

## SERVICIO DE PAGOS BIZUM TÉRMINOS Y CONDICIONES

### 1.- Partes contratantes

De una parte, Usted (en adelante el "**Cliente**"), y de otra **Banco Santander, S.A.**, Entidad Financiera con domicilio social en Santander (Cantabria), Paseo de Pereda, números 9 al 12 y con N.I.F. A39000013, inscrita en el Registro Especial de Instituciones Financieras de España con el número 0049, y sujeta a supervisión del Banco de España (en adelante el "**Banco**").

### 2.- Descripción del Servicio de Pagos BIZUM

Este Servicio permite al Cliente realizar, en horario ininterrumpido, mediante un dispositivo móvil o electrónico y a través de los canales habilitados al efecto por el Banco:

- a) pagos entre particulares, personas físicas que actúen como consumidores (es decir, con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial o profesional);
- b) pagos de personas físicas a ONGs, y
- c) pagos de personas físicas que actúen como consumidores a comercios electrónicos;

Los pagos se ordenan desde una cuenta a la vista a otra cuenta beneficiaria que recibe los fondos en un máximo de diez segundos desde su emisión, siempre que el destinatario esté también dado de alta en el Servicio, a través de cualquiera de las entidades adheridas al mismo.

Para realizar el pago no será necesario conocer los datos identificativos de la cuenta del destinatario (IBAN):

- **En el caso de pago entre particulares**, bastará con introducir el número de teléfono móvil que el destinatario tenga asociado al Servicio.

Se comprobará si el destinatario de la operación está dado de alta en el Servicio, en caso contrario, el Cliente podrá optar por que se le envíe un mensaje informativo invitándole a registrarse. Este mensaje se enviará por SMS, sin coste alguno para el Cliente. En caso de que el destinatario se dé de alta en el Servicio en el plazo de dos días desde el envío del mensaje, recibirá automáticamente el importe enviado por el Cliente ordenante, siempre y cuando éste no haya cancelado la operación antes de que se haya registrado el destinatario, y siempre que exista saldo suficiente en la cuenta del Cliente ordenante. En ningún caso se realizará retención de fondos al Cliente ordenante.

Las órdenes de pago se podrán iniciar tanto por el ordenante ("PUSH"), como por el beneficiario ("PULL").

En caso de que la orden de pago sea solicitada por el beneficiario de la misma, el ordenante recibirá vía SMS, sin coste para el Cliente, una solicitud de pago a favor del beneficiario. El ordenante podrá autorizarlo en el plazo de siete días naturales a contar desde la recepción de dicha solicitud, accediendo al Servicio previa alta en el Servicio, en su caso. La solicitud de pago quedará sin efecto en el momento en el que el iniciador de la solicitud la cancele, o bien, el destinatario la rechace. También quedará sin efecto por caducidad, esto es, transcurrido el plazo de siete días desde la emisión de la solicitud sin que el destinatario de la solicitud la haya aceptado.

Cualquier beneficiario de una orden de pago podrá iniciar la devolución de esa orden hasta el tercer día hábil a contar desde que los fondos fueron abonados en su cuenta. Tras dicho plazo no podrá tramitarse la devolución.

Las órdenes de pago podrán ser individuales o múltiples. Se entenderán múltiples, cuando el ordenante, en una misma orden de pago, identifique diferentes destinatarios. Las órdenes de pago múltiples deberán tener el mismo importe y concepto. Los límites establecidos en la cláusula 5 posterior aplicarán a cada una de las transacciones individuales que conforman la operación múltiple.

- **En el caso de pagos de personas físicas a una ONG**, el ordenante deberá introducir el código de identificación numérico facilitado al efecto por la ONG, correspondiente a la ONG o, en su caso, a la campaña concreta a la que el Cliente ordenante desee efectuar el donativo, o bien seleccionar a la ONG, o, en su caso, a la campaña concreta. El código lo podrá seleccionar el ordenante entre las opciones que aparecerán en su pantalla.
- **En el caso de personas físicas a comercio electrónico**, el cliente ordenante seleccionará el Servicio entre los distintos medios de pago ofrecidos a través del repositorio de la web del comercio adherido al Servicio, e introducirá su identificador (número de teléfono móvil) y la Clave Bizum, que se define en el apartado 4, y que tendrán asignada todos los usuarios de Bizum que quieran utilizar esta funcionalidad. Se emitirá una OTP al móvil del cliente que deberá introducir en la web del comercio para que se inicie la transacción. Una vez efectuada la transferencia, le será notificado al cliente ordenante, así como al comercio, que el envío y recepción de los fondos se ha realizado correctamente a la cuenta del comercio.

La orden de pago sólo podrá ser iniciada por el comercio (modo "PULL"), siendo éste el beneficiario.

La compra en comercio electrónico podrá tener dos modalidades:

- a) "modalidad ordinaria", que es la referida más arriba; y
- b) "modalidad dos pasos". En esta modalidad, que el comercio identificará al Cliente como tal, la operación de pago no se producirá en el momento en el que el Cliente introduzca la OTP de confirmación de la operación, sino que permanecerá en espera durante un plazo máximo de treinta (30) días naturales, para ratificar o cancelar la operación. Una vez ratificada la operación por el comercio, el cargo en la cuenta del Cliente y el abono en la cuenta del comercio se realizarán de forma inmediata. El Cliente podrá consultar el listado de operaciones de compra en comercio electrónico pendientes de confirmación por parte del comercio hasta su realización, rechazo o caducidad, a través de la APP del Banco y de su Banca Online. Se advierte que la baja en el Servicio, o la portabilidad a, o desde otra entidad adherida, implicará la cancelación de las operaciones de comercio electrónico realizadas en dos pasos que estuvieren pendientes de confirmación por parte del comercio.

En las operaciones de pago de personas físicas a comercio electrónico, el Cliente podrá instar la devolución del pago por motivos basados en la política comercial del establecimiento, dentro de los 365 días naturales a contar desde que los fondos de la transferencia inmediata le hubiesen sido cargados en su cuenta. En los casos en los que la compra en comercio electrónico se haya efectuado en dos pasos, el plazo comenzará a contar a partir de la fecha en la cual el comercio haya confirmado el cargo. En cualquier caso, queda a criterio de cada comercio el establecer un plazo inferior para la devolución mediante transferencia inmediata. Transcurrido dicho plazo de 365 días naturales, o bien el inferior al mismo que el comercio pudiera haber señalado al efecto de acuerdo con su política comercial, no podrá tramitarse la devolución mediante transferencia inmediata, sin perjuicio de que, si así lo convinieren el Cliente y el comercio, pueda realizarse la devolución por otra vía.

La devolución, dentro de los plazos indicados, se efectuará previa solicitud del Cliente y aceptación del comercio, como un pago inmediato a la inversa y con la misma modalidad PULL, originándose una transferencia inmediata al Cliente en concepto de "devolución de una operación anterior". La devolución puede ser por el importe total o parcial de la operación original. El abono del importe de la devolución se realizará en la misma cuenta en la que se cargó la operación original. Si esta cuenta estuviera dada de baja en el servicio Bizum en el momento de la devolución, ésta se rechazará, debiendo realizarse por el medio que al efecto acuerden el Cliente y el comercio.

El Banco informará al Cliente sobre la realización de la devolución.

El Banco es ajeno a la relación que Usted tenga con el Comercio y a las disputas comerciales que puedan surgir entre ambos.

### **3.- Requisitos para la adhesión al Servicio.**

Banco Santander, S.A. es una de las entidades adheridas al Servicio de Pagos Bizum, de modo que los clientes del Banco podrán darse de alta en este Servicio como usuarios finales del mismo, siempre que tengan suscrito con el Banco el Contrato de Banca Digital y activada la APP Santander correspondiente, si el pago se realiza desde un dispositivo móvil.

Para la prestación del Servicio se ha creado un Directorio único y centralizado, al que acceden las entidades adheridas, que contiene la información necesaria para la realización de los Pagos. La titularidad de la base de datos que conforma el Directorio corresponde a la Sociedad de Procedimientos de Pago, S.L.

### **4.- Alta del cliente en el Servicio.**

Para darse de alta en el Servicio, el Cliente deberá ser persona física y confirmar en el proceso los siguientes datos:

- Nombre y apellidos
- Número de Identificación Fiscal (NIF), o número de identificación análogo.
- Número de teléfono móvil que quedará registrado como identificador a efectos de la prestación del Servicio, que tendrá que coincidir necesariamente con el número de teléfono móvil que el cliente tenga asociado al Contrato de Banca Digital a efectos, entre otros, del envío de la clave de confirmación de los pagos (OTP-SMS ó *push*).  
Un mismo número de teléfono móvil no puede quedar registrado como identificador a efectos de la prestación de este Servicio en más de una entidad adherida.
- Además, deberá seleccionar el número de cuenta (IBAN) que se registrará en el Servicio como cuenta de abono de los pagos recibidos. Será también la cuenta que aparecerá por defecto para el adeudo de los pagos ordenados, si bien el Cliente podrá designar otra.
- "Clave Bizum". La "clave Bizum" es un código numérico compuesto de cuatro dígitos, necesario para la autenticación del cliente en los pagos a comercios electrónicos. El Cliente podrá elegir si quiere generar su clave Bizum para pagos en comercio electrónico, o bien, continuar utilizando el resto de funcionalidades del Servicio, sin necesidad de utilizar esta clave. Dicha clave es secreta, personal e intransferible, siendo su custodia y correcto uso responsabilidad del Cliente. La clave Bizum podrá ser

modificada o recuperada por el Cliente en cualquier momento, a través de la APP Santander, o de la Banca Online.

El Banco asignará al Cliente un nombre de usuario o alias, formado por su nombre y las iniciales de sus dos apellidos, que servirá para identificarlo frente al destinatario de una operación de Pagos Bizum. Por tanto, este dato se comunicará, a efectos de identificación, al destinatario de la orden de pago, a lo cual el Cliente presta su consentimiento mediante la aceptación de los presentes Términos y Condiciones.

En caso de que el Cliente quiera darse de alta en el Servicio a través de una entidad adherida distinta del Banco, utilizando el mismo identificador teléfono móvil y NIF ("proceso de portabilidad"), el Cliente deberá darse de baja del Servicio Bizum en el Banco. Para ello, el Cliente podrá: (i) darse de baja a través de la APP del Banco; o bien (b) acudir directamente a la nueva entidad que le vaya a prestar el servicio Bizum para que ésta gestione en nombre del Cliente el proceso de portabilidad. Para garantizar la viabilidad del proceso de portabilidad en este segundo caso, el Cliente autoriza al Banco, a través de los presentes Términos y Condiciones, para que le dé de baja en el Servicio Bizum prestado por Banco Santander tan pronto como reciba la correspondiente solicitud de la nueva entidad adherida.

Asimismo, para el caso de que el Banco sea la nueva entidad adherida que pase a prestar el Servicio Bizum a un Cliente que esté dado de alta en otra entidad de la que deberá darse de baja, podrá solicitar al Banco que le gestione en su nombre el proceso de portabilidad. Para ello, el Cliente expresamente autoriza al Banco como mandatario para que gestione este proceso, y por tanto la baja en el Servicio desde la otra entidad, lo que el Banco llevará a cabo a través de la entidad "Sociedad de Procedimientos de Pago, S.L.", cuyos datos e información figuran en la cláusula 10 siguiente.

## **5.- Límites aplicables a los Pagos Bizum**

### **Pago entre particulares:**

- Importe máximo de cada orden de pago: 1.000,00 euros.
- Importe mínimo de cada orden de pago: 0,50 euros.
- Importe máximo recibido en un día: 2.000,00 euros.
- Número máximo de órdenes de pago recibidas en un mes: 150.
- Número máximo de solicitudes de pago "PULL" realizadas en un mes: 150.
- Número máximo de destinatarios a incluir en un envío o solicitud múltiple: 30.

### **Pago entre particular y ONG:**

- Importe máximo por operación: 1.000,00 €
- Importe mínimo por operación: 0,50 €

#### **Pago entre particular y comercio electrónico:**

- Importe máximo por operación: 15.000,00 €
- Importe mínimo por operación 0,01 €

#### **6.- Otras funcionalidades.**

El Cliente podrá consultar, a través del Servicio, las órdenes de pago emitidas y recibidas y las que estén pendientes de autorización. Asimismo, el Cliente podrá consultar el listado de operaciones de compra en comercio electrónico realizadas en dos pasos, pendientes de confirmación por el comercio hasta su realización, rechazo o caducidad.

Además, los datos relativos a estos pagos quedarán reflejados en los extractos de movimientos de su cuenta que el Banco facilita periódicamente y que podrá consultar en cualquier momento a través de Banca Online o la App Santander.

Para poder procesar las operaciones del Servicio que incluyan fotografías, al aceptar los presentes Términos y Condiciones, **el Cliente da su consentimiento para que el Banco acceda a su galería de imágenes**, sin que en ningún caso sean objeto de descarga o almacenamiento imágenes ni contenidos distintos de los que en cada caso el Cliente seleccione para el envío. Igualmente, el Cliente habrá de ser propietario o legítimo titular de los derechos sobre la imagen y/o contenido compartido, y, en su defecto, será responsable de haber obtenido y recabado las pertinentes autorizaciones del legítimo titular de los derechos sobre la imagen y/o el contenido para transmitirlos, exonerando expresamente al Banco de cualquier responsabilidad al respecto.

#### **7.- Duración del Servicio.**

Este Servicio se presta con **carácter indefinido**. El Cliente podrá darse de **baja** en el mismo en cualquier momento y con efectos inmediatos. El proceso de baja podrá realizarse a través de la Banca Online o la App del Banco. No obstante, ante la pérdida, robo o sustracción del terminal, el cliente podrá solicitar el bloqueo provisional o la baja definitiva del servicio llamando al número de teléfono gratuito 900 81 13 81, que se pone a su disposición a estos únicos efectos.

Asimismo, la cancelación de la cuenta de abonos y pagos registrada en el Servicio supondrá la baja en el mismo. Dicha baja se hará efectiva en un máximo de 24 horas por cuestiones operativas.

Por su parte, el Banco, podrá cancelar la prestación del Servicio comunicándolo al cliente con dos meses de antelación. No obstante, el Banco dejará de prestar el Servicio de forma inmediata en caso de que dejase de ostentar la condición de entidad adherida al Servicio de Pagos Bizum, así como en caso de extinción por cualquier causa del contrato de cuenta corriente que el cliente tenga asociada a este Servicio.

En todos los casos de baja en el Servicio, se cancelarán todas las operaciones que estuvieran pendientes de ejecutar.

**Derecho de desistimiento:** El Cliente tendrá la facultad de dejar sin efecto el presente contrato previa comunicación al Banco en el plazo de catorce días naturales contados a partir de la suscripción del mismo, sin necesidad de indicar los motivos y sin penalización alguna. Dicha notificación deberá dirigirse a la Sucursal del Cliente, por escrito o por cualquier otro medio admitido en derecho que permita dejar constancia de la notificación realizada. Se considerará que se ha respetado el plazo si la notificación se ha enviado antes de la expiración del mismo, siempre que haya sido efectuada mediante documento en papel o cualquier otro soporte duradero a disposición del Banco o accesible para éste.

## **8.- Modificaciones en el Servicio.**

La prestación del Servicio no conlleva coste para el cliente, y se realizará en las condiciones establecidas en los presentes términos y condiciones.

No obstante, el Banco podrá modificar estos términos y condiciones mediante comunicación individual al cliente, con una antelación mínima de dos meses a su entrada en vigor. Si el cliente no aceptara las modificaciones, deberá darse de baja en el Servicio dentro del plazo indicado, entendiéndose, en caso contrario, que las acepta.

## **9.- Sujeción al Contrato de Banca Digital.**

Este Servicio se presta por el Banco dentro de la operativa de banca a distancia prevista en el Contrato de Banca Digital que el cliente tiene suscrito con el Banco. Resultan, por tanto, aplicables a la prestación del Servicio las condiciones previstas en dicho contrato, en especial,

las relativas a las obligaciones del cliente en orden a la diligencia en el uso del Servicio y responsabilidad en caso de uso fraudulento, adopción de medidas de seguridad, custodia de claves y de los dispositivos móviles que permitan el uso del Servicio, y notificación en caso de sustracción o pérdida de los mismos.

## 10.- Tratamiento de datos de carácter personal.

1. Los datos de carácter personal (en adelante, los "**Datos**") que el titular del presente contrato, y/o cualquier tercero que intervenga en el mismo, incluyendo, sin carácter limitativo, avalistas, garantes, autorizados, representantes y/o personas de contacto del titular del contrato, en caso de ser personas físicas (en adelante, respectivamente, el "**Interesado**" y conjuntamente, los "**Interesados**") faciliten a Banco Santander, S.A. (en adelante, el "**Banco**") en relación con el presente Contrato, serán tratados por el Banco en calidad de responsable del tratamiento, principalmente, para las siguientes finalidades:

- (i) La contratación, mantenimiento y seguimiento de la relación contractual con el Banco.

El Banco comunicará los datos del titular del presente contrato a la Sociedad de Procedimientos de Pago, S.L., entidad domiciliada en Madrid, 28034, calle Francisco Sancha num. 12, y dedicada a la prestación de servicios informacionales para la realización de pagos inmediatos, como titular del Directorio al que acceden las Entidades Adheridas que en cada momento figuren en la dirección de internet [www.bizum.es](http://www.bizum.es) para consultar los datos de los usuarios finales.

Asimismo, el Banco podrá comunicar los Datos a terceros para la ejecución del contrato que el titular del mismo suscribe con Santander para proporcionarle una correcta prestación del Servicio. Puede encontrar un listado con información detallada sobre los posibles destinatarios de sus datos en: <https://bizum.es/> entre los cuales se encuentra el conjunto de Entidades Adheridas al Servicio Bizum, aquellas ONGs que se hayan inscrito como beneficiarias de donaciones a través de Bizum y Sociedad de Procedimientos de Pago, S.L. como gestora del Servicio.

Además, alguno/s de sus Datos podrá/n ser comunicados a los beneficiarios y a los ordenantes (con los matices que la operativa contratada requiera) de las transferencias que realice.

Tenga en cuenta que la correcta prestación del Servicio, que el cliente libre y legítimamente acepta mediante la firma del presente contrato, implica necesariamente la conexión del tratamiento de los Datos con los ficheros de dichos terceros.



(ii) El desarrollo de acciones comerciales dirigidas al titular del contrato en general, y en particular, el ofrecimiento y/o la recomendación de productos y servicios financieros y de seguros comercializados por el Banco, que puedan resultar de su interés, teniendo en cuenta los que hubiera contratado en el pasado. La recomendación de productos podrá basarse en un análisis de su perfil que, en algunos casos, se llevará a cabo utilizando medios basados únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos.

(iii) La prevención, investigación y/o descubrimiento de actividades fraudulentas, incluyendo eventualmente la comunicación de los Datos de los Interesados a terceros, sean o no empresas del Grupo Santander.

(iv) La grabación de la voz de los Interesados para mantener la calidad del servicio, cuando éstos se dirijan por vía telefónica al Banco, y utilizar las grabaciones como prueba en juicio y fuera de él, en caso necesario.

(v) La realización de procedimientos de anonimización, tras los cuales el Banco ya no estará en disposición de identificar a los Interesados. La finalidad de dichos procedimientos es utilizar la información anonimizada con fines estadísticos y para la elaboración de modelos de comportamiento.

(vi) La cesión de los Datos de los Interesados (identificativos y de contacto estrictamente necesarios) a otras empresas del Grupo Santander y terceras empresas participadas y/o empresas colaboradoras del Grupo Santander, en caso de que dichos Interesados lleven a cabo la contratación de alguno de los productos y/o servicios de dichas entidades que son comercializados por el Banco.

(vii) La comunicación de los Datos de los interesados en casos de impago a Sistemas comunes de información crediticia.

2. Los Interesados podrán ejercitar frente al Banco sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, de manera que podrá solicitar intervención humana en la toma de decisiones, mediante el envío de un correo electrónico a [privacidad@gruposantander.es](mailto:privacidad@gruposantander.es) o por correo postal dirigiéndose a Juan Ignacio Luca de Tena 11 - 13, 28027 Madrid. Ud. deberá aportar copia de su DNI o documento oficial que le identifique. Asimismo, podrán ejercer los mencionados derechos ante Sociedad de Procedimientos de Pago, S.L. y el resto de Entidades Adheridas en sus respectivos domicilios sociales, según la información a su disposición en <https://bizum.es/>

3. La información detallada sobre protección de datos se puede consultar en el Aviso Legal de la página web de Santander: [www.bancosantander.es](http://www.bancosantander.es), información que el titular del contrato se obliga a trasladar a cualquier representante o persona de contacto cuyos datos hubiera facilitado al Banco con motivo de la relación contractual y que no intervenga como firmante del presente contrato.

## 11. Procedimiento de reclamación extrajudicial

En caso de divergencia entre las partes sobre cualquier cuestión relacionada con servicio contratado, el Cliente podrá realizar reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente, calle Josefa Valcárcel, 30, Edificio Merrimack IV, 2ª planta, 28027 Madrid, Princesa, 25, Edificio Hexágono, 2ª planta, 28008 Madrid, por correo dirigido a la dirección indicada, por correo electrónico a [atencleie@gruposantander.es](mailto:atencleie@gruposantander.es), o a la Oficina del Defensor del Cliente, Apartado de correos 14.019, 28080 Madrid. En caso de disconformidad con la resolución o si, transcurridos los plazos establecidos por la normativa aplicable, no obtuviera una resolución, el Cliente podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, siendo imprescindible haber presentado previamente la reclamación ante el Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente o el Defensor del Cliente.