

## TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE PAGOS DIGITALES BIZUM Usuarios persona física consumidor

Te recomendamos que te tomes tu tiempo para leer atentamente los siguientes términos y condiciones generales de los servicios de pagos digitales Bizum prestados por **Unicaja Banco** que tendrás siempre a tu disposición en el menú principal dentro de Ayuda, bajo el epígrafe "Términos y Condiciones", ya que con tu consentimiento adquieres la condición de Usuario e implica su plena aceptación.

**UNICAJA BANCO, S.A.**, creado mediante escritura pública el día 1 de diciembre de 2011 con domicilio en Málaga, Avda. Andalucía 10 - 12, y Número de Identificación Fiscal A93139053, inscrito en el Registro Mercantil de Málaga, Tomo 4.952, Libro 3.859, Sección 8, Hoja MA-111.580, Folio 1, Inscripción 1ª. En lo que afecta al presente contrato queda sometida a la supervisión del Banco de España, con domicilio en calle Alcalá, 48, 28014 Madrid.

### Términos y condiciones generales de los servicios de pagos digitales Bizum

Las presentes condiciones se acuerdan únicamente entre el Usuario (en adelante "cliente" o "usuario") y **Unicaja Banco, S.A.**, de forma independiente y sin vinculación alguna con el Fabricante o Distribuidor del dispositivo móvil.

La lengua de celebración del presente acuerdo y las comunicaciones que en virtud del mismo se generen será la misma lengua en la que esté redactado este documento.

En cualquier momento, el Usuario que así lo solicite podrá recibir en papel u otro soporte duradero los presentes términos y condiciones.

#### 1. Proveedor de Servicios de Pago.

**UNICAJA BANCO, S.A.**, en adelante designado como **Unicaja Banco**, creado mediante escritura pública el día 1 de diciembre de 2011 con domicilio en Málaga, Avda. Andalucía 10 - 12, y Número de Identificación Fiscal A93139053, inscrito en el Registro Mercantil de Málaga, Tomo 4.952, Libro 3.859, Sección 8, Hoja MA-111.580, Folio 1, Inscripción 1ª.

**Unicaja Banco** es una entidad de crédito inscrita en el Registro Especial del Banco de España bajo el nº 2103, sujeta a la supervisión del Banco de España y adherida al Fondo Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito, creado por el Real Decreto-ley 16/2011, de 14 de octubre.

#### 2. Servicios de Pagos Digitales Bizum. Identificación y seguridad.

Se definen como Servicios de Pagos Digitales Bizum el conjunto de servicios de pago prestados por las Entidades adheridas al servicio Bizum (en adelante "BIZUM") ofrecido por BIZUM, S.L (con CIF B-87599478 y sito en c/Francisco Sancha, 12, Madrid 28034), que permiten a los Usuarios, personas físicas, enviar y recibir fondos de forma inmediata.

Para acceder como Usuario al Servicio de Pagos digitales Bizum ofrecido por **Unicaja Banco** se precisa disponer del Servicio de Banca a Distancia de **Unicaja Banco** "UniVía" con su Código de Usuario y Claves de Identificación Personal operativos.

Con el alta en Bizum, se tiene acceso a los siguientes servicios:

- 2.1 Servicio de pagos digitales entre personas físicas (C2C) dados de alta en Bizum.
- 2.2 Servicio de pago digital a organizaciones no gubernamentales (ONGs) dados de alta en Bizum.
- 2.3 Servicio de pago digital realizado por personas físicas a comercios electrónicos (C2eR) dados de alta en Bizum.
- 2.4 Servicio de pagos digitales a la Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado (SELAE), en Administraciones de Lotería – (C2G/G2C).

Solo podrá ser Usuario de los servicios las 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 que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias).

Asimismo, el Usuario deberá ser titular en **Unicaja Banco** de, al menos, una cuenta corriente o libreta de ahorro a la vista con condiciones de disposición indistinta para la ejecución de las operaciones, cuyo número IBAN se asociará al número de teléfono móvil del Usuario (identificador único). Si el Usuario tiene varias cuentas, podrá cambiar la cuenta asociada en cualquier momento.

Para usar el servicio Bizum el Usuario debe disponer de un dispositivo compatible con sus funcionalidades y contar siempre con una versión actualizada de la aplicación utilizada a estos efectos.

En función del tipo de orden, el Usuario podría tener que utilizar varias claves para su ejecución. El Usuario acepta como propias todas las operaciones así realizadas.

En el momento del alta, el Usuario deberá completar, además, la siguiente información, necesaria para poder usar Bizum:

1. Número de teléfono móvil.
2. Nombre y apellidos
3. Cuenta: la aplicación te pedirá seleccionar la cuenta de su titularidad con la que operar en Bizum.
4. Clave Bizum: La clave Bizum se generará conforme se indica en el punto 5.

Durante el proceso de alta se asignará obligatoriamente al Usuario un "nombre de usuario" o alias, que se corresponderá con el nombre y las iniciales de los dos apellidos y que tendrá un fin identificativo del Usuario como beneficiario u ordenante de una operación de transferencia inmediata.

**Unicaja Banco** podrá ofrecer al Usuario acceder al servicio con identificación mediante parámetros biométricos a través de terminales que dispongan de esta funcionalidad instalada por el fabricante, por ejemplo, con la huella dactilar, rasgos faciales, retina, iris ocular, voz, o cualquier otro disponible en función del estado de la tecnología y siempre a criterio de **Unicaja Banco**, pudiendo configurar el Usuario dicha funcionalidad mediante el uso de las credenciales de seguridad conforme al párrafo anterior. **Unicaja Banco** en ningún caso tendrá acceso a los datos biométricos que el Usuario haya registrado en su terminal, ni los custodia, ya que la funcionalidad relativa a patrones biométricos depende exclusivamente del fabricante del terminal. En consecuencia, la custodia y validación de los patrones biométricos la realiza el terminal conforme a sus estándares de seguridad.

Por motivos de seguridad y privacidad, el Usuario deberá hacer un uso estrictamente personal y confidencial de sus datos biométricos registrados en su terminal evitando el acceso de terceros. Deberá procurar siempre que su dispositivo se mantenga en un entorno seguro y no debe permitir que nadie tenga registrados sus parámetros biométricos en su dispositivo mientras tenga dado de alta el servicio, ya que cualquier persona que conozca su contraseña o tenga acceso a su dispositivo podría autorizar operaciones a través del presente servicio.

Cualquier código o contraseña que el Usuario utilice para operar con su dispositivo debe ser tratado por el Usuario con absoluta confidencialidad y no deben ser anotados en el propio dispositivo o en elementos que se transporten con el mismo. El Usuario debe tener en cuenta que **Unicaja Banco**, por la realización de estas operaciones o por el indicado acceso por terceros a su dispositivo no tendrá, en ningún caso, responsabilidad alguna. Y debe ser consciente de que cualquier operación realizada en donde conste su consentimiento formalmente prestado, según se ha indicado anteriormente, se considerará autorizada y por tanto no será revocable.

**Unicaja Banco** es ajena y, por tanto, no garantiza ni asume ninguna responsabilidad sobre la seguridad, autenticidad e integridad del dispositivo que permite el almacenamiento de datos biométricos, ni se responsabiliza por el uso que terceros puedan realizar de la información biométrica. El Usuario debe informarse sobre las prácticas de privacidad y seguridad del fabricante del dispositivo y su proveedor de servicios de red y datos.

### **3. Características del Servicio de Pagos digitales entre personas físicas (C2C).**

Los Servicios de Pagos Digitales entre personas físicas (C2C) permiten a los Usuarios enviar y recibir fondos de forma inmediata utilizando como datos de identificación del beneficiario de las órdenes o del destinatario de las solicitudes de pago su número de teléfono móvil. Por tanto, los Servicios de Pagos Digitales C2C se prestarán bajo la modalidad "Transferencias entre Usuarios personas físicas". Los Servicios de Pagos Digitales en la modalidad C2C permiten el envío de fondos entre Usuarios que ostenten la condición de personas físicas. Esta modalidad de servicio no admite el envío de fondos a personas jurídicas.

El Cliente podrá remitir fondos a los Usuarios (modalidad "Pagar") que este identifique mediante su número de teléfono móvil. Los fondos se adeudarán de forma inmediata en la cuenta a la vista asociada, salvo que el Cliente especifique otra cuenta de su titularidad. El Cliente también podrá solicitar que otros Usuarios le envíen fondos (modalidad "Solicitud de Pago"). En tales casos, el Usuario (Ordenante) designado por el Cliente, recibirá una notificación a su dispositivo desde la aplicación Bizum solicitando, si el usuario ya está registrado, su aceptación a la propuesta de transferencia; pero si el Usuario no estuviera registrado, se le enviará un SMS invitándole a que acceda a la banca electrónica de su entidad para que, a través de ésta, se adhiera a los Servicios de Pagos Digitales Bizum. En caso de que el Ordenante acepte dicha propuesta, se ejecutará una transferencia con cargo a su cuenta y se abonarán los fondos solicitados en la cuenta asociada del Cliente (beneficiario). El abono de los fondos se producirá de forma inmediata una vez haya aceptado el Ordenante.

Si el Ordenante no acepta la propuesta de transferencia en un plazo máximo de 7 días naturales, la solicitud quedará sin efecto.

Por tanto, los pagos y solicitudes de pago C2C que se realizan a través de los Servicios de Pagos Digitales pueden ser:

- Un pago iniciado por el cliente a favor de otro Usuario de los Servicios de Pagos Digitales.
- Una solicitud de pago iniciada por el cliente a otro Usuario de los Servicios de Pagos Digitales.

El Cliente se responsabiliza de la veracidad y actualización en todo momento de sus datos de identificación como teléfono declarado, así como los empleados para identificar a sus contactos de pago o solicitudes de pago y da su consentimiento para que **Unicaja Banco** acceda a la agenda de contactos de su teléfono móvil con el único y exclusivo fin de prestar los Servicios de Pagos Digitales.

**El cliente asume la irrevocabilidad de los pagos ordenados una vez el importe hubiera sido abonado a sus contactos, así mismo consiente la devolución de los abonos realizados en su cuenta cuando se hubieran producido por error.**

Envío de Fondos a terceros que no reúnan la condición de Usuarios de los Servicios de Bizum para Pagos Digitales entre personas físicas:

Pueden enviarse fondos a través de los Servicios de Pagos Digitales a los beneficiarios personas físicas que no ostenten la condición de Usuarios siempre que sean titulares de una cuenta a la vista abierta en una entidad de crédito nacional adherida al servicio Bizum.

En este caso, **Unicaja Banco** comprobará si los datos de identificación del beneficiario indicados por el Cliente se corresponden con un Usuario. En caso contrario, se facilitará al Cliente la opción de enviar un SMS o mensaje PUSH al teléfono móvil del beneficiario, comunicándole su deseo de transferirle un importe determinado bajo esta modalidad de servicio e invitándole a que acceda a la banca electrónica de su entidad para que, a través de ésta, se adhiera a los Servicios de Pagos Digitales.

La adhesión al Servicio en el plazo de dos días desde la recepción del mensaje de invitación implica la ejecución automática del envío pendiente.

Otras funcionalidades de Pagos digitales entre personas físicas:

**Unicaja Banco** permitirá a los clientes del Servicio realizar todas aquellas consultas y operaciones que se encuentren disponibles en cada momento.

Almacenamiento digitalizado de una imagen adjunta a una operación de pago o solicitud de pago: Este servicio te permitirá adjuntar una imagen desde la galería o fotografiándola como, por ejemplo, podría ser un ticket de compra que contenga información sobre el pago realizado o solicitado para que puedas guardarlo digitalmente y consultarlo cuando desees. Las fotografías e imágenes se almacenarán en la memoria de tu Dispositivo o tarjeta SD. **Unicaja Banco** no hará ningún tipo de tratamiento de estas imágenes diferente a la finalidad indicada.

#### **4. Características del servicio de pago digital a ONGs**

Se define el servicio de pago digital a ONG como el pago que el Usuario realiza a un código de identificación numérico que tiene asignada la ONG en Bizum.

Para usar el servicio, el Usuario deberá acceder al menú de Bizum y seleccionar la opción "Donar a ONG". Después tendrá que teclear el "Código de envío", que es un código numérico de 5 caracteres que identifica a cada ONG, y el importe que quiere donar. Para conocer el código y nombre de la ONG el Usuario deberá consultar el listado que está en <https://bizum.es/ongs/>

#### **5. Características del servicio de pago digital en comercios electrónicos (C2eR) Bizum**

Se define como Servicio de Pago Digital en comercio electrónico (C2eR) al servicio que permite al Usuario pagar en comercios y establecimientos electrónicos que dispongan del medio de pago "Bizum".

Para utilizar este servicio el cliente seleccionará este método de pago (Bizum) entre los distintos ofrecidos por el comercio electrónico. El cliente tendrá que informar en la pantalla su "Teléfono móvil" y la "Clave Bizum". Una vez realizado este paso se generará una OTP (One Time Password) que es una clave numérica, de un solo uso, que se enviará al móvil del cliente mediante SMS, que el Cliente deberá teclear en la pantalla del proceso de compra donde se solicite, para que se inicie la transacción de pago. Esto desencadenará una transferencia de fondos inmediata a favor del comercio y la correspondiente notificación tanto al cliente ordenante como al comercio beneficiario.

El cliente podrá solicitar a través de Bizum la devolución del pago de forma motivada y conforme a la política comercial del establecimiento, dentro de los 365 días naturales a contar desde el cargo de la transferencia inmediata. En cualquier caso, queda a criterio del comercio establecer un plazo inferior para la devolución. Transcurrido este plazo no se podrá tramitar la devolución por esta vía, sin perjuicio de que cliente y comercio lo decidan por otro medio.

La devolución se realizará tras la solicitud del cliente y una vez haya sido aceptada por el comercio, respetando los plazos anteriores. Se instrumentará como un pago inmediato del comercio al cliente. La devolución podrá ser por el importe total o parcial y se realizará a la misma cuenta origen de fondos de la operación inicial. En caso de estar dado de baja en Bizum o la cuenta origen de los fondos hubiera sido cancelada en el momento de la devolución, la devolución se rechazará, debiendo realizarse por el medio que al efecto acuerden el cliente y comercio.

**Unicaja Banco** es ajena a la relación entre el comercio y el cliente y las disputas comerciales que puedan surgir entre ambos.

La Clave Bizum es un código numérico de cuatro dígitos que el cliente tendrá que elegir y generar libremente, de forma previa a la utilización del servicio. Esta clave es secreta, personal e intransferible. El cliente es responsable de la correcta custodia -no guardando ni anotando la clave secreta en el dispositivo ni en ningún otro objeto que habitualmente guarde o lleve junto al dispositivo- y uso de la misma.

Para generar la Clave Bizum el cliente deberá haberse identificado y autenticado mediante el Código de Usuario y Claves de Identificación Personal. En el menú Ajustes>Clave Bizum, podrá generar la Clave.

En el mismo sentido, el Usuario podrá dar de baja la Clave Bizum dada anteriormente de alta en Bizum, lo cual tendrá efecto inmediato, sin perjuicio de la liquidación de las operaciones que se hayan efectuado con este medio de pago y que se encuentren pendientes de liquidar o en periodo de devolución.

El Usuario dispondrá de una ayuda relacionada con el uso de este servicio en [www.unicajabanco.es](http://www.unicajabanco.es) y mediante el teléfono de Atención al Cliente para aquellos casos en el que tuviera cualquier duda o consulta en el Servicio de Atención Telefónica 952 076 263.

#### **6. Características del servicio de pagos y cobros en SELAE (Administraciones de Lotería) –C2G/G2C-**

##### Pagos por compra de loterías y apuestas.

Se define como Servicio de pagos en SELAE (Administraciones de Lotería), el servicio que permite al Usuario pagar en Administraciones de Lotería el importe a que ascienda la compra presencial de loterías y/o apuestas que realice en dicho establecimiento. A este servicio se le conoce con el acrónimo C2G

Para utilizar este servicio, una vez el Cliente haya accedido a la funcionalidad "Bizum" desde su aplicación móvil de **Unicaja Banco**, deberá seleccionar la opción "Generar QR". Al seleccionar dicha opción, se generará y sobreimpresionará en la pantalla de su dispositivo móvil un código QR, que deberá mostrarse al empleado de la Administración de Lotería.

El empleado de la Administración de Lotería procederá a la lectura del código QR mediante un dispositivo de lectura óptica, y desde el establecimiento se generará una notificación "push" al Cliente, en forma de mensaje que se leerá en el dispositivo móvil, solicitando aprobación para la formalización del pago a SELAE, por el importe que corresponda. Pulsando la opción "pagar" se materializará el pago de la compra realizada, visualizándose en la pantalla un resumen de la operación de pago efectuada. En ocasiones, el sistema

podrá generar una OTP (One Time Password), que es una clave numérica temporal y de un solo uso, que recibirá el Cliente mediante SMS, y que deberá introducir con carácter previo a pulsar la opción "pagar", para completar la transacción.

Para el caso de que expirara la sesión o se cerrara la app sin haberse recibido la notificación o completado el proceso de pago, será necesario abrir de nuevo la aplicación y acceder a "Bizum". En la opción "Movimientos", aparecerá el pago a SELAE como pendiente, pudiendo pulsar la opción "pagar" para realizar el pago. La opción de pagar movimientos pendientes permanecerá activa durante quince minutos. Transcurrido dicho tiempo, el movimiento se clasificará como "caducado", por lo que la compra no se habrá realizado y deberá iniciarse de nuevo el proceso de pago.

#### Cobros de premios de loterías y apuestas

Por otra parte, desde Bizum podrá procederse al cobro de premios de loterías y apuestas (servicio G2C). El proceso será el mismo que para realizar los pagos, es decir, se debe generar el código QR, que a continuación será leído por el establecimiento de loterías, recibiendo el Cliente en este caso, en su dispositivo móvil, la notificación de que se ha realizado el cobro de su premio.

#### Límites del servicio y otros.

La operatoria de pago y cobro de premios de loterías y apuestas de SELAE, está sujeta a unos límites específicos, que se especifican en el apartado "8. Límites" de forma particular.

El importe máximo del cobro de premios podrá variar, en función de la normativa vigente aplicable al cobro de premios individuales de SELAE.

Este Servicio no permite las devoluciones, por lo que el Cliente, si procediera, deberá gestionar la devolución directamente con la Administración de Lotería, conforme a sus términos y condiciones, no siendo **Unicaja Banco** responsable en ningún caso.

El Usuario dispondrá de una ayuda relacionada con el uso de este servicio en la app de **Unicaja Banco** (sección "Ayuda" de Bizum), en [www.unicajabanco.es](http://www.unicajabanco.es) y mediante el teléfono de Atención al Cliente para aquellos casos en el que tuviera cualquier duda o consulta en el Servicio de Atención Telefónica 952 076 263.

#### **7. Responsabilidad.**

El cliente se responsabiliza del buen fin de las operaciones de pago que realice con terceros, así como de la veracidad de los datos relativos a las mismas, tanto propios como ajenos. En particular consiente en supeditar el abono en su cuenta resultante de cargos a terceros, a la confirmación o rechazo por éstos de dichos cargos.

**Unicaja Banco** no responderá frente al cliente y/o beneficiario de la orden si ejecuta la orden al número de teléfono móvil designado por el cliente.

El identificador que se considerará para determinar la responsabilidad de **Unicaja Banco**, por la no ejecución o la ejecución defectuosa de las órdenes de pago será el número de teléfono móvil 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 una transferencia, que el número de teléfono pertenece a la persona beneficiaria a quien se desea enviar los fondos. **Unicaja Banco** no será responsable de la asociación que haya realizado la persona beneficiaria entre su número de teléfono móvil y su número IBAN de la cuenta.

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, **Unicaja Banco**, solo estará obligada a realizar las gestiones que sean razonables ante el proveedor de servicios de pago 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 cliente deberá mantener permanentemente actualizado el dato relativo al número de teléfono móvil considerado como su identificador único y se obliga a comunicar, en su caso, cualquier cambio en el número de teléfono móvil vinculado a este Servicio.

Igualmente, el cliente es responsable de conservar su dispositivo adoptando las medidas razonables para protegerlo al igual que los medios tales como las credenciales de seguridad y los datos biométricos evitando su revelación o uso por terceros.

Deberá notificar a **Unicaja Banco** sin demora indebida el extravío, sustracción, apropiación indebida o utilización no autorizada del dispositivo o los medios que permiten utilizar Bizum, especialmente el conocimiento por parte de terceras personas de las credenciales de seguridad. Asimismo, en caso de extravío, sustracción, apropiación indebida o utilización no autorizada del instrumento de pago, el Usuario deberá notificarlo a **Unicaja Banco**, sin demoras indebidas, a través de alguno de los siguientes medios: en cualquiera de las sucursales de **Unicaja Banco**; a través del Servicio de Atención Telefónica en el número 952 076 263, a través del Teléfono de atención Tarjetas y Comercios en el número 952 076 260, en los números de teléfono 900 101 678 o 952 076 264 o Servicios a Distancia de **Unicaja Banco**.

Lo expresado en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de la entrega por parte del cliente en el menor plazo posible y cuando corresponda de copia de la denuncia formulada ante la autoridad nacional o extranjera competente.

**Unicaja Banco** no se hace responsable de los fallos o errores que pudieran darse en el uso de la aplicación como consecuencia del defectuoso funcionamiento del dispositivo o de la conexión.

#### **8. Límites.**

Por motivos de seguridad y con el fin de prevenir el fraude en los pagos, **Unicaja Banco**, podrá establecer los siguientes límites a los Servicios de Pagos Digitales:

- Por importe máximo por operación: el importe máximo a realizar por operación es de 500 euros, con un máximo a su vez de 2.000 euros al día, y 5.000 euros al mes. Las operaciones a enviar o a recibir que superen alguno de los límites definidos serán rechazadas automáticamente.
- Por importe mínimo por operación: el importe mínimo por operación será de 0,50 euros, de forma que las operaciones a enviar o a recibir que no superen el importe definido serán rechazadas automáticamente.
- Por número de operaciones recibidas o enviadas/NIF (o identificador análogo) /día: el Cliente podrá enviar o recibir como máximo un total de 40 operaciones al día, de cada modalidad (envío y recepción). Cualquier operación que supere dicho límite, será rechazada automáticamente.
- Por número de operaciones recibidas/NIF (o identificador análogo) /mes: el Cliente podrá realizar en el mes natural (del día 1 al día 28, 30 o 31 de mes, según corresponda) un total de 60 operaciones. Cualquier operación que supere dicho límite será rechazada automáticamente.
- Por número de operaciones enviadas/NIF (o identificador análogo) /mes: el Cliente podrá recibir en el mes natural (del día 1 al día 28, 30 o 31 de mes, según corresponda) un total de 60 operaciones. Cualquier operación que supere dicho límite será rechazada automáticamente.

En el caso de los límites por Cliente (NIF), las devoluciones de transferencias inmediatas computarán en la gestión de límites con signo contrario al de las operaciones originales.

**8.1 Límites específicos para la operatoria de pagos y cobros en SELAE (Administraciones de Lotería):**

- Importe mínimo y máximo por cada operación de pago: mínimo 0,50 euros / máximo 500,00 euros.
- Importe máximo de pagos diario: 1.000,00 euros.
- Importe máximo de pagos en un mes natural: 6.000,00 euros.
- Importe mínimo y máximo por cada operación de cobro de premios: mínimo 0,50 euros / máximo 2.000 euros.

**8.2 Límites específicos del servicio de pago digital en comercios electrónicos (C2eR) realizado por personas físicas se fijan en:**

- Importe mínimo y máximo por cada operación de pago: mínimo de 0,50 euros / máximo de 1.000 euros.
- Importe máximo de pagos diarios: 1.000 euros.
- Importe máximo de pagos en un mes natural: 6.000 euros

**9. Precios del servicio Bizum prestado por Unicaja Banco.**

Serán de aplicación a este servicio las siguientes comisiones, sin perjuicio de los costes o gastos contemplados en sus contratos de cuenta o libreta suscritos con **Unicaja Banco**:

- (i) Alta del cliente como Usuario en el registro del sistema de pagos digitales Bizum: 0,00.- euros. Se devengará en el momento del alta en el servicio.
- (ii) Modificación de datos del cliente Usuario en el registro del sistema de pagos digitales Bizum: 0,00.- euros. Se devengará en cada solicitud y ejecución de la modificación.
- (iii) Cuota de mantenimiento del servicio de pagos digitales: 0,00.- euros trimestrales. Se devengará por el mero hecho de estar dado de alta en el servicio.
- (iv) Comisión por operación de envío de un pago digital entre personas físicas (C2C) según los siguientes tramos, aplicable con periodicidad mensual:
  - De una (1) a diez (10) operaciones 0,00.- euros.
  - De once (11) a veinte (20) operaciones se devengará 0,00.- euros por cada operación que exceda de las diez operaciones y hasta que se alcance la vigésima (20ª) operación inclusive.
  - Por la vigesimoprimera (21ª) operación inclusive y en adelante, se devengará 0,00.- euros por cada operación.
- (v) Comisión por las operaciones de pago digital a ONGs y pago digital en comercios electrónicos (C2eR): 0,00.- euros por operación.

Las comisiones que se generen por la prestación de este servicio se adeudarán en la cuenta que se encuentre vinculada al servicio en el momento de su adeudo.

**10. Portabilidad del servicio de pagos digitales.**

El Cliente acepta las condiciones en su caso del proceso de portabilidad de su identificador de teléfono móvil desde otra entidad disponible en el servicio. Al confirmar la portabilidad, el Cliente autoriza expresamente a **Unicaja Banco** a que en su nombre realice como mandatario, por cuenta propia o de terceros, todas las acciones necesarias encaminadas a completar dicha portabilidad, entre cuyas acciones se incluye la notificación a la Entidad Adherida originaria con la que estuviere dado de alta, para tramitar su baja en el Servicio Bizum de dicha Entidad.

**11. Modificación de Condiciones del Servicio.**

**Unicaja Banco** se reserva el derecho de modificar las Condiciones del presente Servicio (en especial, sin excluir ningún otro aspecto de la relación contractual, las tarifas de los servicios y operaciones prestados al cliente). La modificación, para ser eficaz, deberá ser propuesta y previamente comunicada por **Unicaja Banco** a su destinatario, mediante notificación en soporte duradero dirigida al cliente, con antelación mínima de un mes (si la modificación no afecta a un servicio de pago) o bien de dos meses (si la modificación afecta a un servicio de pago), anteriores a su aplicación. No obstante lo anterior, se podrán aplicar de manera inmediata las modificaciones que resulten más favorables para el Usuario.

**Se entenderá que el cliente está conforme con las nuevas condiciones si en los mencionados respectivos plazos no manifiesta su oposición**, en cuyo caso, de oponerse, podrá optar por resolver el presente acuerdo.

**12. Protección de Datos de Carácter Personal.**

**Unicaja Banco**, S.A. (en adelante **Unicaja Banco**), como responsable del tratamiento, domiciliado en Avenida de Andalucía 10-12, Málaga (CP: 29007), informa de que los datos personales del interesado serán utilizados bajo los siguientes fines:

- Prestación del servicio de pagos digitales entre Usuarios, incluyendo órdenes de pago, solicitudes de pagos y operaciones similares. Este tratamiento es necesario para ejecutar el servicio contratado por el Usuario.
- Utilizar su teléfono móvil como identificador de su cuenta personal (IBAN). En caso de que el Usuario tenga su número de teléfono asociado a una entidad bancaria en la cual solicite su baja de Bizum para formalizar el alta con **Unicaja Banco**, esta última procederá a notificar a la entidad adherida la baja del Usuario, procediendo a la portabilidad de su identificador de teléfono móvil desde su antigua entidad a **Unicaja Banco**. Este tratamiento resulta necesario para ejecutar el servicio contratado. No obstante, **Unicaja Banco** entiende que el Usuario consiente expresamente a realizar la portabilidad antes mencionada para formalizar su baja con la antigua entidad adherida y proceder a su alta con **Unicaja Banco**.
- Registro y almacenamiento de los datos, que en su caso, se obtengan por parte de los Usuarios al utilizar ambos servicios en base a la ejecución de un contrato y una obligación legal.
- Comunicación de los datos personales del cliente a la gestora del servicio, con el fin de que la misma pueda realizar las acciones ordenadas por el Usuario; en base a la ejecución de un contrato.

Los datos personales obtenidos se tratarán durante el tiempo necesario para la gestión y desarrollo del contrato. En este sentido, **Unicaja Banco** conservará los datos personales del Usuario, debidamente bloqueados, durante el plazo de prescripción de las acciones que pudieran derivarse de la relación mantenida con el Usuario o para la atención de requerimientos de autoridades públicas. Por ejemplo, la normativa de prevención de blanqueo de capitales obliga a la conservación de determinada información durante, al menos, 10 años.

Para la correcta prestación del Servicio, **Unicaja Banco** podrá comunicar los datos de los Usuarios a:

- BIZUM, S.L. (Bizum), como gestora del servicio, con domicilio en Calle Francisco Sancha, 12, CP 28034, Madrid;
- Entidades Adheridas al Servicio Bizum;
- Aquellas ONGs que se hayan inscrito como beneficiarias de donaciones a través de Bizum;  
(Puede encontrar un listado con información detallada sobre los posibles destinatarios de sus datos en cada momento en <https://bizum.es/>)
- Administraciones Públicas competentes (Banco de España, Banco Central Europeo, SEPBLAC...), Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Juzgados y Tribunales, en su caso.
- Alguno/s 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.
- **Unicaja Banco** cuenta con terceros proveedores de servicios que pueden acceder a datos personales de los Usuarios 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.

Con carácter general, los datos tratados para la prestación del servicio son obtenidos del propio Usuario. No obstante, y para llevar a cabo algunas funcionalidades del servicio, alguno de los datos tratados pueden no haber sido obtenidos directamente del Usuario. En caso de que el Usuario aportase datos personales de un tercero, garantiza a **Unicaja Banco** que previamente ha obtenido el consentimiento informado de dicho tercero para el tratamiento de sus datos personales en los términos descritos en el presente contrato.

El Usuario 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 y no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, a través de los siguientes medios:

- Mediante comunicación dirigida a nuestra Oficina de Atención al Cliente, con sus datos identificativos.
- Mediante correo electrónico enviado a la dirección [atencion.al.cliente@unicaja.es](mailto:atencion.al.cliente@unicaja.es).

Del mismo modo, el Usuario que entienda que han podido verse 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 mediante el envío de 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>.

**13. Aplicación subsidiaria de las condiciones generales de contratación del contrato de adhesión a los servicios a distancia de Unicaja Banco y del contrato de cuenta corriente o libreta de ahorro a la vista asociada al servicio Bizum.**

La regulación de los Servicios de Pagos Digitales de Bizum se completará, en su caso, en aquello que sea de aplicación por tratarse de un contrato del que trae causa, con las condiciones generales de contratación del contrato de adhesión a los servicios a distancia de **Unicaja Banco**, el contrato de la cuenta corriente o libreta de ahorro a la vista, asociada al Servicio de Pagos Digitales Bizum, y las condiciones generales de los servicios de pago de **Unicaja Banco** contenidas en dicho contrato de la cuenta o libreta de ahorro asociada suscrito por el Usuario con **Unicaja Banco**. En caso de contradicción entre una de estas condiciones y las incluidas en los referidos contratos, prevalecerá lo establecido en las presentes condiciones.

**14. Vigencia.**

La contratación de este servicio es indefinida, si bien el Usuario podrá solicitar la baja del servicio, en cualquier momento, a través de la aplicación Bizum en el menú principal, bajo el epígrafe "Ajustes". La baja en el servicio implicará necesariamente la cancelación de las operaciones en curso.

**Unicaja Banco** podrá cancelar unilateralmente este servicio comunicándolo previamente al cliente con dos meses de antelación.

Asimismo, **Unicaja Banco** podrá suspender o cancelar el servicio de forma inmediata si el cliente incumpliera cualquiera de sus obligaciones o si detecta un uso fraudulento del servicio. En otro caso, **Unicaja Banco** deberá comunicarlo al cliente con al menos dos meses de antelación.

Por razones técnicas, **Unicaja Banco** podrá suspender, temporal o definitivamente, la prestación del servicio sin necesidad de preaviso alguno.

Podrá ser causa de resolución unilateral e inmediata del servicio Bizum, a instancia de **Unicaja Banco**, la extinción del contrato de adhesión a los servicios a distancia de **Unicaja Banco**.

Podrá ser causa de resolución unilateral e inmediata del servicio Bizum, a instancia de **Unicaja Banco**, la extinción del contrato de cuenta corriente o libreta de ahorro a la vista asociada al servicio si no tuviera contratado el cliente otra cuenta o libreta con condiciones de disposición indistinta que se pudiera asociar al servicio.

Será causa de resolución unilateral e inmediata del servicio Bizum, a instancia de **Unicaja Banco**, la pérdida por parte de **Unicaja Banco** de la condición de entidad adherida a BIZUM.

**15. Desistimiento.**

El cliente podrá ejercer el derecho de desistimiento en un plazo de catorce días naturales desde el alta en el servicio, sin indicación de los motivos y sin penalización alguna, solicitando la baja a través del Servicio Bizum. Sin perjuicio de lo anterior el cliente tendrá que asumir las obligaciones de las operaciones derivadas hasta el momento.

**16. Notificaciones.**

Cualquier comunicación relacionada con este Servicio se realizará a través de mensajería del Servicio Bizum o, en su defecto, a través de mensajes SMS, del correo electrónico que tenga informado a Unicaja Banco u otro medio de comunicación telemática o electrónica, a través del servicio "Unibuzón", si lo tuviera contratado, a través de alertas en el Servicio de Banca a Distancia de **Unicaja Banco** "UniVía" o, en su caso, al domicilio postal que hubiese informado a **Unicaja Banco** para las notificaciones a realizar en el marco de su relación contractual.

El cliente consiente en que el servicio de mensajería del Servicio Bizum prestado por **Unicaja Banco** se dirija por cuenta suya a los contactos con los que intercambie órdenes de pago o solicitudes de pago, con la finalidad de notificar y facilitar dichas operaciones, así como para el intercambio y gestión de la información complementaria que pudiera asociarse con ello, en la medida en que sea estrictamente necesario para la prestación de los Servicios de Pagos Digitales Bizum.

**17. Disponibilidad de las cuentas.**

Si el cliente es cotitular en **Unicaja Banco** de cuentas de disponibilidad indistinta se responsabiliza ante el resto de los cotitulares por el uso que haga de las mismas a través del Servicio Bizum. Igualmente se responsabiliza ante **Unicaja Banco** de las reclamaciones que ésta pueda recibir de dichos cotitulares por el mismo motivo.

**18. Propiedad intelectual e industrial.**

**Unicaja Banco**, ya sea con carácter de propietario o licenciatario, tiene los derechos de propiedad intelectual sobre el software, servicios y funcionalidades o cualquier otro contenido relativo al Servicio Bizum prestado a través de Unicaja Banco, estando protegidos por las Leyes de propiedad intelectual e industrial, derivándose las responsabilidades a que hubiera lugar como consecuencia de la vulneración de dicha legislación.

**19. Ley aplicable, competencia jurisdiccional.**

Este servicio y las operaciones que se efectúen a través del mismo se rigen por la legislación española. Asimismo, corresponderá a los Juzgados y Tribunales españoles el conocimiento de toda acción que se derive del presente servicio y de las operaciones que se efectúen a través del mismo.

**20. Procedimiento para incidencias y reclamaciones.**

Para la comunicación de cualquier incidencia en relación con las operaciones y, en general, el presente servicio, el CLIENTE podrá efectuarla, bien mediante comparecencia personal en cualquiera de las sucursales de **Unicaja Banco**, bien mediante llamada al teléfono asignado por **Unicaja Banco** al Servicio de Atención Telefónica 952 076 263.

Asimismo, el CLIENTE podrá formular reclamaciones en relación con las operaciones y, en general, el presente servicio mediante escrito dirigido al Departamento de Atención al Cliente de **Unicaja Banco** (Avda. de Andalucía 10-12, 29007 Málaga) y ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España sin perjuicio de acudir a la vía judicial.

**ACEPTACIÓN Y CONSENTIMIENTO**

El cliente consiente en registrarse en el Servicio de Pagos Digitales Inmediatos Bizum, aceptando recibir y enviar notificaciones, ordenar y consentir pagos y cobros (solicitudes de pago aceptadas por su destinatario) mediante teléfono móvil, usando los procedimientos de autenticación previstos en el Servicio de Banca a Distancia de Unicaja Banco "UniVía" y el Servicio Bizum, y de conformidad con las condiciones anteriores que acepta en su integridad, autorizando expresamente a retroceder con cargo o abono en la cuenta asociada al Servicio el importe de las órdenes (cobros o pagos) no aceptadas por sus destinatarios.