizarse por medios telefónicos o telemáticos y se realizará, en su caso, en el día hábil posterior al momento del rechazo. Este plazo podrá prolongarse en un día hábil para las operaciones de pago iniciadas en papel.

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

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

## Gastos derivados de una operación de pago

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

## Ejecución de operaciones

Cuando ING ejecute una orden de pago de acuerdo con el identificador único facilitado (International Bank Account Number o IBAN), la orden se considerará correctamente ejecutada. En caso de que el identificador único (IBAN) facilitado por el cliente sea incorrecto, ING no será responsable de la no ejecución o la ejecución defectuosa de la operación de pago. Sin perjuicio de ello, ING realizará esfuerzos razonables para tratar de recuperar los fondos de la operación

de pago. El hecho de que el cliente facilite en su orden de pago información adicional a ING no modificará el régimen de responsabilidad indicado en el presente párrafo.

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

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

## Plazos estipulados para la ejecución de operaciones de pago

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

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

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

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

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

## Especialidades de los servicios de pago respecto a ciertos instrumentos de pago

### Definiciones

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

**Devolución de recibos:** El cliente podrá devolver los recibos adeudados en su cuenta, durante un plazo máximo de ocho semanas desde el adeudo de los fondos, en caso de que, habiendo autorizado con carácter previo la operación de pago, la autorización genérica no especificase el importe exacto de la operación de pago y el importe de los mismos supere el que el cliente podría esperar razonablemente, teniendo en cuenta sus anteriores pautas de gasto, las condiciones de su contrato y las circunstancias concurrentes. El cliente no tendrá derecho de devolución de los recibos en los supuestos previstos en la normativa. En caso de solicitud de devolución, ING dispondrá de diez días hábiles para devolver el importe o justificar su denegación.

**Adeudo Domiciliado:** Servicio de pago nacional o transfronterizo destinado a efectuar un cargo en una cuenta de pago de un ordenante, cuando la operación de pago sea iniciada por el beneficiario sobre la base del consentimiento dado por el Ordenante. Este servicio de pago estará únicamente habilitado para la operativa de remesas en la Cuenta NEGOCIOS.

En el caso de los Adeudos Directos SEPA, podrán ser de dos tipos dependiendo del esquema en el que se encuadren:

- Esquema B2B (o empresarial): Aquellos Adeudos Directos en Euros con base en la reglamentación contenida en el SEPA B2B Direct Debit Rulebook (o Reglamento de Adeudos Directos SEPA B2B), publicado por el European Payment Council.
- Esquema CORE (o básico): Aquellos Adeudos Directos en Euros con base en la reglamentación contenida en el SEPA CORE Direct Debit Rulebook (o Reglamento de Adeudos Directos SEPA CORE), publicado por el European Payment Council.

**Ordenante:** Persona física o jurídica titular de una cuenta de pago que autoriza una orden de pago a partir de dicha cuenta o, de no existir una cuenta de pago del ordenante, persona física o jurídica que cursa una orden de pago a una cuenta de pago de un beneficiario.

En el caso de los Adeudos Directos SEPA, hablamos de Deudor, que es el titular de la cuenta de cargo que proporciona el Mandato al Acreedor (tal y como estos términos se definen más adelante) con el fin de que éste pueda iniciar los cobros. El importe se adeuda en la cuenta de la Entidad del Deudor, de acuerdo con las órdenes de adeudo iniciadas por el Acreedor.

**Beneficiario:** persona física o jurídica titular de una cuenta de pago que es el destinatario previsto de los fondos que hayan sido objeto de una operación de pago.

En el caso de los Adeudos Directos SEPA, hablamos de Acreedor, que es el titular de la cuenta de abono que recibe el Mandato del Deudor para iniciar los cobros, que son a su vez órdenes para recibir fondos de la Entidad del Deudor mediante el proceso de cargar el importe a la cuenta del Deudor. El Acreedor realiza el cobro de los Adeudos Directos en virtud del Mandato.

**Cuenta de Pago:** cuenta abierta a nombre de uno o varios usuarios de servicios de pago que se utiliza para ejecutar operaciones de pago.

**Proveedor de Servicios de Pago:** los organismos públicos, entidades y empresas autorizadas para prestar servicios de pago en España o en cualquier otro Estado miembro de la Unión Europea, conforme lo dispuesto en la PSD2, así como los de terceros países que se dediquen a la prestación de servicios de pago.

En el caso de los Adeudos Directos SEPA, hablamos de Entidad del Deudor y Entidad del Acreedor:

- Entidad del Deudor: es la entidad en la que el Deudor es titular de la cuenta en la que se va a cargar el cobro y con la que ha formado un acuerdo sobre las normas y condiciones de un

producto basado en los esquemas contenidos en los respectivos Reglamentos (CORE o B2B). En base a éste acuerdo, esta entidad ejecuta cada cobro relativo a un Adeudo Directo SEPA originado por el Acreedor mediante cargo a la Cuenta del Deudor, con arreglo a lo expuesto en el Reglamento aplicable (CORE o B2B).

- Entidad del Acreedor: es la entidad en la que el Acreedor es titular de una Cuenta y con la que ha firmado un acuerdo sobre las normas y condiciones de un producto basado en los esquemas contenidos en los respectivos Reglamentos (CORE o B2B). En base a este acuerdo, esta entidad recibe y ejecuta órdenes procedentes del Acreedor para iniciar la operación de Adeudo Directo SEPA mediante el envío del cobro a la Entidad del Deudor conforme a lo expuesto en el Reglamento aplicable (CORE o B2B).

**Usuario de Servicios de Pago:** persona física o jurídica que hace uso de un servicio de pago, ya sea como Ordenante o como Beneficiario.

**Operación de Pago:** acción, iniciada por un Ordenante o por un Beneficiario, consistente en transferir fondos entre cuentas de pago en la Unión, con independencia de cualesquiera obligaciones subyacentes entre el Ordenante y el Beneficiario.

**Orden de Pago:** instrucción cursada por un Ordenante o un Beneficiario a su Proveedor de Servicios de Pago por la que se solicita la ejecución de una Operación de Pago.

En este sentido, y en el ámbito de los Adeudos Directos SEPA, hablamos de Mandato, cuyo contexto es definido en un epígrafe posterior y que, básicamente, consiste en la autorización otorgada por el Deudor al Acreedor y (directa o indirectamente a través del Acreedor) a la Entidad del Deudor, para iniciar un Adeudo Directo SEPA de cargo en la cuenta del Deudor y permitir a la Entidad del Deudor que cumpla dichas instrucciones.

**IBAN:** número identificador de una Cuenta de Pago individual en un Estado miembro y cuyos elementos son especificados por la Organización Internacional de Normalización. En el caso de los Adeudos Directos SEPA, el IBAN constituye el Identificador Único a los efectos de lo dispuesto en la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago (una combinación de letras, números o signos especificados por el Proveedor de Servicios de Pago al Usuario de dichos servicios, que este último debe proporcionar a fin de identificar de forma inequívoca al otro Usuario del Servicio de Pago, a su Cuenta de Pago en una Operación de Pago o a ambos).

**Proveedor de servicios de iniciación de pagos:** Proveedor que ejerce a título profesional servicios de iniciación de pagos.

**Servicio de iniciación del pago:** Servicio que permite iniciar una orden de pago, a petición del usuario del servicio de pago, respecto de una cuenta de pago abierta con otro proveedor de servicios de pago.

**Proveedor de servicios de información sobre cuentas:** Proveedor que ejerce, a título profesional, servicios de información sobre cuentas.

**Servicio de información sobre cuentas:** Servicio en línea cuya finalidad consiste en facilitar información agregada sobre una o varias cuentas de pago de las que es titular el usuario del servicio de pago bien en otro proveedor de servicios de pago, bien en varios proveedores de servicios de pago.

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

**Emisión de adeudos domiciliados:** El Mandato u Orden de Domiciliación: La emisión de Adeudos Directos SEPA se basa en el uso de una Orden de Domiciliación o Mandato, mediante el cual el Ordenante (Deudor) autoriza al Beneficiario (Acreedor) a realizar cobros en una Cuenta de Pago de su titularidad.

Existe un modelo de Mandato específico para cada uno los dos Esquemas (B2B o empresarial y CORE o básico).

Sus características y requisitos generales son las siguientes:

- Para iniciar el cobro de un Adeudo Directo SEPA de la cuenta del Deudor, el Acreedor deberá disponer de un Mandato válido y debidamente firmado por el Deudor.

- El Mandato deberá cumplir los requisitos establecidos por ING así como lo dispuesto por la legislación aplicable en cada momento.
- Deberá hacerse una referencia expresa en el Mandato al acuerdo subyacente entre el Acreedor y el Deudor.
- El Acreedor será responsable de las consecuencias de un Mandato no válido o incorrecto.
- El Acreedor deberá archivar el Mandato original, cualquier modificación al mismo y, en su caso, la información sobre su cancelación o vencimiento durante al menos el periodo estipulado por la ley aplicable y como mínimo, durante el plazo máximo de 14 meses después de la fecha de ejecución del Adeudo Directo SEPA.
- A petición de ING como Entidad del Deudor o del Acreedor (o a petición de la Entidad de la otra parte, según corresponda), el Cliente facilitará junto con el Mandato original una copia del mismo o cualquier otra información pertinente relativa a un cobro de un Adeudo Directo SEPA en el plazo de 7 días hábiles.
- Si el Deudor revoca el Mandato, el Acreedor dejará inmediatamente de emitir órdenes de pago y revocará todas las órdenes de pago pendientes con dicho Mandato.
- Si el Acreedor recibe una solicitud de o en nombre del Deudor para el cargo de futuros Adeudos Directos SEPA desde otra cuenta a nombre del Deudor, deberá cesar de inmediato de emitir órdenes de pago cargadas en la cuenta del Deudor especificada en el Mandato y, en su lugar, emitirá órdenes de pago cargadas exclusivamente en la cuenta del Deudor especificada en dicha solicitud. El Acreedor deberá archivar dicha solicitud junto con y como parte del Mandato de conformidad con lo establecido en éste apartado.

El cliente autoriza expresamente a ING para que pueda emitir y enviar formularios preimpresos de autorización de instrumentos de pago, en particular Órdenes de Domiciliación. Dichos formularios podrán contener determinados datos preimpresos relativos a las órdenes, si bien en todo caso requerirán para su plena validez y efectividad la firma del cliente.

**Ejecución:** La ejecución de una Orden de Pago dará lugar al abono en la cuenta del cliente y al cargo en la cuenta del Deudor en la fecha de vencimiento. Sin embargo, la ejecución de una Orden de pago podrá evitarse mediante un Rechazo o una Devolución. ING también podrá denegar o suspender la ejecución de una Orden de pago de acuerdo con lo dispuesto en el presente documento.

**Rechazo:** En lo que se refiere a Adeudos Directos SEPA emitidos tanto bajo el esquema CORE (o básico) como B2B (o empresarial), podrá darse el caso de cobros que se desvíen de la ejecución normal antes del abono en cuenta. Es decir, que podrán ser rechazados por cualquiera de las siguientes razones:

- Motivos técnicos detectados por la entidad del acreedor o la entidad del deudor, tales como formato no válido o dígitos de control del IBAN erróneos.
- Imposibilidad de la entidad del deudor para procesar el cobro por incorrección en la cuenta de cargo.

**Devolución:** ING podrá devolver un Adeudo Directo SEPA si el cliente lo solicita mediante la presentación de una solicitud de devolución, en la manera en la que le indique ING, durante las 8 semanas posteriores a la fecha en la que se cargaron los fondos a la cuenta. ING podrá asimismo, y por iniciativa propia, devolver un Adeudo Directo, incluyendo un Adeudo Directo SEPA B2B.

En lo que se refiere a Adeudos Directos SEPA bajo el esquema CORE (o básico), se define un derecho de devolución para el deudor, que no necesita acreditar ninguna causa para la retrocesión de una transacción autorizada durante el periodo de ocho semanas que sigue a la fecha de cargo. Para transacciones no autorizadas, el derecho a devolución se extiende a 13 meses a contar desde la fecha de cargo.

En el Esquema B2B, el Deudor no tiene derecho a devolver una transacción autorizada.

**Abono de adeudos domiciliados:** Los fondos procedentes de aportaciones realizadas a través de adeudo domiciliado estarán disponibles en la cuenta del cliente y serán abonados en firme una vez hayan transcurrido los plazos de devolución, en su caso, o de anulación, establecidos en la normativa vigente que les resulte aplicable según su naturaleza. Ello no obstante, y en beneficio

del cliente, ING se reserva el derecho de anticipar total o parcialmente los abonos en firme de las mencionadas operaciones, siempre que el mencionado anticipo cumpla los criterios de riesgo de ING. A los efectos anteriores, el cliente autoriza a ING para que pueda analizar el riesgo del anticipo de sus operaciones, siendo dicha autorización revocable por el cliente en cualquier momento mediante llamada al servicio de atención al cliente de ING.

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

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

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

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

## Modificación

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