SERVICIO 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 BIZUM"

El Servicio Bizum permite **una sencilla experiencia de usuario al ordenar y recibir pagos por transferencias inmediatas** (pagos de cuenta a cuenta, que se ejecutan en unos segundos), entre usuarios dados de alta a través de sus respectivas entidades donde mantengan una cuenta abierta e identificada a tal efecto.

Así, para ordenar una transferencia inmediata **no será necesario introducir el número de la cuenta** bancaria (IBAN) beneficiaria, **sino** que bastará con indicar el número del **teléfono móvil del beneficiario** del pago.

Para la prestación del Servicio Bizum se ha creado un directorio ("**Directorio**"), al que acceden las entidades en las que los usuarios mantienen abiertas sus cuentas, que contiene la información necesaria **para identificar la cuenta que un usuario del Servicio Bizum tiene vinculada a su número de teléfono**. Esta consulta al Directorio permite a su entidad iniciar la ejecución de la transferencia inmediata. La titularidad de la base de datos que conforma el Directorio corresponde a Bizum, S.L.

El Servicio Bizum está disponible en horario ininterrumpido, y permite ordenar transferencias inmediatas:

a) entre particulares, personas físicas que actúen como consumidores (es decir, con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial o profesional);
b) de personas físicas a ONG;
c) de personas físicas que actúen como consumidores a comercios online;
d) pagos de apuestas, tasas, tributos u otros de personas físicas a favor de cualquier ente del sector público;
y cualquier otra que el Banco tenga disponible en cada momento:

Banco Santander, S.A. - Domicilio Social: Paseo de Pereda, 9-12. 39004 SANTANDER - R.M. de Cantabria, Hoja 286, Folio 64, Libro 5º de Sociedades, Inscripción 1ª. C.I.F.A-39000013

Banco Santander, S.A. - Domicilio Social: Paseo de Pereda, 9-12. 39004 SANTANDER - R.M. de Cantabria, Hoja 286, Folio 64, Libro 5º de Sociedades, Inscripción 1ª. C.I.F.A-39000013

- **Bizum entre particulares**, bastará con introducir el número de teléfono móvil que el beneficiario tenga asociado al Servicio independientemente de la entidad a través de la que se haya dado de alta, y mantenga abierta su cuenta a tal fin.

El Banco comprobará a través de la consulta al Directorio, 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 sin coste alguno. 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 el importe de la transferencia ordenada 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 (Cliente) recibirá a través de mensaje, sin coste, 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, 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 a más de un destinatario. Las órdenes de pago múltiples deberán tener el mismo importe y concepto. Los límites por operación generales en cada momento por el Servicio Bizum aplicarán a cada una de las transacciones individuales que conforman la operación múltiple.

Funcionalidad EuroPA. Permitirá ordenar y recibir transferencias inmediatas entre usuarios particulares del Servicio Bizum y usuarios particulares de otros servicios análogos en otros países de la zona SEPA con los que Bizum SL mantenga acuerdos de interoperabilidad ("EuroPA"). Se habilitará de manera progresiva, inicialmente con entidades de Portugal (SIBS FORWARD PAYMENT SOLUTIONS, S.A) y de Italia (BANCOMAT S.p.A). La lista de países EuroPA podrá variar en función de los acuerdos de interoperabilidad que Bizum SL mantenga en vigor en cada momento, y la disponibilidad

operativa. El Cliente mantendrá la misma experiencia de usuario Bizum, con las adaptaciones propias, como la indicación del prefijo telefónico internacional del pais que se trate.

Entre usuarios del servicio Bizum, no operará la funcionalidad EuroPA, es decir, sólo estará disponible cuando el destinatario no esté a su vez dado de alta en el Servicio Bizum.

La funcionalidad EuroPA no permite invitar a usuarios en los servicios análogos de otros países (mensaje de invitación al destinatario). Tampoco permite portabilidad, ni modalidad de pago PULL (iniciado por el beneficiario); solicitar la devolución de transferencias, ordenar pagos múltiples, ni incluir contenido adicional.

- **Bizum de personas físicas a una ONG**, 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.

- **Bizum de personas físicas a un comercio electrónico**, deberá seleccionar "Bizum" en el repositorio de la web del comercio adherido al Servicio, e introducirá su identificador (número de teléfono móvil) y en su caso, también la Clave Bizum o factor análogo. Se emitirá una clave OTP al móvil del cliente que deberá introducir en la web del comercio, o método análogo, para que se inicie la orden de pago. 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 orden de pago no se iniciará en el momento en el que el Cliente introduzca la OTP de confirmación de la operación o método análogo, 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, se iniciará la ejecución de la orden de pago. 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

Banco Santander, S.A. - Domicilio Social: Paseo de Pereda, 9-12. 39004 SANTANDER - R.M. de Cantabria, Hoja 286, Folio 64, Libro 5º de Sociedades, Inscripción 1ª. C.I.F.A-39000013

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 del Cliente con el Comercio y a las disputas comerciales que puedan surgir entre ambos.

- **Bizum de personas físicas para pagos de apuestas, tasas, tributos u otros a favor de un ente del sector público**, entendiéndose como tal, cualquier ente comprendido dentro del sector público según se define en el artículo 2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, o normativa que la sustituya, debiendo dicho ente estar registrado en el Servicio a través de alguna de las Entidades Adheridas, conforme a las condiciones que a tal efecto se establezcan, y ello sin necesidad de conocer el número de cuenta IBAN del ente destinatario. De igual modo, los clientes personas físicas podrán recibir transferencias inmediatas ordenadas por parte de cualquiera de los entes del sector público antes identificados, en concepto, por ejemplo, de pago de premios u otros.

Banco Santander, S.A. - Domicilio Social: Paseo de Pereda, 9-12. 39004 SANTANDER - R.M. de Cantabria, Hoja 286, Folio 64, Libro 5º de Sociedades, Inscripción 1ª. C.I.F.A-39000013

Banco Santander, S.A. - Domicilio Social: Paseo de Pereda, 9-12. 39004 SANTANDER - R.M. de Cantabria, Hoja 286, Folio 64, Libro 5º de Sociedades, Inscripción 1ª. C.I.F.A-39000013

3.- Alta en el Servicio Bizum.

Los Clientes del Banco podrán darse de alta como usuarios finales siempre que tengan abierta una cuenta corriente en el Banco, suscrito el Contrato de Banca Digital y activada la APP Santander necesaria para poder operar el Servicio.

El teléfono móvil asociado a la cuenta para ordenar y recibir las transferencias inmediatas a través del Servicio Bizum, deberá ser en todo momento el indicado en el Contrato de Banca Digital, por razones operativas necesarias para el adecuado funcionamiento del servicio.

4.- Proceso de alta del Cliente.

Para el proceso 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 y que tendrá que coincidir necesariamente con el número de teléfono móvil que el cliente tenga asociado al Contrato de Banca Digital.
  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) como cuenta de abono de los pagos recibidos desde otro usuario Bizum como ordenante. Será también la cuenta que aparecerá por defecto para el adeudo de los pagos ordenados, si bien el Cliente podrá designar otra.
- "Clave Bizum". Es uno de los factores para la autenticación del cliente en los pagos a comercios electrónicos compuesto por un código numérico de cuatro dígitos. 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.

En el proceso de alta, 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 ante el destinatario. Por tanto, este dato se comunicará, a efectos de identificación, al destinatario de la orden de pago, lo cual queda informado al Cliente en los presentes Términos y Condiciones, por ser una comunicación necesaria, sin la cual, no podría prestarse el Servicio.

En caso de que el Cliente quiera darse de alta en el Servicio a través de una entidad 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 queda informado a través de los presentes Términos y Condiciones de que el Banco le dará de baja en el Servicio Bizum prestado por Banco Santander tan pronto como reciba la correspondiente solicitud de la nueva entidad.

Asimismo, para el caso de que el Banco sea la nueva entidad 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 queda informado de que para el caso en el que dicho Cliente no gestione directamente la portabilidad,será el Banco como mandatario, quien gestionará dicho proceso, y por tanto la solicitud de baja en el Servicio en la otra entidad, lo que el Banco llevará a cabo a través de la entidad "Bizum, S.L.", cuyos datos e información figuran más adelante.

5.- Límites máximos en la operativa Bizum por defecto (salvo modificación a la baja comunicada por el Cliente al Banco, en su caso).

Bizum 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: 60.
- Número máximo de solicitudes de pago "PULL" realizadas en un mes: 60.
- Número máximo de destinatarios a incluir en un envío o solicitud múltiple: 30.

Bizum entre particular y ONG:

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

Bizum entre particular y comercio electrónico:

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

Banco Santander, S.A. - Domicilio Social: Paseo de Pereda, 9-12. 39004 SANTANDER - R.M. de Cantabria, Hoja 286, Folio 64, Libro 5º de Sociedades, Inscripción 1ª. C.I.F.A-39000013

Banco Santander, S.A. - Domicilio Social: Paseo de Pereda, 9-12. 39004 SANTANDER - R.M. de Cantabria, Hoja 286, Folio 64, Libro 5º de Sociedades, Inscripción 1ª. C.I.F.A-39000013

Bizum entre particular y ente del sector público:

- Importe máximo por operación enviada por el particular al ente del sector público: 15.000,00 €.
- Importe máximo por operación enviada por el ente del sector público al particular: 2.000,00 €.
- Importe mínimo por operación: 0,50 €.

6.- Otras funcionalidades.

El Cliente podrá consultar las órdenes de pago emitidas y recibidas a través de Bizum 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.

Se informa al Cliente de que cuando así lo solicite, y para poder procesar las operaciones del Servicio que incluyan fotografías, **el Banco accederá 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 ("información adicional"). 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 y Baja del Servicio Bizum.

Este Servicio se presta con **carácter indefinido**. El Cliente podrá darse de **baja** 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 telefónico registrado en Bizum o cualquier otra circunstancia de riesgo que aprecie el Cliente, podrá solicitar al Banco el bloqueo provisional o la baja definitiva 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 abierta en el Banco vinculada al teléfono para los abonos y pagos Bizum, por cualquier causa, o bien, en caso de que el número de teléfono móvil deje de ser el mismo que el indicado en el contrato de Banca Digital, el Banco podrá suspender el Servicio.

Por su parte, el Banco, podrá suspender y/o cancelar el Servicio al Cliente comunicándoselo con un mes de antelación en cualquier momento. Asimismo, el Banco dejará de prestar el Servicio de forma inmediata y sin penalización alguna en caso de que dejase de ostentar la condición de entidad adherida al Servicio Bizum de Bizum SL, o dejara de recibir el servicio de acceso al Directorio por cualquier causa no atribuible al Banco. Asimismo, el Banco podrá cancelar el Servicio de manera inmediata en caso de extinción por cualquier causa del contrato de cuenta corriente que el cliente tenga asociada a Bizum.

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 Bizum.

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 un (1) mes a su entrada en vigor siempre que fuera posible. Si el cliente no aceptara las modificaciones, podrá darse de baja en el Servicio dentro del plazo indicado, entendiéndose, en caso contrario, que las acepta.

Se podrán aplicar de manera inmediata las modificaciones de funcionalidades, así como las que resulten favorables para los clientes.

9.- Sujeción al Contrato de Banca Digital.

Banco Santander, S.A. - Domicilio Social: Paseo de Pereda, 9-12. 39004 SANTANDER - R.M. de Cantabria, Hoja 286, Folio 64, Libro 5º de Sociedades, Inscripción 1ª. C.I.F.A-39000013

Banco Santander, S.A. - Domicilio Social: Paseo de Pereda, 9-12. 39004 SANTANDER - R.M. de Cantabria, Hoja 286, Folio 64, Libro 5º de Sociedades, Inscripción 1ª. C.I.F.A-39000013

El Servicio Bizum es una experiencia de usuario diseñada para facilitar la confección de una orden de pago de una transferencia inmediata. La consulta al Directorio que el Banco lleva a cabo para obtener el IBAN vinculado al número de teléfono facilitado por el Cliente, forma parte de la confección de la orden de pago. La obtención del IBAN como resultado de la consulta al Directorio supone la finalización de la confección de la orden de pago del Cliente y, por tanto, el momento de la recepción de dicha orden de pago por parte del Banco, conforme al Reglamento UE 2024/886 de 13 de marzo de 2025 de transferencias inmediatas en euros, para iniciar su ejecución.

Las transferencias inmediatas iniciadas inmediatamente después de la recepción de la orden de pago del Cliente a través del Servicio Bizum, son operaciones de pago singulares que no forman parte del Servicio ni se regulan en este contrato.

El Servicio Bizum 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.

Responsable del tratamiento

Banco Santander, S.A. (en adelante, el "**Banco**" o la "**Entidad**")
Información de contacto del Delegado de Protección de Datos: privacidad@gruposantander.es
Dirección: C/ Juan Ignacio Luca de Tena, 11-13, 28027 Madrid (A/A. Delegado de Protección de Datos/Oficina de Privacidad).

¿Para qué vamos a tratar sus datos y con qué base de legitimación?

Los datos personales (en adelante, los "**Datos**") del titular de este contrato, o de cualquier otra persona que participe en él, como, por ejemplo, avalistas, representantes de personas físicas, garantes, autorizados, representantes y/o personas de contacto del titular en caso de ser empresa, etc. (en adelante, los "**Interesados**"), que los Interesados faciliten al Banco en relación con este contrato, serán tratados por el Banco (como responsable del tratamiento) por los siguientes motivos:

Banco Santander, S.A. - Domicilio Social: Paseo de Pereda, 9-12. 39004 SANTANDER - R.M. de Cantabria, Hoja 286, Folio 64, Libro 5º de Sociedades, Inscripción 1ª. C.I.F.A-39000013

I. PARA PODER PRESTAR EL SERVICIO REGULADO EN ESTE CONTRATO Y CUMPLIR CON LAS OBLIGACIONES LEGALES DEL BANCO

Trataremos sus Datos para gestionar y desarrollar el Servicio Bizum, y también para cumplir con las obligaciones legales que tiene el Banco.

El Banco comunicará los datos personales identificados en el apartado 4 de los presentes Términos y Condiciones a Bizum, S.L., entidad domiciliada en Madrid, 28034, calle Francisco Sancha num. 12, y dedicada a la prestación del Servicio Bizum, como titular del Directorio al que acceden las Entidades Adheridas que en cada momento figuren en la dirección de internet www.bizum.es para consultar los datos de los usuarios finales. En el ámbito de pago entre particulares, cuando el destinatario de la operación no figurara en el Directorio de referencia, Bizum, S.L. comunicará los Datos a las entidades financieras adscritas a aquellas otras soluciones de pago con las cuales Bizum, S.L. cuente con un acuerdo de interoperabilidad, que podrán ser consultadas en la dirección de internet https://bizum.com/es/internacional/

El Banco podrá comunicar los datos personales referidos en el párrafo anterior a terceros para la ejecución del contrato que el titular del mismo suscribe con Santander para proporcionarle una correcta prestación del Servicio Bizum. 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, entidades financieras adscritas a aquellas otras soluciones de pago con las cuales Bizum, S.L. cuente con un acuerdo de interoperabilidad, aquellas ONGs que se hayan inscrito como beneficiarias de donaciones a través de Bizum y Bizum, S.L. como gestora del Servicio Bizum.

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 Bizum, 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. PORQUE EL BANCO TIENE UN INTERÉS LEGÍTIMO

- Para prevenir, investigar y/o descubrir un fraude.
- Si usted es titular de un contrato: para elaborar un perfil comercial que permita al Banco identificar cuáles son las necesidades en cuanto a productos, servicios, recomendaciones, consejos e información que se adapten mejor a sus características personales y sus hábitos. Para hacer esto, el Banco utilizará fuentes de información internas.

Banco Santander, S.A. - Domicilio Social: Paseo de Pereda, 9-12. 39004 SANTANDER - R.M. de Cantabria, Hoja 286, Folio 64, Libro 5º de Sociedades, Inscripción 1ª. C.I.F.A-39000013

- Incluirle en acciones de fidelización, promociones y concursos o sorteos organizados y/o promovidos por el Banco para mejorar su grado de satisfacción y vinculación con la Entidad. Este tratamiento de Datos no se aplica a los representantes de otras personas físicas ni a los de las empresas.
- Gestión de procedimientos administrativos, prejudiciales y judiciales.
- Comprobar la calidad de los servicios prestados por el Banco.
- Elaborar informes internos.
- Elaborar estadísticas y crear modelos analíticos predictivos.
- Hacer acciones comerciales en general, y en especial, ofrecerle y/o recomendarle productos y servicios propios del Banco o que el Banco comercialice. Este tratamiento de Datos no aplica a los representantes de otras personas físicas.
- Para mantener actualizada la información que el Banco tiene sobre usted como accionista y compartir sus Datos actualizados con las empresas del Grupo Santander y terceras entidades colaboradoras y/o participadas por dicho Grupo cuyos productos comercializa y/o le muestra en su Área de cliente del Banco.
- Si usted tiene una deuda con Banco: este podrá obtener datos adicionales a los que ya tiene por ser cliente, si es necesario para localizarle o para conocer mejor su capacidad de pago.

Puede consultar y cambiar sus preferencias en su área personal de la *web* y la *app* o a través de su gestor.

¿Qué derechos tiene en materia de protección de datos?

Derecho de acceso	Podrá consultarnos qué Datos suyos estamos tratando, para qué, a quién se han comunicado, el tiempo por el que vamos a conservarlos, etc
Derecho de rectificación	Podrá solicitarnos modificar sus Datos cuando no estén correctos o sean incompletos, si es que falta algo.
Derecho de oposición	En los tratamientos que el Banco realice porque tiene un interés legítimo, podrá solicitarnos que NO se traten sus Datos. Por

Banco Santander, S.A. - Domicilio Social: Paseo de Pereda, 9-12. 39004 SANTANDER - R.M. de Cantabria, Hoja 286, Folio 64, Libro 5º de Sociedades, Inscripción 1ª. C.I.F.A-39000013

	ejemplo, usted se puede negar a que le enviemos publicidad o a que elaboremos un perfil comercial con sus Datos.
Derecho de supresión	Podrá solicitarnos que eliminemos sus Datos en determinadas circunstancias: por ejemplo, cuando ya no hagan falta para aquello para lo que se los pedimos.
Derecho de limitación del tratamiento	Podrá solicitarnos que no tratemos sus Datos temporalmente en determinadas circunstancias, por ejemplo, en los casos en los que nos comunique que sus Datos son incorrectos y deben ser rectificados, por el tiempo en que estamos comprobándolo.
Derecho a la portabilidad	Podrá solicitarnos que le enviemos a usted o a otro tercero, los Datos que nos haya facilitado y los generados por su relación con el Banco en un formato electrónico.
Derecho de oponerte a decisiones basadas únicamente en tratamientos automatizados	En los casos en los que el Banco trate sus Datos de forma totalmente automática (por ejemplo, por un algoritmo) para tomar decisiones que puedan tener consecuencias jurídicas o con mucha afectación para usted (por ejemplo, le deneguemos la concesión de un préstamo porque el algoritmo ha considerado que no es usted solvente y ningún humano ha revisado esa decisión), usted podrá solicitarnos que una persona revise la decisión del algoritmo, a fin de que usted pueda dar su opinión y rebatir, si no está de acuerdo, la decisión.

Si quiere ejercer sus derechos o tiene preguntas sobre el tratamiento de sus Datos puede enviar un correo electrónico a privacidad@gruposantander.es o escribir a: C/ Juan Ignacio Luca de Tena, 11-13, 28027 Madrid (A/A. Delegado de Protección de Datos/Oficina de Privacidad).

Más información

Puede consultar información detallada sobre el tratamiento de sus Datos según el tipo de intervención en los apartados de Clientes de nuestra página web, accesible en https://www.bancosantander.es/informacion-proteccion-datos y que también tiene a su disposición en la Oficina.

En el caso de que, durante la vida de este contrato, usted facilite al Banco Datos de otros Interesados que firmen este contrato, antes de facilitarnos sus Datos, usted tiene la obligación de informarles de sus derechos en materia de protección de datos y, además, haber obtenido su autorización para poder facilitarnos sus Datos.

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, Apartado de correos 35.250 28080 – Madrid , por correo dirigido a la dirección indicada, por correo electrónico a santander_reclamaciones@gruposantander.es, 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.

Banco Santander, S.A. - Domicilio Social: Paseo de Pereda, 9-12. 39004 SANTANDER - R.M. de Cantabria, Hoja 286, Folio 64, Libro 5º de Sociedades, Inscripción 1ª. C.I.F.A-39000013