

**TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL  
SERVICIO DE INICIACIÓN DE PAGOS**

BORRADOR

Lo presentes términos y condiciones (en adelante, los “**Términos y Condiciones**”) son de aplicación al servicio de iniciación de pagos (en adelante, el “**Servicio de Iniciación**”) prestado por “**SANTANDER CONSUMER FINANCE, S.A.**” (en adelante el “**Iniciador**”), entidad registrada en registro administrativo especial de entidades de crédito a cargo del Banco de España con el número 0224, con domicilio social en Boadilla del Monte, Madrid, Av. de Cantabria, s/n, 28660 y NIF A-28122570. Los datos de información de registro del Iniciador pueden consultarse tanto en la página web del Banco de España (<https://www.bde.es/bde/es/>) como en la página web del Iniciador (<https://www.santanderconsumer.es/>).

El Iniciador presta el Servicio de Iniciación a través de la solución de su titularidad denominada “**RapidPay**” (en adelante, la “**Solución RapidPay**”).

El Servicio de Iniciación está sometido a la legislación vigente y se presta por el Iniciador bajo la supervisión del Banco de España. Los datos de contacto del Banco de España están disponibles en su página web (<https://www.bde.es/bde/es/>).

Los Términos y Condiciones recogen las condiciones generales de uso de la Solución RapidPay y, junto a otras condiciones que se le solicite aceptar para utilizar el Servicio de Iniciación, constituyen un contrato entre Ud., como usuario del Servicio de Iniciación (en adelante, el “**Usuario**”) y el Iniciador (en adelante, el “**Contrato**”). Los presentes Términos y Condiciones, también se encuentran disponibles en la página web del Iniciador (<https://www.santanderconsumer.es/>).

El Contrato se extinguirá automáticamente tan pronto como el Iniciador le haya prestado el Servicio de Iniciación.

Por favor lea cuidadosamente estos Términos y Condiciones antes de aceptarlos y utilizar la Solución RapidPay. En caso de no aceptar estos Términos y Condiciones, el Iniciador no podrá prestarle el Servicio de Iniciación y, consecuentemente, no deberá utilizar RapidPay.

## **1. General**

Antes de acceder a la Solución RapidPay y usar el Servicio de Iniciación, se le facilita el Contrato y debe confirmar que ha leído, entendido y aceptado los Términos y Condiciones.

Al acceder a la Solución RapidPay y usar el Servicio de Iniciación, autoriza al Iniciador a establecer una conexión segura en línea con el Banco Gestor de la cuenta de pago de su titularidad que mantenga abierta en la entidad de crédito -distinta al Iniciador- (el “**Banco Gestor**”) seleccionada para efectuar el pago, de conformidad con la recogida en la cláusula 2 siguiente.

En esa conexión en línea el Banco Gestor solicitará que Ud. se identifique ante el mismo utilizando las credenciales de seguridad personalizadas de la cuenta de pago que mantenga en el Banco Gestor (las “**Credenciales**”). Sus Credenciales serán aquellas establecidas entre Ud. y el Banco Gestor, y se compondrán por los elementos que haya acordado con el mismo.

La Solución Rapid Pay en ningún caso recogerá, procesará o almacenará las credenciales ya que el proceso de autorización se realiza directamente entre el Usuario y su Banco Gestor.

Ud. se responsabiliza de ser el titular de las Credenciales que utilice para acceder a su cuenta y utilizar la Solución RapidPay y el Servicio de Iniciación. Queda totalmente prohibido el uso de la Solución RapidPay en nombre y por cuenta de cualquier otra persona sin su autorización.

La Solución RapidPay permite iniciar pagos desde cuentas bancarias conjuntas (i.e. cuentas bancarias en las que Ud. consta como cotitular). En estos casos el Iniciador asume que Ud. cuenta con las facultades necesarias para disponer de la cantidad cuya transferencia se ordena. Asimismo, se le informa de que Ud. es el único responsable de la posibilidad de disponer de los fondos depositados en la misma.

Ud. acepta que todas las comunicaciones que mantenga con el Iniciador en relación con el acceso a la Solución RapidPay y el uso del Servicio de Iniciación, se remitan de forma telemática, a través de la Solución RapidPay al Banco Gestor.

El Servicio de Iniciación se configura como una solución que le permite ponerse en contacto con el Banco Gestor, con el objetivo de que éste inicie una orden de pago instruida por Ud. Los aspectos relativos a dicha orden de pago, se regularán por los términos y condiciones que regulen el servicio que le presta el Banco Gestor.

## **2. El Servicio de Iniciación**

Mediante el Servicio de Iniciación Ud. puede solicitar la iniciación de una orden de pago desde cualquiera de sus cuentas de pago accesibles a través de internet y abiertas en un Banco Gestor a un tercero (el "**Beneficiario**"), sin necesidad de acudir a su aplicación de banca electrónica o tener los datos de la cuenta bancaria de destino de los fondos.

Ud. utiliza el Servicio de Iniciación cada vez que accede a la Solución RapidPay al objeto de iniciar una orden de pago y (i) solicita que una orden de pago sea iniciada; (ii) identifica al Banco Gestor y (iii) proporciona a este último sus Credenciales.

Antes de poder acceder a Solución RapidPay y hacer uso del Servicio de Iniciación, Ud. debe aceptar sus términos y condiciones. Estos se pondrán a su disposición en la plataforma en un formato duradero que permitirá su descarga.

Al seleccionar (apoyar el cursor) la Solución RapidPay como método de pago se le mostrará un link a la información precontractual y a los presentes Términos y Condiciones, debiendo Ud. aceptarlos antes de continuar con el uso de la Solución RapidPay. Aceptados estos Términos y condiciones, Ud. Podrá acceder a la Solución Rapid Pay, y se le requerirá que elija a su Banco Gestor. Seguidamente, se le redirigirá a la interfaz de su Banco Gestor donde tendrá que introducir los elementos de identificación que le exija su banco gestor y deberá seleccionar/identificar la cuenta de pago de entre las que mantenga en esa misma entidad desde la que desea que se transfieran los fondos y, haciendo uso de sus Credenciales en la forma en que estas sean requeridas por el Banco Gestor, Ud. deberá ordenar a este último la ejecución de

la transferencia. A continuación, el Iniciador recibe del Banco Gestor información acerca de si la orden de pago se ejecutó correctamente e informará de ello a la plataforma para que autorice su adquisición de los bienes y servicios correspondientes. Inmediatamente después de la iniciación de la orden de pago con motivo del Servicio de Iniciación, se le proporcionará la siguiente información: (i) una confirmación de que la orden de pago se ha iniciado con éxito ante el Banco Gestor; (ii) una referencia que le permita identificar la operación de pago; y (iii) el importe de la operación de pago.

La orden de iniciación se entiende recibida por el Iniciador cuando Ud. accede a la interfaz que le permite seleccionar/elegir a su Banco Gestor. Ud. no podrá revocar la orden de iniciación después de ser recibida por el Iniciador. Recuerde que la transferencia derivada de esta iniciación la ordena Ud. directamente a su Banco Gestor, que la ejecuta, y se rige por los términos y condiciones de sus servicios. Aprobada la iniciación, el Iniciador transmitirá al Banco Gestor su voluntad de iniciar una transferencia. La ejecución de la orden de pago iniciada por el Iniciador se realiza y depende del Banco Gestor y las condiciones de dicha ejecución se regirán por lo acordado entre éste y Ud.

Es su responsabilidad seleccionar/identificar correctamente el Banco Gestor y la cuenta desde la que desea realizar la transferencia, así como tener fondos suficientes para la adquisición de bienes y servicios que corresponda. La responsabilidad del Iniciador se limita a transmitir con exactitud la orden de pago recibida a través de la Solución RapidPay al Banco Gestor.

El Iniciador le notificará a través de la Solución RapidPay si la iniciación de la orden de pago no ha podido ejecutarse. La ejecución de la orden de pago se realiza por el Banco Gestor bajo su entera responsabilidad. El tiempo de ejecución de la orden de pago depende los plazos de ejecución de transferencias/pagos del Banco Gestor.

Si Ud. sospecha que una orden de pago ha sido iniciada sin su consentimiento o de forma incorrecta, debe comunicar dicha sospecha al Banco Gestor, sin demora indebida en cuanto tenga conocimiento de ello, a través de los mecanismos que el Banco Gestor haya establecido para ello. En los supuestos de órdenes de pago no autorizadas o ejecutadas incorrectamente, deberá atender a las instrucciones que le proporcione el Banco Gestor en los términos y condiciones de su cuenta.

Ud. estará obligado a soportar todas las pérdidas derivadas de las operaciones de pago no autorizadas si Ud. ha incurrido en tales pérdidas por haber actuado de manera fraudulenta o por haber incumplido, deliberadamente o por negligencia grave, sus obligaciones de custodia de las Credenciales o de sus equipos electrónicos.

### **3. Duración**

El Contrato es de duración definida y se extinguirá automáticamente con la finalización del Servicio de Iniciación. El Servicio de Iniciación se entenderá finalizado cuando el Iniciador le comunique la correcta o incorrecta ejecución de la orden de pago, a la luz de la información que reciba de su Banco Gestor.

#### **4. Gastos y comisiones**

El Iniciador presta el Servicio de Iniciación de forma gratuita y no le cobrará comisiones por las operaciones de pago iniciadas a través de la Solución RapidPay.

En su caso, el coste de la conexión necesaria para el funcionamiento de la Solución RapidPay a través de sus dispositivos electrónicos, será a su exclusiva cuenta y cargo conforme a la tarifa que tenga contratada con su operador de telefonía móvil o proveedor de internet. El Iniciador se reserva el derecho de introducir en el futuro alguna contraprestación.

#### **5. Información adicional sobre sus responsabilidades como usuario del Servicio de Iniciación**

Es su responsabilidad ser el titular de las Credenciales y estar autorizado a solicitar la prestación del Servicio de Iniciación. Queda totalmente prohibido el uso de la Solución RapidPay en nombre y por cuenta de cualquier otra persona sin su autorización.

Al solicitar la prestación del Servicio de Iniciación Ud. se obliga a utilizar la Solución RapidPay conforme a la legislación vigente aplicable, a los principios de buena fe y a los usos generalmente aceptados. Queda prohibido todo uso con fines ilícitos o que perjudiquen o puedan dañar de cualquier forma, la utilización y normal funcionamiento de la Solución RapidPay.

Queda prohibido todo uso de la Solución RapidPay con fines contrarios al contenido de los Términos y Condiciones, lesivos de los intereses o derechos de terceros, o que de cualquier forma pueda dañar, inutilizar, hacer inaccesible o deteriorar la Solución RapidPay o destinados a impedir un normal disfrute de la misma por terceros.

El Iniciador no responde de ninguna de las acciones que Ud. pudiera realizar por el uso indebido de la Solución RapidPay. Ud. es responsable por la recepción, almacenamiento, obtención, difusión o transmisión por su parte de los contenidos de la Solución RapidPay.

Ud. tiene la obligación de ser diligente y tomar las medidas de seguridad necesarias para mantener en todo momento la confidencialidad de las Credenciales y prevenir el uso no autorizado de sus dispositivos. En caso de que dicha confidencialidad se vea alterada, deberá comunicar al Banco Gestor, sin demoras indebidas, cualquier acceso no permitido, uso indebido, mal uso por terceros, pérdida, extravío o sustracción de sus Credenciales, en cuanto tenga conocimiento o sospecha de tales circunstancias.

#### **6. Disponibilidad del servicio**

El Servicio de Iniciación está disponible las 24 horas del día, todos los días del año. Sin embargo, no podemos garantizar que la Solución RapidPay esté libres de errores o interrupciones.

El Iniciador se reserva el derecho a:

- (i) Realizar cambios en los métodos de funcionamiento, las especificaciones técnicas, etc.
- (ii) A interrumpir o impedir el acceso a la Solución RapidPay para realizar actividades de mantenimiento y similares.
- (iii) Eliminar, limitar o impedir el acceso a la Solución RapidPay por razones objetivamente justificadas relacionadas con la seguridad o la sospecha de una utilización no autorizada o fraudulenta.
- (iv) A retirar la Solución RapidPay del mercado cuando lo estime conveniente y sin necesidad de previo aviso.

## **7. Responsabilidades del Iniciador**

El Iniciador tiene la obligación de prestarle el Servicio de Iniciación en las condiciones previstas en estos términos y Condiciones.

El Iniciador no garantiza ni se hace responsable, en ningún caso ni circunstancia, de los siguientes hechos y contenidos, ni de cualesquiera daños y perjuicios que pudieran, en su caso, derivarse de los mismos:

- (i) Falta de disponibilidad, continuidad, acceso, mantenimiento y efectivo funcionamiento de la Solución RapidPay y del Servicio de Iniciación y actualización, exactitud, exhaustividad, pertinencia, actualidad y fiabilidad de sus contenidos, cualquiera que sea la causa y las dificultades o problemas técnicos o de otra naturaleza en los que tengan su origen dichos hechos.
- (ii) La transmisión y/o existencia de virus, otros elementos o programas lesivos para sus dispositivos electrónicos que pudieran afectarles, como consecuencia del acceso, uso o examen de Solución RapidPay, o que produjeran alteraciones en sus documentos electrónicos o ficheros.
- (iii) Vicios o defectos de los contenidos de la Solución RapidPay.
- (iv) De cualquier decisión financiera o de otro tipo que Ud. tome basada en el uso del Servicio de Iniciación o por los bienes o servicios que Ud. decida comprar a terceros independientes o a los socios colaboradores del Iniciador.

La enumeración anterior tiene mero carácter enunciativo y no es, en ningún caso, exclusivo ni excluyente en ninguno de sus puntos. En todos los supuestos, el Iniciador excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de cualquier naturaleza derivados directa o indirectamente de los mismos y de cualesquiera otros no especificados de análogas características.

Aparte de lo establecido en la normativa aplicable, el Iniciador no es en ningún caso responsable ante Ud. o cualquier tercero de cualquier pérdida o daño directo o indirecto que se produzca en relación con la prestación de Servicio de Iniciación.

## **8. Procesamiento de datos personales**

Para habilitar el uso de la Solución RapidPay y utilizar el Servicio de Iniciación el Iniciador (Santander Consumer Finance, S.A.) debe tratar los datos personales del Usuario. El Usuario puede contactar al Iniciador o a su Delegado de Protección de Datos mediante correo postal dirigido a Ciudad Grupo Santander en Av Cantabria s/n 28660, Boadilla del Monte Madrid, o enviando un email a [scprotecciondedatos@santanderconsumer.com](mailto:scprotecciondedatos@santanderconsumer.com).

### **(i) Categorías de datos**

El Iniciador recabará los datos que resulten necesarios atendiendo a la finalidad concreta relacionada con el uso de la Solución RapidPay. Todos los datos solicitados son necesarios para atender la petición o llevar a cabo la finalidad. En caso de no proporcionar estos datos, no podrá llevarse a cabo la prestación del Servicio de Iniciación.

Estos datos serán:

- Datos identificativos: nombre completo del Usuario y número de operación.
- Datos transaccionales: datos de la transacción realizada (fecha, hora e importe).
- Datos financieros: IBAN de la cuenta utilizada para iniciar el pago.

### **(ii) Finalidades de tratamiento y base de legitimación**

El Iniciador tratará los datos personales del Usuario, con base en el desarrollo de la relación contractual derivada del Servicio de Iniciación solicitado por el Usuario, para:

- Habilitar el Servicio de Iniciación de la Solución de RapidPay, de forma que el Usuario pueda realizar la orden de pago al Beneficiario para llevar a cabo la transacción.
- Atender las quejas y/o reclamaciones presentadas por el Usuario en relación con los Servicios de Iniciación.

Por otro lado, para cumplir con las obligaciones legales que resulten aplicable, el Iniciador podrá tratar los datos personales para:

- Acreditar el cumplimiento de las obligaciones aplicables al Servicio de Iniciación como actividad regulada, así como para cumplir con las obligaciones de reporte a las autoridades competentes (Banco de España).
- Para cumplir con las obligaciones en materia de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo que sean aplicables al Iniciador.

(iii) Destinatarios de los datos

La información relacionada con la transacción del Usuario será comunicada al Banco Gestor, con el fin de que el Usuario pueda llevar a cabo el proceso de autorización de la orden de pago al Beneficiario, a través del uso de las Credenciales en el entorno del Banco Gestor.

Por otro lado, las demás finalidades de tratamiento identificadas no suponen la comunicación de datos a terceros. Como excepción a lo anterior, podrá ser necesario comunicar los datos a terceros por motivos que sean legalmente exigibles (por ejemplo, a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado o a los Juzgados y Tribunales, Servicio Ejecutivo de Prevención del Blanqueo de Capitales u otros).

(iv) Tiempo de conservación de los datos

Toda la información facilitada por el Usuario será conservada durante el tiempo estrictamente necesario para la prestación del Servicio de Iniciación. Una vez transcurrido este plazo, los datos únicamente serán conservados (debidamente bloqueados) a disposición de Juzgados y Tribunales, para la atención de posibles reclamaciones que pudiera derivarse durante el plazo de prescripción aplicable.

(v) Derechos del Usuario en materia de protección de datos

A continuación, te informamos de los derechos reconocidos por la normativa. Puede ejercitarlos dirigiéndose a [scprotecciondedatos@santanderconsumer.com](mailto:scprotecciondedatos@santanderconsumer.com) o por correo postal a Ciudad Grupo Santander Av. De Cantabria s/n - 28660 Boadilla del Monte, Madrid. En ambos casos deberás concretar el derecho ejercitado y acompañar una copia de tu DNI o NIE, para permitir localizarte en nuestros sistemas y validar tu identidad. Tienes derecho a:

- Acceso: puedes obtener confirmación sobre si en Santander Consumer estamos tratando datos personales que te conciernen, o no y, en tal caso, conocer de cuáles se tratan y con qué fines.
- Rectificar: en caso de datos inexactos.
- Suprimir: entre otros motivos, cuando ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos.
- Limitar el tratamiento de tus datos: en cuyo caso únicamente los conservaremos para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.
- Portar tus datos para que éstos sean remitidos directamente a otra entidad, designada por ti, en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica.

Igualmente, te informamos que Santander Consumer cuenta con un Delegado de Protección, al que puedes acudir para formular las consultas, reclamaciones o incidencias que estimes (p.ej., si consideras que no debes estar en un sistema de información crediticia, si no comprendes alguna parte de esta Política, si tienes dudas sobre nuestros intereses legítimos o si ya has reclamado y no has obtenido respuesta satisfactoria, entre otras que consideres). Para ello, puedes dirigirte al domicilio social o a la dirección de correo electrónico ya señalada.



También puedes reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos (como tal Autoridad de Control competente en materia de Protección de datos), especialmente cuando no haya obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos, mediante escrito dirigido a Agencia Española de Protección de Datos C/ Jorge Juan, 6 28001-Madrid o a través de la web <https://www.aepd.es>.

## **9. Obligaciones en materia de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo**

El Iniciador podrá solicitarle determinada información con el fin de cumplir con sus obligaciones en materia de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. Al acceder a la Solución RapidPay y solicitar el Servicio de Iniciación, Ud. se compromete a proporcionar toda la información que se considere necesaria para tales fines, y entiende que el hecho de no proporcionar la información solicitada puede dar lugar a que el Iniciador rechace la prestación del Servicio de Iniciación.

El Iniciador se reserva el derecho a monitorizar el uso de la Solución RapidPay y del Servicio de Iniciación con el propósito de cumplir sus obligaciones en materia de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

## **10. Incumplimiento de los Términos y Condiciones**

EL Iniciador se reserva el derecho de negarle el acceso al Servicio de Iniciación en caso de que Ud. incumpla con recogido en los Términos y Condiciones o perjudique de cualquier forma la utilización y normal funcionamiento de la Solución RapidPay.

## **11. Modificación de los Términos y Condiciones**

El Iniciador se reserva el derecho de, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, modificar los Términos y Condiciones.

## **12. Miscelánea**

Ud. tiene el derecho de recibir, previa solicitud, una copia de los Términos y Condiciones un soporte duradero.

## **13. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE: RECLAMACIÓN EXTRAJUDICIAL**

El Iniciador cuenta con un Servicio de Atención, especializado y autónomo, y con un Defensor del Cliente, facultado para actuar con independencia respecto al Iniciador y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones, cuya finalidad es proteger los derechos e intereses legítimos de los clientes

en sus relaciones con el Iniciador y resolver tanto las quejas como las reclamaciones que éstos presenten.

Las quejas y/o reclamaciones podrán ser presentadas directamente o mediante representación, por el Usuario, por correo electrónico o por correo postal considerando los datos de contacto que figuran a continuación:

▪ **Servicio de Atención al Cliente**

- *Titular:* D. <sup>a</sup> María Asunción Pardo Tapia
- *Dirección Postal:* C/ Josefa Valcárcel, n.º 30, Edificio Merrimack IV - 2ª planta, 28027 Madrid.
- *Dirección Electrónica:* [santander\\_reclamaciones@gruposantander.es](mailto:santander_reclamaciones@gruposantander.es)
- *Teléfono:* +34 912 573 080

▪ **Defensor del Cliente**

- *Defensor:* José Luis Gómez-Dégano y Ceballos-Zúñiga
- *Dirección Postal:* C/ Raimundo Fernández Villaverde, 61 – 8º dcha. 28003 – Madrid; Apartado de Correos: 14019 28080 – Madrid.
- *Dirección Electrónica:* [oficina@defensorcliente.es](mailto:oficina@defensorcliente.es)
- *Teléfono:* +34 914 295 661

El Iniciador dispone de un Reglamento del Servicio de Atención y Defensa del Cliente así como un Reglamento del Defensor del Cliente (los “**Reglamentos para la Defensa del Cliente**”), a los que se puede acceder través de la página web del Iniciador o en la página web del Banco de España ([https://www.bde.es/bde/es/secciones/servicios/Particulares\\_y\\_e/Servicio\\_de\\_Ate/Servicios\\_de\\_At\\_6d9079a9970c631.html](https://www.bde.es/bde/es/secciones/servicios/Particulares_y_e/Servicio_de_Ate/Servicios_de_At_6d9079a9970c631.html)).

El plazo máximo para la resolución de quejas y reclamaciones es de quince (15) días. Si después de este plazo y una vez agotadas las instancias que el Iniciador facilita de conformidad con los Reglamentos para la Defensa del Cliente, no se hubiera resuelto la queja/reclamación o el Usuario se encontrara disconforme con la decisión final, el Usuario podrán dirigirse al Servicio de Reclamaciones del Banco de España. El procedimiento para presentar quejas y/o reclamaciones ante el Banco de España está disponible la página web del Banco de España (<https://clientebancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/podemosayudarte/consultasreclama/comorealizarrecl/>).

**14. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLE**

Los Términos y Condiciones se regirán por la legislación española. Las cuestiones que se susciten con motivo de la interpretación, aplicación o ejecución de las mismas se someten a la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles que resulten competentes de acuerdo con la legislación procesal española.

\* \* \* \* \*

BORRADOR