

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO BIZUM

### 1. Partes contratantes

De una parte, Usted (en adelante, el “Titular”), y de otra, Banca Pueyo, S.A. (en adelante, el Banco), entidad financiera con domicilio social en Villanueva de la Serena (Badajoz), Calle Ramón y Cajal, 1, con NIF A06001671, inscrita en el Registro Especial de Instituciones Financieras de España con el número 0078, y sujeta a supervisión del Banco de España.

### 2. Descripción del servicio Bizum

El servicio de pagos Bizum permite al Titular realizar, de forma ininterrumpida, por medio de un dispositivo móvil, a través de los canales proporcionados por el Banco:

- A. **Operaciones de pago entre particulares**, aquellos que actúan con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial o profesional.
- B. **Operaciones de pago de personas físicas a ONG.**
- C. **Operaciones de pago de personas físicas a comercios electrónicos**, en condición de consumidor de los productos o servicios ofrecidos por estos negocios.

Los pagos se transfieren de la cuenta del ordenante asociada a este servicio de pago, a otra cuenta beneficiaria de forma inmediata, siempre que el beneficiario esté dado de alta este servicio. Para la realización de estas operaciones de pago no será necesario el conocimiento de los datos de la cuenta bancaria (IBAN).

- A. En cuanto a las **operaciones de pago entre particulares**, será suficiente con introducir el número del teléfono que tenga asociado el destinatario a Bizum.

Las órdenes de pago pueden iniciarse tanto por iniciativa del ordenante como del beneficiario.

En el supuesto de que el beneficiario no esté dado de alta al servicio, no se podrá realizar la operación. En estos casos, el Titular podrá optar por que se envíe un mensaje vía SMS al destinatario sin coste alguno. Si se diera de alta en el plazo de 48 horas desde el envío del mensaje, se transferirá el importe de la operación, salvo que hubiera sido cancelada por el Titular, o no hubiera fondos en su cuenta asociada.

El Titular también tiene la posibilidad de solicitar dinero a otro usuario del servicio Bizum, siendo el beneficiario de la operación. En esta operativa, se envía un mensaje vía SMS sin coste para el Titular a otra persona física dada de alta en el Servicio. Desde este envío, el ordenante dispone de 7 días naturales para aceptar dicho pago, quedando sin efecto si este la rechaza o caduca el plazo previamente referido sin que haya sido aceptada. Asimismo, queda sin efecto si el beneficiario la cancela sin que haya sido aceptada. En estas operaciones

también existe la posibilidad de enviar mensaje vía SMS para aquellas personas físicas que no sean usuarios de este servicio.

Las operaciones podrán ser sencillas o múltiples, teniendo esta condición aquellas órdenes de pago en las que el ordenante identifica a varios beneficiarios. Estas órdenes de pago deben tener el mismo concepto e importe, y adecuarse a los límites que se establecen en cláusulas posteriores.

- B. **En operaciones de pago siendo beneficiaria una ONG**, el ordenante debe seleccionar la ONG deseada de las que se listan en la aplicación, ya sea buscándola por su nombre o por el código de identificación correspondiente a la misma o a una campaña concreta. Posteriormente, insertará el importe que desea donar.

El Titular podrá solicitar a la ONG el Certificado de Donaciones, siendo esta la encargada de su emisión. El Banco no es responsable en ningún caso de la emisión y validez de estos certificados, al ser ajeno a la tramitación de dicho documento y a la relación entre el Titular y la ONG.

- C. El Titular también podrá **realizar pagos en comercios electrónicos** que acepten el pago a través de este servicio. Para ello, el Titular seleccionará Bizum entre los distintos medios de pago que ofrezca el comercio electrónico. A continuación, ingresará su identificador (número móvil asociado al Servicio). Posteriormente, se enviará a su dispositivo un mensaje para que se conecte a la web o app de Banca Digital y autorice o rechace la compra. Dispone de cuatro minutos para realizar este proceso.

El Titular podrá solicitar la devolución de las operaciones de pago en comercio electrónico atendiendo a la política comercial del negocio, durante los 365 días naturales siguientes desde la transferencia de los fondos, o desde que el comercio haya confirmado la operación, sin perjuicio de que el comercio electrónico pueda establecer un plazo inferior para la devolución. Transcurrido este período, no se podrá optar a esta devolución inmediata. No obstante, las partes, Titular y comercio, pueden acordar la devolución por otra vía.

Si la devolución por otras vías no fuera posible o no hubiera acuerdo entre las partes, el cliente puede solicitar a la entidad Banca Pueyo la apertura del proceso de reclamación contra el comercio conocido como “disputa comercial”, en el que se solicitará la intermediación entre cliente/comercio de un tercero para la resolución de la incidencia. Es responsabilidad del cliente aportar las pruebas pertinentes que se le solicitarán durante el proceso. Durante este proceso, podrán abonarse y cargarse los importes objeto de esta “disputa comercial” en su cuenta de acuerdo con la situación en la que se encuentre el proceso.

Dentro de este grupo de operaciones de pago de personas físicas a comercios electrónicos, existe una modalidad consistente en operaciones iniciadas solo por el comercio (el pagador está “ausente” en el proceso de pago) y, siempre y cuando, haya un acuerdo preexistente entre comercio y comprador (suscripción y, si ha lugar, cobro directo). En las mismas, es requerida una autenticación SCA (autenticación reforzada) en el proceso de pagos

recurrentes. Dicha autenticación será imprescindible para que, llegado el momento, pueda realizarse los pagos sucesivos. El proceso de estas operaciones será el siguiente:

- Suscripción y, si ha lugar, cobro directo: punto en el que se autoriza la operación y/o sucesivas operaciones que se realizarán. Puede no estar conformado por un pago inicial.
- Pagos sucesivos: se corresponden con las operaciones de pago que se producirán en fechas posteriores al momento de su autorización (suscripción).

El cliente siempre podrá cancelar de forma unilateral estas operaciones. Para ello existirá dentro de la web y app de Banca Digital un apartado destinado a la administración de suscripciones.

El Banco mantendrá informado de los servicios Bizum de los que en cada momento pueda hacer uso.

**No se puede anular ninguna operación que se haya realizado**, salvo que exista un pago pendiente a una persona que no fuera usuario del servicio. Sí podrán ser rechazadas por el Titular aquellas operaciones que un usuario beneficiario le hubiera reclamado.

**La ejecución con éxito de una orden de pago quedará sujeta a la disponibilidad de saldo en la cuenta asociada al servicio, siendo posible su realización siempre que exista saldo suficiente en dicha cuenta y este no haya sido retenido y/o embargado previamente.**

**El Banco es ajeno a sus relaciones con el resto de los usuarios del servicio que motivan dichos envíos de dinero y a la normativa laboral y fiscal que les sea aplicables.**

### 3. Proceso de alta en el servicio

En primer lugar, es preciso que Usted tenga contratada una cuenta a la vista (corriente o de ahorro) con el Banco, haya firmado el Contrato de Banca Digital y haya validado su número de teléfono móvil con el Banco.

Para darse de alta, será preciso que el Titular sea persona física y confirme los siguientes datos durante el proceso de alta:

- **Nombre y apellidos.**
- **Número del teléfono móvil** que quedará asociado al servicio. Debe coincidir necesariamente con el número de teléfono móvil que el Titular tenga asociado al contrato de banca digital a efectos, entre otros, del envío de la clave de confirmación de los pagos (OTP). Un mismo número de teléfono móvil no puede quedar registrado como identificador a efectos de la prestación del servicio en más de una entidad adherida.
- Se debe **asignar una cuenta** en la que se realizarán los abonos recibidos. También aparecerá como cuenta por defecto en la que se cargarán las operaciones ordenadas, aunque el cliente podrá designar otra.

El Banco asignará un nombre de usuario, formado por su nombre y las iniciales de sus apellidos, que servirá de identificación para el destinatario de una operación. Por tanto, este dato se comunicará al destinatario a los únicos efectos de identificación del ordenante, a lo cual el Titular presta su consentimiento mediante la aceptación de los presentes Términos y Condiciones.

Si el Titular deseara darse de alta en otra Entidad distinta del Banco con el mismo identificador (número de teléfono), deberá darse de baja previamente de este servicio en el Banco. Para ello, podrá utilizar la app del Banco, o acudir directamente a la nueva Entidad, que gestionará en su nombre el proceso de baja. Para garantizar la ejecución de la portabilidad, **el Cliente autoriza al Banco, prestando su consentimiento** a los presentes Términos y Condiciones, para que le dé de baja cuando reciba la correspondiente solicitud de la nueva Entidad.

Del mismo modo, cuando el Banco sea la nueva Entidad adherida, el Titular podrá solicitar al Banco que gestione en su nombre el proceso de portabilidad. Para lo cual, **el Titular lo autoriza como mandatario** a través de estos Términos y Condiciones.

#### 4. Límites del Servicio de pagos Bizum:

##### a) Por tipos de operación:

Tipo operación	Mínimo por operación (€)	Límite máximo operación (€)	Límite día (€)	Límite mes (€)
Pago entre particulares	0,50	500,00	500,00	5.000,00
Pago a ONG	2,00	1.000,00	1.000,00	3.000,00
Pago a comercios electrónicos	10,00	1.000,00	1.000,00	3.000,00

##### b) Otros límites:

Concepto	Límite
Importe máximo recibido en un día	2.000,00 €
Número máximo de órdenes de pago recibidas en un mes	60
Número máximo de solicitudes de pago realizadas en un mes	60
Número máximo de destinatarios a incluir en un envío o solicitud múltiple	10

Los límites señalados anteriormente podrán ser modificados unilateralmente por el Banco.

#### 5. Otras funciones del servicio

El Titular podrá consultar las órdenes de pago realizadas, las recibidas y las que estén pendientes de autorización. Del mismo modo, también podrán consultar aquellas operaciones de pago a comercios electrónico que estén pendientes de su ratificación, rechazo o caducidad.

Asimismo, los datos relativos a dichas operaciones quedarán reflejados en la cuenta a la vista asociada al Servicio Bizum, siendo posible la consulta del extracto de movimientos que el Banco

proporciona al Titular de forma periódica o en todo momento a través de su Oficina en internet y en su app.

## **6. Duración del contrato**

La duración del este contrato es indefinida. No obstante, el cliente podrá darse de baja en cualquier momento durante la vigencia de la relación contractual, a través de la app del Banco y su banca digital. Asimismo, el Titular podrá solicitar el bloqueo provisional o la baja definitiva de este servicio ante la pérdida, robo o sustracción de su dispositivo móvil.

El Banco también puede suspender o cancelar el servicio de forma inmediata si el Titular incumpliera cualquiera de sus obligaciones, o si existieran indicios de uso fraudulento del mismo. En cualquier otro caso, para cancelar la prestación del servicio, el Banco tendrá que comunicar la cancelación del servicio con dos meses de antelación.

También supone la cancelación del servicio si el Banco dejara de estar adherida al Servicio Bizum, o se extinguiese por cualquier motivo la cuenta del Titular asociada al Servicio.

En todos estos supuestos, se cancelarán las operaciones que estuvieran pendientes.

## **7. Derecho de desistimiento**

El Titular podrá ejercitar su derecho de desistimiento respecto al alta en el Servicio Bizum en un plazo de 14 días desde la aceptación de estos Términos y Condiciones, comunicándoselo al Banco a través de los canales habilitados para ello, sin necesidad de indicar los motivos y sin penalización alguna.

Las órdenes realizadas por medio de este Servicio están excluidas del ámbito de este derecho, de conformidad con la legislación vigente.

## **8. Coste del servicio**

Las funcionalidades previstas en los presentes Términos y Condiciones y las que se incorporen en un futuro tendrán carácter gratuito para el usuario, sin perjuicio de las comisiones y gastos que específicamente se deriven por las operaciones con las Cuentas y Tarjetas o de cualquiera de los productos o servicios que se puedan gestionar a través de la app del Banco o su banca digital, y que en su caso se prevean, de lo que estará debidamente informado el usuario en cada momento y de forma previa a su aplicación. No obstante, el Banco se reserva el derecho de introducir en el futuro alguna contraprestación por el servicio, lo cual será comunicado al Titular con antelación suficiente. La contratación de este servicio no modifica las condiciones que el Titular haya pactado con el Banco para sus cuentas y tarjetas.

## **9. Modificación del servicio**

El Banco se reserva el derecho de modificar estos Términos y Condiciones, así como introducir condiciones nuevas, previa comunicación al Titular con al menos dos meses de antelación. El cliente puede oponerse a dichas modificaciones antes del transcurso del plazo, lo que supondrá la

cancelación inmediata del servicio sin coste alguno para el Titular. Se entenderá que está conforme con las modificaciones si no manifiesta expresamente su oposición antes de la finalización del plazo.

Aquellas modificaciones que sean beneficiosas para el Titular se aplicarán de forma inmediata, sin necesidad de aviso previo.

## **10. Sujeción al contrato de banca digital**

El Banco presta este servicio dentro de la operativa de banca a distancia prevista en el Contrato de Banca Digital que el Titular mantiene con el Banco. Por ello, resultan aplicables a la prestación del Servicio Bizum las condiciones previstas en dicho contrato, especialmente aquellas obligaciones relativas a la diligencia en el uso de estos servicios y la responsabilidad en caso de uso fraudulento, la custodia de claves de seguridad y dispositivos móviles y la comunicación en caso de pérdida, robo o sustracción de estos.

## **11. Tratamiento de datos**

Los datos de carácter personal que el Titular, así como cualquier otro tercero faciliten al Banco en relación con este Contrato serán tratados por el Banco en calidad de responsable, principalmente, para las siguientes finalidades:

1. La contratación, el mantenimiento y el seguimiento de la relación contractual.

El Titular consiente, a través de estos Términos y Condiciones, en que sus datos de identificación necesarios sean comunicados a la Bizum, S.L., entidad domiciliada en Madrid, 28304, calle Francisco Sacha núm. 12, para su incorporación en el registro del servicio interbancario Bizum, con la exclusiva finalidad de procesar las órdenes de pagos y cobros recibidas por el Titular.

El Titular también acepta que sus datos de carácter personal puedan ser comunicados a otros proveedores de servicios de pago, adheridos al Servicio Bizum, para la ejecución de las órdenes de pago en las que el ordenante haya designado el identificador único del titular. Se tratará con la única finalidad de que se pueda ejecutar la operación mediante la asociación entre el número del dispositivo móvil del Titular y el identificador único (IBAN) de su cuenta asociada al Servicio.

También podrán ser comunicados a los beneficiarios y ordenantes de operaciones de pago aquellos datos que sean necesarios para la correcta ejecución de dichas órdenes.

El Servicio Bizum le permite acceder a su agenda de contactos y seleccionar el número de teléfono móvil al que quiere enviar o solicitar dinero. A través de este contrato, el Titular autoriza que las personas que tengan incluidos en su agenda su número de dispositivo móvil visualicen un icono que les indique si Usted tiene contratado este servicio, así como permitirle a Usted conocer cuáles de sus contactos están dado de altas en el Servicio Bizum. Para esta finalidad, el Titular consiente que el Banco pueda acceder a la agenda de contactos de su dispositivo asociado a la cuenta. En ningún caso el Banco utilizará el contenido de su agenda, y solo accederá si fuese necesario para la prestación del Servicio.

2. El desarrollo de acciones comerciales dirigidas al titular del contrato en general y, en particular, el ofrecimiento y/o recomendación de productos y servicios comercializados por el Banco que puedan resultar de interés para el Titular.
3. La prevención, investigación y/o descubrimiento de actividades fraudulentas.
4. La grabación de la voz del Titular cuando se dirijan telefónicamente al Banco para mantener la calidad del servicio, así como su utilización como medio de prueba en juicio y/o fuera de él, si fuera necesario.
5. La realización de procedimientos de anonimización, tras los cuales el Banco no estará en disposición de identificar a los Titulares y terceros. Estos procedimientos tienen como finalidad utilizar esta información con fines estadísticos y la elaboración de modelos de comportamiento.
6. La cesión de datos de Titulares y terceros a otras empresas del Grupo, cuando realicen la contratación de productos de estas empresas que sean comercializados por el Banco. Esta cesión de datos será necesaria para poder atender la solicitud de contratación de productos de otras empresas del grupo.
7. La comunicación de los datos de carácter personal de los Titulares y terceros en caso de impago a Sistemas comunes de información crediticia.

Los Titulares y terceros podrán ejercer sobre sus datos de carácter personal sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, limitación al tratamiento, portabilidad y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, dirigiendo, previa identificación, su solicitud por escrito al Delegado de Protección de Datos a la dirección de correo electrónico [delegado.protecciondatos@bancapueyo.es](mailto:delegado.protecciondatos@bancapueyo.es) o por correo postal a la siguiente dirección: C/Ramón y Cajal, 1, 06700.Villanueva de la Serena.

La información detallada sobre Protección de Datos se puede consultar en la Política de Privacidad de la página web de Banca Pueyo: [www.bancapueyo.es/politica-de-privacidad](http://www.bancapueyo.es/politica-de-privacidad).

## **12. Reclamación extrajudicial**

Si surgiese alguna divergencia entre las partes relacionada con este Servicio, podrá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente de Banca Pueyo a la dirección de correo [servicioatencioncliente@bancapueyo.es](mailto:servicioatencioncliente@bancapueyo.es). En caso, de que el Titular se muestre disconforme con la resolución, o no obtuviera resolución, podrá dirigirse al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.