

## SERVICIO DE TRANSFERENCIAS INMEDIATAS – BIZUM

### TÉRMINOS Y CONDICIONES

#### 1.- Partes contratantes.

De una parte, Usted (en adelante, el “Cliente”) y, de otra parte, Open Bank, S.A. (en adelante, “Openbank”), con domicilio social en Plaza de Santa Bárbara, 2, 28004, Madrid, con NIF A-28021079, inscrita en el registro de Bancos y Banqueros del Banco de España, con el número 0073 y sujeta a la supervisión del mismo.

#### 2.- Descripción del Servicio de Transferencias Inmediatas – BIZUM.

Este Servicio de Transferencias Inmediatas (en adelante, el “Servicio”) permite al Cliente realizar, en horario ininterrumpido, a través de la APP Openbank, las siguientes operaciones a nivel nacional:

- (i) Enviar dinero, entre particulares (personas físicas que actúen como consumidores, es decir, con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial o profesional);
- (ii) Recibir dinero, entre particulares (personas físicas que actúen como consumidores, es decir, con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial o profesional);
- (iii) Enviar dinero de personas físicas a ONGs; y/o
- (iv) Hacer compras y pagos presenciales u online, así como recibir devoluciones (pagos de personas físicas que actúen como consumidores a comercios electrónicos).

Los pagos se ordenan desde una cuenta a la vista a otra cuenta con disponibilidad inmediata de los fondos (máximo veinte segundos desde su emisión), siempre que el destinatario esté también dado de alta en el Servicio a través de cualquiera de las entidades adheridas al mismo, actualmente la gran mayoría de las entidades financieras que operan en el territorio nacional.

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

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

Las transferencias se podrán iniciar tanto por el ordenante (“PUSH”), como por el beneficiario (“PULL”).

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

En caso de que la transferencia de fondos sea solicitada por el beneficiario de la misma, el ordenante recibirá vía SMS, sin coste para el Cliente, una solicitud de transferencia de fondos a favor del beneficiario. El ordenante podrá autorizar la transferencia en el plazo de siete días naturales a contar desde la recepción de dicha solicitud, accediendo al Servicio. Transcurridos siete días sin que se haya cursado la autorización requerida, quedará sin efecto la solicitud de transferencia de fondos. Asimismo, la solicitud de transferencia también podrá quedar sin efecto en el momento en el que el beneficiario de la solicitud la cancele, o bien el ordenante la rechace.

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

Las transferencias podrán ser individuales o múltiples. Se entenderán múltiples, cuando el ordenante, en una misma transferencia, identifique diferentes destinatarios. Las transferencias múltiples deberán tener el mismo importe y concepto. Los límites establecidos en la cláusula “Límites aplicables a las transferencias inmediatas” de este documento aplicarán a cada una de las transacciones individuales que conforman la operación múltiple.

**(ii) En el caso de pagos de personas físicas a una ONG:** el Cliente ordenante deberá introducir el código de identificación numérico facilitado al efecto por la ONG, correspondiente a la ONG o, en su caso, a la campaña concreta a la que el Cliente ordenante desee efectuar el donativo, o bien seleccionar a la ONG, o, en su caso, a la campaña concreta. El código lo podrá seleccionar el ordenante entre las opciones que aparecerán en su pantalla.

**(iii) En el caso de personas físicas a comercios electrónicos:** en primer lugar, el Cliente ordenante seleccionará el Servicio entre los distintos medios de pago ofrecidos a través del repositorio de la web del comercio adherido al Servicio.

A continuación, una vez introducido su número de teléfono, podrá proceder al pago. Para validar la operación, recibirá un push en su dispositivo de confianza (su teléfono validado) y pulsando en el mismo se le dirigirá a la APP Openbank, donde tendrá que confirmar el pago a través de Bizum mediante biometría – huella dactilar o reconocimiento facial –.

Subsidiariamente, en caso de que el método de confirmación anterior no esté disponible o si el Cliente no dispone de un dispositivo de confianza, podrá validar la operación introduciendo la clave Bizum, que se define en la cláusula “Alta del Cliente en el Servicio” y que tendrán asignada todos los usuarios de Bizum que quieran utilizar esta funcionalidad. Una vez introducida dicha clave, se enviará una OTP (código vía SMS) al móvil del Cliente que deberá introducir en la web del comercio para confirmar el pago.

En ambos casos, una vez efectuada la transferencia, le será notificado al Cliente ordenante, así como al comercio, que el envío y recepción de los fondos se ha realizado correctamente a la cuenta del comercio.

Recuerde mantener en secreto sus contraseñas y no utilizar como contraseñas datos o fechas obrantes en documentos de su uso habitual. En caso de sustracción o conocimiento indebido de contraseñas, notifíquelo a Openbank sin demora indebida a través del teléfono a través del teléfono 91 177 33 10.

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

La compra en comercio electrónico podrá tener dos modalidades:

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

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

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

Openbank informará al Cliente sobre la realización de la devolución.

Openbank es ajeno a la relación que Usted tenga con el comercio y a las disputas comerciales que puedan surgir entre ambos.

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

Openbank es una de las entidades adheridas al servicio de transferencias inmediatas - Bizum, de modo que los clientes de Openbank podrán darse de alta en este Servicio como usuarios finales del mismo, siempre que tengan suscrito con Openbank el Contrato de Prestación de Servicios de personas físicas y activada la APP Openbank.

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

#### 4.- Alta del Cliente en el Servicio.

El Cliente se podrá dar de alta en el Servicio a través del teléfono 91 177 33 10 o la APP Openbank.

Para darse de alta en el Servicio, el Cliente, que deberá ser persona física, deberá confirmar en el proceso de alta:

- a) Nombre y apellidos;
- b) Número de identificación fiscal (NIF) o número de identificación análogo;
- c) Número de teléfono móvil, que quedará registrado como identificador a efectos de la prestación del Servicio. Dicho número de teléfono móvil tendrá que coincidir necesariamente con el número de teléfono móvil que el Cliente tenga asociado al Contrato de Prestación de Servicios de personas físicas a efectos, entre otros, del envío de la clave de confirmación de transferencias (OTP-SMS). Si el Cliente cambia su número de teléfono móvil registrado en la base de datos de Openbank, es, en todo momento, responsabilidad del mismo actualizar también el número registrado en el Servicio. Openbank no acepta responsabilidad alguna por fallos en el Servicio, atribuidos a la falta de actualización del identificador del Cliente.

Un mismo número de teléfono móvil no puede quedar registrado como identificador a efectos de la prestación de este Servicio en más de una entidad adherida.

Además, el Cliente deberá seleccionar el número de cuenta (IBAN) que se registrará en el Servicio como cuenta de abono de las transferencias recibidas. Será también la cuenta que aparecerá por defecto para el adeudo de las transferencias emitidas, si bien el Cliente podrá designar otra en el momento de la emisión de la transferencia.

- d) “Clave Bizum”. La Clave Bizum es un código numérico compuesto de cuatro dígitos, necesario para la autenticación del Cliente en los pagos a comercios electrónicos. El Cliente podrá elegir si quiere generar su Clave Bizum para pagos en comercio electrónico, o bien, continuar utilizando el resto de funcionalidades del Servicio, sin necesidad de utilizar esta clave. Dicha clave es secreta, personal e intransferible, siendo su custodia y correcto uso responsabilidad del Cliente. La Clave Bizum podrá ser modificada por el Cliente en cualquier momento, a través de la APP Openbank.

Openbank asignará al Cliente un nombre de usuario o alias, formado por su nombre y las iniciales de sus dos apellidos, que servirá para identificarlo frente al destinatario de una operación de transferencias inmediatas. Por tanto, este dato se comunicará, a efectos de identificación, al destinatario de la orden de transferencia, a lo cual el Cliente presta su consentimiento mediante la aceptación de los presentes términos y condiciones.

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

Asimismo, para el caso de que Openbank sea la nueva entidad adherida que pase a prestar el Servicio a un Cliente que esté dado de alta en otra entidad de la que deberá darse de baja, podrá solicitar a Openbank que le gestione en su nombre el proceso de portabilidad. Para ello, el Cliente expresamente autoriza a Openbank como mandatario para que gestione este proceso, y por tanto la baja en el Servicio desde la otra entidad, lo que Openbank llevará a cabo a través de la entidad Sociedad de procedimientos de Pago, S.L.

## 5.- Límites aplicables a las transferencias inmediatas.

### (i) Pago entre particulares

- Importe máximo de cada transferencia: 1.000 euros
- Importe mínimo de cada transferencia: 0,50 euros
- Importe máximo recibido por una misma persona en un día: 2.000 euros
- Importe máximo enviado por una misma persona en un día: 2.000 euros
- Importe máximo enviado por una misma persona en un mes: 5.000 euros
- Número de operaciones recibidas por un Cliente en un mes: 60 operaciones
- Número de solicitudes realizadas por un Cliente en un mes: 60 operaciones
- Número de destinatarios a incluir en cada operación o solicitud: 30 destinatarios

### (ii) Pago entre particular y ONG

- Importe máximo por operación: 1.000 euros
- Importe mínimo por operación: 0,50 euros
- Número de operaciones realizadas por un Cliente: No existe límite en el número de operaciones para este servicio de Bizum.

### (iii) Pago entre particular y comercio electrónico

- Importe máximo por operación: 3.000 euros
- Importe mínimo por operación: 0,01 euros

## 6.- Otras funcionalidades.

El Cliente podrá consultar, a través del Servicio, las transferencias emitidas y recibidas y las que estén pendientes de autorización. Además, los datos relativos a estas transferencias quedarán reflejados en los movimientos de su cuenta en Openbank y que podrá consultar en cualquier momento a través de nuestra página web o en nuestra app.

Asimismo, el Cliente podrá consultar el listado de operaciones de compra en comercio electrónico realizadas en dos pasos, pendientes de confirmación por el comercio hasta su realización, rechazo o caducidad.

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

## 7.- Duración del Servicio.

Este Servicio se presta con **carácter indefinido**. El Cliente podrá darse de **baja** del mismo en cualquier momento y con efectos inmediatos, a través del teléfono 91 177 33 10 o la APP Openbank. Por su parte, Openbank podrá cancelar la prestación del Servicio comunicándolo al Cliente con dos meses de antelación. No obstante, Openbank dejará de prestar el Servicio de forma inmediata en el caso de que dejase de ostentar la condición de entidad adherida al Servicio de Transferencias Inmediatas - Bizum, así como en caso de extinción por cualquier causa del contrato de la cuenta corriente que el Cliente tenga asociada a este Servicio.

En todos los casos de baja en el Servicio, se cancelarán todas las operaciones de solicitud de transferencia de fondos realizadas por el Cliente en calidad de beneficiario ("PULL") que estuvieran pendientes de ejecutar.

**Derecho de desistimiento:** El Cliente dispondrá de un plazo de catorce (14) días naturales, a contar desde el día de la fecha de contratación, para poder desistir del Servicio sin necesidad de indicar los motivos y sin penalización alguna, para lo cual deberá comunicar su decisión a Openbank, dentro del referido plazo, a través del teléfono 91 177 33 10 o la APP Openbank.

En caso de no ejercer el derecho de desistimiento en el indicado plazo, el Servicio continuará en vigor y, si el Cliente decide cancelarlo se estará a lo establecido en la presente cláusula.

## 8.- Modificaciones en el Servicio.

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

Openbank podrá modificar estos términos y condiciones mediante comunicación individual al Cliente, con una antelación mínima de dos (2) meses a su entrada en vigor. Se considerará que el Cliente acepta la modificación si, dentro del indicado plazo, no comunicase por escrito a Openbank la resolución/baja del Servicio. No obstante, los cambios que sean más favorables para el Cliente podrán aplicarse sin previo aviso.

## 9.- Sujeción al Contrato de Prestación de Servicios de personas físicas.

Este Servicio se presta por Openbank dentro de la operativa de banca a distancia prevista en el Contrato de Prestación de Servicios de personas físicas que el Cliente tiene suscrito con Openbank. Resultan, por tanto, aplicables a la prestación del Servicio las condiciones previstas en dicho contrato, en especial, las relativas a las obligaciones del Cliente en orden a la diligencia en el uso del Servicio y responsabilidad en caso de uso fraudulento, adopción de medidas de seguridad, custodia de claves y de los dispositivos móviles que permitan el uso del Servicio, y notificación en caso de sustracción o pérdida de los mismos.



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

Información básica sobre Protección de Datos del servicio Bizum	
<b>Responsable</b>	Open Bank, S.A. (alta del servicio) Bizum, S.L. (datos del directorio de transferencias inmediatas)
<b>Legitimación</b>	Ejecución de contrato Consentimiento en el marco de acciones adicionales o de valor del servicio que no se incluyan en el tratamiento de datos imprescindible para la ejecución del servicio, como pueden ser operativas de envío de fotos o chat.
<b>Destinatarios</b>	Entidades Adheridas al servicio Bizum, Bizum S.L. así como beneficiarios y ordenantes de las transferencias y beneficiarios de donaciones.
<b>Procedencia</b>	Con carácter general los datos tratados para la prestación del servicio son obtenidos del propio interesado. No obstante, y 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 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 términos y condiciones.
<b>Derechos</b>	Acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, como se explica en nuestra política de privacidad disponible en <a href="https://www.openbank.es/politica">https://www.openbank.es/politica</a>
<b>Información Adicional</b>	El Cliente podrá consultar información adicional y detallada sobre protección de datos en <a href="https://www.openbank.es/politica">https://www.openbank.es/politica</a>

## 11.- Procedimiento de reclamación extrajudicial.

En caso de divergencia entre las partes sobre cualquier cuestión relacionada con el Servicio, el Cliente podrá realizar reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente del Grupo Santander, (i) por correo postal al Apartado de Correos 35.250, 28080, Madrid; o (ii) por correo electrónico a [santander\\_reclamaciones@gruposantander.es](mailto:santander_reclamaciones@gruposantander.es).

El Cliente, si lo prefiere, en lugar de al Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente del Grupo Santander, podrá dirigirse a la Oficina del Defensor del Cliente del Grupo Santander, D. José Luis Gómez-Dégano y Ceballos-Zubiña, por: (i) correo postal al Apartado de Correos 14019, 28080, Madrid; o (ii) fax al 91 429 23 19.

Una vez agotada una de las instancias facilitadas, si no hubiera resuelto el caso o el Cliente se encontrará disconforme con la decisión final de su reclamación o queja, podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, cuyo domicilio se encuentra en Calle Alcalá, 48, 28014, Madrid, en los términos legalmente establecidos en cada momento.

Además, el Cliente que sea considerado consumidor podrá acudir a la plataforma de resolución de litigios en línea puesta en marcha por la Comisión Europea para resolver cualquier discrepancia o controversia en relación con los servicios prestados en línea a través del siguiente enlace: <http://ec.europa.eu/odr>.

## **12.- Responsabilidad.**

El Cliente será responsable del correcto uso del Servicio y por tanto, de las consecuencias que pudieran derivarse por la incorrecta utilización de sus funcionalidades, sin perjuicio de lo establecido en el Contrato de Prestación de Servicios de personas físicas del que forma parte del presente documento, en lo que resulte de aplicación.

## **13.- Legislación aplicable y tribunales competentes.**

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

Versión: mayo 2024