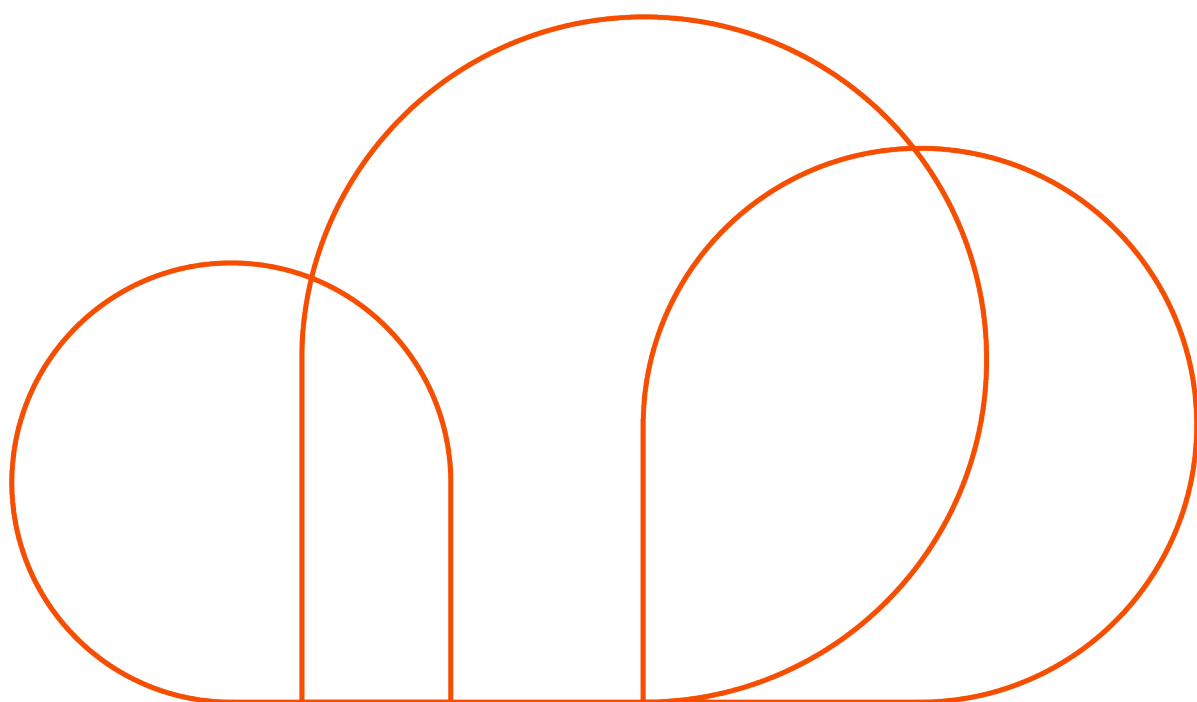




myandbank

Contracte marc de productes i
serveis financers



Les presents condicions generals de la contractació (en endavant les “Condicions Generals”), juntament amb la resta de documents que formen el pack d’obertura de compte, formen part en el seu conjunt del contracte d’obertura de compte. El contracte es subscriu entre la persona o persones físiques identificades en el formulari digital de sol·licitud d’obertura de compte (en endavant el “Titular”) i Andorra Banc Agrícola Reig, SA (en endavant “ANDBANK”), ambdós designats conjuntament com les “Parts”.

Condicions generals del compte

1. Informació sobre ANDBANK

ANDBANK va començar a operar l'any 1930. Compta amb fitxa bancària autoritzada per l'Autoritat Financera Andorrana (AFA) i està inscrita en el Registre d'Entitats de l'AFA sota el nombre EB 01/95, i al registre de Societats amb el número 5008, i ostenta el Número de Registre Tributari A-700158-F. És una entitat pertanyent al Grup Andbank (Andorra Banc Agrícola Reig, juntament amb les seves filials, sucursals i participades), i amb domicili social a Escaldes-Engordany, c/ Manel Cerqueda i Escaler, 4-6, Principat d'Andorra.

Codi BIC: BACAADAD

Tots els serveis prestats per ANDBANK i els productes que ofereix estan sotmesos a la legislació vigent. Les relacions comercials contractuals d'ANDBANK amb els clients es formalitzen en català. No obstant això, a petició de client, podran formalitzar-se en castellà, francès o anglès.

Els mètodes de comunicació disponibles per a comunicar-se amb ANDBANK són els següents:

- Personalment a través de la seva xarxa d'oficines.
- Via telefònica: +376 881 960 300.
- A través d'internet a www.myandbank.com
- Correu electrònic d'informació: comunicacio@myandbank.com
- A través de la aplicació myandbank de Andbank

ANDBANK com entitat bancària andorrana està supervisada per l'AFA i per la Unitat d'Intel·ligència Financera d'Andorra (UIFAND), aquesta última respecte dels aspectes relatius a la prevenció de blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme.

Pot consultar la informació general sobre els dos organismes i dirigir-se a ells a través de les següents dades:

AFA C/ Bonaventura Armengol, 10 Ed. Montclar, bloc 2, 4a planta AD500 Andorra la Vella (Principat d'Andorra) Tel. (+376) 80 88 98 (+376) 86 59 77	UIFAND c/ Dr. Vilanova 15-17 (planta -4) AD500 Andorra la Vella (Principat d'Andorra) Tel. (+376) 806 730
--	---

ANDBANK és una entitat de crèdit adherida al “FONS ANDORRÀ DE GARANTIA DE DIPÒSIT” (FAGADI) i al “SISTEMA ANDORRÀ DE GARANTIA D'INVERSIONS” (SAGI) regulats per la Llei 20/2018, del 13 de setembre, reguladora del Fons Andorrà de Garantia de Dipòsits i del Sistema andorrà de garantia d'inversions (en endavant Llei 20/2018).

Tant el FAGADI com el SAGI tenen com a propòsit garantir als dipositants de les entitats bancàries andorranes, la recuperació de dipòsits dineraris i en valors mobiliaris fins a certs límits establerts, on reconeix al Titular determinats drets i garanties en la relació a la recuperació d'aquests; i als dipositant de les entitats bancàries andorranes o entitats de financeres d'inversió la recuperació fins a certs límits establerts de les inversions quan es produeixin els fets determinats a la pròpia Llei 20/2018, respectivament.

Per a qualsevol aclariment addicional, pot consultar la informació general sobre els dos organismes al següent enllaç d'internet: www.afa.ad/es/fons-de-garantia

Igualment pot dirigir-se als domicilis dels citats organismes:

FAGADI

C/ Bonaventura Armengol, 10 Ed. Montclar, bloc 2,
4a planta
AD500 Andorra la Vella (Principat d'Andorra)
Tel. (+376) 80 88 98
fagadi@afa.ad

FAGADI

C/ Bonaventura Armengol, 10 Ed. Montclar, bloc
2, 4a planta
AD500 Andorra la Vella (Principat d'Andorra)
Tel. (+376) 80 88 98
fagadi@afa.ad

2. Objecte i àmbit d'aplicació del Contracte

Les presents Condicions Generals regulen les relacions entre les Parts. En tot cas, quan es contracti amb ANDBANK un producte o servei que incorpori les presents Condicions Generals, tant les seves condicions generals específiques com les condicions particulars, seran d'aplicació al contracte que es formalitzi, passant a formar part integrant del mateix, prèvia acceptació expressa dels Titulars, tret de les normes particulars i complementàries que puguin establir-se, quines, en cas de discrepància, regiran amb caràcter preferent a les condicions generals que a continuació s'indiquen. Així, en cas de discrepància prevaldran les Condicions Particulars, i les Condicions Generals Específiques sobre les Condicions Generals, i les presents Condicions Generals actuaran amb caràcter supletori.

En conseqüència, tot tipus d'operació del compte es regirà per les presents Condicions Generals, les Condicions Generals Específiques, i per les Condicions Particulars de cada producte contractat, o pels usos i costums bancaris (especialment els usos i costums aplicables a determinades categories de transaccions, com operacions en Mercats Regulats) i per tota la legislació aplicable en aquesta matèria al Principat d'Andorra, els Comunicats Tècnics i les recomanacions de l'AVA i altres organismes reguladors i supervisors andorrans, així como els acords presos per l'Associació de Bancs Andorrans.

Pel cas que qualsevol part d'aquestes Condicions Generals siguin declarades o esdevinguin il·legals, invàlides o inaplicables de conformitat amb la Llei, aquest fet no afectarà la legalitat, la validesa o el compliment de les condicions restants.

Aquestes Condicions Generals o les que les substitueixin en el futur, estan a disposició de tots el Titulars en format digital a la pàgina web d'ANDBANK: www.myandbank.com. Els Titulars tenen dret a sol·licitar aquestes condicions generals en un suport durador en qualsevol moment per correu electrònic adreçat a comunicacio@myandbank.com.

3. Titulars i Apoderats

- **El Titular:**

És la persona que ostenta la titularitat del compte, producte o servei contractat amb ANDBANK.

En cas de co-titularitat del compte, tota referència al Titular en el present contracte, i en les Condicions Generals específiques, s'entendrà referida a tots i cadascun dels co-titulars de manera indistinta, llevat que s'especifiqui el contrari.

Podrà ser Titular dels productes i serveis prestats per ANDBANK, prèvia conformitat d'aquest, qualsevol persona física:

- a) Majors d'edat, amb plena capacitat jurídica i d'obrar.

La capacitat d'obrar del Titular es pressuposarà en tot moment i les variacions, pèrdua de capacitat del Titular, o la seva inexistència, no afectaran a ANDBANK si aquestes no s'han comunicat per escrit per part dels representants legals mitjançant documentació acreditativa.

- **Règim d'actuació en cas de pluralitat de titulars**

En cas de pluralitat de titulars, aquests poden disposar i actuar en relació amb els productes i/o serveis contractats de manera indistinta o conjunta, tot d'acord amb la modalitat establerta en el contracte del producte o servei o segons ho hagi establert ANDBANK pel producte contractat. Pel cas que no s'indiquin expressament, les facultats s'entendran indistintes a tots els efectes.

- Quan les facultats del compte siguin indistinctes (solidàries), els Titulars o Apoderats podran disposar, saldar el compte, ordenar modificacions i actuar individualment, sense necessitat d'autorització de la resta de Titulars, i sense necessitat de comunicació per part d'ANDBANK a aquests. Aquests s'autoritzen reciprocament perquè qualssevol d'ells, indistintament, per compte i risc de la totalitat de titulars, pugui ordenar a ANDBANK -sense exclusió- la realització de tota mena d'operacions. Aquesta autorització es fa extensiva a qualsevol contracte que reguli els serveis de pagament, els serveis d'inversió, i a les operacions sobre divises, valors, gestió de patrimonis, entre d'altres, amb l'exclusió expressa de qualsevol producte de passiu.
- Quan les facultats del compte siguin conjuntes (mancomunades), els titulars o Apoderats hauran de disposar i actuar conjuntament en la forma prevista a tal efecte i utilitzar únicament a aquells serveis que permeten la concurrència de signatures i altres instruments establerts al respecte.

En cas de sorgir alguna discrepància entre els co-titulars, aquesta haurà de ser resolta entre ells, i ANDBANK es mantindrà al marge i respectant les condicions inicialment pactades mentre no rebi instruccions unànimes signades per tots i cadascun d'ells. No obstant això, el Banc, si ho considera convenient, i després de compensades les obligacions pendents d'aquests titulars, podrà trencar les relacions amb ells i consignar en poder de la Batllia d'Andorra els saldos i els dipòsits existents a fi que es pugui dur a terme la distribució que correspongui en dret, quedant ANDBANK alliberat de qualsevol obligació, des del moment de la consignació.

- **Responsabilitat dels Titulars**

El Titular dels comptes o dels productes i serveis han de respondre solidàriament, amb independència del règim de disposició acordat, i amb renúncia als beneficis d'ordre, excussió i divisió del pagament dels saldos deutor o imports deutors que resultin a favor d'ANDBANK segons els llibres comptables d'aquest, i els han de reemborsar immediatament, sense.

- **Successió**

En cas de defunció de qualsevol dels titulars, el Titular supervivent qualsevol Apoderat, si n'hi hagués i/o els hereus del mateix hauran d'informar d'aquest esdeveniment a ANDBANK tan aviat com sigui possible, aportant els documents necessaris per a justificar-la. Les ordres realitzades des de la defunció fins al moment en què aquesta s'hagi posat de manifest són responsabilitat exclusiva de l'ordenant, sense que ANDBANK tingui cap mena de responsabilitat.

- **Titulars no consumidors**

Es considera titular no consumidor aquell que no es considerat "consumidor" d'acord amb la Llei 13/2013, de 13 de juny de competència efectiva i protecció del consumidor.

En els casos de Titular no consumidor:

- ANDBANK podrà modificar les condicions del contracte comunicant-lo al Titular amb un termini de trenta (30) dies d'antelació,
- En cas de disconformitat amb les noves condicions, es podrà procedir a la resolució del contracte sense cap despesa si s'efectua dins dels trenta (30) dies esmentats i a la liquidació dels imports pendents per qualsevol concepte d'acord amb les últimes condicions acceptades pel Titular, o a la formalització d'un nou contracte on es continguin les condicions que han de regir-se des d'ençà. En qualsevol cas, si les modificacions, inclòs en els tipus de interès o de canvi, impliquin un benefici pel Titular, ANDBANK podrà aplicar-les immediatament sense avís previ.
- Es podran resoldre els contractes i cancel·lar els comptes, per part d'ANDBANK o del Titular, amb un simple avís per escrit amb una antelació de deu (10) dies, com a mínim, no tenint el Titular dret al reemborsament per part d'ANDBANK de les despeses i comissions que es cobrin periòdicament pels serveis i que hagin pagat anticipadament.
- No li resultarà d'aplicació el Títol III de la Llei 8/2018, del 17 de maig, dels serveis de pagament i el diner electrònic (Llei de Pagaments) relatiu a la transparència de les condicions i els requisits d'informació, i drets i obligacions en relació amb la prestació i utilització de serveis de pagament.
- ANDBANK podrà sol·licitar conformitat de càrrec per qualsevol mitjà i el Titular no

tindrà dret a sol·licitar la devolució de la quantitat corresponent a les operacions de pagament directament autoritzades per ell les quals una vegada executades s'entenen fermes i irrevocables. En cas de disconformitat, haurà de dirigir-se directament al beneficiari de l'operació de pagament (si és un deute), sense que càpiga cap reclamació a ANDBANK. Que quan tingui coneixement que s'ha produït una operació de pagament no autoritzada o executada incorrectament, haurà de comunicar-ho sense demora injustificada a ANDBANK i, en tot cas, dins del termini màxim d'un (1) mes des de la data del deute o de l'abonament, a fi de poder obtenir la rectificació d'aquesta

- Els drets a reemborsament d'una persona, diferent del consumidor, que accepta diner electrònic, estaran subjectes a l'acord contractual entre ANDBANK i aquesta persona
- No l'hi serà d'aplicació l'import màxim de 50 euros de responsabilitat de l'ordenant pel cas d'operacions de pagament no autoritzades establert a l'art. 22 de la Llei de Pagaments.

4. Informació pre-contractual

Amb caràcter previ a la celebració del contracte, ANDBANK ha facilitat al Titular les presents Condicions Generals, els seus annexes i les Tarifes que li són d'aplicació, de conformitat amb la legislació vigent aplicable a la contractació de serveis financers i d'inversió, ja siguin presencials o a distància, així com als serveis de pagament, quedant informat dels drets i obligacions que li corresponen a l'empara del mateix amb anterioritat a la celebració del present contracte. El Titular reconeix expressament que ha tingut accés a tota dita informació requerida, abans de la celebració del contracte, i amb caràcter previ al naixement de qualsevol dret o obligació,

La informació a què fa referència el paràgraf anterior s'ha comunicat:

- En un suport durador que ha permès al Titular emmagatzemar la informació, garantint que no s'ha alterat el seu contingut, així com la seva accessibilitat per un termini adequat, i que s'ha ofereix al Titular la possibilitat de reproduir-la de manera idèntica.
- Amb suficient detall, tenint en compte la naturalesa del Titular, prenent aquest una decisió sobre el producte o el servei amb coneixement de causa.
- Abans de la celebració del contracte, i amb caràcter previ al naixement de qualsevol dret o obligació

5. Dret d'admissió

ANDBANK es reserva el dret a rebutjar l'admissió de qualsevol potencial client sense necessitat de justificació.

Tot i la signatura de tota la present documentació, l'obertura del compte està condicionada a la resolució favorable per part dels departaments interns d'ANDBANK, i al procés d'identificació del Titular, quedant en suspens els seus efectes fins la resolució favorable per part d'ANDBANK, que serà comunicada al Titular a través dels mitjans establerts d'acord amb aquestes Condicions Generals.

6. Drets i obligacions generals de les Parts

A. Titular

A.1 -Drets

El Titular que tingui la condició de consumidor d'acord amb el previst a l'art. 2 lletra f) de la Llei 13/2013, tindrà tots els drets establerts en la normativa del Principat d'Andorra, en especial, els recollits a la Llei 8/2013, Llei 8/2013, del 9 de maig, sobre els requisits organitzatius i les condicions de funcionament de les entitats operatives del sistema financer, la protecció de l'inversor, l'abús de mercat i els acords de garantia financera (Llei 8/2013), la normativa aplicable als consumidors i usuaris i els comunicats tècnics de l'AFA.

En concret, disposarà dels següents:

- (i) Sol·licitar a ANDBANK i/o consultar pel mitjà de l'aplicació myandbank, els

extractes de saldos, certificats de posicions, aclariments i justificants d'operacions, amb subjecció a les condicions establertes en el present document i al Llibre de Tarifes d'ANDBANK, que es poden consultar en el següent enllaç d'internet www.andbank.com. Així mateix, el Titular podrà consultar, a cada moment, les tarifes que li son aplicables (d'ara en endavant, "Condicions específiques i tarifes del canal myandbank"), al següent enllaç d' internet www.myandbank.com. El Llibre de Tarifes és el document que regula les condicions econòmiques màximes (entre d'altres, tipus d'interès i comissions) que pot aplicar ANDBANK.

- (ii) Reclamar, en virtut del que s'estableix al contracte, qualsevol dret, quantitat que hagi estat erròniament carregada en el compte o qualsevol altre error involuntari que hagi pogut cometre ANDBANK.
- (iii) Sol·licitar un canvi en la classificació del règim que li apliqui en la prestació i comercialització, per part d'ANDBANK, de serveis i productes d'inversió, sempre i quan el Titular renunciï expressament i per escrit al tractament com a client minorista i manifesti que desitja ser tractat com a client professional en tot moment o bé únicament respecte d'un tipus o d'una determinada operació o servei d'inversió, tot en virtut de l'art. 32.2 apartat primer de la Llei 8/2013.

A.2.- Obligacions

Les obligacions del titular seran:

- (i) Facilitar a ANDBANK totes les dades de caràcter personal i tots els documents acreditatius que siguin necessaris per a la correcta identificació dels veritables drethavents, o qualsevol persona física que tingui accés als comptes o productes i serveis contractats, i que consti en la documentació facilitada, així com els documents tendents a efectuar les transaccions pertinents. Proveir ANDBANK d'aquells documents que li requereixi i hagin d'estar en el seu poder, en compliment de la normativa vigent en matèria de prevenció de blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme, la normativa fiscal o qualsevol altra norma en vigor en el Principat d'Andorra, o en compliment dels usos i costums bancaris.
- (ii) Mantenir actualitzat, comunicar i acreditar front a ANDBANK qualsevol modificació de les dades i circumstàncies personals dels subjectes indicats a l'apartat anterior, havent d'actualitzar la informació personal, comercial i financera subministrada pel Titular a ANDBANK, tant aviat com el Titular tingués coneixement dels canvis i/o qualsevol altre tipus d'informació o documentació sol·licitada per ANDBANK que hagi estat considerada necessària per l'apertura del compte, i en virtut de la qual la mateixa hagi estat mantinguda.
- (iii) Mantenir en el compte els fons suficients per atendre el pagament total de les obligacions concretes amb ANDBANK i envers tercers.
- (iv) Fer-se càrrec de totes les despeses, sigui quina sigui la seva denominació, derivades de les operacions entre ANDBANK i el Titular.
- (v) Pagar a ANDBANK les sumes que corresponguin en virtut de les tarifes de aplicació en cada moment, dels contractes especials subscrits amb ANDBANK i qualsevol altra suma que li sigui endeutada.
- (vi) Reintegrar de manera immediata a ANDBANK aquelles sumes de diners que erròniament hagin estat dipositades en el seu compte. En cas que el Titular no realitzi la devolució d'aquestes sumes de diners en el termini de quinze (15) dies naturals a comptar des de que es va produir l'ingrés indegut, aquest imports meritiran el tipus d'interès legal del diner previst legalment i el Titular haurà de fer-se càrrec de les despeses en les quals incorri ANDBANK en relació a la seva recuperació.
- (vii) Transmetre les ordres a ANDBANK de manera clara i precisa, indicant de manera inequívoca, a mode d'exemple, les dades necessàries sobre els beneficiaris de les transferències, tal com nom i dades bancàries, o les condicions d'execució de les ordres.
- (viii) Formular objeccions en cas de disconformitat en l'execució de qualsevol operació, de manera immediata i per escrit, d'acord amb l'establert a les presents Condicions Generals.
- (ix) Comunicar a ANDBANK immediatament quan sigui coneixedor de la no recepció de notificacions, extractes o altres comunicacions relatives a una transacció concreta.

B. ANDBANK

B.1. Drets:

Els drets d'ANDBANK seran els següents:

- (i) Dret d'admissió del Titular de conformitat amb el que disposa l'apartat 5 de les presents Condicions Generals.
- (ii) Dret a cobrar les Tarifes aplicables al Titular pels serveis prestats.
- (iii) Donar per resolta la relació de manera unilateral sense necessitat de justificació, conforme a la normativa interna.
- (iv) Sol·licitar en qualsevol moment la conformitat de saldos i la documentació de suport de les operacions realitzades.
- (v) Carregar als comptes del Titular aquelles despeses i/o honoraris d'advocats o de proveïdors de serveis en que pogués haver incorregut ANDBANK en relació als productes i serveis contractats pel Titular.
- (vi) Negar-se a prestar determinats serveis o suspendre'ls fins a la seva avaluació, quan l'operació que es pretengui executar fos sospitosa o pogués contravenir els procediments interns d'ANDBANK, l'operativa del mercat o la normativa vigent aplicable en el Principat d'Andorra o qualsevol altra que pugui comportar implicacions legals i reputacionals per ANDBANK.
- (vii) Sol·licitar les dades de caràcter personal i/o professional que siguin precises pel correcte desenvolupament de la relació comercial, incloent informació fiscal i qualsevol altra dada que ANDBANK estimi adient.
- (viii) Dret a bloquejar parcialment o totalment els comptes del Titular, impedit l'abonament o càrrecs, fins i tot procedint a la seva devolució quan no porti la documentació requerida o no la actualitzi, tal i com s'estableix l'apartat obligacions del Titular.

B.2. Obligacions

ANDBANK tindrà les següents obligacions envers al Titular:

- (i) Rectificar els error materials que s'hagin pogut cometre en relació amb l'operativa del compte, restituint-los, dins d'un termini raonable des del coneixement del mateix, i deixant el compte en la situació anterior a la comissió de l'error.
- (ii) Donar informació i documentació al Titular sobre assentaments i ordres que els sustentin d'acord al present contracte, respectant les tarifes de aplicació en cada moment i el Llibre de Tarifes, si escau.
- (iii) Executar en temps i forma aquelles instruccions donades pel Titular d'acord amb aquestes Condicions Generals i les condicions específiques per a cada servei.
- (iv) Posar a disposició del Titular, i informar-lo de les següents obligacions pre-contractuals:
 - detall del número de registre d'ANDBANK corresponent a la seva autorització administrativa, així com els serveis que presta d'acord amb la mateixa, i les dades identificatives i de contacte de l'organisme supervisor.
 - els mecanismes de comunicació emprats entre el Titular i ANDBANK, incloent els mitjans pels quals el Titular ha de tenir a la seva disposició documents i altres informacions d'ANDBANK, així com les formes d'enviament i recepció d'ordres.
 - la política de protecció d'actius d'ANDBANK;
 - la política de gestió de conflictes d'interès, la qual es proporciona de forma resumida als clients o potencials clients, i en cas de ser sol·licitada, la informació més detallada de la mateixa política;
 - la política de gestió i execució d'ordres, inclosa la política d'atribució d'ordres si escau;
 - les despeses i els costos associats, i
 - els centres d'execució d'ordres.

7. Autoritzacions a favor d'ANDBANK

El Titular autoritza a ANDBANK a:

- (i) Retenir i carregar en el compte les sumes en concepte de cobrament de les comissions, despeses per transferències, interessos, impostos, gravàmens, càrrecs per descobert o qualsevol altre concepte, que resultin d'aplicació.

- (ii) Realitzar consultes i sol·licituds d'informació davant de qualsevol operador d'informació financera del Principat d'Andorra o de tercers països en relació al comportament creditici del Titular, per obligacions concretes o que s'arribessin contraure pel Titular front ANDBANK.
- (iii) Obtenir, si així s'estima necessari, informació sobre relacions comercials del Titular amb altres entitats del Principat d'Andorra o de tercers països o altres entitats autoritzades.

8. Compte corrent i disposicions

El Titular pot disposar del saldo del seu compte corrent mitjançant ordres de pagament o transferència bancària. La utilització d'altres mitjans de disposició requerirà de la conformitat d'ANDBANK.

ANDBANK pot sol·licitar al Titular o a qualsevol Apoderat –indistintament del contingut dels seus poders- la conformitat de saldos.

La conformitat -expressa o tàcita- donada respecte del saldo del compte significa l'aprovació de tots els assentaments compresos dins del saldo comunicat i les ordres que els sustenten, així com també l'adhesió a totes les reserves formulades per ANDBANK, salvada la bona fi, en abonar les trameses de lletres, talons i altres efectes descomptats o en gestionar les ordres relatives als productes contractats.

ANDBANK té l'obligació de mantenir disponible per al Titular la informació i documentació relativa al compte un cop hagi estat resolta favorablement la seva obertura, a comptar d'un mes de la data de comunicació bancària d'obertura del compte.

No obstant l'anterior, ANDBANK pot condicionar el lliurament al Titular de la informació i documentació sobre el compte fins que aquest no hagi satisfet la corresponent comissió per la prestació d'aquest servei.

ANDBANK pot negar-se a donar informació i documentació sobre assentaments i les ordres que els sustenten relatius a períodes de més de cinc (5) anys des de l'execució de l'ordre concreta –si és una petició d'informació i/o documentació específica- o des de la finalització de la relació comercial amb el Titular.

9. Descoberts en Compte

De conformitat amb la pràctica bancària, ANDBANK només admetrà, en principi, disposicions o ordres amb càrrec al compte del Titular, sempre que aquest disposi de ròssec suficient per a la seva cobertura. Qualsevol quantitat que pel motiu que sigui hagi provocat un descobert al compte del Titular, ha de ser reemborsada a ANDBANK immediatament.

Si per qualsevol circumstància es produeixen càrrecs o disposicions al compte sense suficient saldo creditor per cobrir-los, aquests descoberts es consideraran com una decisió de confiança en el Titular per part d'ANDBANK, reclamable a la seva voluntat i sense que pugui interpretar-se respecte d'aquesta l'existència de cap crèdit formal, termini o condició determinats o per determinar per a la seva devolució.

Així, el ròssec podrà produir, en el seu cas, sense necessitat de requeriment, interessos anyals sobre el saldo diari i comissions trimestrals sobre el saldo deutor més alt del període, que es liquidaran, mensual o trimestralment, al tipus de descobert segons les tarifes d'aplicació en cada moment.

També podrà ser carregada al compte del Titular la comissió de reclamació de posició deutora que segons les tarifes d'aplicació en cada moment.

Així mateix, ANDBANK podrà cancel·lar el compte i exigir el reembossament del possible descobert, interessos i despeses originades pel cas que existeixi un ròssec deutor al compte, sense autorització d'ANDBANK, i no estigui regularitzat pel termini màxim previst a les presents Condicions Generals.

10. Garanties d'ANDBANK, compensació i penyora

Tots els comptes del Titular, així com els saldos en comptes en què sigui co-titular amb facultats de disposició indistintes –independentment de la seva denominació o de la divisa en què es trobin- garanteixen els deutes del Titular front ANDBANK, qui, en tot moment, pot compensar-los, realitzant els havers en la quantia necessària, sigui quin sigui el concepte pel qual hagin estat dipositats els saldos.

A més a més, ANDBANK pot retenir o fer retenir tots els havers dels quals el Titular, pel fet de ser-ho, pugui disposar amb la seva sola signatura, així com de la part alíquota dels comptes en els quals aquest sigui co-titular amb facultats de disposició conjunta, per tal de garantir suficientment el cobrament de les obligacions a càrrec del Titular, vençudes i pendents de venciment, incloent-hi els interessos, les comissions i les despeses.

Aquests drets de compensació i de retenció pignoratícia comprenen tots els havers dipositats a ANDBANK. Per a totes les relacions entre ANDBANK i el Titular, el terme "havers" o "saldos" s'entén de la forma més àmplia possible com el conjunt de dipòsits efectuats a ANDBANK, i comprèn efectiu -en qualsevol divisa- valors, metalls preciosos i qualsevol altre actiu patrimonial que es trobi en possessió d'ANDBANK. I quan s'utilitzi el terme "comptes" i del sentit de la frase s'infereixi que es refereix a saldos favorables al Titular, s'entendrà que el susdit concepte té el mateix significat que el concepte "havers".

En el cas de compensació de valors, ANDBANK comunicarà al Titular la seva intenció, qui en el termini màxim de dos (2) dies haurà de pronunciar-se al respecte, (sempre que en les condicions particulars de cada producte contractat no estipuli un termini diferent). Si passat aquest termini ambdues parts no haguessin arribat a un acord, ANDBANK resta autoritzat a compensar els saldos.

Amb aquesta finalitat, ANDBANK queda autoritzat expressament a compensar, alienar, retenir, vendre, rescatar o realitzar, anticipant si cal el termini que tinguin establert, aquests saldos, dipòsits, valors, actius, fons, crèdits de qualsevol classe del Titular que estiguin dipositats a ANDBANK.

El Titular confereix expressament a ANDBANK el mandat oportú, i aquest no pot ser revocat fins a la cancel·lació total de les obligacions i riscos que es puguin generar en virtut dels diferents contractes formalitzats i de l'operativa mantinguda amb ANDBANK.

ANDBANK podrà valer-se dels drets conferits per la present clàusula, independentment de qualsevol altre dret o garantia que el Titular hagi pogut atorgar a ANDBANK.

Sense perjudici de qualsevol garantia especial que s'hagi atorgat i de les que es derivin de les clàusules anteriors, ANDBANK tindrà dret a exigir en qualsevol moment la constitució de garanties addicionals o l'ampliació de les ja constituïdes per tal de donar cobertura a qualsevol risc en què pugui incórrer com a conseqüència de les transaccions tramitades pel Titular, ja siguin vençudes o futures, ordinàries o subjectes a condicions suspensives o resolutòries.

11. Política de compliment normatiu

11.1. Procedència lícita dels havers

El Titular dóna fe de la procedència i el destí lícit dels havers del compte. En conseqüència, donant-se per assabentat de la normativa andorrana, específicament, dels articles 409 a 412 del Codi Penal, que penalitzen el blanqueig de diners o valors, en virtut de la signatura del present document es responsabilitza formalment de les eventuais infraccions d'aquesta normativa que es poguessin realitzar per mitjà del compte.

El Titular es compromet a facilitar a ANDBANK tota la informació necessària perquè aquesta última pugui considerar tots els factors de risc rellevants abans de determinar el nivell global de risc i les mesures de mitigació apropiades a aplicar al Titular.

11.2. Informació relacionada amb la normativa de protecció a l'inversor (MIFID)

El Titular reconeix que li ha estat comunicat degudament el seu règim de classificació -d'acord amb l'enquesta MIFID duta a terme per ANDBANK-, derivat de l'aplicació de la Llei 8/2013.

Per a la presentació i comercialització de productes i serveis d'inversió als seus clients i, d'acord amb les normes de conducta aplicables a aquestes activitats, ANDBANK ha establert una política de classificació de clients. El Titular reconeix haver estat informat de la seva consideració inicial com a "Client Minorista" per a tots els serveis i instruments financers que vulgui contractar amb ANDBANK. Aquesta consideració ha estat atorgada per ANDBANK en base a la informació prèvia que el Titular ha facilitat a ANDBANK.

En els casos que el Titular, d'acord amb la política d'ANDBANK, rebí la consideració de "Client Professional", ja sigui en el moment de la signatura del present pack contractual o bé amb posterioritat, ANDBANK podrà aplicar menors nivells de protecció en les condicions legals i reglamentàriament establertes, d'acord amb el contingut de l'art. 35 de la Llei 8/2013.

El Titular reconeix que ha estat informat per ANDBANK del seu dret a ser classificat de manera diferent, sempre que compleixi amb les condicions establertes a la política de classificació de clients d'ANDBANK en cada moment, i de les limitacions (especialment en matèria de protecció de l'inversor) que de dit canvi pugui derivar-se, havent de proporcionar al Titular tota la informació pertinent, d'acord amb les condicions generals específiques relatives a productes i serveis financers.

Qualsevol modificació de classificació del Titular ha de fer-se per escrit, amb la data a partir de la qual procedirà a tenir efectes, pels mitjans acceptats per ANDBANK, sempre que compleixin les condicions de classificació.

El Titular també reconeix que ha tingut accés a la polítiques de "millor execució d'ordres i conflictes d'interès", de "salvaguarda d'instruments financers", així com al fullet MiFID, a través de l'accés a la pàgina web <https://www.andbank.com/andorra/ca/informacio-legal/compliment-normatiu/>

11.3. Informació de mitjans de pagament

Igualment, reconeix que ha estat informat sobre el règim jurídic aplicable a les operacions de pagament tramitades a través d'ANDBANK, que es troben sotmeses a la Llei dels serveis de pagament i el diner electrònic i a les normes de compensació establertes per a la zona única de pagaments per a l'euro (SEPA), establert a les condicions generals específiques de mitjans de pagament.

12. Obligacions en procediments legals i fiscals

ANDBANK té l'obligació de tramitar, i complir amb les obligacions d'informació, ordres, embargaments i requeriments administratius i judicials de conformitat amb la legislació vigent, podent impedir la disposició dels fons.

El Titular com únic responsable es compromet al compliment de les disposicions legals i reglamentàries que li siguin aplicables, incloent les seves obligacions fiscals, relacionades amb el seu domicili o seu principal, la seva residència o la seva nacionalitat pel que fa al compte, els actius dipositats en el compte o els ingressos corresponents o qualsevol producte financer contractat amb ANDBANK a l'empara dels corresponents condicions generals. ANDBANK no té l'obligació de controlar ni d'assegurar el compliment de les obligacions legals o reglamentàries per part del Titular. ANDBANK no proporciona al Titular cap mena d'assessorament fiscal ni assistència que li permeti eludir les seves obligacions fiscals, i no podrà en cap cas considerar-se responsable de l'incompliment per part del Titular de les seves obligacions fiscals, ni de les conseqüències fiscals derivades dels serveis de gestió discrecional, així com dels consells d'inversió que se li proporcionin.

Correspon al Titular fer valer i defensar els seus drets en relació als actius dipositats a ANDBANK en qualsevol procediment contenciós o no contenciós (com ara una acció judicial o arbitratge, incloent accions col·lectives i reclamacions de danys i perjudicis o interessos, liquidació o fallida), al Principat d'Andorra o a l'estranger, i d'obtenir la informació necessària per aquesta finalitat.

No obstant això, si ANDBANK acceptés representar els interessos del Titular, aquest es compromet a indemnitzar íntegrament a ANDBANK, en particular pel que fa a les despeses i costos judicials, així com els honoraris d'advocats i procuradors contractats a tal efecte.

Per tal de complir amb la normativa CRS (*Common Reporting Standard*) i FATCA (*Foreign Account Tax Compliance Act*), norma nord americana sobre el compliment fiscal relatiu als comptes en l'estranger, ANDBANK té l'obligació d'obtenir i reportar anualment a l'autoritat tributaria corresponent determinada informació personal (nom, direcció i número d'identificació) i financera (número de compte, balanç al tancament de l'exercici, tancament de comptes i saldos finals, i els ingressos realitzats al compte). El Titular és coneixedor d'aquest fet i així ho accepta.

ANDBANK no es fa responsable de reportar o no al Titular de forma errònia o incorrecta, quan aquest no ha proporcionat la documentació necessària per poder-ho fer, o fer-ho de manera inadequada..

13. Mitjans de contractació

El Titular podrà contractar els productes i serveis financers d'ANDBANK així com fer consultes i operacions relatives a aquests a través dels mitjans, dispositius, canals o instruments existents o que es puguin establir en el futur, admesos per ANDBANK en cada moment.

El terme "signar" utilitzat en els processos de contractació es refereix a l'acceptació i conformitat per canal remot (sense presència física) o la signatura digital proporcionada a través dels mitjans establerts per ANDBANK.

El Titular és conscient dels riscos que comporta la utilització de les vies telemàtiques per la transmissió de dades. ANDBANK declina tota responsabilitat pels danys i perjudicis que puguin afectar al Titular en tant que ordenant d'operacions ja sigui per abús o per error de transmissió, pels danys derivats de la utilització de qualsevol medi de transmissió, en particular pel retard, pèrdua, malentesos, mutilacions i dobles expedicions. Els danys i perjudicis són a càrrec del Titular, excepte en el cas de falta greu per part d'ANDBANK.

ANDBANK no està obligat a complir ordres telefòniques, electròniques, telegràfiques, per tèlex o fax, quan consideri que aquestes puguin provocar un perjudici pel Titulat i ANDBANK no hagi pogut confirmar la ordre amb el Titular per un altre mitjà.

El Titular autoritza ANDBANK a enregistrar, magneto-fònicament i/o en qualsevol altre suport, les converses que mantingui el Titular o els seus Apoderats amb ANDBANK. La present autorització inclou, així mateix, l'ús i la cessió per part d'ANDBANK de les dades enregistrades, d'acord amb la normativa aplicable per al tractament de les dades personals i per a la normativa relativa als delictes contra la intimitat.

El Titular queda informat que per motius de seguretat no ha de facilitar informació financera en resposta a correus electrònics o trucades telefòniques, ni utilitzar enllaços incorporats en correus electrònics o pàgines web de tercers. ANDBANK no sol·licitarà mai per aquests mitjans les claus secretes completes per a la seva autenticació. En cas d'incompliment per part del Titular, la seva actuació es considerarà negligent i es farà càrrec del total de les conseqüències i pèrdues derivades d'operacions de pagament no autoritzades, amb la qual cosa ANDBANK quedarà exempt de qualsevol responsabilitat.

14. Impostos

Les quantitats percebudes per ANDBANK pels servies prestats seran incrementades amb els impostos o tributs corresponents a la normativa aplicable.

15. Cessió del contracte

El Titular no podrà cedir el present contracte ni els drets i obligacions derivats del mateix a tercers, sense prèvia autorització d'ANDBANK. No obstant, ANDBANK, en el marc d'acords u operacions societàries amb tercers entitats, relatives a totes o algunes de les seves branques d'activitat i, prèvia comunicació al Titular, podrà cedir el present contracte, total o parcialment, sense necessitat de consentiment previ del Titular, sempre que el cessionari es comprometí a complir i respectar tots el drets i obligacions estipulats en el mateix.

A aquests efectes, el Titular tindrà dret a oposar contra el cessionari les mateixes excepcions i defenses que li haguessin correspost contra ANDBANK.

16. Modificacions

Qualsevol modificació d'aquestes condicions generals haurà de ser comunicada de manera clara i individualitzada i en paper, o un altre suport durador, amb un termini mínim d'un (1) mes des de l'entrada en vigor de la modificació proposada, a menys que a les estipulacions de cada producte s'estableixi un termini diferent.

En cas que el Titular s'oposi a les modificacions proposades, aquest tindrà dret a resoldre el contracte, de forma immediata i sense cost. En el cas de que siguin modificacions més favorables pel Titular es poden aplicar des del moment de la comunicació.

ANDBANK entindrà que el Titular ha acceptat les modificacions quan transcorregut el termini d'un (1) mes des de la comunicació no hagi rebut oposició a les mateixes.

Sense perjudici de l'indicat anteriorment, les modificacions dels tipus d'interès o de canvi s'aplicaran immediatament i sense previ avís d'acord amb els variacions dels tipus d'interès o canvis de referència establerts entre ANDBANK i el Titular, excepte que aquestes tarifes es modifiquin a l'alça; i/o s'apliqui per primer cop una tarifa a un servei no cobrat fins a la data; i/o s'apliqui una nova tarifa a un nou servei o producte.

En aquests casos ANDBANK informará al Titular prèviament de dites tarifes o modificacions i li atorgará un termini mínim de dos (2) mesos per modificar la relació contractual, sense que aquestes siguin d'aplicació durant aquest termini.

En cas de disconformitat, el Titular disposa de dret de separació i serà informat dels eventuals costos que poguessin derivar-se'n en cas d'exercir-se dit dret, els quals es calcularien amb les tarifes de aplicació encara vigents.

17. Durada i resolució contractual

Les presents condicions generals i tots els contractes entre ANDBANK i el Titular es celebren per un temps indefinit, excepte que s'especifiqui el contrari en els propis contractes.

El present contracte es pot resoldre de mutu acord o de manera unilateral amb subjecció al que s'estipula a continuació.

El Titular pot resoldre unilateralment el present contracte en qualsevol moment i amb l'antelació suficient perquè ANDBANK pugui realitzar les cancel·lacions i liquidacions pertinents amb terceres entitats per posar a disposició del Titular els havers del compte. En conseqüència, el Titular podrà cancel·lar el compte sempre que aquest no es trobi en descobert, no tingui un ròssec deutor o operacions pendents –de pagament- ni tingui embargaments que ho impedeixin. El Titular farà front, en el seu cas, a la comissió de aplicació en cada moment per aquest concepte.

ANDBANK pot resoldre unilateralment el present contracte –en qualsevol moment i sense necessitat de preavís- i, en conseqüència, cancel·lar el compte quan: i) el compte presenti saldo zero durant dotze mesos o més, consecutius, o saldo negatiu; ii) el compte no hagi tingut cap moviment durant dotze o més mesos consecutius; iii) el Titular no faciliti a ANDBANK tota la documentació i/o informació necessària en relació a si mateix, als seus apoderats o al compte, o si es comprova que aquella és falsa o incompleta, impossibilitant en qualsevol dels casos el degut compliment de les obligacions internes, nacionals o internacionals per part d'ANDBANK front les autoritats competents per a cada cas, segons els diversos tractats o convenis internacionals o la normativa vigent legalment establerta al Principat d'Andorra; iv) s'incompleixi qualsevol altra de les obligacions establertes a les presents Condicions generals o tot altre document relatiu a l'obertura del compte, que comporti –al seu torn- un incompliment per part d'ANDBANK de les seves obligacions de supervisió i control i/o compliment, derivades de la pròpia normativa interna d'ANDBANK o de la normativa nacional o internacional vigent aplicable; v) quan ANDBANK consideri que el perfil de risc del Titular comportaria un incompliment de l'apetit de risc d'ANDBANK, o quan ANDBANK determini que el perfil del client no coincideix amb la política d'acceptació

de clients vigent en cada moment; i vi) o quan el manteniment de la relació amb el Titular comporti un possible incompliment de les polítiques d'ANDBANK o pugui provocar perjudicis tant per ANDBANK com per altres clients o pugui afectar l'activitat d'ANDBANK.

ANDBANK farà els seus millors esforços per comunicar –per escrit i amb un preavís d'un (1) mes- al Titular la seva intenció de resoldre el contracte i cancel·lar el compte. Si transcorregut el susdit termini, el Titular no esmena l'incompliment produït o ANDBANK no aconsegueix contactar-lo, procedirà automàticament a la cancel·lació del compte.

Quan el caràcter extraordinari i urgent de les circumstàncies no permetés recavar instruccions del Titular i fos imprescindible l'actuació d'ANDBANK pel manteniment del valor de la cartera, les Parts acorden expressament que ANDBANK podrà realitzar de manera unilateral les operacions necessàries, que s'han de comunicar al Titular tan aviat com sigui possible.

La resolució del present contracte comportarà automàticament la resolució de tots els productes i serveis contractats amb ANDBANK.

18. Política de conflicte d'interès

De conformitat amb la Llei 8/2013, ANDBANK ha adoptat una política en matèria de conflictes d'interès que compleix amb els requisits normatius per a la gestió, identificació i, si procedeix, comunicació de conflictes d'interès reals i possibles en la prestació de serveis d'inversió i/o auxiliar al Titular.

Sense perjudici del dret del Titular a consultar a la pàgina web d'ANDBANK (<https://www.andbank.com/andorra/ca/informacio-legal/compliment-normatiu/>) la política completa de conflictes d'interès, s'informa al Titular que en alguns casos, els conflictes d'interès són inevitables, com a conseqüència del ventall de serveis i productes de tercers comercialitzats per ANDBANK. Així, ANDBANK ha establert mecanismes per gestionar aquelles situacions que impliquin conflictes d'interès de manera objectiva i amb independència jeràrquica. Aquesta política estableix factors i condicions que ajuden a identificar les situacions que generen conflictes d'interès.

La política de conflictes d'interès es focalitza en aquelles activitats relacionades amb la comercialització de productes financers de tercers, l'assessorament financer i la gestió discrecional de carteres de conformitat amb els mandats donats pel Titular. Un dels principals objectius de l'esmentada política és evitar que el Titular pateixi qualsevol tipus de dany en cas de donar-se un conflicte d'interès que no es pugui evitar o gestionar-se degudament. Entre altres mesures, preveu l'establiment de controls d'operacions, emissió d'informes i mesures excepcionals quan es detecti una situació de conflicte d'interès.

19. Confidencialitat

Els òrgans, empleats, auxiliars i representants d'ANDBANK estan subjectes a un estricte deure de confidencialitat, en particular en virtut del secret professional i de les disposicions en matèria de protecció de dades.

No obstant això, el Titular accepta que ANDBANK (incloent els seus òrgans, empleats, auxiliars i representants) es pugui veure obligat a divulgar dades sobre el Titular, el compte o qualsevol persona vinculada al Titular o al compte, en els casos previstos legalment.

ANDBANK no assumirà la responsabilitat per les eventuais conseqüències perjudicials que poguessin derivar-se de la divulgació de dades a tercers, en la mesura que hagi actuat dins dels límits d'aquesta clàusula i amb la deguda diligència imperant en el sector.

ANDBANK pot veure's obligat a revelar informacions o facilitar documents a mesura que sigui necessari per a la defensa dels seus interessos legítims, especialment amb la finalitat de fer valer els seus drets front al Titular i davant de tercers en el marc de possibles reclamacions extrajudicials, judicials o procediments administratius, sempre en referència a la relació contractual que ostenta amb el Titular. En aquest sentit, ANDBANK es reserva el dret de contractar a tercers per tal de defensar els seus interessos legítims (per exemple, empreses de recobriment de deutes, advocats, procuradors, saigs).

20. Dret aplicable i jurisdicció

Totes les divergències que sorgeixin entre ANDBANK i el Titular seran resoltes d'acord amb el dret andorrà i pels tribunals andorrans, als quals les parts es sotmeten expressament. Tanmateix, ANDBANK es reserva el dret de fer valer les seves pretensions davant del tribunal competent de la residència del Titular o davant de qualsevol altre tribunal.

21. Externalització de determinades àrees de negoci

ANDBANK es reserva el dret a contractar -totalment o parcial- amb tercers prestadors de serveis en el marc de l'externalització d'alguna o diverses àrees del seu negoci, especialment en l'àmbit informàtic, ja sigui a Andorra o a un altre país.

ANDBANK es reserva el dret a sots contractar els seus serveis a qualsevol altra entitat del grup ANDBANK.

En el seu cas, la externalització de la seva activitat es realitzarà d'acord amb la legislació aplicable i, en la mesura que el tractament de les dades de caràcter personal del Titular l'hagin de realitzar aquests tercers prestadors de serveis, ANDBANK contractarà únicament amb aquells que li garanteixin el compliment en relació a l'obligació de secret professional i la confidencialitat a què està sotmesa ANDBANK.

22. Valor probatori dels llibres d'ANDBANK

La liquidació del compte practicada per ANDBANK donarà fe en judici i fora d'ell i a ella es sotmet el Titular. La quantitat que d'ella en resulti es considerarà concreta i exigible. Els llibres i els documents comptables d'ANDBANK donaran fe de l'import que, per tots els conceptes, el Titular acreditat o degui en cada moment.

ANDBANK edita electrònicament i posa a disposició del Titular en suport durader pel mitjà de l'aplicació o per e-mail, la liquidació del compte o tota altra operativa de càrrec o abonament.

El Titular disposa d'un mes per a formular les observacions o les reclamacions que consideri pertinents i, si no rebés la liquidació, tindrà el mateix termini per a demanar-la. Un cop transcorregut aquest termini sense que ANDBANK rebi cap objecció o sense que li sigui demanada la liquidació, es considerarà que el Titular la considera conforme.

23. Comunicacions amb el Titular

Llevat que s'indiqui una altra cosa expressament en el contracte o així s'estableixi en una norma imperativa, tota comunicació amb el Titular es realitzarà, indistintament, mitjançant correu electrònic, els canals a distància així com per qualsevol altre mecanisme de comunicació que ambdues Parts acceptin en cada moment.

Es consideren canals a distància les aplicacions per mòbils i ordenadors que estiguin en vigor ofertes per ANDBANK (myandbank), les pàgines web de www.myandbank.com, i qualsevol de les adreces de correu electrònic, telèfon mòbil o mitjà similar que el Titular hagin comunicat a ANDBANK en cada moment.

En cas de comunicacions via correu electrònic, els e-mails es consideraran vàlids i vinculants sempre que s'enviïn a la direcció de correu electrònic comunicada pel Titular.

Les Parts acorden de manera expressa que la informació i les comunicacions rebudes pels Titulars a través de canals a distància equivalen a la remissió física de la documentació. El Titular té dret a sol·licitar que se'l remeti la informació en format paper.

El Titular indica com a domicili i adreça de correu electrònic per a totes les notificacions, citacions i requeriments que se li hagi de practicar, el seu respectiu indicat a la sol·licitud d'obertura de compte. El Titular pot modificar el susdit domicili i adreça del correu electrònic sempre que el comuniqui per qualsevol medi de comunicació fefaent. Cas de no ésser trobat en el domicili notificat a ANDBANK, al moment de practicar-les, ANDBANK i el Titular consideren suficients les efectuades per mitjà d'edictes.

En el cas d'existir varis titulars al compte, la notificació es considerarà vàlida mitjançant enviament a qualsevol dels titulars.

Quan les comunicacions fetes al Titular siguin retornades a ANDBANK, per, rebuig o qualsevol altra causa, aquest podrà destruir les comunicacions en el termini de 12 mesos.

L'idioma per a les relacions entre el Titular i ANDBANK serà l'idioma oficial del Principat d'Andorra per defecte, malgrat això si el titular així ho sol·licita podrà escollir un altre idioma no oficial, sempre que ANDBANK el tingui disponible.

Qualsevol canvi de les dades de notificació ha de ser comunicat de forma puntual. En el cas que ANDBANK modifiqués el seu domicili social, el Titular accepta que únicament amb la publicació en dos diaris de difusió nacional produirà les mateixos efectes que la notificació directa.

24. Procediment de reclamacions i resolució de conflictes

ANDBANK posa a disposició del Titular els canals de comunicació a distància necessaris, per tramitar les reclamacions o consultes en relació als serveis i productes que subscrigui el Titular.

El Titular haurà de presentar la reclamació per escrit, identificant-se, exposant els fets que el motiven a emprendre la queixa o reclamació.

En el cas que el Titular vulgui presentar una queixa o reclamació, podrà dirigir-se al Servei d'atenció al Client d'ANDBANK, o al seu departament de qualitat, o a través de les seves oficines, la seva pàgina web o la adreça indicada a continuació.

dept.qualitat@andbank.com

ANDBANK disposarà de 15 dies hàbils per tal de procedir a l'anàlisi i resolució de la queixa o reclamació podent ampliar-se el termini comunicant-ho al Titular i justificant-ho per la complexitat o recerca del cas concret.

El Titular també podrà presentar la seva queixa, un cop presentada i havent obtingut resposta d'ANDBANK, davant l'autoritat competent (AFA) a la adreça indicada a continuació o davant l'oficina del consumidor.

No obstant això, el Titular també podrà optar per la resolució alternativa de litigis, tal i com preveu la Llei 8/2013 i la normativa de protecció als consumidors i usuaris.

Annex I: Comptes globals (òmnibus)

Els comptes globals o òmnibus són comptes on s'inclouen totes les accions i actius de diferents clients i on es registren les operacions d'aquests, sent aquestes instruccions fetes de forma individual i anònima, si bé la titularitat de dit compte recau en un tercer (diferent del Titular).

És pràctica habitual, per la operativa en mercats estrangers, i en la custòdia dels valors, mantenir els instruments financers del Titular en comptes globals. Aquests comptes son oberts a nom d'ANDBANK o dels seus depositaris i estan separades del compte propi d'ANDBANK.

ANDBANK portarà els registres necessaris per conèixer en tot moment, i sense demora, les operacions que corresponguin a cada Titular i l'estat dels valors dipositats, per tal de poder informar al Titular i atribuir a cada un d'ells possibles guanys o pèrdues patrimonials

El Titular és conscient de que si s'utilitzen comptes globals es poden produir manques temporals de disponibilitat, deteriorament dels valors i fins i tot pèrdues dels instruments financers i valors d'aquest, o dels drets derivats d'ells com a conseqüència dels següents riscos:

-Riscos legals: com a riscos legals es consideren:

Els riscos relacionats amb la identificació de la legislació aplicable als drets del titular final (el Titular) per causa del sistema de custòdia indirecta, és a dir, la difícil identificació de la llei que regeix la posició jurídica com a conseqüència de la cadena d'anotacions que traspasa una pluralitat d'ordenaments jurídics des del país de l'emissor fins al país de l'inversor final (Titular).

El risc substancial que sorgeixi una vegada identificada la legislació aplicable pot comportar que aquesta no proporcioni una protecció dels interessos del Titular equivalent a la que obtindria a Andorra.

Riscos d'insolvència del propietari o depositari del compte global, que podrà donar lloc a limitacions i obligar a l'usuari final (Titular) a exercir el seu dret de separació o exigir el seu reconeixement com a propietaris dels valors.

Com un dels possibles últims riscos legals hi ha la possibilitat que l'intermediari en la cadena de custòdia dels diversos comptes globals cometi un frau o una malversació de fons, el que donaria lloc a la pèrdua parcial o total dels instruments financers registrats en aquests comptes.

-Riscos operatius: Són aquells riscos derivats de l'existència de diferents intermediaris a la cadena de custòdia, el que pot comportar problemes de comunicació entre ells que afectin als drets associats als instruments financers de l'últim titular del compte (el Titular).

-Riscos de custòdia: En els sistemes de custòdia a través de comptes globals, els riscos en la part final o superior de la cadena de custòdia afecten a la part inicial o inferior de la cadena, en la mesura que no existeix una inscripció directa de l'últim beneficiari (Titular) als registres de l'emissor i/o en el corresponent dipositari central dels valors, responsable dels registres comptables. L'acreditació de la titularitat real depèn de que els intermediaris corresponents posseeixin o puguin accedir a un número suficient de valors per cobrir el compte, és a dir, que tota la cadena de custòdia estigui correctament equilibrada i conciliada en relació amb tots els intermediaris.

-Riscos d'intermediació: en general, els sistemes de custòdia que utilitzen els comptes globals poden restringir la relació entre l'emissor i l'inversor final (el Titular), el que pot afectar a la seva legitimitat a l'hora d'exercir els drets econòmics i de vot associats als instruments financers.

ANDBANK compta amb els controls necessaris per tal de mitigar raonablement tots aquests riscos.

Annex II: Informació sobre el Fagadi als dipositants

Informació bàsica sobre la protecció del dipòsit

Els dipòsits a ANDORRA BANC AGRÍCOL REIG, SA (en endavant ANDBANK) estan protegits pel:	Fons Andorrà de Garantia de Dipòsits (Fagadi)
Límit de la protecció:	100.000 euros per dipositant i per entitat bancària (1)
Si teniu més dipòsits en la mateixa entitat bancària:	Tots els vostres dipòsits en la mateixa entitat bancària són sumats i el total està subjecte al límit dels 100.000 euros (1)
Si teniu un compte conjunt amb altres persones:	El límit de 100.000 euros s'aplica a cada dipositant per separat (2)
Si teniu deutes en la mateixa entitat bancària:	<p>Els deutes del dipositant envers l'entitat bancària no es tenen en compte per calcular l'import reemborsable tret que la data d'exigibilitat d'aquests deutes sigui anterior o igual a les dates de referència per al càlcul de l'import reemborsable previstes en la legislació vigent i les disposicions legals i contractuals per les quals es regeixi el contracte entre l'entitat bancària i el dipositant així ho prevegin.</p> <p>En tot cas, les entitats bancàries informen degudament els dipositants, abans de la celebració del contracte, de les circumstàncies en què es tindran en compte o no els seus deutes envers l'entitat per calcular l'import garantit d'acord amb el que estableix el paràgraf anterior.</p>
Període de reemborsament en cas d'insolvència de l'entitat bancària:	15 dies hàbils (3)
Moneda en què s'efectua el reemborsament:	Euro
Contacte:	fagadi@afa.ad c/ Bonaventura Armengol, 10 Edifici Montclar, bloque 2, 4a planta AD500 Andorra la Vella +376 808898
Més informació:	www.afa.ad/fagadi

Annex III: Informació sobre el SAGI als inversors

Informació bàsica sobre la protecció d'inversions

Les inversions a ANDORRA BANC AGRÍCOL REIG, SA (en endavant ANDBANK estan protegits pel:	Sistema andorrà de garantia d'inversions (SAGI)
Límit de la protecció:	100.000 euros per inversor i per entitat bancària o financera d'inversió (1)
Si sou titular de més inversions en la mateixa entitat:	Totes les vostres inversions en la mateixa entitat s'agreguen i el total està subjecte al límit dels 100.000 euros (1)
Si sou titular conjunt amb altres persones:	El límit de 100.000 euros s'aplica a cada titular d'inversions per separat (2)
Període de reemborsament en cas d'insolvència de l'entitat:	3 mesos (3)
Moneda en què s'efectua el reemborsament:	Euro
Contacte:	sagi@afa.ad C/ Bonaventura Armengol, 10 Edifici Montclar, bloque 2, 4a planta AD500 Andorra la Vella +376 808898
Més informació:	www.afa.ad/sagi

Informació addicional

(1) Si no es pogués disposar de les inversions degut al fet que una entitat no estigui en condicions de complir les seves obligacions, el SAGI reemborsarà als titulars de les inversions. El reemborsament ascendeix, com a màxim, a 100.000 euros per entitat. Això significa que se sumen totes les inversions dipositades, administrades o en custòdia a la mateixa entitat per determinar el nivell de cobertura. Sempre fins al límit màxim de cobertura global del SAGI establert a l'article 20.2 de la Llei 20/2018, del 13 de setembre, reguladora del Fons Andorrà de Garantia de Dipòsits i del Sistema andorrà de garantia d'inversions. Si, per exemple, un inversor és titular d'accions en dipòsit o custòdia per valor de 90.000 euros i titular de deute públic en dipòsit o custòdia per 20.000 euros, únicament li seran reemborsats 100.000 euros.

Aquest mètode també s'utilitzarà si una entitat opera amb diverses denominacions comercials. Això significa que totes les inversions en dipòsit o custòdia en una entitat que opera amb una o més denominacions comercials estan garantides per un total de 100.000 euros.

(2) En el cas de titularitats conjuntes d'inversions, el límit de 100.000 euros s'aplicarà a cada inversor.

(3) El sistema de garantia responsable és el Sistema andorrà de garantia d'inversions (SAGI). Us reemborsarà les vostres inversions (fins a un màxim de 100.000 euros), a tot tardar, en un termini de tres mesos a partir d'haver determinat la idoneïtat i l'import de la posició de l'inversor.

Si en aquest termini no se us ha reemborsat la inversió, heu de contactar amb el SAGI, ja que el temps durant el qual pot reclamar-se el reemborsament pot ser limitat. Per a més informació, visiteu www.afa.ad/sagi

Altres informacions importants

En general, tots els inversors minoristes i les empreses estan coberts pel SAGI. Les excepcions aplicables a certes inversions poden consultar-se a la web del SAGI. La vostra entitat us informará també, si així ho sol·liciteu, si determinats productes estan coberts o no. Si les inversions estan cobertes, l'entitat us ho confirmarà també en els extractes de compte.

Condicions generals específiques relatives a productes i serveis financers

Aquestes condicions generals específiques aplicables als productes i serveis financers s'integren als contractes de cada producte o servei que el Titular del contracte de compte sol·liciti a ANDBANK, de manera que constitueixen respectivament un contracte marc de productes i serveis financers.

Andbank

ANDBANK és una entitat bancària autoritzada per l'AFA per a la prestació de serveis d'inversió i/o auxiliars, sota la denominació legal d'Andorra Banc Agricol Reig, S.A., amb domicili al Carrer Manuel Cerqueda i Escaler 4-6, Escaldes-Engordany, AD700, Principado de Andorra. Registrada al registre de societats amb el número 5008 i al registre d'entitats de la Autoritat Financer Andorrana (AFA) sota el nombre EB 01/95. El seu Número de registre tributari es el A-700158-F.

Autoritat Financera Andorrana (AFA)

Adreça: C/ Bonaventura Armengol, 10 Ed. Montclar, bloc 2, 4a planta

AD500 Andorra la Vella (Principat d'Andorra)

Telèfons: (+376) 808 898, (+376) 865 977 | Fax: (+376) 865 977 | Web: www.afa.ad

Serveis d'inversió i auxiliars

ANDBANK posarà a disposició dels clients als quals presti els serveis d'inversió la informació que per imperatiu legal procedeixi lliurar en suport durador i amb la periodicitat i contingut que la normativa estableixi al respecte, en funció del tipus de servei contractat. L'abast d'aquesta obligació es determinarà en cada contracte específic de prestació del servei de què es tracti.

Prestació de serveis d'inversió i auxiliars d'Andbank

ANDBANK està autoritzat a dur a terme una sèrie de serveis d'inversió i auxiliars entre el que es troben el que són objectes d'aquestes condicions generals específiques, com són:

Serveis d'inversió:

- Gestió discrecional i individualitzada de carteres d'inversió d'acord amb els mandats conferits pels clients.

Serveis auxiliars:

- Custòdia i administració per compte de clients dels instruments financers.
- Concessió de crèdits o préstecs a un inversor per permetre-li la realització d'una operació en un o diversos instruments financers, quan l'Entitat participi en l'operació.
- Serveis de canvi de divises quan estiguin relacionats amb la prestació de serveis d'inversió.

Principis generals que seran d'aplicació a la prestació de serveis d'inversió

Coneixement del client i obtenció d'informació

ANDBANK ha d'obtenir diferents nivells d'informació sobre el client amb caràcter previ a la prestació dels serveis d'inversió i/o auxiliars.

L'obtenció d'aquesta informació permetrà disposar d'un coneixement apropiat del client per adaptar l'oferta d'instruments financers i serveis d'inversió i/o auxiliars a les seves característiques concretes i necessitats.

Principis generals de conducta en la relació amb el client

En la prestació de serveis d'inversió tots els empleats d'ANDBANK actuaran amb honestedat, imparcialitat i professionalitat, en el millor interès dels seus clients, segons els principis recollits en el Codi de Conducta.

Detall de la informació pre-contractual a facilitar als clients

ANDBANK proporcionarà al client amb caràcter previ a la prestació d'un servei d'inversió i/o auxiliar, la informació pre-contractual exigida per la normativa aplicable.

Es facilitarà, d'una banda, informació contractual i per l'altra, la informació pre-contractual específica, en el moment previ de la contractació o prestació del servei.

Classificació dels instruments financers

Els instruments financers sobre els quals ANDBANK pot prestar els anteriors serveis d'inversió i/o auxiliars són tots aquells així definits en la normativa reguladora, sobre els quals l'Entitat estigui autoritzada.

ANDBANK classifica els productes financers d'acord amb l'establert per la regulació, és a dir, tenint en compte:

- Complexitat.
- Risc.

Instruments complexos i no complexos

ANDBANK classifica els instruments financers sobre els quals presta serveis d'inversió i/o auxiliars diferenciant entre instruments financers complexos i no complexos seguint els requisits establerts en la legislació vigent.

A continuació, es presenta una llista no exhaustiva dels productes complexos i no complexos, tot i que atenent a determinades situacions que s'estableixen en l'art 36. quarter de la Llei 8/2013, del 9 de maig, sobre els requisits organitzatius i les condicions de funcionament de les entitats operatives del sistema financer, la protecció de l'inversor, l'abús de mercats i els acords de garantia financera (Llei 8/2013), la categoria dels mateixos es pot veure afectada i un producte complex pot passar a no complex i a l'inrevés.

Tipus de producte	Producte no complex	Producte complex
Renda variable	Accions admeses a cotització en mercats regulats i els drets de subscripció sobre les mateixes.	Accions no admeses a cotització en mercats organitzats i els drets de subscripció de les mateixes. Accions convertibles i els drets de subscripció de les mateixes. Accions privilegiades convertibles o amb dret d'amortització anticipada i els drets de subscripció de les mateixes. Participacions preferents
Renda Fixa	Instruments del mercat monetari que no incorporen derivat implícit (lletres del tresor, certificats de dipòsits, pagarés d'empreses, etc.) Bons del tresor Bons que no incorporen derivats implícit (bons i obligacions corporatives; cèdules, bons i participacions hipotecàries)	Instruments del mercat monetari que incorporen derivat implícit (Credit Linked Notes, estructurats, bons i obligacions convertibles, etc.) Bons que incorporen derivat implícit (bons i obligacions corporatives; cèdules, bons i participacions hipotecàries)

Tipus de producte	Producte no complex	Producte complex
OICs	Participacions o accions en OICs (FI y SICAVs) UCITS	Participacions o accions en OICs (FI i SICAVs) no UCITS OIC d'Inversió Lliure (Hedge Funds) OIC Immobiliaris OIC Private Equity OIC Capital Risc
Altres instruments financers	Dipòsits estructurats que no incorporen un derivat implícit	Contractes d'opcions, futurs, permutes, acords de tipus d'interès a termini i altres contractes d'instruments financers derivats Contractes financers per diferències Valors que donin drets a adquirir o vendre altres instruments financers (warrants, covered warrants) Dipòsits estructurats que incorporin un derivat implícit
ETFs	ETFs UCITS	ETFs no UCITS

Classificació dels instruments financers en funció del seu risc

ANDBANK procedirà a classificar els instruments financers sobre els quals presti serveis d'inversió i auxiliars als seus clients en funció del seu risc, aquesta classificació serà necessària per poder assignar productes a clients als quals es presti el servei de gestió discrecional de carteres, en funció del perfil obtingut del test d'idoneïtat.

El Titular que contracti els serveis de gestió discrecional de carteres haurà de completar el test d'idoneïtat, a fi d'obtenir un perfil en funció del qual es realitzaran la prestació de servei de gestió de cartera.

Avaluació sobre l'adequació

ANDBANK, amb anterioritat a la prestació dels serveis d'inversió diferents als serveis de gestió discrecional de carteres i assessorament en matèria d'inversió, ha de determinar si el Titular té els coneixements i experiència necessaris per comprendre els riscos inherents al producte o el servei d'inversió ofert o demandat.

En el cas que el Titular hagi estat classificat com a client professional o contrapart elegible, ANDBANK podrà assumir que té l'experiència i coneixements necessaris per comprendre els riscos inherents a aquests serveis d'inversió i productes concrets, i no tindrà l'obligació d'avaluar l'adequació.

Per tant, ANDBANK haurà de sol·licitar als clients minoristes realitzar el test d'adequació amb anterioritat a la prestació dels serveis d'inversió. El resultat del test d'adequació determinarà si el Titular té els coneixements i experiència suficients per entendre que l'instrument financer és adequat per a ell.

- Si el resultat del test d'adequació és "adequat", es considerarà l'instrument financer com adequat.
- Si el resultat del test d'adequació és "no adequat" i malgrat això el Titular insisteix en la seva contractació, aquest podria realitzar l'operació, per compte propi i assumint els riscos derivats de l'operació, prèvia advertència d'ANDBANK sobre la manca d'adequació.

La vigència del test d'adequació serà triennial, és a dir, tres anys, a comptar des del moment en què ANDBANK rebi aquest test realitzat pel Titular, havent de formalitzar de nou als tres anys, o abans en cas d'haver hagut alguna modificació.

ANDBANK tindrà dret a confiar en la informació proporcionada pel Titular per a dur a terme l'avaluació de l'adequació, excepte en aquells supòsits en què ANDBANK sàpiga que la informació proporcionada pel Titular és manifestament falsa, o bé és inexacta o està incompleta.

Titularitats

A efectes del test d'adequació, es tindrà en consideració els coneixements i experiència de l'ordenant, amb independència que es refereixi a diversos co-titulars o autoritzats amb facultats mancomunades o solidàries.

Avaluació de la idoneïtat

Amb anterioritat a la prestació dels serveis de gestió discrecional de carteres, ANDBANK realitzarà a tots els seus clients el test d'idoneïtat, quins objectius seran els següents:

- Assegurar que els serveis s'adeqüen als objectius d'inversió del Titular, els seus coneixements i experiència inversora i la seva situació/capacitat financera per fer front a la inversió.
- Classificar als clients en funció d'un dels perfils globals de riscos vigents en cada moment en l'Entitat.

Els àmbits que s'analitzen en aquesta avaluació, la informació de la qual s'obté mitjançant la realització del test d'idoneïtat, són:

- Els coneixements i experiència inversora del Titular seleccionat. La finalitat d'aquesta informació és garantir que el/s Titular/s pugui/n comprendre els riscos que implica l'operació i identificar els productes susceptibles de recomanació o prestació de servei de gestió de carteres en funció de la seva complexitat.
- La situació financera del/s Titular/s. La finalitat d'aquesta informació és garantir que el/s Titular/spugui/n, des del punt de vista financer, assumir els riscos i suportar les pèrdues generades per la seva inversió. Inclourà informació sobre la font i nivell dels seus ingressos periòdics, els seus actius, passius així com compromisos financers periòdics. Permetrà identificar els productes que es puguin recomanar o incloure en la cartera en el cas de gestió de carteres en funció de la liquiditat i risc que traslladen.
- Els objectius d'inversió del/s Titular/s. La finalitat d'aquesta informació és garantir que la inversió respongui als objectius d'inversió del/s Titular/s. Inclou informació sobre l'horitzó temporal desitjat per a la inversió, les seves preferències en relació amb l'assumpció de riscos, el seu perfil de riscos i les finalitats de la inversió.

Quan ANDBANK ofereixi un paquet de serveis o productes combinats, ha d'avaluar la idoneïtat del paquet complet. En el cas de clients professionals, ANDBANK no haurà d'obtenir informació sobre els coneixements i experiència del Titular en relació amb els productes, operacions i serveis per als quals ha obtingut la classificació de client professional.

Com a resultat de la informació obtinguda dels àmbits anteriors, ANDBANK obtindrà un perfil inversor del/s Titular/s, de major a menor risc. La vigència del test d'idoneïtat serà triennal, és a dir tres anys, a comptar des del moment en què l'Entitat rebí aquest test realitzat pel Titular, havent de formalitzar de nou al cap de tres anys, o abans en cas d'haver hagut alguna modificació.

Quan ANDBANK no obtingui la informació assenyalada en el present apartat, no podrà dur a terme l'avaluació de la idoneïtat pel que no podrà gestionar la seva cartera. Addicionalment, s'assumirà que la informació facilitada pel/s Titular/s en el test d'idoneïtat és fiable i per tant, podrà ser utilitzada per conèixer les necessitats del/s Titular/s, llevat que hi hagi indicis clars que la informació proporcionada és falsa, inexacta o incompleta.

El test d'idoneïtat podrà tenir perfils de risc diferents. Un Titular pot presentar, respecte a diferents parts del seu patrimoni, necessitats amb perfils de risc diferents. Per això subscriurà la part relativa a la finalitat inversora del test d'idoneïtat tantes vegades com a objectius concrets persegueixi.

Titularitats

En el supòsit de designació per una persona física d'un apoderat / autoritzat, s'estima raonable que el test d'idoneïtat s'apliqui considerant els coneixements i experiència de/dels apoderat/s- autoritzat/s respecte del producte o servei concret i la situació financera i objectius d'inversió del poderdant.

A efectes del test d'adequació, es tindrà en consideració els coneixements i experiència de l'ordenant, amb independència que es refereixi a diversos co-titulars o autoritzats amb facultats mancomunades o solidàries. Establert tot això, s'estableix la potestat que els co-titulars, si s'escau, designin a un altre co-titular o autoritzat diferent de l'ordenant a aquests efectes, posant aquesta circumstància en coneixement d'ANDBANK de forma fefaent amb caràcter previ.

Classificació de clients

Amb anterioritat a la prestació de serveis d'inversió i/o auxiliars, ANDBANK classificarà als seus clients, segons el que estableix la normativa vigent, en minoristes, professionals i contraparts elegibles.

- Clients minoristes:

Tindran la consideració de clients minoristes tots aquells que no siguin classificats com a clients professionals. Tots els clients inicialment, per defecte, seran classificats com a clients minoristes.

- Clients professionals:

Tindran la consideració de clients professionals aquells els quals es presumeixi l'experiència, coneixements i qualificació necessaris per prendre les seves pròpies decisions d'inversió i per valorar correctament els riscos inherents a aquestes decisions. Solen ser inversors institucionals, grans empreses i persones físiques que, previ compliment d'una sèrie de requisits, sol·liciten el canvi de categoria de minorista a professional.

No obstant això, l'admissió de la sol·licitud de renúncia quedarà condicionada al fet que l'entitat efectui l'adequada avaluació de la competència, experiència i coneixements del client, que garanteixi, que en vista a la naturalesa de les operacions o serveis que sol·liciti, és capaç de prendre les seves pròpies decisions d'inversió i comprèn els seus riscos.

En dur a terme l'esmentada avaluació, l'Entitat comprovarà que es compleixen almenys dos dels següents requisits:

- que el client hagi realitzat operacions de volum significatiu en el mercat de valors, amb una freqüència mitjana de deu per trimestre, com a mínim, durant els quatre trimestres anteriors;
- que el valor de l'efectiu i valors dipositats sigui superior a 500.000 euros;
- que el client ocupi, o hagi ocupat, durant almenys un any, un càrrec professional en el sector financer que requereixi coneixements sobre les operacions o serveis previstos.

- Contraparts elegibles:

Les entitats descrites com a clients professionals, sense perjudici del dret d'aquestes entitats a sol·licitar, de forma general o bé per cada operació, el tracte com a clients professionals; en aquest últim cas, l'entitat queda subjecta al compliment de les obligacions d'informació establertes en la normativa i pot tractar aquestes entitats i operadors com a clients professionals, sense perjudici del dret d'aquestes entitats a sol·licitar el tracte com a clients minoristes. També tenen aquesta consideració les entitats de tercers països equivalents.

Així mateix, si el client ho demana, també es considerarà contrapart elegible qualsevol persona jurídica que tingui la consideració de client professional d'acord amb l'article 32 del text refós de la llei 8/2013. En aquest cas només podrà ser reconeguda com a contrapart elegible pel que fa als serveis o operacions per als quals pugui ser tractat com a client professional i sempre que s'obtingui la confirmació expressa del client que accedeix a ser tractat com a contrapart elegible de forma general o per operació. S'entenen incloses les empreses de tercers països que estiguin subjectes a requisits i condicions equivalents.

Els clients persones físiques no es poden considerar contraparts elegibles.

Procediment per la classificació de clients

Amb caràcter general, tots els clients d'ANDBANK seran classificats per defecte com a clients minoristes i així serà informat en el llibre d'obertura del compte, sent la categoria minorista la que major protecció atorga al client.

El Titular té dret a sol·licitar una classificació diferent sempre que es compleixin les condicions pel canvi d'acord amb la política de classificació de clients establerta per ANDBANK en cada moment i de les limitacions (especialment en matèria de protecció de l'inversor) que d'aquest canvi puguin derivar.

Qualsevol sol·licitud del Titular per la modificació de la seva classificació, s'haurà de fer per escrit d'acord amb el format normalitzat que ANDBANK estableixi a aquest efecte, en el qual haurà de constar la signatura del client i la data a partir de la qual tindrà efectes la nova consideració (per tots els canals de comunicació admesos per ANDBANK). El Titular haurà d'informar ANDBANK de qualsevol canvi en la seva situació que pugui suposar una modificació en la seva classificació inicial o posterior. ANDBANK es reserva el dret a realitzar qualsevol canvi de classificació del Titular d'acord amb les condicions establertes en la seva política de classificació de clients i el que estableix la normativa vigent.

Actualització de la classificació de clients

Periòdicament, ANDBANK comprovarà que els clients classificats com a clients professionals o contraparts elegibles, continuen complint amb els requisits necessaris per estar classificats en aquestes categories. ANDBANK en el seu procediment d'actualització de la classificació, distingirà entre clients professionals que provinguin d'un canvi de categoria, de la resta de clients professionals i contraparts elegibles.

Prestació de serveis financers

Gestió Discrecional de Carteres:

S'entén que l'Entitat presta aquest servei quan l'uneix una relació contractual amb el Titular en la qual s'estableix que aquest últim delega la gestió de la cartera a ANDBANK, de manera que les instruccions sobre la cartera les donarà ANDBANK, o qui aquesta designi, si escau a aquest efecte, ateses a les condicions recollides en el contracte. La prestació del servei de gestió discrecional exigeix disposar d'un test d'idoneïtat en vigor, per tal de donar compliment a la normativa d'aplicació. En conseqüència, a ANDBANK no s'admeten contractes de carteres de gestió discrecional sense test d'idoneïtat. D'aquesta manera, la gestió es realitzarà d'acord amb el mandat amb les facultats que es detallin a les condicions particulars de dit servei- tots els títols, dipòsits d'efectiu i havers en general, que tingui o pugui tenir en el futur al seu compte, inclosos els rendiments generats per la gestió.

ANDBANK exposarà al Titular les característiques de l'estratègia i la política d'inversió que s'adeqüin al seu perfil inversor. Abans de a contractació se li comunicaran els principals riscos als que eventualment poden estar sotmeses les carteres gestionades.

L'acceptació per ANDBANK del mandat no implicarà l'assumpció de cap responsabilitat front el Titular per actes o omissions efectuades en l'execució del mateix, conforme als límits que s'estableixin. ANDBANK no tindrà cap responsabilitat derivada dels resultats econòmics de la gestió i administració del patrimoni del Titular.

ANDBANK prendrà les mesures d'organització adequades per a preveure els conflictes d'interès i vetllar per a què el Titular no es vegi perjudicat pels mateixos.

ANDBANK realitzarà una selecció dels millors centres d'execució d'ordres o intermediaris per a garantir la millor execució de les transaccions, complint així amb el deure d'actuar en defensa del millor interès del Titular.

ANDBANK comunicarà qualsevol depreciació del 10% o superior de la valoració global del patrimoni gestionat (valorat al inici de cada període d'informació), sempre al final del dia hàbil en que és superi el referit llindar.

ANDBANK comunicarà -com a mínim- trimestralment al TITULAR la següent informació:

- a) Composició detallada de la cartera amb la valoració corresponent, percentatge de diversificació i informació que permeti la seva comparació amb la situació de la cartera en el moment en què es realitzà l'última comunicació i a l'inici de la gestió;
- b) Variacions en la composició d'actius de la cartera durant el període (actius líquids, renda fixa, renda variable, etc.), així com el detall d'instruments financers comprats i venuts;

- c) Rendibilitats del darrer període, dels darrers 12 mesos i des de l'inici de la gestió, si procedeix, que hauran de seguir els criteris establerts a la normativa vigent;
- d) Identificació expressa, en cas necessari, sobre inversions en institucions d'inversió col·lectiva comercialitzades mitjançant entitats del grup;
- e) Despeses associades al patrimoni financer gestionat, incloent el desglossament dels despeses associades a les inversions detallades a la lletra anterior, quan fos necessari.

Altres serveis

Administració i Custòdia

Per la present s'estableixen les condicions reguladores dels serveis d'intermediació d'ordres i operacions de valors.

ANDBANK procedirà a anotar en compte els valors o instruments financers que siguin propietat dels Titulars i respecte els que aquest hagi encomanat a ANDBANK la seva custòdia i administració

Al compte s'anotaran tant les posicions i ròssecs de valors, propietat del Titular amb anterioritat a la signatura del present contracte, o que hagi traspassat des d'altres entitats amb posterioritat, com la posició dels valors que el Titular hagi ordenat a ANDBANK la seva intermediació, execució o liquidació i la seva posterior custòdia o anotació al compte.

També poden estar anotades en dit compte les posicions i ròssecs dels valors de les operacions realitzades pel Titular amb intermediació d'ANDBANK, i que puguin estar dipositats en terceres entitats directament a nom del Titular o amb comptes omnibus a nom d'ANDBANK. També poden estar anotades en compte, les posicions del Titular en institucions d'inversió col·lectiva andorrana, si bé aquestes posicions són únicament merament informatives.

ANDBANK no està obligat a rebre aquells valors respectes els que tingués alguna notificació de defecte o gravamen sobre els mateixos, o que es consideri que el valor és fals o fraudulent o existeix alguna restricció a la lliure transmissibilitat del mateix en algun mercat.

Les ordres emeses pel Titular referides als valors objectes de custòdia i relatives als serveis d'inversió hauran de ser clares i precises. En el cas que el Titular vulgui anul·lar alguna ordre, ANDBANK actuarà amb la màxima diligència deguda, però pot ser necessària la intervenció de terceres parts, i el Titular haurà d'assumir les despeses que puguin ocasionar.

ANDBANK pot condicionar l'execució de qualsevol ordre, en qualsevol moment, a la recepció o tramitació per part del Titular de documentació justificativa, o necessàries pel compliment del present contracte. ANDBANK també es pot negar a seguir les ordres emeses pel Titular quan aquestes puguin comportar un incompliment o violació de la normativa vigent en cada moment al Principat d'Andorra.

ANDBANK carregarà, les tarifes d'aplicació en cada moment, tota comissió per la compra i/o venda de valors (de renda fixa o variable, de cupons i de qualsevol altre actiu financer); per la custòdia dels títols dipositats; per la cancel·lació de dipòsits i la transferència de valors; pel cobrament de dividends o interessos sobre els valors dipositats, per ampliacions de capital, bescanvis, conversions, adjudicacions, liquidacions, intermediacions i altres operacions de la mateixa naturalesa; pels títols amortitzats, els retorns de capital i altres reembossaments; per la compra i la venda de metalls preciosos i per la tramesa física dels metalls; i per l'anul·lació o la modificació de les ordres donades. Així mateix, ANDBANK repercutirà al Titular totes les despeses de tercers que intervinguin en les operacions abans esmentades, com ara les despeses de corresponsals, fedataris públics, impostos, etc.

ANDBANK podrà retenir els havers existents quan el Titular presenti un deute en l'entitat, i no s'hagi arribat a un acord per tal de compensar-lo, o bé per ordre d'una autoritat judicial, administrativa o saig.

La custòdia i administració de valors es realitzarà a ANDBANK, malgrat això s'informa al Titular, qui ho autoritza a expressament, que ANDBANK pugui sots-contractar i encomanar a terceres entitats, legalment habilitades dur-ho a terme, la custòdia i administració dels instruments financers o valors quan sigui més convenient per una millor eficiència, sent a nom del Titular els comptes individualitzats i qui respondrà de dits dipòsits serà ANDBANK.

ANDBANK realitzarà la designació i revisió periòdica de les entitats dipositants dels valors amb la deguda atenció, revisió i diligència deguda, assegurant-se que són entitats d'una sòlida reputació en experiència i prestigi.

El Titular autoritza expressament per utilitzar comptes òmnibus, quan sigui necessària, tant per una disminució de costos, com per la pràctica habitual de mercat, en l'execució d'ordres. En dits comptes les posicions del Titular quedaran registrats globalment amb altres clients, sent el titular del compte ANDBANK (no a efectes reals), tenint en compte que existirà una separació absoluta dels propis comptes on el beneficiari final sigui ANDBANK, i on ANDBANK tindrà plenament registrats internament, i identificats comptablement, les posicions reals de cada un dels Titulars que formen dit compte global.

S'informa al Titular de les possibles restriccions temporals de disponibilitats, deteriorament dels valors, o fins i tot pèrdua dels dipòsits d'instruments financers i dels drets derivats dels mateixos o dels dipòsits d'efectiu, constituïts pels Titulars, com a conseqüència dels riscos legals, sense que això sigui imputable a ANDBANK.

Les transaccions a l'estranger estaran regulades per la normativa del país en qüestió, i les normatives poden variar en funció del mercat on es realitzi l'operació.

Com a conseqüència l'entrada en vigor de la Directiva Europea UE 2017/828 (SRD II o *Shareholders Rights Directive*), indirectament aplicable al Principat, els emissors dels títols poden demanar informació dels accionistes finals (Titular), i ANDBANK ha de complir amb aquesta obligació per tal de poder operar en mercats regulats.

En cas de que el Titular no respongui a les comunicacions o delegui el seu vot a favor d'ANDBANK, aquest podrà, carregar al compte del Titular les despeses que això li ocasioni. ANDBANK també podrà, en tot cas, fer-se substituir per terceres persones pel que fa a l'assistència i la votació a les juntes.

Només si el Titular dona les instruccions escrites pertinents, en el moment oportú, ANDBANK s'encarregarà d'altres tasques d'administració, com ara fer els pagaments que calguin dels títols que no es trobin totalment alliberats, el cobrament de títols hipotecaris, l'exercici del dret d'opció i l'exercici o la venda de drets de subscripció, si bé ANDBANK està autoritzada a vendre els drets de subscripció al millor preu si no ha rebut instruccions contràries del Titular dins d'un termini raonable.

En cas de que s'hagi comunicat al Titular la necessitat de prendre una decisió davant d'un esdeveniment corporatiu d'una acció cotitzada (Split, Contra-Split, OPA, Spin-off...) o de qualsevol altre producte, i en cas de no rebre cap ordre del Titular, ANDBANK podrà procedir, sense necessitat d'aquesta, ja des del dia de la constitució de qualsevol dipòsit de valors, al cobrament o a la venda més favorable dels cupons d'interessos i dels dividendes vençuts, així com al cobrament dels títols reembossables; a la vigilància de les conversions, els drets de subscripció i de les ampliacions de capital gratuïtes -de conformitat amb les comunicacions fetes directament per les entitats concernides o de conformitat amb les publicacions de què disposi ANDBANK- com també a la renovació dels fulls de cupons i a l'intercanvi dels certificats provisionals per títols definitius.

Règim d'incentius

Són incentius els honoraris, comissions i beneficis no monetaris que ANDBANK satisfà o rep de tercers relacionats amb la prestació als seus clients d'un servei d'inversió pel que fa als instruments financers que en cada moment es trobin a nivell d'aplicació de MiFID.

La recerca per part d'ANDBANK del millor interès dels seus clients i haver d'actuar de manera honesta, imparcial i professional, no es veuen compromesos per la percepció o el pagament d'un incentiu.

ANDBANK disposa d'adequats mecanismes i mesures establerts, perquè els serveis i productes oferts als clients siguin idonis i/o adequats per als mateixos.

En aquest sentit, s'informa que a conseqüència de la prestació dels serveis d'inversió i, per tal d'aconseguir un augment en la qualitat del servei prestat i actuant sempre en l'interès òptim del Titular, ANDBANK pot rebre o lliurar honoraris, comissions o beneficis no monetaris quina

existència, naturalesa i quantia (o quan la quantia no es pugui determinar, el mètode de càlcul d'aquesta quantia) o qualsevol altra informació, es troben a disposició de client.

Política de salvaguarda d'actius

ANDBANK disposa de mecanismes i mesures internes adequats i concordes amb la normativa aplicable al dipòsit d'instruments financers i valors per tal d'assegurar la deguda protecció dels actius dels clients.

En prestar el servei d'administració i custòdia d'instruments financers per compte dels seus clients, ANDBANK pot recórrer en determinats casos a la utilització de sots-custodis sempre que això sigui necessari o convenient per a la custòdia i administració eficaç dels valors que es tracti. ANDBANK exerceix en aquests casos les mateixes cauteles que exerciria si actués com a custodi directe dels instruments financers, actuant amb la competència deguda, atenció i diligència en la selecció, designació i revisió periòdica dels sots-custodis, assegurant-se, que siguin entitats de reputació sòlida en termes d'experiència i prestigi en el mercat. Aquesta possibilitat es centra fonamentalment en l'àmbit de valors estrangers.

En el cas de pèrdua o perjudici que es pogués produir pel que fa als valors i instruments financers i/o els seus rendiments a conseqüència de situacions concursals, d'insolvència o defectuós funcionament dels sots-custodis seleccionats, el Banc només serà responsable dels mateixos si no hagués actuat en la seva selecció amb la cautela esmentada.

En determinats supòsits pot ocórrer que els valors i instruments financers poden arribar a ser registrats en comptes globals ("comptes òmnibus") quan la pràctica habitual d'aquests mercats exigeixi la utilització dels esmentats comptes per a clients d'una mateixa entitat (fonamentalment a nivell de valors estrangers), d'acord amb les regles del servei, organisme o entitat que es tracti. En qualsevol cas, ANDBANK disposa en tot moment de procediments que assegurin la separació de les posicions que manté per compte propi i per compte dels seus clients, i registres interns que permeten reconèixer la titularitat dels valors del client dipositats pel seu compte en "comptes òmnibus". Andbank disposa d'una "Política de salvaguarda d'actius" que es troba disponible a: <https://www.andbank.com/andorra/ca/informacio-legal/compliment-normatiu/>

Política de millor execució i gestió d'ordres

Aquesta Política té com a objectiu definir els procediments d'ANDBANK per dur a terme l'execució de les ordres, que li permetin obtenir el millor resultat possible per a les operacions dels seus clients; així com definir els procediments i sistemes de gestió i assignació de les ordres que permetin la seva ràpida i correcta execució i posterior assignació.

En concret la Política:

- Defineix els criteris d'ANDBANK per seleccionar els intermediaris que executaran les ordres i especifica les mesures i procediments que s'han de seguir per a la seva adequada selecció, dins de la prestació de servei de recepció i transmissió d'ordres de clients en relació amb un o més instruments financers i de gestió discrecional de carteres.
- Defineix els principis generals d'ANDBANK per gestionar les ordres rebudes dels clients i el procés de presa de decisions i execució de les esmentades ordres, dins de la prestació dels serveis de gestió discrecional i individualitzada de carteres d'inversió, i el servei d'execució d'ordres per compte de clients.

La millor execució vindrà determinada en funció de la importància relativa dels factors establerta en la Política de Millor Execució, i que dependrà de les característiques del tipus de client, de l'ordre a executar, del tipus d'instrument financer i del mercat en el qual aquest sigui negociable. S'adjunta com Annex a aquest document el detall dels centres d'execució utilitzats per l'Entitat per a cada tipus d'actiu financer.

En determinades ocasions, poden existir situacions en què s'acumulin ordres, i tot i que l'entitat compta amb els sistemes necessaris per no perjudicar el Titular en l'assignació d'ordres, existeix el risc que en algun cas es perjudiqui un client a l'assignació realitzada.

La present Política es troba disponible a: <https://www.andbank.com/andorra/ca/informacio-legal/compliment-normatiu/>

Condicions generals específiques aplicables als serveis de pagament

D'acord amb la normativa aplicable de mitjans de pagament, Llei 8/2018, del 17 de maig, dels serveis de pagament i el diner electrònic, modificada per la Llei 27/2018, del 25 d'octubre (Llei de Pagaments), i a les normes de compensació establertes per a la zona única de pagaments per a l'euro (SEPA), s'informa al Titular dels termes i condicions que regulen aquesta matèria abans de quedar obligat. Aquestes condicions generals de serveis de pagament únicament són d'aplicació quan es realitzin operacions de pagament a través dels esquemes SEPA (Single European Payments Area), El Titular és coneixedor que Andorra Banc Agrícola Reig, SA (ANDBANK o l'Entitat) posa a la seva disposició diferents esquemes (sistemes) per realitzar els pagaments i que aquestes condicions específiques només regiran els esquemes SEPA.

Les presents condicions generals específiques aplicables als serveis de pagament s'integren als contractes de productes i serveis subscrits amb ANDBANK i formaran part dels mateixos, constituint alhora i respectivament un contracte marc de serveis de pagament als efectes previstos a la Llei de Pagaments. Tot l'anterior amb el propòsit de regular l'execució d'operacions de pagament futures individuals i successives que els Titulars (encara que només sigui un, i incloent sota dita denominació als sol·licitants pel cas dels contractes de targetes) realitzant a través d'ANDBANK (proveïdor de serveis de pagament).

1. Àmbit d'aplicació

Aquestes condicions tenen per objecte regular les operacions de serveis de pagament, que permeten la retirada i el dipòsit d'efectiu d'un compte de pagament, l'execució d'operacions de pagament (a través de transferències, domiciliacions, targeta de pagament o dispositiu similar), ja sigui des del compte o a través d'una línia oberta de crèdit, l'emissió i adquisició d'instruments de pagament (a excepció de xecs i efectes), enviament de diners, serveis d'iniciació de pagaments, serveis d'informació sobre compte, i qualsevol altre que estigui determinat a la normativa de serveis de pagament i de diner electrònic vigent en cada moment al Principat d'Andorra, i que es realitzi dins l'espai SEPA.

2. Serveis i operacions de pagament

A continuació s'indiquen els serveis i operacions de pagament que el Titular podrà executar amb l'Entitat:

- L'execució de transferències, incloses les ordres permanents.
- La domiciliació de rebuts o deutes domiciliats (recurrents o no).
- L'enviament de diners.
- El servei de Bizum (enviament i recepció de transferències immediates), segons es regula en el document de Termes i Condicions específics aplicables a dit servei
- Banca electrònica: l'execució d'operacions de pagament en les quals es transmeti el consentiment dels Titulars a executar una operació de pagament mitjançant dispositius de telecomunicació, digitals o informàtics i es realitzi el pagament a través de l'operador de la xarxa o sistema de telecomunicació o informàtic, que actua únicament com a intermediari entre els Titulars i l'Entitat.
- Qualsevol altre servei que l'Entitat estigui autoritzada a prestar d'acord amb la legislació vigent i, que en cada moment es decideixi prestar.

3. Requisits per poder facilitar la correcta iniciació o execució de l'ordre

Per tal de que l'entitat pugui realitzar les ordres, el Titular haurà de donar a ANDBANK cada vegada la informació detallada a l'Annex d'aquestes condicions generals específiques. En cas que dita informació no sigui proporcionada, ANDBANK podrà cobrar una comissió al Titular, per recerca de dita informació.

El Titular ha de facilitar en tot moment, per una correcta execució l'identificador únic, "Codi IBAN" pels països que l'utilitzen. Quan una ordre s'executi d'acord amb l'identificador únic, es considerarà correctament executada. En cas que no s'hagi atorgat dit identificador únic ANDBANK no serà responsable de la no execució o la correcta execució de l'ordre.

En el cas que es doni informació addicional, únicament s'efectuarà l'ordre conforme a l'identificador únic.

Les ordres i instruccions podran realitzar-se pels diferents canals habilitats per ANDBANK en cada moment, d'acord amb la normativa vigent i respectant els requisits de formalització que requereixi ANDBANK per cada un d'ells.

3.1. Autoritzacions d'operacions: qualsevol operació s'entendrà autoritzada quan s'hagi donat el seu consentiment previ. Aquesta autorització pot donar-se o bé directament pel Titular mitjançant document signat dirigit a ANDBANK, on s'inclouin les dades necessàries, o bé per un proveïdor de serveis iniciador de pagaments o pel propi Titular abans d'executar l'ordre, o a posteriori sempre que s'hagi convingut així directament pel beneficiari,

Per ordenar transferències a les oficines d'ANDBANK el Titular haurà de transmetre el consentiment a través del formulari que li serà facilitat.

3.2. Recepció d'ordres de pagament:

El moment de recepció d'una ordre de pagament és el moment en què ANDBANK la rep. En el cas de que aquesta sigui rebuda abans de les 16:00 hores, s'entendrà rebuda per ANDBANK aquest mateix dia hàbil. En el cas que l'ordre fos rebuda amb posterioritat, o bé s'hagi emès en un dia inhàbil, aquesta ordre s'entendrà rebuda el dia hàbil següent.

Les ordres de pagament que hagin estat denegades no es consideren rebudes.

S'entén per dia hàbil, els dies d'obertura comercial d'ANDBANK, als efectes necessaris per les operacions de pagaments.

3.3. Data d'abonament: Les ordres emeses pel Titular o per un altre proveïdor de serveis de pagament, o pel mateix beneficiari seran abonades al compte del beneficiari, com a màxim, al dia següent, sempre que siguin en Euros i en l'espai SEPA.

3.4. Rebuig d'operacions:

ANDBANK es reserva la facultat de rebutjar una operació de pagament i podrà cobrar una comissió pel rebuig de l'operació, quan existeixi una prohibició o restricció de l'objecte de l'operació comercial, respecte d'alguna de les entitats destinatàries o emissores de l'operació, o respecte del país d'origen o destinació, derivada o per aplicació d'alguna norma internacional, recomanació i/o criteri de l'Administració o l'AFA, així com mesura preventiva interna en prevenció d'actes de finançament del terrorisme, de blanqueig, de delinqüència internacional, o per motius de seguretat o protecció dels drets humans.

ANDBANK podrà rebutjar, per exemple, l'execució d'una operació de pagament si:

- Existeixen indicis de frau o blanqueig de capitals.
- No es compleixen les condicions requerides per a l'execució de l'operació.
- No contenen informació suficient.
- Són errònies.
- No existeix saldo suficient per a executar-les.
- O qualsevol altra causa que ho justifiqui.

ANDBANK notificarà al Titular aquest rebuig en la forma convinguda en el present document tant aviat com sigui possible, i com a molt tard el dia hàbil següent al rebuig. En la mesura del possible, s'informarà dels motius d'aquest rebuig, així com del procediment per a rectificar els possibles errors de fet que l'hagin motivat. No obstant, en determinats casos la normativa estableix el deure de secret, i pot ser impossible realitzar la comunicació del motiu per prohibició expressa.

3.5. Retirada de consentiment o revocació d'ordres: El Titular únicament podrà retirar el seu consentiment d'una ordre sol·licitada abans que aquesta hagi estat executada. Les ordres de pagament emeses pels Titulars a ANDBANK són irrevocables des del moment de la seva recepció per ANDBANK. Quan el consentiment s'hagués donat per a una sèrie d'operacions de pagament, la seva revocació implicarà que tota futura operació de pagament que estigués coberta per aquest consentiment es considerarà no autoritzada.

Així, en cas d'una ordre iniciada per un proveïdor de serveis d'iniciació o per un beneficiari, no es pot retirar el consentiment quan s'hagi donat el consentiment a aquest proveïdor, o bé quan s'hagi donat el consentiment al beneficiari per a què s'executi l'operació.

Pel cas de domiciliacions, es pot revocar una ordre de pagament, com a molt tard el final del dia hàbil anterior al dia acordat pel càrrec.

En cas d'acord d'una data determinada per iniciar les operacions de pagament, es pot revocar el consentiment, com a molt tard el dia hàbil anterior acordat.

Un cop transcorreguts els terminis esmentats, només es podrà revocar una ordre amb consentiment d'ANDBANK i del beneficiari.

4. Termini d'execució i data valor

Aquest apartat únicament es refereix a aquelles operacions efectuades en euros, o per operacions de pagament nacionals en la moneda d'un estat de la Unió Europea que no utilitzi l'euro com a moneda pròpia, o per les operacions de pagament que només impliquen conversió de moneda entre l'euro i la moneda d'un Estat membre de la Unió Europea, quan la conversió es realitzi en aquest Estat membre, i en el cas d'operacions transfrontereres en euros.

Les operacions que no es realitzin en euros dins del Principat d'Andorra poden tenir un període més llarg al que s'establirà en els apartats següents, no superant en cap cas els 4 dies hàbils.

La data del càrrec al compte de pagament de l'ordenant no serà mai anterior al moment de càrrec de l'operació al compte de pagament.

4.1. En cas d'operacions de pagament a un compte de pagament d'un tercer: ANDBANK s'assegurarà que l'import de l'operació de pagament ordenada pel titular sigui abonada al compte del proveïdor de serveis del beneficiari, com a molt tard el dia hàbil següent al moment de la recepció de l'ordre per part d'ANDBANK, per a operacions efectuades dins la Àrea Única de Pagaments en Euros. Malgrat això, el termini pot ser prorrogat en un dia hàbil per les operacions iniciades en paper.

4.2. Efectiu ingressat en un compte de pagament: Quan el Titular ingressi efectiu en un compte de pagament obert a ANDBANK, en la divisa en què estigui denominat el seu compte, podrà disposar dels diners des del mateix moment de la recepció dels fons per part d'ANDBANK.

4.3. Quan el Titular sigui el beneficiari: ANDBANK establirà la disposició dels fons i la seva data valor en funció de:

- la data valor de l'abonament al compte serà el mateix dia hàbil en el que l'operació s'aboni a ANDBANK
- ANDBANK assegurarà al Titular que les quantitats en la data de la recepció estiguin a la disposició d'aquest últim sempre que, no hi hagi conversió de moneda o havent-hi, estigui entre l'euro i una divisa de l'espai SEPA

Malgrat lo anteriorment establert, el Titular és coneixedor que el termini comença en el moment en el que en el compte hi ha fons suficients per realitzar la operació sol·licitada.

5. Drets i obligacions

Drets i Obligacions d'ANDBANK:

ANDBANK es reserva el dret a bloquejar l'instrument de pagament en cas de sospita d'ús no autoritzat o fraudulent, en cas de haver-hi algun embargament o retenció provinent de les autoritats pertinents que impedeixin un normal ús o disposició del compte associat, i en cas de que l'instrument de pagament estigui associat a una línia de crèdit, i hi hagi un augment significatiu del risc d'impagament.

ANDBANK s'obliga a informar al Titular d'aquest bloqueig de la manera especificada en l'apartat comunicacions, llevat que dita comunicació vulneri la seguretat o sigui prohibida per la normativa. En cas d'investigacions per possibles delictes penals o de blanqueig de diners no es podrà comunicar mai, a excepció d'autorització expressa de les autoritats que hagin decretat el bloqueig.

Quan desapareguin els motius pel bloqueig, ANDBANK haurà de desbloquejar l'instrument de pagament o facilitar-ne un de nou.

ANDBANK podrà denegar l'accés a un compte de pagament a un proveïdor de serveis d'informació tercer, o a un proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments tercer, per raons objectivament justificades i degudament documentades, relacionades amb l'accés fraudulent o no autoritzat, havent d'informar, en cas de ser possible, abans de la denegació, a l'ordenant, o de no ser possible amb posterioritat. Al mateix temps haurà de garantir, en tot moment, que els mitjans pèls quals el titular ha d'efectuar les notificacions a ANDBANK estiguin disponibles.

ANDBANK ha d'impedir l'ús de l'instrument de pagament un cop el titular hagi efectuat la notificació a ANDBANK de pèrdua, robatori o apropiació indeguda d'aquest instrument.

ANDBANK adoptarà mecanismes de controls adequats per gestionar riscos operatius i de seguretat relacionats amb els serveis de pagament

ANDBANK haurà d'informar immediatament a l'AFA dels incidents detectats amb els proveïdors d'iniciació o proveïdors de serveis d'informació de pagaments.

ANDBANK es reserva el dret a no executar una ordre de pagament o a iniciar-la, però haurà de comunicar al usuari la seva negativa, i en tot el possible, els motius i els procediments per rectificar les errors que l'hagin pogut motivar, a excepció dels casos que legalment ho prohibeixi.

ANDBANK podrà cobrar una comissió per la negativa a l'execució o iniciació d'ordre quan estigui degudament justificada, i comissions per revocacions d'ordres.

ANDBANK haurà, de retornar l'import íntegre o comunicar al Titular les raons objectives que justifiquen la denegació de la domiciliació i indicar als organismes als quals es pot dirigir, en el termini de 10 dies hàbils des de la sol·licitud de reembossament del Titular per una operació iniciada per un beneficiari.

ANDBANK podrà fer valer el seu dret de reclamació, en el cas que des del compte del Titular s'hagi efectuat un cobrament, i abans de que el tercer pagador hagi denegat la operació, el Titular hagi tancat el compte.

Drets i obligacions del Titular:

El Titular haurà de:

- adoptar totes les mesures raonables per protegir els elements de seguretat personalitzats del sistema de pagaments.
- utilitzar els instruments de pagament d'acord amb les normes que regeixen cada contracte
- comunicar a ANDBANK, mitjançant els mètodes establerts a l'apartat comunicacions, la pèrdua, robatori o apropiació indeguda de l'instrument de pagament.

El Titular té dret de rectificació quan s'ha produït una execució incorrecta o una operació de pagament no autoritzada, i ho ha de comunicar a ANDBANK, en el termini de tretze mesos des de la data del càrrec.

El Titular té dret a cursar instruccions per limitar el cobrament de domiciliacions a un determinat import o a una periodicitat determinada, o a ambdós. També té dret a verificar, quan no hi hagi dret a devolució, si l'import i la periodicitat de la domiciliació transmesa és igual a l'import i la periodicitat acordada a l'ordre, abans d'efectuar el càrrec al compte; i a que es bloquegi qualsevol domiciliació al compte de pagament, o es bloquegin les

domiciliacions iniciades per un beneficiari concret o que s'autoritzi només les domiciliacions iniciades per un o diversos beneficiaris.

El Titular té dret a retornar domiciliacions carregades al seu compte, en un termini de 8 setmanes quan:

- L'autorització no especificava l'import exacte de l'operació de pagament
- L'import de l'operació de pagament superava l'import que l'ordenant podia esperar raonablement. Per justificar una devolució, no podrà al·legar motius relacionats amb el canvi de divisa quan s'hagués aplicat el tipus de canvi de referència acordat entre el Titular i ANDBANK, i en mèrits del publicat per aquesta.

No tindrà dret a aquesta devolució quan el Titular hagués donat el seu consentiment directament al Banc, i quan el Banc o el beneficiari hagués posat a disposició del Titular la informació relativa a la operació amb quatre (4) setmanes d'antelació.

6. Responsabilitats

Responsabilitats d'ANDBANK:

En el cas que el Titular inici una operació de pagament, ANDBANK serà responsable davant el Titular de la correcta execució de l'operació fins que l'import s'aboni al compte del proveïdor de serveis de pagament del beneficiari. Quan dit import no arribi a aquest proveïdor, per execució incorrecta, ANDBANK haurà de reembossar al Titular com a màxim el dia hàbil següent en el que s'hagi observat o li hagin comunicat, i amb la mateixa data valor de l'operació inicial,

En el cas que s'executi una operació de pagament no autoritzada, ANDBANK haurà de reembossar al Titular com a màxim el dia hàbil següent en el que s'hagi observat o li hagin comunicat l'operació i la data valor d'aquest reembors ha de ser la mateixa en la que es va efectuar el càrrec de l'import.

ANDBANK haurà d'intentar rastrejar, sense cost, l'operació de pagament que s'iniciï pel beneficiari quan aquest sigui el Titular, quan sigui una operació no executada o executada de manera incorrecta per part d'ANDBANK, i comunicar els resultats al Titular.

En el cas que una operació amb sol·licitud prèvia s'iniciï amb retard, per culpa d'ANDBANK, aquest últim haurà de garantir que l'abonament al compte del beneficiari o del Titular no sigui posterior a la data que s'hauria atribuït en cas d'execució correcta de l'operació.

Quan el titular sigui el beneficiari, ANDBANK establirà com a data valor i disponibilitat dels fons rebut per l'operació de pagament, la mateix dia hàbil en què ANDBANK rebi els fons del proveïdor de serveis iniciador de dita operació.

ANDBANK respondrà davant del Titular de totes les despeses i interessos que ocasionin les seves responsabilitats.

Responsabilitats del Titular:

El Titular ha d'assumir, fins a un màxim de CINQUANTA EUROS (50€), les pèrdues derivades d'operacions de pagament no autoritzades quan s'hagi produït un ús d'un instrument de pagament perdut, robat o apropiat indegudament, sempre que el titular no hagi comunicat a ANDBANK, pels canals establerts, aquesta circumstància, amb l'excepció de que no hagués pogut detectar la pèrdua, robatori o apropiació indeguda abans de que es produís un pagament o que dita pèrdua i acció es produeixi per un empleat o qualsevol agent de serveis de pagament.

Malgrat l'establert anteriorment, no hi haurà límit, i per tant el Titular haurà d'assumir la totalitat de la pèrdua quan el Titular hagi actuat de manera fraudulenta, o quan hagi incomplert de manera deliberada les seves obligacions de comunicacions o d'ús adequat de l'instrument de pagament.

El Titular serà l'únic responsable per la no execució o l'execució defectuosa d'una operació de pagament quan el Titular hagi proporcionat de manera incorrecte l'identificador únic. Tot i això, ANDBANK farà els esforços raonablement possibles per a recuperar els fons de l'operació de pagament, i en cas de que siguin efectius podrà cobrar una comissió de recuperació de fons. En cas d'impossibilitat de recuperar els fons ANDBANK proporcionarà al Titular tota la informació de què disposi i sigui pertinent per iniciar una reclamació legal.

7. Informacions periòdiques

Com a mínim una vegada al mes, i en el cas que no s'efectués per cada operació concreta, ANDBANK proporcionarà al Titular, mitjançant els canals establerts en aquestes condicions, la informació relativa a les ordres efectuades per aquest (referència que permeti a l'ordenant identificar l'operació, i la informació relativa al beneficiari, l'import de l'operació, qualsevol despesa i el seu desglossament, el tipus de canvi de cada operació en cas d'haver-hi i la data valor del càrrec o la data de recepció de l'ordre de pagament) i la informació relativa a les ordres de pagament on el Titular sigui el beneficiari (referència que permeti al beneficiari identificar l'operació, i la informació comunicada juntament amb la transacció de pagament, l'import de l'operació, qualsevol despesa i el seu desglossament, el tipus de canvi de cada operació en cas d'haver-hi i la data valor d'abonament).

8. Comunicacions

ANDBANK i el Titular hauran de realitzar els requeriments, comunicacions, i notificacions de qualsevol classe, relativa al present contracte a través dels propis serveis d'ANDBANK, o a través de qualsevol mitjà fefaent, en la forma que s'hagi recollit als documents de comunicacions amb els Titulars, en català o en l'idioma que s'hagi fixat en la sol·licitud d'obertura.

En cas de pèrdua, robatori o ús indegut d'un instrument de pagament, el Titular ha de notificar quan tingui coneixement, sense demora a ANDBANK, al telèfon +376 739 039, o a través del mitjà de comunicació establert al contracte específic d'instrument de Pagament, aquesta circumstància.

Les presents condicions particulars, de la mateixa manera que els condicions generals, estan a disposició del Titular en paper, i podran ser sol·licitades per aquest en qualsevol moment.

9. Comissions, despeses i tipus de canvi

Les comissions i despeses dels diferents productes i serveis de pagaments són les tarifes d'aplicació en cada moment "Condicions específiques i tarifes del canal myandbank", que es poden consultar en el següent enllaç d'internet www.myandbank.com. Qualsevol modificació 'aquesta serà comunicada al Titular d'acord amb el pacte 10 .

El Titular haurà d'abonar les despeses, ja sigui ordenant o beneficiari, de l'operació que es tracti, i ANDBANK podrà deduir les despeses de l'import rebut pel Titulat, en el cas que aquest sigui el beneficiari de l'operació.

Qualsevol altra despesa, que no compregui l'àmbit de serveis de pagament, podrà seguir sent aplicada d'acord amb les condicions dels contractes pels quals el Titular estigui vinculat amb ANDBANK, i d'acord amb el llibre de tarifes.

Per les operacions de pagament en moneda diferent a l'EURO, ANDBANK utilitzarà com a tipus bàsic de referència el tipus de canvi que ANDBANK tingui publicat el dia de l'operació concreta, per les divises admeses a cotització i les comissions i despeses aplicables per aquest canvi.

10. Durada, canvis i rescissió del contracte

El present contracte es realitza per un temps indefinit, malgrat això, el Titular podrà sol·licitar la resolució del contracte marc amb un preavís mínim d'1 mes, tot i que les parts de comú acord poden disminuir aquest termini.

ANDBANK unilateralment podrà resoldre el present contracte, amb un preavís de dos mesos, a excepció d'acord entre les parts.

La rescissió del present contracte durant els primers 6 mesos de vigència del mateix comportarà una comissió pel Titular addicional a les tarifes aplicables per aquest concepte, i en cas de resolució un cop transcorregut el període esmentat, únicament haurà d'abonar a ANDBANK la comissió aplicable en cada moment per aquest concepte.

La resolució del contracte pot comportar la devolució de despeses al Titular en cas de que aquestes es cobrin a l'avança, i en cas de que al Titular se li carreguessin despeses periòdiques, únicament es carregaran la part proporcional fins a la data de resolució efectiva.

Qualsevol modificació de les presents condicions serà comunicada al Titular amb una antelació no inferior a 2 mesos de l'entrada en vigor, i aquest podrà acceptar-la o refusar-la abans de la data d'entrada en vigor. En cas de no comunicació, s'entendrà que el Titular ha acceptat les noves condicions.

En cas de comunicació del Titular rebutjant les noves condicions, el Titular tindrà dret a resoldre el contracte sense cost, en una data anterior a la entrada en vigor de les noves condicions.

Les modificacions del tipus d'interès i el canvi que s'aplicarà, o les modificacions en la utilització dels tipus d'interès i el canvi de referència, i el mètode de càlcul de l'interès efectiu, i les dates corresponents a l'índex o la base per determinar els tipus o el canvi de referència, poden ser aplicats immediatament, sense necessitat de consentiment del Titular, però han de ser posades de forma periòdica a disposició aquest.

La invalidesa, nul·litat o anul·labilitat de qualsevol clàusula d'aquest contracte no afectarà ni perjudicarà l'exigibilitat de les restants clàusules. És intenció de les parts substituir qualsevol terme o clàusula invàlida, nul·la o anul·lable per una de vàlida i exigible en uns termes el més similars possible a la clàusula a substituir.

11. Reclamacions

Independentment del que preveu l'apartat relatiu a "reclamacions" contemplat en el document de Condicions Generals, el Titular també podrà optar per la resolució alternativa de litigis, tal i com preveu la pròpia Llei de serveis de pagament i de diner electrònic i els reglaments i comunicats tècnics que la desenvolupen, vigents en tot moment al Principat d'Andorra.

12. Titular no consumidor

Pel cas que els Titulars no siguin "consumidors", seran d'aplicació les condicions establertes a l'apartat "Titulars no consumidors" de la clàusula 3 de les Condicions Generals.

13. Altres Informacions

Proveïdor dels serveis de pagaments

ANDORRA BANC AGRÍCOL REIG, SA (ANDBANK)
C/ Manuel Cerqueda i Escaler nº4-6
AD700 Escaldes-Engordany
Principat d'Andorra
info@andbank.com
+376 873 300
Codi BIC: BACAADAD

Autoritat Competent reguladora del Proveïdor de Serveis de Pagament

AUTORITAT FINANCERA ANDORRANA (AFA)
C/ Bonaventura Armengol, 10 Ed. Montclar, bloc 2, 4a planta
AD500 Andorra la Vella
Principat d'Andorra
www.afa.ad

Annex a les condicions generals específiques de serveis de pagaments

Informació que el Titular ha de facilitar a ANDBANK per a poder realitzar transferències:

- Nom de l'ordenant i/o IBAN
- Import de la transferència
- Nom del Beneficiari
- Informació de l'enviament

Informació bàsica sobre protecció de dades

- Dades del responsable del tractament:

- *Identitat:* El responsable del tractament de les dades personals dels clients és Andorra Banc Agrícola Reig, S.A. (en endavant, "ANDBANK" o "Entitat"), amb número de registre tributari (NRT) A-700158-F i número de registre com a entitat bancària EB 01/95.
- *Domicili social/adreça postal:* C/ Manuel Cerqueda i Escaler, 4-6, Escaldes-Engordany, AD700, Principat d'Andorra.
- *Pàgina web:* <https://www.andbank.com/>.
- *Telèfon:* +376 873 300.

- Dades de contacte del Delegat de Protecció de Dades: dpo@andbank.com

- Finalitats del tractament i base jurídica dels tractaments:

1. Gestió i manteniment del contracte/operativa:

- a. Gestionar la sol·licitud d'un interessat en la contractació de productes i serveis d'ANDBANK.
- b. Gestionar la relació contractual que l'uneix amb el client. Si la sol·licitud d'inici de la relació contractual amb ANDBANK és viable, aquesta tractarà les dades personals amb la finalitat de desenvolupar, controlar, i mantenir la relació contractual per la execució i prestació dels productes i serveis contractats entre el client i ANDBANK. ANDBANK procedirà a l'alta com a client i tractarà les dades dels clients necessàries per poder formalitzar la contractació del producte o el servei escollit, així com, en el cas que així ho sol·liciti el client, les necessàries per la gestió de Banca personal digital.
- c. Gestionar les possibles incidències, queixes, consultes, reclamacions i suggeriments. Els tractaments de aquelles dades personals obtingudes en la formulació de la consulta, queixa o reclamació del client resulten necessaris per poder gestionar la incidència comunicada i/o millorar els serveis prestats o oferts, pel què el tractament de aquesta informació es necessària per la execució del propi contracte subscrit entre el client i ANDBANK.
- d. Gestió interna de la plataforma web i de qualsevol altra que tingui operativa ANDBANK en cada moment.
- e. Per la gestió dels serveis sol·licitats pel client, en ocasions resulta necessària la obtenció de la informació de tercers relativa a garants (fiadors, avalistes, etc) o tercers afectats (beneficiaris, familiars, etc) pel contracte subscrit pel client com autoritzats en comptes bancaris. El client declara expressament que la informació de tercers comunicada es veraç i s'ajusta a la realitat així com que ha informat sobre la comunicació de les seves dades i obtingut el seu consentiment per comunicar la seva informació personal en el procés corresponent.
- f. Tractament de dades personals de menors contractants de productes o afectats per contractes subscrits pel client (p.e. autoritzats). La informació del menor resultarà necessària en funció del tipus de servei sol·licitat pel representant legal per la pròpia execució de tal sol·licitud i prestació dels serveis contractats. ANDBANK únicament tractarà aquesta informació relativa al menor amb la deguda autorització del representant legal (mare/pare/tutor) signada.
- g. Obtenir i proporcionar informació a i de les entitats de crèdit i altres proveïdors de serveis de pagament, així com de i als propis sistemes de pagament i prestadors de serveis tecnològics relacionats, als quals es transmet les dades necessàries per dur a terme les transaccions relacionades amb els mitjans de pagament contractats pels clients, tal com transferències, xecs, lletres de canvi, pagarés i targetes de crèdit i dèbit sol·licitats pel client.

Base del tractament: Execució d'un contracte.

2. Previsió del Blanqueig de Capitals i el Finançament del Terrorisme:

- a. En el marc de la lluita contra el finançament del terrorisme i formes greus de delinqüència organitzada i la prevenció del blanqueig de capitals i, de conformitat amb la normativa que la regula, ANDBANK està obligada a realitzar la identificació formal i real de aquells intervinents o sol·licitants dels nostres productes i serveis, així com la identificació de l'activitat professional o empresarial. En compliment de la citada normativa s'ha de requerir

als clients aquells documents que es considerin necessaris i convenients per acreditar l'activitat declarada o bé per obtenir informació sobre aquesta de fonts alienes al propi client, reservant-se el dret d'impedir qualsevol operació fins la seva entrega i conformitat.

- b. Comunicar determinades operacions i qualsevol altra dada personal a la Unitat de Intel·ligència Financera de Andorra (UIFAND).
- c. Comunicar al Registre de comptes financers i assimilats, un registre de caràcter administratiu gestionat pel Ministeri de Finances al qual les entitats bancaries, de pagament i de diner electrònic operatives al Principat d' Andorra tenen la obligació de declarar les dades d'identificació des titulars o beneficiaris efectius relatius a l'obertura o cancel·lació dels comptes bancaris i de pagament i informació de les caixes de seguretat.
- d. Obtenir informació de fonts públiques, inclús aquella disponible a internet, sobre els seus clients titulars o intervinents en els comptes, representants legals i titulars reals d'aquests.

Base del tractament: per les finalitats indicades en els apartats a), b), c), d) la base del tractament és el compliment d'una obligació legal.

- e. Comunicar les dades d'identificació del titular, utilitzats per la contractació, i els saldos del comptes dels interessats a les entitats del Grup ANDBANK detallades en www.andbank.com, per facilitar el compliment de les seves obligacions legals en matèria de prevenció del blanqueig de capitals, inclosa la transmissió de dita informació a les autoritats corresponents.

Base del tractament de les dades indicades anteriorment: Consentiment.

- f. Tractament de dades en transferència de fons. Les entitats de crèdit com proveïdors de serveis de pagament, transmeten dades personals per executar transaccions podent estar obligats a facilitar dades personals de la transacció a las entitats de corresponsalia bancària i custòdia, en el marc de la prevenció del blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme.

Base del tractament de les dades indicades anteriorment: Execució d'un contracte.

3. Compliment d'obligacions dineràries:

- a. Avaluar la solvència i risc de crèdit de l'interessat. Amb la finalitat de poder analitzar el risc de l'interessat, ANDBANK tractarà la informació que aquest faciliti, i la que obtinguem de la consulta de fitxer interns.

Base del tractament de les dades indicades anteriorment: Interès legítim.

4. Cessió de dades per la prevenció del frau:

- a. ANDBANK pot compartir dades personals de clients amb la resta de les entitats del Grup ANDBANK, terceres companyes o bé a sistemes comuns sobre el intercanvi de conductes fraudulentos exclusivament per fins relatius a la prevenció del frau.

Base del tractament de les dades indicades anteriorment: Interès legítim.

5. Realització de perfilats:

- a. Realització de perfilats utilitzant les dades facilitades pel client i generades en la relació amb ANDBANK. ANDBANK podrà completar les dades de clients amb informació obtinguda a través de bases de dades internes, comportament històric (ej. transaccions) en les operacions que hagi pogut subscriure en el passat, interessos comercials facilitats pel client en la utilització del servei, així com la informació identificada o estimada per ANDBANK en base al risc de crèdit que el client mostra en la seva relació contractual.

Base del tractament de les dades indicades anteriorment: Interès legítim.

6. Videovigilància:

- a. ANDBANK realitza labors de vídeo vigilància a les seves oficines en els termes establerts en la llei de seguretat privada i pública.

Base del tractament de les dades indicades anteriorment: Compliment d'obligacions legals i interès legítim.

7.Dades biomètriques:

- a. ANDBANK utilitza dispositius o tabletas de digitalització de escriptura i signatura disponibles a través de les seves oficines o agents, així com la aplicació i plataforma on-line per la realització, per part del client, d'obertura de comptes i contractació de productes i serveis, operacions, sol·licituds, instruccions, contractes, ordres, declaracions o documents de tot tipus quina subscripció mitjançant dits dispositius requereix el tractament i conservació de les dades biomètriques del client obtinguts mitjançant la gravació de la seva imatge i la digitalització de la seva signatura i registre de dites dades amb la finalitat de poder acreditar la identitat del signant i la autenticitat de la documentació o operació subscripta.

Base del tractament de les dades indicades anteriorment: Obligació legal i la execució d'un contracte.

8.Finalitat comercial:

- a. Remissió de comunicacions comercials de productes, serveis i promocions de tercers, societats del grup Andbank, filials i participades (la relació de societats: <https://www.andbank.es/informacion-legal/transparencia-bancaria/>), així com empreses amb les quals Andbank tingui un acord de col·laboració i formi part també d'alguns dels següents tipus de producte: productes o serveis de banca, assegurança, previsió, serveis d'inversió, inversió col·lectiva, actius mobiliaris, productes i serveis de consum i qualsevol altra producte i servei similars, en les diferents formes possibles de comercialització, sigui directament, com auxiliar o conjuntament amb altres. A tal efecte, Andbank podrà elaborar perfils comercials i de riscos basats en l'anàlisi i avaluació de les seves dades personals indicats per ajustar les comunicacions comercials i ofertes que se li remetem d'acord amb el perfil, interessos potencials o possibles preferències que resulten de dits anàlisis i avaluacions.
- b. Cessió de dades personals de clients a les altres entitats del Grup Andbank amb la finalitat de que aquelles li puguin remetre comunicacions comercials personalitzades, tant per via ordinària (correu postal i telèfon) como electrònic (e-mail, SMS, missatgeria instantània, aplicació).
- c. Remissió de productes, serveis i promocions d'Andbank tant per via ordinària (correu postal i telèfon) com electrònica (e-mail, SMS, missatgeria instantània, aplicació). El client sempre podrà oposar-se a dit tractament o bé en el moment de la signatura del contracte, així com en cada comunicació que es dirigeix a l'interessat, o en qualsevol moment.

Base del tractament de les dades indicades anteriorment: Consentiment de l'interessat i/o interès legítim segons correspon.

9.Gravació de trucades de clients:

ANDBANK pot gravar trucades amb els seus clients quin contingut pot estar obligat legalment a gravar. El motiu de dita gravació es poder acreditar el contingut de distintes gestions o peticions remeses d'acord amb el contracte subscrit, o bé, en ocasions, per poder valorar o controlar la qualitat dels serveis prestats. El client serà informat de que la trucada serà gravada podent oposar-se a la gravació de la mateixa.

Base del tractament de les dades indicades anteriorment: Interès legítim i compliment d'una obligació legal.

10.Tractament de dades finalitzada la relació comercial:

- a. Una vegada finalitzada la relació contractual, ANDBANK tractarà les seves dades amb finalitat de buscar unes bones condicions per l' ex client i intentar la seva continuïtat a ANDBANK. Per aquesta finalitat, ANDBANK podrà posar-se en contacte, tant per mitjans ordinaris com electrònics, comunicacions amb la finalitat de re-oferta-li serveis o promocions de productes propis, del Grup o tercers col·laboradors.

Base del tractament de les dades indicades anteriorment: Consentiment.

11. Tractament de dades pel procés de anonimització i seudonimització:

- a. ANDBANK per determinats processos podrà procedir a l'anonimització de les dades agregades dels seus clients sense que es pugui associar aquesta informació a cap client, tractant-se per tan d'un procés irreversible. El tractament de dades per tant, es produirà en el procés de anonimització, amb posterioritat no existirà afectació a les dades personals.

Base del tractament de les dades indicades anteriorment: Interès legítim.

12. Comunicació de dades a les autoritats competents:

- a. Transmissió de dades a las autoritats judicials andorranes, a l' Agència tributària andorrana, i qualsevol altra autoritat competent del Principat per complir els requeriments legals.

Base del tractament de les dades indicades anteriorment: Compliment d'una obligació legal.

13. Comprovació i adequació de dades:

- a. Actualització de dades personals. Es podria actualitzar les dades personals dels clients amb fonts pròpies (bases de dades relatives a clients) o a través de dades que l'interessat hagi fet manifestament públiques o altra font pública (registres oficials, llistat de professionals, etc).

Base del tractament de les dades indicades anteriorment: Interès legítim.

- Tipus de dades que tractem

ANDBANK pot arribar a tractar dades de potencials clients com de clients existents. Respecte als citats col·lectiu, ANDBANK pot tractar, entre altres, la següent tipologia de dades:

- Dades de caràcter identificatives i de contacte;
- Dades d'usuari i contingut relatiu a la interacció digital amb ANDBANK: adreça IP, cookies, geolocalització, identificador del dispositiu, aplicacions i pàgines d'ANDBANK en xarxes socials;
- Nacionalitat
- Dades biomètriques, com per exemple, empremta dactilar, captura de l'iris ocular, rostre o veu;
- Informació personal: nacionalitat, situació familiar, professional o acadèmica;
- Dades de caràcter tributari o fiscal;
- Dades relatives a la solvència i risc;
- Dades relatives a la contractació de productes específics, incloses les dades bancàries, financeres i transaccionals;
- Dades relacionades amb les preferències dels clients;
- Dades de reclamacions o procediments judicials;
- Dades de converses telefòniques;
- Dades obtingudes amb motiu de les operacions derivades de la normativa de prevenció de blanqueig de diners o valors i del finançament del terrorisme; i
- Videovigilància.
- Dades de pagament amb targeta i, en concret, de localització sobre ubicacions de retirades de efectiu i de pagaments realitzats;

En endavant i conjuntament "dades personals". La totalitat de les dades personals detallades podran ser requerides per ANDBANK en determinats moments puntuals de la relació contractual amb el client. Depenent del producte que es contracta, deuran esser aportades amb caràcter obligatori per tramitar la corresponent sol·licitud. L'anterior s'entén sense perjudici de qualsevol altres que puguin ser sol·licitades per ANDBANK de conformitat amb la normativa aplicable en el moment de gestionar dites sol·licituds i la negativa a subministrar-los podria suposar la impossibilitat de contractar determinats productes.

- Procedència de les dades

Totes les dades personals que ANDBANK tracta dels seus clients, son aquelles dades facilitades per part dels clients o persones autoritzades pels clients a través dels documents de obtenció de dades de ANDBANK, així com els entregats a ANDBANK amb motiu de la formalització de la contractació dels nostres productes i serveis, o bé a través de la nostra web i apps, del servei de banca electrònica (call center), així com presencial en les oficines bancàries o agents financers, que podem denominar conjuntament "oficines".

Així mateix, ANDBANK pot obtenir a través de:

- Registres públics
- Butlletins oficials
- Agències de prevenció del frau
- Bases de dades per finalitats de prevenció del blanqueig de capitals
- Internet, registres mercantils i de la propietat

- Termini de conservació de les dades

ANDBANK conservarà les dades personals dels clients durant la vigència de la relació contractual o mentre resultin necessaris per a la finalitat concreta de cada tractament. Una vegada es procedeixi a la seva supressió, ANDBANK mantindrà bloquejats aquelles dades que siguin necessaris per al compliment d'obligacions legals; en particular:

- 5 anys en aplicació de la normativa de prevenció del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme, a comptar des de (i) la data de finalització de les relacions de negoci amb els clients i (ii) la data de la transacció ocasional;
- Durant el període màxim de temps que s'estableixi a la regulació en matèria del càlcul de capital i provisions;
- I durant els terminis de prescripció legal als efectes exclusius de reclamacions o accions legals.

Transcorreguts aquests terminis, ANDBANK destruirà les dades personals dels clients.

ANDBANK podrà comunicar les següents dades personals a tercers:

- a autoritats de supervisió del Principat d'Andorra, com l'AFA o la UIFAND.
- a autoritats fiscals d'altres països;
- a Batllia, Ministeri Fiscal, Saig, Tributs i/o a les Administracions Públiques competents;
- a Notaris i registres públics;
- a entitats gestores de sistemes d'informació creditícia o similars.
- a assessors professionals, contraparts, corresponsals i tercers proveïdors de serveis. Aquests tercers podran actuar com a responsables del tractament de dades quan hagin de tractar les dades dels clients per donar compliment a obligacions legals. Aquestes comunicacions de dades que es puguin dur a terme de manera puntual, són necessàries per a la pròpia gestió de la relació contractual entre ANDBANK i els clients.
- A entitats pertanyents al GRUP ANDBANK.
- Potencials compradors o inversors en carteres titularitat d'ANDBANK.

- Informació relativa a les societats del Grup Andbank

Tal com s'ha detallat a tota la informació relativa a protecció de dades, ANDBANK pot cedir les dades de caràcter personal a les diferents entitats del Grup ANDBANK per a cadascuna de les finalitats que s'ha anat desenvolupant en cadascun dels apartats anteriors. El client pot conèixer les entitats del Grup a través de l'enllaç ww.andbank.com, podent estar establertes qualsevol d'elles, bé dins de l'Espai Econòmic Europeu (d'ara endavant, "EEE") o en països el nivell de protecció dels quals sigui equivalent al de aquest, així com en tercers països el nivell de protecció dels quals no ho fos. Referent a això, ANDBANK ha pres les garanties adequades que la norma preveu per a aquestes transferències internacionals de dades com és la corresponent anàlisi de risc de la transferència internacional, així com la signatura d'un contracte que inclouen les clàusules tipus aprovades per la Comissió Europea per a aquestes transferències internacionals. En cas de voler-ne obtenir una còpia, podrà requerir una còpia al Delegat de Protecció de Dades d'ANDBANK a través de les dades de contacte recollides a l'encapçalament.

- Drets de l'interessat

El client podrà exercir els següents drets sobre les seves dades personals:

- **Accés:** Els clients podran consultar les dades personals que ANDBANK disposa sobre ells.
- **Rectificació:** Els clients podran sol·licitar la modificació de les seves dades si aquestes són inexactes o incomplertes.
- **Supressió:** Els clients podran demanar l'eliminació de les seves dades quan, entre d'altres motius, les dades ja no siguin necessàries per als fins que van ser recollides.
- **Limitació del tractament:** Els clients podran sol·licitar la limitació del tractament de les seves dades en cas que aquestes siguin inexactes, el tractament sigui il·lícit, siguin necessaris per a la formulació de reclamacions o s'estigui revisant la legitimació d'ANDBANK per al tractament.
- **Portabilitat de les dades:** Els clients podran sol·licitar que s'envii en format electrònic d'ús comú de les dades personals una altra entitat
- **Oposició:** Els clients podran sol·licitar que no es tractin dades personals per a finalitats concretes, excepte per a aquells tractaments necessaris per continuar amb la relació contractual.
- I, addicionalment, els clients tindran dret a no veure's sotmesos a una decisió que produeixi efectes jurídics que els afectin, quan aquesta decisió es basi únicament en un tractament automatitzat de dades destinat a avaluar determinats aspectes de la personalitat, inclosa l'elaboració de perfils, malgrat les excepcions legalment previstes.

Per a l'exercici dels drets en matèria de protecció de dades, els clients podran adreçar-se al Delegat de Protecció de Dades d'ANDBANK, a través del correu dpo@andbank.com o mitjançant una comunicació escrita a la següent adreça: C/ Manel Cerqueda i Escaler, núm, 4-6, AD700 Escaldes-Engordany, Principat d'Andorra, especificant el dret a exercitar i enviant una fotocòpia del Passaport, DNI o document d'identificació equivalent en vigor.

Addicionalment, l'interessat podrà, en qualsevol moment, revocar el consentiment atorgat pels tractaments a través dels mitjans anteriorment mencionats.

L'exercici d'aquests drets és gratuït.

De la mateixa manera, podreu sol·licitar al nostre DPO (dpo@andbank.com), els elements essencials de les anàlisis de ponderació efectuades en què s'entén com a adequat l'aplicació de l'interès legítim com a base habilitant pel tractament de dades personals.

- Reclamacions

El client que hagi vist vulnerats els seus drets en matèria de protecció de dades o tingui qualsevol reclamació relativa a la seva informació personal sempre pot dirigir-se a ANDBANK a través del correu dpo@andbank.com o mitjançant una comunicació a la següent adreça C/ Manel Cerqueda i Escaler, núm, 4-6, AD700 Escaldes-Engordany, Principat d'Andorra.

En qualsevol cas, sempre podrà acudir a la Agència Andorrana de Protecció de Dades (APDA), autoritat andorrana de control en matèria de protecció de dades, www.apda.ad, Edifici del Consell General, C/ Doctor Vilanova, 15-17 (planta -5) d'Andorra la Vella (Principat d'Andorra). Telèfon (+376) 808 115.

