



## **BASES DE LA PROMOCIÓN**

### **"Encuestas de Experiencia de cliente de Unicaja Banco 2025"**

UNICAJA BANCO, S.A, con CIF A-93139053 y sede social en Avenida Andalucía, 10-12, 29007, Málaga, (en adelante “Unicaja Banco”) lanza la presente campaña promocional denominada **“Encuestas de Experiencia de cliente de Unicaja Banco 2025”** (en adelante, “Promoción” o “Campaña”) que se regirá por las siguientes bases legales.

#### **PRIMERA. - CONDICIONES GENERALES**

El objeto de la presente Promoción es conocer el grado de satisfacción del cliente con el servicio prestado por la Entidad, así como la probabilidad de su recomendación a terceros.

Con base en dicha Promoción, y tras la verificación del cumplimiento de los requisitos recogidos en las presentes bases, de entre los participantes en una o más de las encuestas de satisfacción de las que consta la presente Promoción, se sortea un único abono en cuenta por importe de doscientos cincuenta euros (250.-€).

Las distintas encuestas que configuran esta promoción podrán realizarse a través de cajero automático y/o, banca digital y/o enlace a formulario a través de correo electrónico.

El ámbito territorial de esta promoción será todo el territorio nacional.

El **periodo promocional** de realización de las encuestas será desde el 1 de enero de 2025 al 31 de diciembre de 2025, ambos inclusive.

El sorteo se celebrará el día 21 de enero de 2026, salvo lo especificado en la Base Undécima de las presentes.

#### **SEGUNDA. - REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN**

Para poder participar en la presente Promoción y tener derecho a entrar en el sorteo del premio descrito en la Base Cuarta, cada participante ha de reunir los siguientes requisitos:

- Ser cliente de Unicaja Banco, persona física (mayor de 18 años a la fecha de realización/cumplimentación de la encuesta).
- Tener la residencia en el territorio nacional,
- Haber aceptado de forma expresa la participación en la promoción
- Haber respondido, al menos, a una de las preguntas de alguna de las encuestas que se les presente bien a través de cajero automático, banca digital o enlace a formulario a través de correo electrónico.

No tendrán derecho al premio en ningún caso, aun habiendo cumplido todos los requisitos:

- Quienes no sean clientes de la Entidad a fecha de celebración del sorteo.
- Los clientes que, en el momento de realizarse el sorteo o en el momento del abono del beneficio en el que consiste la presente promoción, presenten un saldo deudor vencido por cualquier concepto, que presenten cualquier tipo de impago en Unicaja Banco, que hayan iniciado algún procedimiento judicial, arbitral o administrativo contra Unicaja Banco o que se encuentren en cualquier situación de irregularidad frente a Unicaja Banco.
- El cliente que realice, a juicio de Unicaja Banco una actuación fraudulenta en la presente promoción.
- Los clientes menores de edad, a la fecha de celebración del sorteo.
- Los empleados de Unicaja Banco, hijos de empleados de Unicaja Banco o clientes cuya representación legal la ostente un empleado de Unicaja Banco.

### **TERCERA. - BENEFICIO**

El beneficio (o premio) consiste en un único ingreso en cuenta por importe de doscientos cincuenta euros (250€). El ingreso se realizará en la cuenta aperturada en Unicaja Banco en la que el ganador (o premiado, indistintamente) ostente el carácter de titular.

Para ser merecedor del beneficio, será obligatorio cumplir con todos los requisitos expuestos en las presentes Bases.

El beneficio objeto de esta Promoción no podrán ser en ningún caso objeto de cambio, alteración, cesión, a petición del agraciado.

El premiado no podrá transferir el beneficio por ningún título, pasando el mismo al suplente designado a tal efecto. El beneficio tendrá carácter personal e intransferible.

Si la persona agraciada hubiera fallecido con anterioridad al abono del ingreso, éste corresponderá al suplente designado al efecto.

### **CUARTA. - MECÁNICA DEL SORTEO**

La Promoción se mantendrá vigente desde el 1 de enero de 2025 hasta el 31 de diciembre de 2025, ambos días inclusive. El Cliente titular de una cuenta obtendrán tantas participaciones como número de encuestas participe.

Unicaja Banco se reserva la posibilidad de modificar la fecha del sorteo de mediar motivos justificados.

El sorteo se celebrará en Málaga el 21 de enero de 2026 en la sede de la Dirección de Estrategia Comercial de Unicaja, sita en C/ Ancla, 2, en Málaga.

Del sorteo se designa un ganador y dos suplentes.

En la mecánica del sorteo, Unicaja Banco utilizará un archivo informático que contenga los datos de todos los participantes en la Promoción numerados consecutivamente por orden de fecha y hora. En el archivo aparecerán: la numeración, fecha y hora de la encuesta, nombre, apellidos y NIF.

El soporte informático a utilizar para el sorteo será un PC convencional. La obtención del registro premiado se realizará por el sistema de combinación aleatoria de trato único, a través de la aplicación informática facilitada a tal efecto, donde se obtendrá el número ganador. Se considerarán dos suplentes cuyo orden entre ellos es el siguiente: primero, el número anterior al asignado al ganador y segundo, el posterior al número ganador, debiendo cumplir ambos suplentes los mismos requisitos requeridos para acceder al premio.

Los registros suplentes, en el orden establecido, sustituirán al premiado para el caso en el que éste último no cumpla con los requisitos y condiciones establecidas en estas bases, esté incurso en algún motivo por los que, aun participando, no tenga derecho al beneficio, para el caso de identificación incompleta, incorrecta, no acepte el premio o imposibilidad de localización transcurridos 5 días hábiles siguientes a la celebración del sorteo.

En caso de agotarse los dos suplentes sin que el premio sea asignado, el sorteo quedará desierto.

Unicaja Banco conservará los archivos informáticos con la información de todos los participantes que accedan al sorteo, por un plazo de treinta días naturales a contar desde la fecha de celebración del mismo, a fin de poder atender cualquier solicitud de verificación de la participación solicitada por dichos participantes.

## **QUINTA. - COMPROBACIÓN Y COMUNICACIÓN DE RESULTADOS DE LA PROMOCIÓN**

Una vez verificados los datos del agraciado por parte de Unicaja Banco y el cumplimiento por el mismo de los requisitos solicitados en estas Bases, a poder ser en el mismo día de la realización del sorteo y, en todo caso, en los tres (3) días hábiles siguientes a la celebración del sorteo, se enviará el resultado a la oficina del titular que haya resultado agraciado. El personal de la oficina se pondrá en contacto a través de los datos que consten en las bases de datos de la Entidad con la finalidad de que el ganador se persone en su oficina.

A los suplentes se les aplicará las mismas condiciones y plazo de comunicación que al ganador; si bien, el inicio del plazo será el día de la comunicación de su condición de ganador en concepto de suplente.

## **SEXTA. - ACEPTACIÓN Y ENTREGA DE PREMIOS**

El ganador debe aceptar el premio mediante firma de documento de aceptación y entrega para lo cual ha de personarse en su oficina en el plazo de 15 días desde que se le comunique que ha resultado ganador.

La adjudicación del premio de la presente Promoción está limitada a un (1) único ingreso de cuenta.

El agraciado con el beneficio deberá ser cliente de Unicaja Banco y cumplir el resto de los requisitos establecidos en las presentes Bases en el momento del ingreso en cuenta.

El premio no es canjeable por otro premio distinto.

No existe la posibilidad de transferir el premio a otra persona que designe el premiado. En caso de no aceptar o rechazar el premio, éste será transferido al primer suplente.

## **SÉPTIMA. - PUBLICIDAD DEL PREMIO**

A los efectos previstos en la Ley Orgánica 1/1982 de 5 de mayo, de Protección Civil del Derecho al Honor, a la Intimidad Personal y Familiar y a la propia Imagen, mediante el documento de aceptación y recepción del premio se recogerá la autorización expresa del ganador para la utilización de su imagen, nombre y apellidos en las piezas publicitarias relacionadas con la presente promoción, incluida la difusión en internet a través de la página web de UNICAJA BANCO y de sus cuentas abiertas en redes sociales, sin que, por ello, tenga derecho a remuneración u obtención de beneficio alguno, diferente de la entrega del premio.

## **OCTAVA. - PROTECCIÓN DE DATOS**

El Responsable del tratamiento de sus datos es Unicaja Banco S.A. (en adelante, "Unicaja Banco") con domicilio en Avenida de Andalucía, números 10-12, Málaga. Si tiene alguna consulta relativa a la protección de sus datos puede dirigirse a la Oficina de Protección de Datos de Unicaja Banco, Avenida de Andalucía 10 y 12, 29007, Málaga o al correo electrónico [oficina.proteccion.datos@unicaja.es](mailto:oficina.proteccion.datos@unicaja.es).

Unicaja Banco informa de que los datos personales serán utilizados bajo los siguientes fines:

- Los datos recabados en la presente encuesta y las opiniones emitidas en base a la encuesta serán tratados por dicha entidad con el fin de mejorar la calidad de servicio y acometer aquellas acciones que estime oportuna para la continua

mejora de tales servicios. Por ello, este tratamiento se basa en el **interés legítimo** de Unicaja Banco, con el fin de poder mejorar los productos y servicios a ofrecer a los clientes y conocer el nivel de satisfacción de los mismos.

- Posibilitar tu participación en el sorteo, bajo **ejecución de un contrato** tras la aceptación de las bases.
- Gestionar la información necesaria para el desarrollo del sorteo, bajo **ejecución de un contrato** tras la aceptación de las bases.
- Comunicación con los ganadores para la aceptación y el envío del premio correspondiente, bajo **ejecución de un contrato**.

Los datos personales obtenidos de la presente encuesta se tratarán mientras se mantenga la relación contractual. En este sentido, Unicaja Banco conservará los datos personales una vez terminada la relación contractual, debidamente bloqueados, durante el plazo de prescripción de las acciones que pudieran derivarse de la relación mantenida con el interesado.

Unicaja Banco podrá comunicar sus datos, en caso de que así se requiera, a las autoridades competentes, tales como Juzgados y Tribunales, Fuerzas de Seguridad o autoridades bancarias competentes (Banco de España, Banco Central Europeo...) y en el caso de que el sorteo se celebre ante Notario, los datos personales del interesado serán cedidos a este para la celebración del mismo. También cabe destacar que Unicaja Banco cuenta con terceros proveedores de servicios que pueden acceder a datos personales de los interesados de Unicaja Banco con motivo de la prestación de sus servicios, tales como abogados, procuradores, servicios de consultoría, asesoría, desarrollo y mantenimiento informático, servicios administrativos y destrucción de documentación, entre otros. Unicaja Banco preselecciona dichos proveedores en base a criterios de cumplimiento en materia de protección de datos, tiene suscrito con todos ellos contratos en la materia y controla que éstos cumplan con sus obligaciones en la materia.

El interesado puede ejercitar, si lo desea, los derechos de acceso, rectificación y supresión de datos, así como solicitar que se limite el tratamiento de sus datos personales, oponerse al mismo, solicitar la portabilidad de sus datos, así como no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, a través de comunicación dirigida a nuestra Oficina de Atención al Cliente situada en Avenida de Andalucía, 10-12, Málaga (CP: 29007) o mediante correo electrónico enviado a la dirección [atencion.al.cliente@unicaja.es](mailto:atencion.al.cliente@unicaja.es).

Del mismo modo, el cliente tiene derecho a oponerse al tratamiento de sus datos en relación a aquellos tratamientos cuya base legitimadora sea el interés legítimo de Unicaja Banco y, en este caso, al envío de encuestas por medios electrónicos, siguiendo las instrucciones indicadas en el apartado anterior.

En cualquier caso, el interesado que entienda que se han visto vulnerados sus derechos en materia de protección de datos o tenga cualquier reclamación relativa a su información

personal podrá dirigirse ante la Oficina de Protección de Datos Personales de Unicaja Banco con el fin de que ésta pueda solventar su reclamación en la dirección Avenida de Andalucía 10 y 12, Málaga (CP: 29007) o enviando un correo electrónico a la dirección [oficina.proteccion.datos@unicaja.es](mailto:oficina.proteccion.datos@unicaja.es). En cualquier caso, los interesados siempre podrán acudir ante la Agencia Española de Protección de Datos, autoridad de control en materia de protección de datos, <http://www.aepd.es>.

## **NOVENA. - FISCALIDAD**

Al premio del presente sorteo les serán de aplicación la Ley 35/2006 de 28 de noviembre por la que se aprueba el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y de modificación parcial de las Leyes sobre los Impuestos de Sociedades, sobre la Renta de no residentes y sobre el Patrimonio, el Real Decreto 439/2007, por el que se aprueba su Reglamento, el Real Decreto 41/2010, de 15 de enero, por el que se aprueba el Estatuto de la Entidad Pública Empresarial Loterías y Apuestas del Estado, la ley 13/2011 de 27 de mayo, de Regulación del Juego y el Real Decreto 3059/1966, de 1 de diciembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de Tasas Fiscales; y demás disposiciones concordantes y dictadas en su desarrollo.

En virtud de lo dispuesto en artículo 75.3.f) del Real Decreto 439/2007, de 30 de marzo, en el que se aprueba el Reglamento de Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, los premios derivados de sorteos por valor superior a 300 euros se encuentran sujetos a retención o ingreso a cuenta del IRPF, siendo el coste de dicha retención o ingreso a cuenta asumido por UNICAJA BANCO. No obstante lo anterior, las repercusiones fiscales que la obtención del Premio tenga en la fiscalidad del ganador serán por cuenta del ganador, por lo que UNICAJA BANCO queda relevado de cualquier responsabilidad al respecto.

UNICAJA BANCO soportará el importe de la retención o del ingreso a cuenta y lo ingresará por cuenta del Ganador del premio en su caso. Las repercusiones fiscales que la obtención del Premio tenga en la fiscalidad del Ganador serán por cuenta del ganador, por lo que UNICAJA BANCO queda relevado de cualquier responsabilidad.

## **DÉCIMO. - ACEPTACIÓN DE LAS BASES**

La aceptación de las bases se realiza en el momento previo a la realización de la encuesta. Las Bases se encuentran a disposición de los clientes que lo soliciten en cualquiera de nuestras Oficinas y en [www.unicajabanco.es](http://www.unicajabanco.es).

La aceptación de las bases conlleva la sumisión expresa a las decisiones interpretativas que efectúe UNICAJA BANCO sobre cualquier cuestión relacionada con esta promoción.

## **UNDÉCIMO. - MODIFICACIÓN DE LAS BASES**

UNICAJA BANCO se reserva el derecho a modificar estas Bases, así como a suspender esta promoción o a ampliarla en el momento en que lo considere oportuno o por causas de fuerza mayor.

## **DÉCIMOSEGUNDO. - RESPONSABILIDAD DE UNICAJA BANCO**

UNICAJA BANCO no se responsabiliza de las posibles pérdidas, deterioros, robos, retrasos o cualquier otra circunstancia, imputables a terceros o a internet, que puedan afectar al desarrollo de la presente Promoción.

## **DÉCIMOTERCERA. - ATENCIÓN AL CLIENTE**

Para someter cualquier incidencia surgida en relación con esta Promoción tiene a su disposición el Departamento de Atención al Cliente (Avenida de Andalucía, 10-12, 29007 Málaga). Correo electrónico: [atencion.al.cliente@unicaja.es](mailto:atencion.al.cliente@unicaja.es)

Bases del sorteo-Encuestas de Experiencia de Cliente de Unicaja Banco 2025  
Málaga, 2 de enero de 2025