

Este documento que va a leer a continuación es un contrato con Entidad del Grupo Cooperativo Cajamar para recibir los servicios bancarios que se indican. El Contrato corresponde al Servicio Bizum vinculado a su Cuenta Bancaria, y otras funcionalidades adicionales, como son los servicios de identificación y registro electrónicos (Bizum- iD), así como el servicio Bizum Pay mediante la instalación de su app como Wallet de pago y posible enrolamiento de las tarjetas de las entidades adheridas a este servicio. De igual forma, se permite la Interoperabilidad de pagos con otras soluciones europeas de pago, como son Bancomat (Italia) y SIBS (Portugal), mediante la realización de transferencias inmediatas SEPA, pudiendo denominarse todos estos servicios, en adelante, como (el Servicio) o (el servicio Bizum). Tómese su tiempo y léalo atentamente.

Asegúrese de que ha comprendido el contenido de todo el Contrato. Su firma significará que está conforme con el mismo. Si tiene alguna duda, no dude en preguntar antes de firmar.

Para poder disfrutar de los Servicios es condición necesaria que acepte los términos y condiciones generales del mismo:

#### **T&C (TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES) DEL SERVICIO BIZUM**

##### **1.- Definición del Servicio**

Bizum es un servicio de solución de pagos en tiempo real, que permite realizar todo tipo de pagos con el móvil entre particulares, on-line y en comercios, de forma sencilla, cómoda, segura, todos los días del año y en todo momento, sea cual sea la Entidad de Crédito del Usuario, utilizando como datos de identificación del destinatario de las solicitudes de cobro y/o pago, su teléfono móvil, email, código identificativo, seleccionándolo del directorio o de su propia agenda, a través de la web [www.grupocooperativocajamar.es](http://www.grupocooperativocajamar.es) y/o la app Grupo Cooperativo Cajamar, pudiendo realizar las siguientes operaciones de forma instantánea entre usuarios de Bizum sin necesidad de introducir los datos de la cuenta bancaria:

i) realizar transferencias inmediatas de una cuenta de pago (IBAN) a otra(s) cuenta(s) de pago (IBAN) con disponibilidad inmediata de fondos, a otros usuarios también dados de alta en el Servicio, sin necesidad de conocer ni introducir los datos de cuenta (IBAN) de destinatario(s), sino a través de un elemento identificativo más fácil de capturar y recordar – como un número de teléfono móvil, una dirección de correo electrónico por destinatario u otro elemento equivalente cuyo uso pueda permitirse en el futuro, esto es, “el Identificador”– (en adelante, “caso de uso C2C”). Esta operativa, tanto en modalidad individual como múltiple, la podrá iniciar tanto el Cliente Persona Física Ordenante (C2C PUSH) como el Cliente Persona Física Beneficiario (C2C PULL);

ii) realizar transferencias inmediatas en concepto de donación, a una entidad social, asociación, fundación u organización constituida con finalidades sin ánimo de lucro, así como a aquellas organizaciones que, no reuniendo tal condición, hagan uso del Servicio para el desarrollo de actividades y eventos que persigan fines benéficos y humanitarios de interés general (en adelante, “ORGs”), que también estén dadas de alta en el Servicio, sin necesidad de conocer ni introducir los datos de cuenta del IBAN de la ORG destinataria del envío, sino seleccionándola dentro del listado de ORGs que le muestra su Entidad (en adelante, “caso de uso C2HELP”);

iii) realizar pagos móviles y/o electrónicos, de forma presencial o remota, en comercios previamente dados de alta en el Servicio, directamente relacionados con la adquisición de bienes o la prestación de servicios, dentro de las actividades propias del objeto social o del ejercicio de la actividad comercial, empresarial, oficio o profesión de éstos. Para la realización de dichos pagos, no es necesario que el Cliente Persona Física conozca e introduzca ni sus datos de cuenta (IBAN), ni los del comercio (en adelante, “caso de uso C2R” o “caso de uso C2eR”)

iv) recibir transferencias inmediatas por parte de personas físicas o jurídicas privadas o públicas, que actúen en su condición de empresarios y con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesional (en adelante, las “Empresa/s”) y/o realizar transferencias inmediatas a favor de estas Empresas, directamente relacionadas con el pago de premios, beneficios acumulados; remuneración por una acción, reclamación o indemnización, devolución o cobro indebido, descuentos, cash back o reembolsos y/o; suplidors o reembolsos por gastos de viaje de empresa o gastos de representación, cuando se ostente la condición de personal laboral de las Empresas, ello sin necesidad de que dichas Empresas conozcan o introduzcan los datos de cuenta (IBAN) del destinatario o sin necesidad de que el Cliente Persona Física conozca o introduzca los datos de cuenta (IBAN) de la Empresa receptora, según corresponda, sino que podrán realizar el pago simplemente aceptando la solicitud de envío de fondos que recibirá en su móvil (en adelante, “caso de uso E2C-C2E”).

v) realizar pagos, tales como pagos de apuestas, tasas, tributos u otros a favor de cualquier ente del sector público, entendiéndose como tal, cualquier ente comprendido dentro del sector público según se define en el art.2 de la Ley 40/2015, 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, se permitirá a los Clientes Personas Físicas recibir transferencias inmediatas por parte del ente del sector público antes identificados, en concepto, por ejemplo, de pago de premios u otros. En adelante, “caso de uso C2G-G2C”.

**Otras funcionalidades del Servicio Bizum en general:** De conformidad con lo previsto en los Reglamentos del Servicio de Transferencias Inmediatas C2C, C2R/C2eR y/o identificación y registro electrónicos y Cuerpo Normativo complementario, se permite a los Usuarios Finales del Servicio realizar todas aquellas consultas y operaciones que se encuentren disponibles en cada momento, y entre otras funcionalidades añadidas de los Servicios Bizum, se encuentran las siguientes:

\*Permitir a los Usuarios registrarse, mediante la comunicación de sus datos personales, de una manera ágil y eficiente, en diferentes plataformas de comercio electrónico y servicios online adscritos al servicio de identificación Bizum iD) (en adelante, los “Comercios”) de manera automatizada, con los datos disponibles en el Directorio Bizum, de cara a entablar una relación contractual con los Comercios de manera más eficiente.

Se incluye la opción de log-in o ingreso, que le permite el inicio de sesión en los Comercios en los que se haya registrado previamente, bien a través de Bizum iD o mediante la introducción manual de sus datos o a través de otra solución de identificación digital en un momento anterior, sin necesidad de introducir otros datos (i.e. nombre de usuario o contraseña) distintos a su número de teléfono registrado en Bizum para efectuarlo.

\*Gestión de pagos recurrentes y suscripciones (operativa MRT): En el ámbito del caso de uso C2eR, los Clientes Personas Físicas podrán establecer instrucciones para que un Comercio pueda solicitar a la Entidad Adherida del Cliente el inicio de transferencias basadas en dichas instrucciones facilitadas por el Cliente Persona Física. Estas transferencias tendrán una periodicidad e importe determinados (con posibilidad de variación del importe hasta los límites acordados entre el Cliente Persona Física y el Comercio beneficiario, en función de disponibilidad). La Entidad pondrá a disposición de los Usuarios, a través de cualquiera de los canales disponibles, tanto la posibilidad de consultar las instrucciones MRT vigentes en Comercios como de acceder a las operaciones de compra/devoluciones completadas. Adicionalmente, la Entidad pondrá a disposición de los Usuarios, el documento de solicitud para retirar la instrucción MRT que haya sido concedida a un Comercio. Esta retirada deberá ser expresa y conllevará discontinuar posibles cargos posteriores basados en dicha instrucción inicial. Adicionalmente, el Cliente Persona Física deberá acudir al Comercio para proceder a la cancelación del servicio contratado, donde se le indicará el procedimiento para hacerlo.

#### **BIZUM ID.-**

De forma complementaria al Servicio de Transferencias inmediatas C2C, C2R/C2eR, se presta, asimismo, el servicio de identificación y registro electrónico, que permite a los Usuarios registrarse mediante la comunicación de datos personales existentes en Directorio Bizum, de una manera ágil y eficiente en diferentes plataformas de comercio electrónico y servicios online adscritos al servicio de identificación Bizum iD.

**Vinculación a área privada de cliente desde Bizum iD si el registro no se hizo a través de Bizum iD.-** En aquellos casos en los que los Usuarios se encuentran registrados con los Comercios mediante la introducción manual de sus datos o bien a través de otra solución de identificación digital en un momento anterior y, por tanto, no han prestado su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales por parte del Comercio a través de Bizum iD, ni pueden hacerlo mediante un registro con el Comercio (al estar ya registrados), para estos Usuarios, los Comercios también podrán ofrecer la posibilidad de vincular su área privada de cliente en ese Comercio con Bizum iD (para acceder a su cuenta a través de Bizum desde ese momento en adelante).

- **Consulta de registros y permisos concedidos.** - La Entidad pone a disposición de los Usuarios, a través de cualquiera de los canales disponibles, la posibilidad de consultar el histórico de registros realizados con Comercios de cara a mostrar los consentimientos activos del Usuario.

- **Operación de retirada del consentimiento a comunicar datos al Comercio.** - La Entidad pone asimismo a su disposición la posibilidad de retirar su consentimiento a la comunicación de los datos al Comercio. Esta retirada deberá ser expresa y conllevará el cese del acceso del comercio al Directorio Bizum para actualizar la información del usuario y la imposibilidad de acceder a ese comercio con Bizum iD para el usuario. En caso de que, de acuerdo con lo estipulado en los Términos y Condiciones del Servicio de este Comercio se le permita conservar la información del usuario una vez revocado el consentimiento de

Bizum Id, el Comercio tendrá la capacidad de mantener almacenada esta información sin que Bizum intervenga en estos procesos una vez informe al Comercio de la baja del consentimiento por el cliente.

## **BIZUM PAY.**

**Documentos legales a aceptar para alta Bizum pay.-** Como parte del proceso para que un usuario ya registrado en el Servicio Bizum, pueda activar la Aplicación Bizum Pay y comenzar a operar con ella, deberá aceptar una serie de documentos legales, además de estos términos y condiciones de prestación del Servicio que debe firmar en el alta del Servicio.

Los documentos que el usuario debe aceptar como condición para el uso de la Aplicación Bizum Pay:

1. Condiciones de uso: recoge las condiciones generales que el usuario debe aceptar para poder usar la Aplicación. Entre ellas, se encuentran los requisitos para el alta y baja, el régimen de responsabilidades, el uso de marca y la propiedad industrial, así como la ley aplicable en caso de incumplimiento de alguna de estas.
2. Política de privacidad: detalla principalmente la finalidad del uso de los datos del usuario, explicando el origen y destino de estos, así como el derecho de protección de datos por parte del usuario.
3. Política de cookies: define las cookies que se emplean en la Aplicación, así como los tipos y las finalidades de estas.
4. Comunicaciones comerciales (opcional): establece las condiciones que el usuario acepta (o no) para permitir el uso de sus datos con fines meramente comerciales.

**Funcionamiento general del Servicio.** -Tras el enrolamiento del *token* del método de pago Bizum en su dispositivo, podrá empezar a hacer uso de Bizum Pay. Entre los requerimientos de la App (Bizum Pay), será necesario que el dispositivo cuente con tecnología NFC y que esta capacidad esté habilitada, así como tener configurado algún mecanismo de seguridad para el desbloqueo del dispositivo.

La operativa de pago presencial con Bizum (C2R) habilitada desde la App se articulará en base a los requerimientos recogidos en los Reglamentos del Servicio C2C, C2R/C2eR y/o servicios de identificación y registro electrónicos BIZUM. El funcionamiento de esta operativa podrá verse sometido a modificaciones a lo largo del tiempo tras ser regulado en el cuerpo normativo del servicio, que le serán comunicadas.

La operativa de pago a través de Bizum Pay se mantiene como un servicio ofrecido por las entidades adheridas a Bizum, y cumple con los requerimientos de autenticación fuerte derivados de la Directiva europea de Servicios de Pago – PSD2. El primer factor de autenticación será las credenciales de acceso a Bizum Pay, generadas tras el enrolamiento pertinente a través de la App bancaria. Respecto al segundo factor, apoyándose en el uso de la biometría o mecanismo de desbloqueo del dispositivo configurada por el usuario, la entidad realizará la validación última de la operación en la comunicación host-to-host entre la Infraestructura Bizum y dicha entidad del cliente.

La App de Bizum Pay cuenta con diferentes experiencias de pago, si el usuario ha configurado previamente a Bizum Pay, como aplicación de pagos por defecto, que a modo enunciativo y sin perjuicio de las posibles evoluciones de estas experiencias de pago o su limitación, son, entre otras, el Pago one-tap (solo Android), que permite el pago contactless con Bizum Pay tras el desbloqueo de su dispositivo (sin necesidad de abrir el Wallet para la interacción con el terminal de pago), o Pagos doble-click (iOS), que permite el pago contactless con Bizum Pay tras pulsar en el botón de acceso directo de un dispositivo.

Bizum Pay también permitirá las siguientes capacidades o funcionalidades:

- Consulta de los diez últimos movimientos realizados con cada medio de pago enrolado.
- Configuración de un método de pago por defecto para las compras realizadas con esa aplicación.
- Introducción de información de tarjetas de débito y crédito de esta Entidad (de manera manual o a través de escaneo NFC) para su enrolamiento en la App a través de una redirección a su entidad bancaria.
- Posibilidad de seleccionar una tarjeta como método de pago de respaldo en caso de no aceptarse Bizum como medio de pago en un comercio.

-Consulta de preguntas frecuentes (FAQs) y contacto para reportar una incidencia o posible mejora del servicio. Además, Bizum Pay podrá además incorporar funcionalidades complementarias y/o de valor añadido asociadas al pago, en particular, de índole social (por ejemplo, de planificación.

## 2.- Aceptación de los Términos y Condiciones

### Consentimiento para el Alta en el Servicio BIZUM

El Cliente (Usuario Final- Persona física-Consumidor), mediante la firma del presente Documento de términos y condiciones, **acepta** expresamente los mismos, y consiente en registrarse en **Bizum (el Servicio)**, aceptando recibir y enviar información, ordenar y consentir pagos y cobros, usando su teléfono móvil (identificador) y el IBAN de su cuenta personal como cuenta de abono y/o cargo de fondos, a registrar en el servicio, así como resto de funcionalidades del servicio, entre ellas la de identificación y registro electrónicos, antes indicada.

El consentimiento para la solicitud del servicio se presta al acceder al servicio con el usuario y las claves de tarjetas de coordenadas de la banca electrónica de la Entidad. Puede darse de alta a través de la web de la Entidad, o descargando la app gratuita “Bizum” en el móvil.

El Usuario Final al solicitar el **Alta en el Servicio Bizum**, debe facilitar su móvil, entre otros datos y vincular su cuenta. Deberá cumplimentar los datos relativos a la identificación formal e identificación del titular real que le sean interesado para el cumplimiento por la Entidad de las medidas de diligencia debida.

Los datos cuyo tratamiento autoriza, serán tratados conforme a las exigencias legales y se adoptarán las medidas de seguridad adecuadas que eviten su alteración, tratamiento o acceso no autorizado.

La Entidad sólo aceptará solicitudes de alta de Clientes Personas Físicas en el Servicio, respecto de los cuales exista certeza de que se están cumpliendo todos los requisitos legales exigibles en relación con la normativa de prevención del blanqueo de capitales y la normativa relativa a los servicios bancarios o de pago a consumidores de aplicación.

De igual forma, el Cliente acepta expresamente la posible interoperabilidad del servicio de pago con otras soluciones europeas tales como Bancomat (Italia) y SIBS (Portugal), en virtud de acuerdo de colaboración de Bizum, S.A. con estas Entidades para la creación de EuroPA ( European Payments Alliance), que permite la realización de pagos de persona a persona ( P2P) apoyándose en la ejecución de transferencias SEPA inmediatas para ello, a través del servicio Bizum y su conexión con estas otras soluciones, reutilizando infraestructuras y componentes técnicos.

Las únicas funcionalidades que en este contexto de interoperabilidad con otras soluciones de pago de estos países, no podrán utilizarse hasta su posterior desarrollo, que le será en tal caso informado, serán:

- Solicitudes de dinero.
- Devoluciones de Bizum.
- Contenido adicional en mensajes.
- Operativa múltiple.

### Consentimiento para el Alta en el servicio Bizum Pay

Para poder usar Bizum Pay, el usuario debe estar dado de alta en el Servicio Bizum general, siendo Bizum Pay una funcionalidad adicional de Bizum, además de tener instalada la App Bizum Pay en su dispositivo. Al acceder por primera vez a la App de Bizum Pay, debe identificarse mediante su teléfono para ser redirigido a la App de su Entidad a iniciar el proceso de activación. Este proceso puede iniciarlo, también directamente desde la App de la entidad. Para la activación de Bizum Pay es obligatorio el enrolamiento del método de pago Bizum, pudiendo enrolar también las tarjetas de la Entidad como medio de pago. La capacidad de enrolar tarjetas en Bizum Pay se extiende a las tarjetas de la Entidad que presta el servicio Bizum.

Realizado el proceso de activación completo, podrá comenzar a operar con Bizum Pay y la aplicación ofrecerá la configuración de esta aplicación Bizum Pay, como Wallet de pago por defecto (tanto en iOS como en Android) para facilitar la experiencia de pago, así como su consentimiento para el acceso a la ubicación u otras funcionalidades que permitirán ofrecer un servicio enriquecido, siempre bajo su aceptación. Adicionalmente, la App Bizum Pay solicitará al usuario su conformidad para el envío de comunicaciones comerciales del servicio.

La operativa de pago C2eR desde la interfaz de comercio electrónico de Bizum Pay, quedará regulada por los requerimientos recogidos en los Reglamentos del Servicio C2C, C2R/C2eR y/o servicios de identificación y registro electrónicos. Asimismo, el funcionamiento de la operativa podrá verse sometido modificaciones incrementales a lo largo del tiempo tras ser regulado en el cuerpo normativo del servicio. La operativa de pago a través de Bizum Pay se mantiene como un servicio ofrecido por las entidades adheridas a Bizum y cumple con los requerimientos de autenticación fuerte derivados de la Directiva europea de Servicios de Pago – PSD2.

### 3.- Cambio Entidad Adherida por parte del cliente

El Cliente persona física puede tramitar personalmente la baja con la Entidad Adherida originaria a través de la app, para luego darse de alta en el mismo a través de la nueva Entidad, comunicándole la Entidad originaria la baja, o si no hubiera previamente cancelado el contrato con la Entidad originaria, el intento de alta del Servicio con la nueva entidad adherida con el mismo identificador implicará una solicitud de portabilidad. Para ello, se informará al cliente a través de un SMS que ya está dado de alta con otra Entidad adherida y se le facilitará un código de portabilidad de un solo uso para que conforme su voluntad de portar los Servicios para ser prestados por la nueva Entidad.

Al confirmar la portabilidad, autorizada a la nueva Entidad adherida o sustituto designado por la misma, como mandatarios, que puedan en su nombre gestionar la portabilidad y notificar a la Entidad Adherida originaria su baja en el servicio a través del procedimiento de portabilidad, consintiendo el tratamiento de sus datos por parte de la nueva Entidad o sustituto nombrado por la misma a los efectos de la portabilidad. La nueva Entidad Adherida deberá informar al Cliente Persona Física de que el alta implicará la cancelación de las operaciones en modalidad C2C Pull y C2eR (en dos pasos) que estuvieran en vuelo con su anterior entidad.

Si el número de teléfono móvil introducido por el Cliente estuviera registrado en el Servicio junto con un NIF (o identificador análogo) no coincidente con el que el Cliente está utilizando para darse de alta en la otra Entidad, no se desencadenará el proceso de portabilidad, sino que el alta será rechazada, informándole al Cliente de que puede ponerse en contacto con su entidad.

Al confirmar la portabilidad, el Cliente Persona Física, como mandante, autoriza expresamente a la nueva Entidad Adherida, como mandatario, a que en su nombre gestione la portabilidad y notifique a la Entidad Adherida originaria con la que estuviese dado de alta, su baja en el Servicio, a través de los procedimientos de portabilidad establecidos a tal efecto. Para ello, al confirmar la portabilidad el Cliente Persona Física consiente y autoriza expresamente a que la nueva Entidad Adherida nombre a un sustituto (ya sea persona física o jurídica, (la Infraestructura), para que ejecute dicho mandato de conformidad con el procedimiento de portabilidad establecido.

### 4.- Usuarios Finales

Los Usuarios Finales del Servicio serán “Clientes- personas físicas”, que actúen en calidad de consumidores, esto es, que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión (artículo 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias), y que i) a la fecha de su solicitud de alta, tengan suscrito y en vigor un contrato de apertura de cuenta corriente con una Entidad Adherida, o ii) que simultáneamente a la suscripción de un contrato de apertura de cuenta corriente con una Entidad Adherida, soliciten el alta en el Servicio, en la que identifiquen como cuenta a registrar en el Directorio una cuenta corriente abierta y operativa en dicha Entidad Adherida.

Los Clientes Personas Físicas sólo podrán estar registradas en el Servicio a través de una única Entidad Adherida, no pudiendo, por tanto, solicitar el alta como usuario final en más de una Entidad Adherida, salvo que, al cursar la solicitud ante esa otra Entidad Adherida, aportasen un Identificador diferente e identificasen como cuenta de pago (IBAN) a registrar en relación con esa alta, una cuenta corriente en esa otra Entidad Adherida.

Una vez que la solicitud de alta en el Servicio cursada por un Cliente Persona Física haya sido aceptada, éste será considerado como Usuario Final del Servicio (“**Usuario Final**”). En cualquier caso, con carácter previo a su aceptación, la Entidad Adherida deberá aplicar las medidas de diligencia debida que correspondan como consecuencia del cumplimiento de la normativa española de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, así como aquellas propias de la prestación de cualesquiera servicios bancarios o de inversión a consumidores.

### 5.- Datos consustanciales al Servicio Bizum

Los datos relativos a la identificación formal e identificación del titular real del Cliente Persona Física enumerados en el párrafo siguiente, obtenidos durante el proceso de aplicación de las medidas de diligencia debida correspondientes, realizado a la recepción de la solicitud de alta por parte del Cliente Persona Física, serán considerados como consustanciales al Servicio y deberán constar en las condiciones particulares del CUF:

- i) Nombre y apellidos,
- ii) Número de Identificación Fiscal / Número de Identificación de Extranjeros / u otro identificador análogo,
- iii) Número de móvil del cliente persona física (“**Identificador**”),
- iv) el IBAN a registrar en el Servicio.

Asimismo, en el CUF deberán identificarse los datos personales disponibles para el caso de uso Bizum iD, que se adjuntan como Anexo II.

Durante el proceso de alta del Cliente Persona Física en el Servicio, las Entidades Adheridas asignarán a dichos clientes un "*nombre de usuario*" o alias, que se corresponderá con su nombre y las iniciales de sus dos apellidos y que tendrá un fin identificativo del destinatario de una operación de Transferencias Inmediatas (campo no editable por el Cliente Persona Física. Las Entidades Adheridas podrán también solicitar a sus Clientes Persona Física que aporten de forma opcional otros identificadores (un correo electrónico) y una dirección postal.

*Nota Informativa: Toda solicitud en la que no consten los datos obligatorios aquí identificados, incluido el alias que asignará directamente la entidad, será automáticamente rechazada.*

Las Entidades Adheridas se asegurarán que los Clientes Personas Físicas que hubieran solicitado el alta en el Servicio comprendan que la cuenta corriente identificada en el proceso de alta se utilizará como cuenta de abono para la recepción de fondos en el caso de uso C2C, así como en la operativa MK2C, y como cuenta de cargo para los casos de uso C2R y C2eR. De igual modo, en el caso de uso C2G-G2C dicha cuenta se utilizará como cuenta de cargo y abono. En la operativa C2HELP, queda a criterio de cada Entidad Adherida la utilización de la cuenta identificada en el proceso de alta también como cuenta de cargo o bien, permitir al Cliente Persona Física seleccionar ésta entre sus cuentas elegibles.

La Entidad notificará a los Clientes Personas Físicas el resultado de su solicitud de alta en el Servicio a través del canal por el cual hubieran solicitado el alta. En caso de que el alta no se completase, deberán indicar al Cliente Persona Física el motivo por el cual el registro no se ha podido realizar.

## **5.- Derechos y obligaciones de la Entidad:**

El Cliente o Usuario queda plenamente informado de lo siguiente:

- i) derecho de la Entidad Adherida a cancelar la prestación de los Servicios en cualquier momento y sin motivo alguno, mediando preaviso de dos meses.
- ii) derecho a cancelar el Servicio en el caso de cancelación de su cuenta corriente asociada al Servicio si el Cliente no asocia otra cuenta distinta abierta en la Entidad Adherida.
- iii) derecho a bloquear el Servicio por razones objetivamente justificadas relacionadas con la seguridad adoptada para el correcto funcionamiento del Servicio, la sospecha de una utilización no autorizada o fraudulenta del mismo y/o si su uso pudiera suponer un aumento significativo del riesgo de que el ordenante pueda ser incapaz de hacer frente a su obligación de pago.
- iv) La autenticación de las órdenes de pago corresponde a los sistemas operativos de los dispositivos y a las entidades adheridas, en el caso de operativa realizada por los usuarios con medios de pago de la Entidad).

Finalmente, la Entidad Adherida tendrá la obligación de asumir aquellos gastos, tributos o gravámenes que, según la ley, deba hacerse cargo.

## **6.- Otras características del Servicio.-**

### **-Límites en la prestación del Servicio.-**

**Las Entidades adheridas están facultadas para establecer los límites siguientes, que, en todo caso, le serán previamente informados.** No obstante, lo anterior, ni el importe máximo por operación, ni el importe mínimo por operación, podrán ser superiores e inferiores, respectivamente, a aquellos incluidos en la Instrucción Operativa del Subsistema de Transferencias SEPA Inmediatas del SNCE. El límite relativo al "importe máximo por operación" no podrá ser nunca superior al valor incluido en la Instrucción Operativa del Subsistema de Transferencias SEPA Inmediatas del SNCE. De igual modo, el límite relativo al "importe mínimo por operación" no podrá ser nunca inferior al valor incluido en la Instrucción Operativa Subsistema de Transferencias SEPA Inmediatas del SNCE.

**Existen los siguientes límites en las operaciones:**

**Importe mínimo por operación: 0,50€**

**– Importe máximo por operación: 1.000€**

**– Importe de operaciones recibidas por cliente en un día: 2.000€**

**– Número de operaciones emitidas recibidas por un cliente en un mes: 150 operaciones**

**– Número máximo de destinatarios a incluir en una solicitud/envío múltiple: 30 destinatarios**

**– Duración del envío pendiente a un No cliente: 2 días**

**– Duración de la solicitud pendiente a un No cliente: 7 días**



**La ejecución con éxito de una orden de pago quedará sujeta a la disponibilidad del saldo de la cuenta asociada al servicio pudiendo realizarse la misma siempre que dicho saldo exista y no haya sido retenido y/o embargado previamente.**

**Los límites existentes en el Servicio, en cada momento, no obstante, se podrán consultar en todo caso en la página web [www.bizum.es/preguntas-frecuentes](http://www.bizum.es/preguntas-frecuentes). Asimismo, cualquier actualización sobre dichos límites se comunicará de forma automática a través de la propia app.**

De forma complementaria a las obligaciones de información establecidas en la Orden ECE/1263/2019, de 26 de Diciembre sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, las Entidades Adheridas intervinientes en la ejecución de una transferencia inmediata confirmarán la correcta ejecución de esta tanto al Usuario Final ordenante como al Usuario Final beneficiario en el mismo momento.

El usuario final beneficiario de la transferencia tiene capacidad de cancelar los mensajes emitidos y en espera, siendo el periodo máximo de espera de los mensajes de solicitud de 7 días naturales para operaciones C2C pull que no hayan sido aceptadas ni rechazadas ni canceladas, indicándose que han caducado.

#### **-Fecha valor de las operaciones.-**

Será la fecha de realización de la operación, con independencia de cuándo se produzca la liquidación interbancaria de la misma.

#### **-Régimen de devoluciones.-**

La devolución de un pago será posible si se cumplen las siguientes condiciones: i) Que la Entidad del beneficiario dispusiera de esta funcionalidad, ii) Que la Entidad ordenante de la operación original admita la recepción de devoluciones, iii) Que la operación original exista, iv) Que no se hubiera realizado ya la devolución de dicha operación original, v) Que el importe no sea superior a la operación original, vi) Que esté en plazo, y vii) Que el IBAN de la devolución coincida con el IBAN de la operación original.

Los plazos establecidos son:

i) Para las operaciones C2C (emisión de fondos y/o solicitudes de cobro), así como operaciones E2C-C2E, esto es, transferencias actuando como empresa a favor de empresas en pago de premios, beneficios acumulados, remuneración por acción, reclamación o indemnización, reembolsos o suplidos, se podrá instar la devolución hasta el tercer día hábil – según calendario oficial TARGET2 – desde que los fondos de la transferencia inmediata de referencia hubieran sido abonados en su cuenta de abono (independientemente de que la operación provenga de un envío/solicitud tanto individual como múltiple). Tras dicho plazo no podrá tramitarse la devolución.

ii) Para las operaciones C2R (envío individual o múltiple a favor del comercio (presencial), como máximo se podrá instar devolución hasta el transcurso de 30 días naturales desde que los fondos hubieran sido cargados en su cuenta.

iii) Para las operaciones C2eR (transferencia a través de la web del comercio) como máximo hasta el transcurso de 365 días naturales desde que los fondos de la transferencia inmediata de referencia hubieran sido cargados en su cuenta.

#### **-Precios del servicio.-**

Se aplicarán a este servicio las siguientes comisiones: a) Alta como Usuario en el registro del sistema de pagos Bizum: **0 euros**. b) Se devengará en el momento del alta en el servicio. c) Modificación de datos del Usuario en el registro del sistema de pagos Bizum: **0 euros**. d) Se devengará en cada solicitud de modificación. e) Cuota de mantenimiento del servicio de pagos: **0 euros**. f) Se devengará por el mero hecho de estar dado de alta en el servicio. g) Operación de pago y/o cobro realizada: **0 euros**. Las comisiones que se generen por la prestación de este servicio se adeudarán en la cuenta vinculada al servicio.

#### **-Anulaciones y rechazo de operaciones.**

La anulación por el ordenante únicamente se podrá producir en el caso en que exista un pago pendiente a un Usuario no registrado.

El ordenante de un pago podrá rechazar una operación de pago que un cliente beneficiario le haya reclamado.

En el caso en que un Usuario beneficiario no registrado no realice la acción de alta, la operación será anulada automáticamente por el sistema, transcurridas 48 horas desde que se inició.

Si Usted se equivoca puede solicitar la devolución de la operación al Beneficiario a través del Servicio Bizum. Es el beneficiario el que decide si le devuelve el importe de la operación.

#### **-Solicitudes de retrocesión.-**

Los motivos contemplados para iniciar una solicitud de retrocesión podrá ser cualquier incidencia originada en la entidad ordenante (pagos duplicados, problemas técnicos que han derivado en una transferencia errónea, origen fraudulento de la transferencia) o cualquier incidencia originada en el Cliente ordenante (importe erróneo, beneficiario erróneo o pago duplicado).

#### **-Consulta de movimientos:**

El Usuario podrá consultar el histórico de sus operaciones desde la pantalla de Actividad, en la que se agruparán por contactos y dentro de cada uno por antigüedad de las operaciones.

En la misma pantalla de actividad podrá ver también los movimientos que han quedado pendientes, a la espera de que se produzca el desembolso. Estas operaciones pendientes pueden ser debidas a solicitudes de pago iniciadas y/o recibidas y pendientes de aceptación o rechazo o envíos de dinero iniciados en vigor cuya ejecución está condicionada al registro del beneficiario en Bizum.

**-Gestión del perfil del cliente:** El Usuario tendrá la opción de modificar datos de las cuentas asociadas al servicio. Los datos personales de teléfono móvil o correo electrónico deben informarse a la Entidad en los canales definidos para ellos (cajeros, oficinas, ...).

**-¿Qué pasa si ha cambiado de número de teléfono?** Sólo tiene que verificar su nuevo número (en cualquier oficina o cajero de Entidad de Grupo Cooperativo Cajamar). Si cambia de número de teléfono, asegúrese de que las personas que le van a enviar o solicitar dinero tienen el número correcto. Las Operaciones pendientes se cancelarán de manera automática ya que están asociadas a ese número. Si las quiere conservar, intente finalizarlas antes de cambiar de número. Si esto no es posible, podrá volver a realizarlas una vez verifique el nuevo número de teléfono en la Entidad.

**-Si tiene cuentas en varios bancos, ¿puede registrarse en el Servicio en todos ellos con el mismo número de teléfono?** No. Sólo lo puede registrar en una Entidad de Crédito. En ese banco podrá enviar y solicitar dinero y hacer el resto de Operaciones.

#### **7.- Duración de los T&C y del Servicio:**

Este servicio se presta con carácter indefinido: Usted tiene derecho a darse de baja en el Servicio Bizum, y restantes servicios que lo integran, sin coste y sin indicar ningún motivo. Podrá hacerlo a través de banca electrónica o la app de la Entidad. Si Usted cancela su Cuenta asociada al Servicio Bizum entonces estará dándose de baja en el Servicio Bizum y restantes servicios. Si no quiere cancelar el Servicio Bizum tiene que cambiar la Cuenta asociada antes de cancelar la Cuenta actual.

Usted puede modificar la cuenta de esta Entidad asociada al Servicio Bizum en cualquier momento.

Por su parte, la Entidad podrá cancelar la prestación del Servicio comunicándolo al cliente con dos meses de antelación por cualquiera de las vías pactadas, en su contrato de oficina Virtual (Banca electrónica).

No obstante, serán causas de resolución automática del servicio, la pérdida definitiva o temporal (siempre que sea superior a tres meses) de la condición de Entidad Adherida a Bizum, la extinción del contrato de depósito a la vista del cliente registrado en el Servicio y la baja del usuario final en el servicio de transferencias inmediatas, sin haber tramitado un nuevo proceso de alta con la misma u otra Entidad adherida.

No obstante, ante la pérdida, robo o sustracción del terminal móvil, el cliente podrá solicitar el bloque provisional o la baja definitiva del servicio llamando al teléfono gratuito 900 15 10 10.

En la contratación a distancia por TITULAR-consumidor, aquél podrá ejercer su derecho de desistimiento en un plazo de 14 días naturales, a contar desde el día de celebración o alta en el contrato, sin indicación de los motivos y sin penalización alguna. El medio a través del cual se deberá ejercer este derecho será LA ENTIDAD Responde, medio seguro de comunicación electrónica del que disponen los TITULARES en la banca electrónica, pulsando en la pestaña habilitada al efecto.

#### **8.- Modificación de los Términos y Condiciones del Servicio:**

La Entidad se reserva la facultad de introducir modificaciones a los presentes términos y condiciones, pudiendo por ello modificar comisiones y demás condiciones previstas en este contrato, así como incluir otras nuevas, previa comunicación individualizada por cualquier de las vías de comunicación establecidas en su contrato de oficina virtual, con una antelación no inferior a dos (2) meses a la fecha propuesta para su entrada en vigor.

Se considerarán aceptadas por el Titular las modificaciones, si no comunica su no aceptación con anterioridad a la fecha propuesta para la entrada en vigor de las mismas, o si tras la fecha en la que la modificación fuera a entrar en vigor el usuario final hubiera utilizado el servicio.



Dichas modificaciones serán, no obstante, de inmediata aplicación si resultasen más beneficiosas o favorables para el cliente. Sin perjuicio de lo anterior, cualquier información sobre modificación se facilitará en la primera comunicación que, en el marco de la relación contractual, se dirija al cliente. En caso de disconformidad, el Titular tendrá derecho de resolver de forma inmediata y sin coste alguno el servicio, notificándolo antes de dicha fecha, subsistiendo hasta su completo pago las obligaciones de las que fuese deudor.

## **9.- Baja del Servicio.-**

El proceso de baja se realizará de forma inmediata tras la recepción de la solicitud.

Una vez dado de alta el servicio Usted puede en cualquier momento:

**1. Desactivar el Comercio Online:** a partir de ese momento, sus compras online serán rechazadas.

Cuando usted lo desee puede volver a activar el Comercio online. La desactivación de esta funcionalidad no implica la desactivación o baja del Servicio Bizum para el resto de Operaciones.

**2. Desactivar el Servicio BIZUM completo:** mientras esté desactivado el Servicio Usted no podrá realizar ningún pago ni enviar o recibir dinero con Bizum, pero Usted podrá reactivarlo en el momento que desee y volver a hacer esas Operaciones.

**3. Baja en el Servicio BIZUM:** esto implicará su baja total en el Servicio y la imposibilidad de realizar ninguna operación.

Para volver a usar Bizum deberá darse de alta de nuevo en el Servicio Bizum. En todos los casos de baja del servicio, se cancelarán las operaciones que estuviesen pendientes de ejecutar.

**4.- Baja y Desactivación de la App de Bizum Pay/enrolamiento tarjetas.-** La baja o desactivación del usuario puede deberse a los siguientes escenarios:

-Baja en Bizum: Si se da de baja en el servicio Bizum (en general), al abrir la App, verá Bizum Pay en estado desactivado.

-Rechazo de Términos y Condiciones y Política de Privacidad de la App Bizum Pay: Desde su perfil en Bizum Pay, el usuario puede rechazar los T&Cs de la App Bizum Pay. En caso de hacerlo se cerrará su sesión en todos los dispositivos que estuvieran activos.

-Desconectar el dispositivo: En la sección Bizum Pay disponible en su App bancaria, tendrá un listado de los dispositivos que han activado Bizum Pay con esa cuenta. Desde ahí podrá revocar la activación desactivando Bizum Pay en ese dispositivo.

Asimismo, si decide darse de baja en el servicio, o la entidad lo considerase oportuno por motivos propios pertinentes, se le comunicará que, desde ese momento, no podrá operar en el mismo y que toda la operativa que pudiera tener pendiente en el momento de la baja será cancelada

**5.-Baja y Desactivación de Bizum Pay Comercio electrónico ( C2eR)=** Si el usuario decide darse de baja en el servicio, o la entidad lo considerase oportuno por motivos propios pertinentes, se le comunicará que, desde ese momento, no podrá operar en el mismo y que toda la operativa que pudiera tener pendiente en el momento de la baja será cancelada. La Infraestructura tramitará su baja en el Directorio y se lo notificará a su entidad por los canales pertinentes.

**6.-Baja y Desactivación de interoperatividad con otras soluciones de pago Bancomat (Italia) y SIBS (Portugal).-** El proceso de baja se realizará de forma inmediata tras la recepción de la solicitud Si el usuario decide darse de baja en este servicio, o la entidad lo considerase oportuno por motivos propios pertinentes, se le comunicará que, desde ese momento, no podrá operar en el mismo y que toda la operativa que pudiera tener pendiente en el momento de la baja será cancelada. La Infraestructura tramitará su baja en el Directorio y se lo notificará a su entidad por los canales pertinentes.

## **10.- Responsabilidad:**

El Usuario Final será el responsable del correcto uso del Servicio y, por tanto, de las consecuencias que pudieran derivarse por la incorrecta utilización de sus funcionalidades o conservación de claves secretas facilitadas.

Al permitir la Entidad Adherida, en las modalidades de operación habilitadas para ello, incorporar como contenido adicional una fotografía y/o un texto, el Usuario Final será el responsable del contenido de dichas imágenes y mensajes, debiendo hacer un uso correcto y lícito de esta funcionalidad. El Usuario Final no podrá enviar fotografías que, a título enunciativo y no limitativo, queden sujetas a derechos de propiedad intelectual de terceros y/o vulneren cualesquiera derechos de terceros, incluyendo el derecho a la intimidad, ni imágenes y/o textos que puedan tener una naturaleza inapropiada, ofensiva o ilícita. Ni la Entidad Adherida ni el Servicio llevarán a cabo un control ni revisión del contenido de dicha fotografía/texto. Sin embargo, en caso de que el Servicio tenga conocimiento efectivo del envío de fotografías y/o textos que vulneren estas disposiciones, se procederá a la eliminación de tales contenidos.

De no indicarse nada en el campo del concepto de la operación, en aquellas operaciones que permitan este campo, este será cumplimentado, en tal caso, de forma automática por la Entidad, indicando datos del ordenante de la operación.

Las Entidades Adheridas se reservan el derecho de adoptar cuantas normas y medidas de seguridad considere oportunas para garantizar el buen uso y la confidencialidad del Servicio.

El Cliente se responsabiliza de la veracidad y actualización en todo momento de sus datos de identificación, así como teléfono declarado, IBAN y los empleados para identificar a sus contactos de pago o cobro. Igualmente asume la irrevocabilidad de los pagos ordenados, una vez el importe hubiera sido abonado a sus contactos, así como consiente en la devolución de los abonos en su cuenta, cuando se hubieran producido por error o en el caso de haber realizado el mismo Cliente cobros a contactos suyos y éstos rechacen dichos cargos en los plazos y procedimientos reglamentariamente establecidos.

La Entidad no responderá frente al Usuario y/o beneficiario de la orden si ejecuta la orden al número de teléfono móvil designado por el Usuario. El identificador único que se considerará para determinar la responsabilidad de la Entidad por la no ejecución o la ejecución defectuosa de las órdenes de pago será el teléfono móvil confirmado que el ordenante haya designado para el envío de los fondos. En consecuencia, es muy importante verificar, por ejemplo, antes de iniciar el envío de un pago o cobro, que el número de teléfono pertenece a la persona beneficiaria a quien se desea enviar los fondos. Si el Usuario, por error, indica un número de teléfono móvil que no se corresponde con la persona a la que desea enviar los fondos, la Entidad no estará obligada a realizar las gestiones que sean razonables ante la entidad de crédito del beneficiario para averiguar el estado de la operación e intentar la recuperación de los fondos, no asumiendo responsabilidad alguna por la ejecución de la operación.

Asimismo, el Usuario deberá mantener permanentemente actualizado el dato relativo al número de teléfono móvil considerado como su identificador único (teléfono móvil de autenticación del Servicio Bizum) y se obliga a comunicar, en su caso, cualquier cambio en el teléfono móvil vinculado a este Servicio.

Ni la Entidad ni Bizum, S.L. asumirán responsabilidad alguna por daños, perjuicios, pérdidas, reclamaciones o gastos, producidos por: (i) Interferencias, interrupciones, fallos, omisiones, averías telefónicas, retrasos, bloqueos o desconexiones en el funcionamiento del sistema electrónico, motivadas por deficiencias, sobrecargas y errores en las líneas y redes de telecomunicaciones, o por cualquier otra causa ajena a las mismas; (ii) Intromisiones ilegítimas mediante el uso de programas malignos de cualquier tipo y a través de cualquier medio de comunicación, tales como virus informáticos o cualesquiera otros, (iii) Uso indebido o inadecuado del portal de Bizum; o (iv) Errores de seguridad o navegación producidos por un mal funcionamiento del navegador o por el uso de versiones no actualizadas del mismo.

La Entidad se compromete a mantener el acceso al Servicio en condiciones adecuadas de utilización, comprometiéndose a atender solicitudes cursadas a través de cualquiera de sus respectivos canales, dándoles trámite si fueran procedentes.

El Usuario se responsabiliza y pagará en consecuencia, hasta el momento de la notificación a la ENTIDAD, las pérdidas ocasionadas derivadas de cualquier operación no autorizada por el propio titular, ya sea por sustracción del dispositivo de telefonía móvil y/o acceso indebido a las claves de seguridad, su robo, hurto, extravío, utilización por medios coactivos o en forma distinta a la pactada en este contrato, hasta el límite máximo legal exigible en cada momento, excepto si ha actuado de forma fraudulenta, a sabiendas o haya cometido negligencia grave, o no haya observado la debida diligencia en la custodia del dispositivo móvil y/o claves secretas, o no haya cumplido la obligación de avisar a la ENTIDAD, sin demora indebida y en cuanto haya tenido conocimiento de ello, en cuyo caso responde de la totalidad de las pérdidas. A partir de la notificación a la Entidad, responderá la Entidad respecto de operaciones no autorizadas.

## **11.- Legislación, Fuero y procedimiento de reclamación y recurso extrajudicial-**

Estos términos y condiciones se regirán por la legislación española y bajo la jurisdicción de los tribunales españoles competentes.

### **Procedimientos de reclamación y recurso extrajudiciales:**

Para las quejas o reclamaciones que tengan por fundamento contratos, operaciones o servicios de carácter financiero respecto de las cuales se hubiere dado un tratamiento que el cliente considere contrario a la normativa o a los buenos usos y prácticas bancarias, LA ENTIDAD, en cumplimiento de la Orden ECO/734/2004, cuenta con un Servicio de Atención al Cliente (SAC), especializado e independiente. La presentación de las quejas o reclamaciones podrá efectuarse (i) por carta o el formulario de inicio de quejas o reclamaciones accesible en la página web de LA ENTIDAD que podrá ser entregado en cualquier oficina o remitirlo a la dirección "SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE-Grupo Cooperativo Cajamar- C/ Ciudad Financiera, nº1, 04131 Almería", o (ii) a través de la dirección de correo electrónico [servicioatencioncliente@grupocooperativocajamar.es](mailto:servicioatencioncliente@grupocooperativocajamar.es) (deberá cumplir los requisitos establecidos en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre. Esta Entidad dispone de servicio telefónico gratuito de atención de incidencias y reclamaciones: Tlfno.: 900 15 10 10. Si la resolución de la queja o reclamación por parte del SAC no

resulta de la conformidad del cliente, éste podrá plantear su reclamación, en los términos legalmente previstos, mediante escrito dirigido al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.

#### **Procedimiento de resolución alternativa de litigios.-**

No obstante, lo expuesto, en contratos en el ámbito de aplicación del Real Decreto ley 19/2018 de servicios de pago, la ENTIDAD resolverá las reclamaciones que reciba de los Titulares, en relación con los derechos y obligaciones que se derivan de los Títulos II y III del indicado Real Decreto ley, en papel o en otro soporte duradero, a más tardar a los quince días hábiles después de la recepción de la reclamación. En situaciones excepcionales, si no podemos ofrecerle una respuesta en el indicado plazo, por razones ajenas a la Entidad, se le enviará una respuesta provisional indicándole los motivos del retraso, especificando el plazo en el cual recibirá la respuesta definitiva, que no excederá, en cualquier caso, de un mes.

### **ANEXO I: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:**

#### **1.1.-Deber de Información y Consentimiento:**

En lo que respecta al Servicio de Transferencias Inmediatas, los usuarios finales recibirán información sobre los destinatarios (individual o nominalmente) o categorías de destinatarios (de manera agrupada) de sus datos personales, lo que implica informar, entre otros posibles destinatarios, de la existencia de otras Entidades Adheridas y de Bizum, como responsable del Directorio, así como de otros destinatarios (p.e, beneficiarios de la transferencia).

**-Información básica sobre Protección de Datos del servicio Bizum Responsable** *[Entidades del Grupo Cooperativo Cajamar]* **Finalidad** Prestación del servicio de transferencias inmediatas Bizum

**Datos** Nombre, NIF, Número de Teléfono Móvil, Número IBAN de cuenta corriente y opcionalmente dirección postal y dirección de correo electrónico.

-Para Bizum iD: Los servicios de identificación y registro electrónicos expresamente utilizarán los datos referidos en el Anexo II.

**-Legitimación** Consentimiento del interesado, ejecución de contrato e interés legítimo

Consentimiento, ejecución de contrato para el almacenamiento de datos en el Directorio tanto para Bizum Transferencias como para Bizum iD, e interoperabilidad con soluciones de pago europeas indicadas como parte del servicio.

Consentimiento del interesado en el marco del caso de uso Bizum iD para las comunicaciones a Comercios y para la comunicación al Directorio de datos adicionales a los necesarios para la prestación del caso de uso Bizum Transferencias Inmediatas.

**-Destinatarios** Entidades Adheridas al servicio Bizum, Bizum S.L. así como beneficiarios y ordenantes de las transferencias y beneficiarios de donaciones.

Bizum iD: Bizum, S.L. y Comercios a los que el Usuario haya consentido comunicar sus datos.

**-Procedencia** Los datos tratados, con carácter general, son obtenidos del propio interesado salvo en algunas excepciones. No obstante, para llevar a cabo algunas funcionalidades del servicio, los datos personales tratados pueden no haber sido obtenidos directamente del interesado. En caso de que el Cliente Personas Física aportase datos personales de un tercero, garantiza que previamente habrá obtenido el consentimiento informado de dicho tercero para el tratamiento de sus datos personales en los términos descritos en estos T&Cs.

**-Derechos:** Acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, como se explica en la información adicional.

**-Información Adicional** Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en la política de las Entidades, política de privacidad de Grupo Cooperativo Cajamar, en [https:// bizum, es de conformidad con lo dispuesto en el artículo 13 del Reglamento 2016/679](https://bizum.es)

Debe prestar consentimiento expreso a la política de protección de datos informada, para poder procesar las solicitudes de alta en el servicio Bizum. Al presente contrato de servicios Bizum le será de aplicación el documento de protección de datos personales que mantiene suscrito con la Entidad.

BIZUM, S.L. (opera en el servicio de solución de pagos en tiempo real con la marca de “Bizum”), siendo esta Entidad de Crédito perteneciente al Grupo Cooperativo Cajamar (GCC), a través de la que se solicita el alta en el servicio, una de las entidades adheridas al servicio Bizum. Ambas entidades cumplen íntegramente con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal y con los compromisos de confidencialidad propios de su actividad BIZUM, S.L. y las Entidades del GCC han adoptado las medidas técnicas necesarias para mantener el nivel de seguridad requerido, según la naturaleza de los datos personales tratados y las circunstancias del tratamiento, con el objeto de evitar, en la medida de lo posible y siempre según el estado de la técnica, su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. BIZUM, S.L. y las Entidades adheridas del GCC conservarán los datos personales facilitados para la prestación del servicio Bizum una vez se dé de baja en el servicio durante un máximo de 5 años, conforme al art. 1.964 del Código Civil.

La responsable del tratamiento es BIZUM, S.L., con la finalidad de prestar el servicio Bizum. Domicilio social: Francisco Sancha, 12 -28034 Madrid).

Las Entidades Adheridas cesionarias de los datos solo utilizarán los datos para la finalidad de prestar el Servicio de Transferencias Inmediatas C2C y C2R/C2eR, así como el resto de servicios descritos en estos términos y condiciones. Sin embargo, los datos que cada Entidad Adherida del GCC aporte al Directorio, es decir, sobre los que actúa como responsable del tratamiento, podrá utilizarlos para finalidades adicionales, siempre y cuando se obtenga el consentimiento expreso.

Los datos, cuyo tratamiento autoriza, serán tratados conforme a las exigencias legales y se adoptarán las medidas de seguridad adecuadas que eviten su alteración pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

Al aceptar los presentes términos y condiciones autoriza a que sus datos sean **cedidos y tratados por BIZUM, S.L.**, así como su **cesión y tratamiento potencial por el resto de Entidades Adheridas participantes** en el servicio de transferencias inmediatas, como Entidades destinatarias de la información, cesionarias de los datos, o Entidades adheridas a las soluciones de pago Europeas Bancomat (Italia) y SIBS (Portugal) que solo utilizarán los mismos para la finalidad de prestar el Servicio de Transferencias Inmediatas, y para que los datos personales facilitados a BIZUM, S.L., en el alta del servicio, puedan ser cedidos y comunicados por la misma o por las Entidades adheridas participantes del servicio a los **beneficiarios** de las transferencias que el cliente realice al amparo del citado servicio.

Para la correcta prestación del Servicio Bizum, puede ser necesario que se comuniquen sus datos a aquellas ONGs que se hayan inscrito como beneficiarias de donaciones a través de Bizum.

**-Certificado de donaciones.-** Dentro de la operativa C2HELP ~~ONG~~, la Entidad del Cliente Persona Física ordenante de la donación, incorporará como parte de la transacción financiera el dato identificativo NIF de dicho usuario, de modo que el mismo sea comunicado a la Entidad Adherida beneficiaria, y ésta a su vez lo ponga en conocimiento de la ~~ORNG~~ destinataria.

La comunicación de este dato identificativo por parte de las Entidades Adheridas a la ~~ORNG~~ es necesaria para que ésta pueda dar cumplimiento a las obligaciones que la normativa de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, así como la normativa fiscal del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, le imponen, siendo legítima dicha comunicación y no siendo requerido cumplir con el deber de información ni recabar el consentimiento del usuario afectado a estos efectos.

De igual modo dicho dato podrá ser utilizado por la ~~ORNG~~ para identificar la donación realizada por el usuario, en caso de que éste decida solicitar el certificado de donaciones, a través del mecanismo habilitado para ello, siendo legítimo dicho tratamiento de datos por entenderse amparado dentro de la correcta prestación del Servicio y sus distintas funcionalidades. Por su parte, la ~~ORG~~ se obligará en virtud de los acuerdos que suscriba con la Entidad a realizar un tratamiento de datos adecuado a los requisitos legales garantizando que únicamente tratará esos datos para las finalidades para las que éstos han sido comunicados y por el plazo estrictamente necesario para el cumplimiento de sus obligaciones, periodo tras el cual dichos datos serán necesariamente cancelados o suprimidos, según corresponda de conformidad con la legislación vigente. La ~~ORG~~ deberá igualmente exonerar a las Entidades Adheridas y a la Sociedad de toda responsabilidad que pueda derivarse por motivo de un incumplimiento, imputable a ésta, en el tratamiento de los datos personales del usuario.

Para la prestación del Servicio, las Entidades Adheridas recogerán y tratarán, entre otros, su **nombre, número de IBAN y número de móvil.**

**-Agenda de contactos de su teléfono:** El Servicio Bizum le permite a Usted acceder y seleccionar de su agenda de contactos del teléfono el número al que quiere enviar o solicitar dinero. Al contratar el Servicio Bizum Usted autoriza a que los contactos que tiene incluidos en la agenda de su teléfono visualicen mediante el icono si Usted tiene dado de alta el Servicio Bizum y Usted también podrá conocer si sus contactos lo tienen contratado. Para esta finalidad, Usted consiente a esta Entidad el acceso a la agenda de contactos de su teléfono. En ningún caso esta Entidad utilizará el contenido de su agenda de contactos del teléfono, y sólo tendrá acceso para esa finalidad.

El tratamiento de dichos datos es necesario para que la Entidad Adherida pueda prestarle el Servicio, por lo que si se niega a proporcionarlos o no consiente a su tratamiento, no podrá darse de alta ni disfrutar del Servicio. Dichos datos personales serán tratados con la finalidad exclusiva de prestar el Servicio.

Le informamos que puede ejercitar sus derechos de **acceso** (puede preguntar si están tratando sus datos), **rectificación** (de datos inexactos o incompletos o la **supresión** de los mismos), **oposición** (al tratamiento), **derecho a retirar tu consentimiento** (sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en consentimiento previo a su retirada), **a la limitación del tratamiento** de tus datos personales (en cuyo caso solo serán conservados para la defensa de posibles reclamaciones), **derecho a la portabilidad** de los mismos (en caso de que quiera que sus datos sean tratados por otra entidad, BIZUM, S.L. le facilitará la portabilidad de sus datos al nuevo responsable en caso de que ello resulte aplicable), y todos ellos, siempre y cuando sean de aplicación, ante BIZUM, S.L. con domicilio social situado en la calle Francisco Sancha, 12 – 28034 Madrid, indicando en su solicitud los siguientes datos: nombre, apellidos, domicilio a efectos de notificaciones y fotocopia del D.N.I. o de cualquier otro documento válido en Derecho que acredite su identidad y petición. En cualquier caso, la BIZUM, S.L. pone a su disposición formularios que le permitirán ejercitar los derechos antes comentados de manera más fácil y rápida enviándolo a la dirección de contacto de BIZUM, S.L. y que se encuentran disponibles en <http://www.bizum.es>, y la Entidad adherida a través de su [http: www.grupocooperativocajamar.es](http://www.grupocooperativocajamar.es), sin perjuicio de su reclamación ante la autoridad de control en España (Agencia Española de Protección de Datos ([www.agpd.es](http://www.agpd.es))).

En relación con incorporación en las funcionalidades del servicio que así lo admitan, de fotografías y/o texto como contenido adicional, le informamos que esos datos personales serán tratados e incluidos en un fichero debidamente inscrito en el Registro General de la Agencia Española de Protección de Datos.

En el caso de los servicios de identificación y registros electrónicos, se aplicará el mismo marco de referencia a la hora de compartir información de los usuarios con terceros, salvo que en este caso la información de un usuario que utilice el servicio se compartirá con los comercios que estos hayan autorizado.

En particular, en lo que respecta a la funcionalidad Bizum iD, le informamos que cuando proceda a ejecutar un registro o *log-in* se le solicitará su consentimiento expreso para que desde el Directorio se comuniquen determinados datos personales de los Usuarios Finales del Servicio a los Comercios. Estos Comercios en cualquier caso actuarán como responsables del tratamiento tal y como se definirá en la información en materia de Protección de Datos Personales que faciliten a los Usuarios. De igual modo, le informamos expresamente que el Comercio en cualquier caso deberá facilitar la información en materia de protección de datos aplicable en tanto en cuanto el Comercio será responsable del tratamiento, por lo que la aceptación de estos Términos y condiciones (T&Cs) para la prestación del servicio y la aceptación de las comunicaciones, no implica la aceptación de los términos y condiciones aplicables al tratamiento de datos a realizar por el Comercio, que deberá gestionarse paralela e independientemente a la solución Bizum iD.

En lo que se refiere al tratamiento de datos personales, para el caso de Usuarios Finales existentes sobre los que se implemente un nuevo caso de uso, que suponga una nueva finalidad de tratamiento sobre sus datos personales o suponga modificaciones a las condiciones actuales que deban ser consentidas por el Usuario Final, en estos casos la Entidad Adherida podrá, bien (i) obtener el consentimiento expreso de todos los Usuarios para el tratamiento de datos personales derivados de los casos de uso, independientemente de que se aprovechen de los mismos o no; o bien (ii) obtener este consentimiento expreso la primera vez que el Usuario solicite aprovecharse del caso de uso concreto.

La Entidad Adherida no almacenará ningún dato de Usuarios Finales del Servicio que no sean clientes suyos, ni facilitará datos a otros Usuarios Finales que no sean estrictamente imprescindibles para la prestación del Servicio. Con relación al consentimiento, el mismo deberá consistir en una manifestación de voluntad libre, específica, informada e inequívoca por la que el interesado acepta, ya sea mediante una declaración o una clara acción afirmativa, el tratamiento de datos personales que le conciernen, debiendo el responsable ser capaz de demostrar que aquel consintió el tratamiento de sus datos personales.

Si el consentimiento del interesado se da en el contexto de una declaración escrita que también se refiera a otros asuntos, la solicitud de consentimiento se presentará de tal forma que se distinga claramente de los demás asuntos, de forma inteligible y de fácil acceso y utilizando un lenguaje claro y sencillo.

El consentimiento para el tratamiento de los datos se obtendrá mediante la aceptación de los T&Cs por parte de los Usuarios Finales.

## **1.2.-Comunicaciones de datos.**

La Entidad le proporcionará información, entre otras cuestiones, de la identidad de los destinatarios o las categorías de destinatarios de la información (en concreto de cada una de las Entidades Adheridas o en el caso de interoperabilidad de las otras soluciones de pago, y de Bizum como gestora del Directorio), así como, para lo relativo a Bizum iD, la identidad de los Comercios, siendo válida una referencia genérica a los mismos como aquellos Comercios con los cuales las Entidades Adheridas hayan llegado a un acuerdo para la provisión de servicios relacionados con la solución Bizum iD, hayan cumplido con los requisitos técnicos y de seguridad exigibles para ser destinatarios del caso de uso Bizum iD y para los cuales usted como Usuario nos haya dado el consentimiento para la comunicación de datos personales en el marco del



servicio de identificación y registro electrónico). Puede acceder a esta información en la web ([www.grupocooperativocajamar.com](http://www.grupocooperativocajamar.com)).

Por otro lado, en lo que respecta a la base de legitimación para la realización de las comunicaciones de datos, el artículo 6.1.b) del Reglamento 2016/679 establece que el tratamiento será lícito en la medida en que el tratamiento en cuestión resulte necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte. En este sentido, en la medida en que las referidas comunicaciones resulten necesarias para la prestación del Servicio, dicha ejecución contractual servirá de base para la legitimación de dichos tratamientos, adicionalmente al consentimiento que los interesados hayan podido prestar al contrato previo para la prestación del Servicio. Sin embargo, la Agencia Española de Protección de Datos tiende a hacer una interpretación muy restrictiva del requisito de que el tratamiento "implique necesariamente" la comunicación de los datos a terceros, limitando drásticamente su aplicación.

En el caso de uso Bizum iD, se habilita como medida de control adicional, que el Usuario Final dé su consentimiento a la comunicación de sus datos a cada Comercio con el que solicite un registro. Adicionalmente, como base legitimadora secundaria para la comunicación de datos con la finalidad de prevención del fraude, el tratamiento será lícito de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 6.1.f) del citado Reglamento, considerando este tratamiento de datos necesario para la satisfacción de intereses legítimos, por parte de las Entidades Adheridas y Bizum en su calidad de responsables de los datos. El interés legítimo perseguido por los responsables de los datos queda suficientemente justificado en la necesidad y objetivo de prestar el Servicio en las condiciones óptimas de seguridad e integridad para los usuarios de este, para lo cual se hace imprescindible el control de conductas fraudulentas que puedan atentar contra los derechos de los usuarios del servicio.

**-Cesión de Datos:** En lo que respecta a la base de legitimación para la realización de las cesiones de datos, el artículo 6.1.b) del Reglamento 2016/679 establece que el tratamiento será lícito en la medida en que el tratamiento en cuestión resulte necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte. En este sentido, en la medida en que las referidas cesiones resulten necesarias para la prestación del Servicio, dicha ejecución contractual servirá de base para la legitimación de dichos tratamientos, adicionalmente al consentimiento que los interesados hayan podido prestar al contrato previo para la prestación del servicio de transferencias inmediatas.

Adicionalmente, como base legitimadora secundaria para la cesión de datos con la finalidad de prevención del fraude, el tratamiento será lícito de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 6.1.f) del citado Reglamento, considerando este tratamiento de datos necesario para la satisfacción de intereses legítimos, por parte de las Entidades Adheridas y Bizum en su calidad de corresponsables de los datos. El interés legítimo perseguido por los corresponsables de los datos queda suficientemente justificado en la necesidad y objetivo de prestar el Servicio en las condiciones óptimas de seguridad e integridad para los usuarios del mismo, para lo cual se hace imprescindible el control de conductas fraudulentas que puedan atentar contra los derechos de los usuarios del servicio.

Por otra parte, sus datos personales podrán ser cedidos a terceros (por obligación legal, por interés legítimo o para la ejecución del contrato que usted suscribe con esta Entidad [Entidad Adherida], que podrán utilizarlos para proporcionarle una correcta prestación del Servicio. Asimismo, al aceptar los T&Cs autoriza a que sus datos sean tratados para tramitar su portabilidad en los términos acordados. Puede encontrar un listado con información detallada sobre los posibles destinatarios de sus datos aquí <https://bizum.es/> entre los cuales se encuentran, i) Para el caso de uso Bizum Transferencias inmediatas: el conjunto de Entidades Adheridas al Servicio Bizum, aquellas ORNGs que se hayan inscrito como beneficiarias de donaciones a través de Bizum y Bizum S.L. como gestora del servicio. Además, algunos de sus datos podrán ser comunicados a los beneficiarios y a los ordenantes (con los matices que la operativa concreta requieran) de las transferencias que realice. Tenga en cuenta que la correcta prestación del Servicio, que usted libre y legítimamente acepta mediante la aceptación de los presentes términos y condiciones, implica necesariamente la conexión del tratamiento de sus datos con los ficheros de dichos terceros, y ii) Para el caso de uso Bizum iD: Bizum, S.L. y los Comercios a los cuales usted haya consentido la comunicación de sus datos personales para ser receptor del servicio de identificación y registro electrónico que ofrece el caso de uso Bizum iD.

Además, algunos de sus datos podrán ser comunicados a los beneficiarios y a los ordenantes (con los matices que la operativa concreta requieran) de las transferencias que realice. Tenga en cuenta que la correcta prestación del Servicio, que usted libre y legítimamente acepta mediante la aceptación de los presentes términos y condiciones, implica necesariamente la conexión del tratamiento de sus datos con los ficheros de dichos terceros. BIZUM, S.L. y las entidades adheridas como Destinatarias de los datos, no cederán los mismos a terceros salvo obligación legal, sí como a los destinatarios precisos para poder prestar el servicio Bizum



### 1.3.-Tratamiento de datos que no son obtenidos directamente del interesado de no usuarios:

Debido a la propia naturaleza del Servicio, es posible que se traten datos personales de terceras personas que aún no se habrían dado de alta en el Servicio, por ejemplo, en caso de que un Cliente intentase realizar una transferencia *push* a un beneficiario no usuario, el mero intento de realizar la transferencia supondría ya un tratamiento de datos del no usuario, puesto que para ello sería necesario determinar si dicho beneficiario es o no usuario del Servicio y, en esos casos, si el Cliente aportara datos personales de un tercero, éste garantiza que previamente ha obtenido el consentimiento informado de dicho tercero para el tratamiento de sus datos personales en los términos descritos en estas condiciones. En estos casos se ofrecerá la posibilidad de enviar a la otra parte un mensaje informativo invitándole a darse de alta en el Servicio a través de alguna de las Entidades Adheridas al mismo, ello conforme a las particularidades que la operativa presente en cada caso y sin aplicación de retención de fondos alguna.

De igual modo en aquellos supuestos en los que en la ejecución del servicio pueda llevarse a cabo un tratamiento de datos personales de terceros a través del acceso a la agenda de contactos del usuario final, para determinar cuáles de sus contactos están dados de alta en el Servicio, para la correcta prestación del Servicio, al aceptar estos T&Cs das tu consentimiento para que la Entidad acceda a la agenda de contactos.

Para poder procesar las operaciones del Servicio que incluyan fotografías, al aceptar estos T&Cs das tu consentimiento para que la Entidad acceda a tu galería de imágenes, sin que en ningún caso sean objeto de descarga o almacenamiento imágenes ni contenidos distintos a los que en cada caso selecciones para el envío.

En caso de que las fotografías objeto de envío impliquen el tratamiento de datos personales de terceros no usuarios del Servicio, dicho tratamiento quedará amparado por el compromiso que ha adquirido de obtener previamente el consentimiento informado de dicho tercero para el tratamiento de sus datos

## ANEXO II: DATOS PERSONALES CONSUSTANCIALES AL CASO DE USO BIZUM iD

- Disponibilidad en Bizum iD de los datos del Directorio Bizum:

| Dato del directorio                             | Descripción                                                                                                      | Disponibilidad para comercios (Bizum iD) |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <b>NIF / NIE (o equivalente)</b>                | Número de identificación del cliente registrado en Bizum                                                         | DISPONIBLE                               |
| <b>Alias</b>                                    | Alias del usuario que se compone del nombre y las iniciales de los dos apellidos del cliente (ej. JOSÉ P.F.)     | DISPONIBLE                               |
| <b>Nombre del cliente (Nombre + Apellidos)</b>  | Nombre completo del cliente y sus dos apellidos                                                                  | DISPONIBLE                               |
| <b>Número de teléfono móvil (Identificador)</b> | Número de teléfono que el cliente tiene vinculado a Bizum                                                        | DISPONIBLE                               |
| <b>E-mail</b>                                   | Dirección de correo electrónico registrada por el cliente en la entidad desde la que se ha dado de alta en Bizum | OPCIONAL                                 |
| <b>Dirección postal</b>                         | Dirección postal del cliente en la entidad con la que está registrado en Bizum                                   | OPCIONAL                                 |