

SERVICIO BIZUM

Términos y Condiciones

1. Partes contratantes

De una parte, tú (en adelante el **"Cliente"**), y, de otra parte, **Banco Santander, S.A.**, entidad financiera con domicilio social en Santander (Cantabria), Paseo de Pereda, números 9 al 12 y con N.I.F. A39000013, inscrita en el Registro de Entidades del Banco de España con el número 0049, y supervisada por el Banco de España (en adelante el **"Banco"**).

2. Descripción del Servicio Bizum

El Servicio Bizum permite **ordenar y recibir pagos por transferencias inmediatas de forma sencilla** (pagos de cuenta a cuenta, que se ejecutan en unos segundos), entre usuarios dados de alta en el servicio a través de sus respectivas entidades donde mantengan una cuenta abierta e identificada a tal efecto.

Así, para hacer una transferencia inmediata **no será necesario introducir el número de la cuenta** bancaria (IBAN) beneficiaria, sino que bastará con indicar el número del **teléfono móvil del beneficiario** del pago.

Para prestar el Servicio Bizum, se ha creado un directorio (**"Directorio"**), al que acceden las entidades en las que los usuarios tienen sus cuentas abiertas. Este Directorio contiene la información necesaria para poder identificar la cuenta **que un usuario del Servicio Bizum tiene asociada a su número de teléfono**. Esta consulta al Directorio permite a su entidad iniciar la transferencia inmediata. El titular de la base de datos que contiene el Directorio es Bizum, S.L.

El Servicio Bizum está disponible las 24 horas del día, todos los días del año, y permite a las personas físicas que actúen como consumidores (es decir, fuera de su actividad comercial, empresarial o profesional) hacer las siguientes transferencias inmediatas:

- a) entre particulares,
- b) a ONG,
- c) a comercios online,
- d) pagos de apuestas, tasas, impuestos u otros pagos a favor de cualquier entidad del sector público,
- e) cualquier otra que el Banco tenga disponible en cada momento.

Bizum entre particulares: solo es necesario conocer el número de teléfono móvil que el beneficiario tenga asociado al Servicio, sin importar el banco con el que esté registrado en Bizum y sin tener que conocer su número de cuenta.

Para hacer la transferencia inmediata, el Banco consultará el Directorio y comprobará si el destinatario de la operación está dado de alta en el Servicio. Si no lo está, el Cliente podrá elegir que se le envíe un mensaje informativo invitándole a darse de alta en Bizum, sin coste alguno. Si el destinatario se da de alta en el Servicio en el plazo de 2 días desde el envío del mensaje, recibirá el importe de la transferencia ordenada por el Cliente. Para que esto ocurra, el Cliente no debe haber cancelado la operación antes de que el destinatario se registre en Bizum, y, además, debe haber saldo suficiente en la cuenta del Cliente ordenante. En ningún caso se le retendrán fondos al Cliente ordenante.

Las órdenes de pago se pueden iniciar tanto por el ordenante (PUSH), como por el beneficiario (PULL).

Si la transferencia la pide el beneficiario, el ordenante (Cliente) recibirá un mensaje sin coste con la solicitud de pago a favor del beneficiario. El Cliente podrá autorizar la transferencia en un plazo de 7 días naturales desde que reciba la solicitud. La solicitud de pago se cancelará si el que la envió la cancela, si el destinatario la rechaza, o si pasan 7 días desde que se envió sin que el destinatario la haya aceptado.

Cualquier beneficiario de una transferencia puede devolverla hasta el tercer día hábil después de que los fondos se hayan abonado en su cuenta. Después de ese plazo, la transferencia no se podrá devolver.

Las transferencias pueden ser individuales o múltiples. Serán múltiples cuando, en una misma transferencia, el ordenante identifique a más de un destinatario. Las transferencias múltiples deben tener el mismo importe y concepto. Los límites por operación establecidos por Bizum en cada momento aplicarán a cada una de las transferencias individuales que forman la transferencia múltiple.

Funcionalidad EuroPA: permitirá ordenar y recibir transferencias inmediatas entre usuarios particulares del Servicio Bizum y usuarios particulares de otros servicios similares que existan en otros países de la zona SEPA con los que Bizum haya firmado un acuerdo de interoperabilidad ("EuroPA"). Esta funcionalidad se habilitará de manera progresiva, inicialmente con bancos de Portugal (SIBS FORWARD PAYMENT SOLUTIONS, S.A.) y de Italia (BANCOMAT S.p.A). La lista de países EuroPA podrá variar en función de los acuerdos de interoperabilidad que Bizum mantenga en vigor en cada momento, y de la disponibilidad operativa. Para usar esta funcionalidad, el Cliente tendrá la misma experiencia de usuario que en Bizum, con las adaptaciones propias, como la indicación del prefijo telefónico internacional del país del que se trate.

Entre usuarios de Bizum no operará la funcionalidad EuroPA (porque la transferencia se hace entre dos cuentas españolas). Esta funcionalidad solo estará disponible cuando el destinatario no esté a su vez dado de alta en el Servicio Bizum.

La funcionalidad EuroPA no permite hacer lo siguiente:

- invitar a unirse al servicio equivalente a Bizum en ese país a usuarios que no estén dados de alta (mensaje de invitación al destinatario),
- la portabilidad,
- la modalidad de pago PULL (cuando es el beneficiario el que pide el dinero),
- pedir la devolución de transferencias,
- hacer transferencias múltiples,
- incluir contenido adicional.

Bizum a una ONG: el Cliente deberá introducir el código de identificación numérico facilitado por la ONG, correspondiente a la ONG o, si es el caso, el de la campaña concreta a la que el Cliente quiera hacer el donativo. El Cliente también puede seleccionar la ONG o, si es el caso, la campaña concreta, de entre las que aparecen disponibles en Bizum. El código lo podrá seleccionar el ordenante entre las opciones que aparecerán en su pantalla.

Bizum a un comercio electrónico: para pagar una compra online con Bizum, el Cliente debe seleccionar "Bizum" en las opciones de pago del comercio adherido al Servicio, e introducir su identificador (número de teléfono móvil) y en su caso, también el método de validación que se le pida, para que se haga el pago. Una

vez hecha la transferencia, se avisará al Cliente y al comercio de que el pago se ha realizado correctamente y el comercio ha recibido el dinero.

La orden de pago de la compra solo puede ser iniciada por el Comercio (modo PULL), que es el beneficiario de la transferencia.

El pago con Bizum de una compra en un comercio electrónico puede hacerse de dos formas:

- a) Modalidad ordinaria: la que hemos explicado anteriormente; y
- b) Modalidad en dos pasos: en esta modalidad, el comercio identificará al Cliente. La orden de pago no se iniciará cuando el cliente introduzca el método de validación para confirmar el pago, sino que permanecerá en espera durante un plazo máximo de 30 días naturales. Durante este tiempo, el comercio podrá confirmar o cancelar la operación. Una vez que el comercio confirme la operación, se iniciará la ejecución de la orden de pago. El Cliente podrá consultar el listado de operaciones de compra en comercio electrónico que están pendientes de confirmación por parte del comercio hasta que se realicen, se rechacen o caduquen a través de la App del Banco y de la Banca Online. El Cliente debe tener en cuenta que, si se da de baja en Bizum o se realiza la portabilidad a otra Entidad Adherida (o desde ella), se cancelarán las operaciones de comercio electrónico en dos pasos que estén pendientes de confirmación por parte del comercio.

En los pagos de compras online con Bizum, el Cliente podrá pedir la devolución del pago por motivos basados en la política de devoluciones del establecimiento dentro de los 365 días naturales siguientes al día en 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 que 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 el plazo que el comercio haya establecido (que puede ser menor), no podrá tramitarse la devolución mediante transferencia inmediata, sin perjuicio de que, si el Cliente y el comercio están de acuerdo, pueda hacerse la devolución por otra vía.

Una vez que el comercio haya aceptado la devolución, se hará como un pago inmediato a la inversa y con la misma modalidad PULL. Esto generará una transferencia inmediata a favor del 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 hará en la misma cuenta en la que se cargó la operación original. Si esta cuenta ya no está dada de alta en Bizum en el momento de la devolución, esta se rechazará. En ese caso, la devolución se hará por el medio que acuerden el Cliente y el comercio.

El Banco informará al cliente sobre la realización de la devolución.

El Banco es ajeno a la relación del Cliente con el Comercio y a las disputas comerciales que puedan surgir entre ambos.

Bizum para pagos de apuestas, tasas, impuestos u otros pagos a favor de cualquier entidad del sector público: son entidades del sector público la Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas, las Entidades que integran la Administración Local y el sector público institucional. Para poder hacer pagos a estas entidades con Bizum, la entidad que va a recibir el pago tiene que estar dada de alta en el Servicio a través de alguna de las Entidades Adheridas. Como en cualquier pago por Bizum, no es necesario conocer el número de cuenta del destinatario para hacer la transferencia.

De igual modo, los clientes personas físicas podrán recibir transferencias inmediatas ordenadas por las entidades del sector público, en concepto, por ejemplo, de pago de premios u otros.

3. Alta en el Servicio Bizum

Los Clientes del Banco podrán darse de alta como usuarios finales siempre que tengan abierta una cuenta corriente en el Banco, hayan firmado el Contrato de Banca Digital y tengan activada la App del Banco necesaria para poder operar el Servicio.

El teléfono móvil asociado a la cuenta para ordenar y recibir transferencias inmediatas a través de Bizum será el indicado en el Contrato de Banca Digital. Esto es necesario para que el Servicio funcione correctamente.

4. Proceso de alta del Cliente

Para darse de alta en el Servicio, el Cliente debe ser una persona física y confirmar los siguientes datos:

- Nombre y apellidos.
- Número de Identificación Fiscal (NIF), o número de identificación análogo.
- Número de teléfono móvil que quedará registrado como identificador y que tendrá que coincidir necesariamente con el número de teléfono móvil que el Cliente tenga asociado al Contrato de Banca Digital.

Un mismo número de teléfono móvil no puede usarse como identificador para este Servicio en más de una Entidad Adherida.

- Además, el Cliente deberá elegir el número de cuenta (IBAN) donde recibirá los pagos enviados por otros usuarios de Bizum. Esa misma cuenta se usará por defecto para cargar los pagos que el Cliente ordene, aunque podrá elegir otra diferente si lo desea.

En el proceso de alta, el Banco asignará al Cliente un nombre de usuario o alias, formado por su nombre y las iniciales de sus dos apellidos. Este nombre de usuario se usará para identificarle ante el destinatario. Por tanto, este dato se comunicará al destinatario de la orden de pago para que pueda identificarle. El Cliente queda informado de esto en estos Términos y Condiciones, por ser una comunicación necesaria, sin la cual no podría prestarse el Servicio.

4.1. Proceso de portabilidad

El mismo identificador (teléfono móvil) no puede estar asociado a dos números de cuenta abiertas en distintos bancos.

Si el Cliente quiere darse de alta en el Servicio a través de una entidad distinta del Banco utilizando el mismo identificador teléfono móvil y NIF, deberá darse de baja de Bizum en el Banco. Para ello, podrá:

- (a) darse de baja a través de la App del Banco; o bien
- (b) acudir directamente a la nueva entidad que le vaya a prestar el Servicio Bizum para que gestione en su nombre el proceso de portabilidad. Para garantizar que este proceso se lleva a cabo correctamente, el Cliente queda informado en estos Términos y Condiciones de que el Banco le dará de baja en Bizum en cuanto reciba la solicitud correspondiente de la nueva entidad.

Además, si el Banco pasa a ser la nueva entidad que preste el Servicio Bizum a un Cliente que ya esté dado de alta en Bizum con otra entidad, el Cliente podrá pedir al Banco que gestione en su nombre la portabilidad. En ese caso, si el Cliente no realiza directamente la gestión, será el Banco, como mandatario, quien tramite el proceso, incluyendo la solicitud de baja en la otra entidad. Para ello, el Banco llevará a cabo la gestión a través de la entidad "Bizum, S.L.", cuyos datos e información se detallan más adelante.

5. Límites máximos en la operativa Bizum por defecto (salvo modificación a la baja comunicada por el Cliente al Banco, en su caso)

Bizum entre particulares:

- Importe máximo de cada orden de pago: 1 000,00 euros
- Importe mínimo de cada orden de pago: 0,50 euros
- Importe máximo recibido en un día: 2 000,00 euros
- Número máximo de órdenes de pago recibidas en un mes: 60
- Número máximo de solicitudes de pago PULL realizadas en un mes: 60
- Número máximo de destinatarios a incluir en un envío o solicitud múltiple: 30

Bizum entre un particular y una ONG:

- Importe máximo por operación: 1 000,00 €
- Importe mínimo por operación: 0,50 €

Bizum entre un particular y un comercio electrónico:

- Importe máximo por operación: 15 000,00 €
- Importe mínimo por operación: 0,01 €

Bizum entre un particular y una entidad del sector público:

- Importe máximo por operación enviada por el particular a la entidad del sector público: 15 000,00 €
- Importe máximo por operación enviada por la entidad del sector público al particular: 2 000,00 €
- Importe mínimo por operación: 0,50 €

6. Otras funcionalidades

El Cliente podrá ver las órdenes de pago que haya enviado o recibido a través de Bizum, así como las que estén pendientes de autorización. También podrá ver las operaciones de compra en comercios online que haya hecho en dos pasos hasta que se confirmen, se rechacen o caduquen.

Además, los datos sobre estos pagos aparecerán en los extractos de movimientos de su cuenta que el Banco envía periódicamente y que el Cliente puede consultar en cualquier momento a través de Banca Online o la App Santander.

Se informa al Cliente de que, cuando él lo pida, y para poder procesar operaciones del Servicio que incluyan fotografías, el Banco accederá a su galería de imágenes. En ningún caso se descargarán ni almacenarán imágenes o contenidos distintos de los que el Cliente seleccione para el envío ("información adicional"). El Cliente deberá ser propietario o legítimo titular de los derechos sobre la imagen y/o contenido que vaya a compartir por Bizum. En caso contrario, será responsable de haber obtenido las autorizaciones necesarias del titular legítimo de los derechos sobre ese contenido, liberando al Banco de cualquier responsabilidad al respecto.

7. Duración y baja del Servicio Bizum

Este Servicio es indefinido, es decir, que no tiene una fecha de finalización. El Cliente puede darse de baja en cualquier momento y la baja será inmediata. El proceso de baja podrá realizarse a través de la Banca Online o la App del Banco. Sin embargo, si el Cliente pierde o le roban el teléfono registrado en Bizum, o cree que se da cualquier otra circunstancia de riesgo, puede pedir al Banco que bloquee temporalmente o dé de baja su cuenta definitivamente llamando al número de teléfono gratuito 900 81 13 81.

Además, si el Cliente cancela la cuenta que tiene en el Banco y que está vinculada al teléfono que usa para Bizum, o si cambia de número de teléfono y ya no usa el indicado al firmar el contrato de Banca Digital, el Banco puede suspender el Servicio.

El Banco puede suspender y/o cancelar el Servicio en cualquier momento comunicándoselo al Cliente con un mes de antelación. El Banco también dejará de prestar el Servicio de forma inmediata y sin penalización si deja de ser Entidad Adherida al Servicio Bizum, o si deja de tener acceso al Directorio por cualquier causa que no sea culpa del Banco. Además, el Banco puede cancelar el Servicio de manera inmediata si el contrato de cuenta corriente que el Cliente tiene asociado a Bizum se termina por cualquier causa.

En todos los casos de baja en el Servicio, se cancelarán todas las operaciones que estuvieran pendientes de ejecutar.

Derecho de desistimiento: el Cliente tiene derecho a cancelar este contrato, comunicándoselo al Banco, en un plazo de 14 días naturales desde la fecha de su firma, sin necesidad de justificación y sin penalización alguna. La notificación deberá enviarse a la sucursal del Cliente, ya sea por escrito o por cualquier otro medio que permita dejar probar que la notificación se ha enviado. Se considerará que el plazo se ha cumplido si la notificación se envía antes de esos 14 días, siempre que se haga en papel o en otro soporte duradero que esté a disposición del Banco o al que el Banco pueda acceder.

8. Modificaciones en el Servicio Bizum

La prestación del Servicio no tiene coste para el cliente y se realizará según lo establecido en estos términos y condiciones.

El Banco puede cambiar estos términos y condiciones. Si lo hace, avisará al Cliente con al menos un mes de antelación antes de que los cambios entren en vigor, siempre que sea posible. Si el Cliente no está de acuerdo con los cambios, puede darse de baja del Servicio dentro del plazo indicado. Si no lo hace, se entenderá que acepta los cambios.

Se podrán aplicar de inmediato las modificaciones de funcionalidades y límites, así como las que resulten favorables para los clientes.

9. Aceptación del Contrato de Banca Digital

El Servicio Bizum es una experiencia de usuario diseñada para facilitar la realización de transferencias inmediatas. La consulta al Directorio que hace el Banco para obtener el IBAN vinculado al número de teléfono facilitado por el Cliente forma parte del proceso de ejecución de la transferencia inmediata. La orden de pago dada por el Cliente para hacer la transferencia inmediata por Bizum se entiende recibida por el Banco en el momento en el que el Banco conoce el IBAN destinatario de la transferencia al consultar el Directorio.

Las transferencias inmediatas que se hagan justo después de que el Cliente envíe la orden de pago a través del Servicio Bizum son operaciones de pago independientes, que no forman parte del Servicio ni están reguladas en este contrato.

El Banco presta el Servicio Bizum dentro de la operativa de banca a distancia prevista en el Contrato de Banca Digital que el Cliente tiene contratada con el Banco. Por tanto, son aplicables a la prestación del Servicio las condiciones previstas en dicho contrato, en especial, las relativas a las obligaciones del Cliente sobre la precaución en el uso del Servicio y su 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 cómo y cuándo tiene que avisar al Banco si los pierde, o se los roban o alguien los usa sin su permiso.

10. Protección de datos personales

Responsable del tratamiento

Banco Santander, S A (en adelante, el "Banco")

Información de contacto del Delegado de Protección de Datos: privacidad@gruposantander.es Dirección: C/ Juan Ignacio Luca de Tena, 11-13, 28027 Madrid (A/A Delegado de Protección de Datos/Oficina de Privacidad)

¿Para qué vamos a tratar sus datos y con qué base de legitimación?

Los datos personales (en adelante, los "Datos") del titular de este contrato, o de cualquier otra persona que participe en él, como, por ejemplo, avalistas, representantes de personas físicas, garantes, autorizados, representantes y/o personas de contacto del titular en caso de ser empresa, etc. (en adelante, los "Interesados"), que los Interesados faciliten al Banco en relación con este contrato, serán tratados por el Banco (como responsable del tratamiento) por los siguientes motivos:

I. PARA PODER OFRECER EL SERVICIO REGULADO EN ESTE CONTRATO Y CUMPLIR CON LAS OBLIGACIONES LEGALES DEL BANCO.

El Banco tratará sus Datos para gestionar y desarrollar el Servicio Bizum, y también para cumplir con las obligaciones legales que tiene.

El Banco compartirá los datos personales identificados en el apartado 4 de estos Términos y Condiciones con Bizum, S.L., una entidad domiciliada en Madrid, en la calle Francisco Sancha, 12, 28034, que ofrece el Servicio Bizum.

Bizum, S.L. es la propietaria del Directorio al que acceden las Entidades Adheridas, que en cada momento figuren en la dirección de internet www.bizum.es, para consultar los datos de los usuarios finales. En el ámbito de los pagos entre particulares, si el destinatario de la operación no está en el Directorio de referencia, Bizum, S.L. compartirá los Datos con las entidades financieras que estén adheridas a otras soluciones de pago con las que Bizum, S.L. tenga un acuerdo de interoperabilidad. Puedes consultar estas entidades en la dirección de internet <https://bizum.com/es/internacional/>

El Banco podrá compartir con terceros los Datos mencionados en el párrafo anterior para ejecutar el contrato que el Cliente ha firmado con el Banco para proporcionarle una correcta prestación del Servicio Bizum. Puede ver un listado con información detallada sobre los posibles destinatarios de sus datos en: <https://www.bizum.es/>. Entre ellos se encuentran:

- Entidades Adheridas al Servicio Bizum
- Entidades financieras que tengan acuerdos de interoperabilidad con Bizum, S.L.
- ONGs que se hayan inscrito como beneficiarias de donaciones a través de Bizum
- Bizum, S.L. como gestora del Servicio Bizum

Además, algunos de tus Datos podrán ser comunicados a los beneficiarios y a los ordenantes (con los matices que la operativa contratada requiera) de las transferencias que el Cliente realice.

Ten en cuenta que para la correcta prestación del Servicio Bizum, que el Cliente acepta libremente al firmar este contrato, es necesario conectar el tratamiento de tus Datos con los ficheros de dichos terceros.

II. POR QUÉ EL BANCO TIENE UN INTERÉS LEGÍTIMO

- Para prevenir, investigar y/o descubrir un fraude.
- Si eres titular de un contrato, el Banco necesita crear un perfil comercial para identificar sus necesidades en cuanto a productos, servicios, recomendaciones, consejos e información que se adapten mejor a sus características personales y sus hábitos. Para hacer esto, el Banco utilizará fuentes de información internas.
- Para incluir al Cliente en acciones de fidelización, promociones y concursos o sorteos organizados y/o promovidos por el Banco para mejorar su grado de satisfacción y vinculación con la Entidad. Este tratamiento de Datos no se aplica a los representantes de otras personas físicas ni a los de las empresas.
- Para la gestión de trámites administrativos, prejudiciales y judiciales.
- Para evaluar la calidad de los servicios prestados por el Banco.
- Para elaborar informes internos.
- Para elaborar estadísticas y crear modelos analíticos predictivos.
- Para hacer acciones comerciales en general, y en especial, ofrecerle y/o recomendarle productos y servicios propios del Banco o que el Banco comercialice. Este tratamiento de Datos no aplica a los representantes de otras personas físicas.
- Para mantener actualizada la información que el Banco tiene sobre ti como accionista y compartir sus Datos actualizados con las empresas del Grupo Santander y terceras entidades colaboradoras y/o participadas por dicho Grupo cuyos productos comercializa y/o le muestra en su Área de Cliente del Banco.
- Si tienes una deuda con el Banco, este podrá obtener datos adicionales a los que ya tiene por ser cliente, si es necesario para localizarle o para conocer mejor su capacidad de pago.

Puedes consultar y cambiar sus preferencias en su área personal de la web y la App o a través de tu gestor.

¿Qué derechos tienes en materia de protección de datos?

Derecho de acceso	Podrás preguntarnos qué Datos suyos estamos tratando, para qué, a quién se han comunicado, el tiempo por el que vamos a conservarlos, etc.
Derecho de rectificación	Podrás pedirnos que modifiquemos sus Datos si no son correctos o si están incompletos.
Derecho de oposición	En los tratamientos que el Banco realice porque tiene un interés legítimo, puedes pedirnos que NO se traten tus Datos. Por ejemplo, puedes negarte a que tl enviemos publicidad o a que elaboremos un perfil comercial con tus Datos.
Derecho de supresión	Podrás pedirnos que eliminemos tus Datos en ciertos casos, por ejemplo, cuando ya no los necesitemos para la finalidad para la que los solicitamos.
Derecho de limitación del tratamiento	Podrás solicitarnos que no tratemos tus Datos temporalmente en ciertas circunstancias, por ejemplo, en los casos en los que nos comuniques que tus Datos son incorrectos y deben ser rectificados, por el tiempo en que estamos comprobándolo.
Derecho a la portabilidad	Podrás pedirnos que te enviemos en un formato electrónico a ti o a otra persona los Datos que nos hayas dado y los generados por tu relación con el Banco.
Derecho a oponerte a decisiones basadas únicamente en tratamientos automatizados	En los casos en los que el Banco trate tus Datos de forma totalmente automática (por ejemplo, por un algoritmo) para tomar decisiones que puedan tener consecuencias jurídicas o con mucha afectación para ti (por ejemplo, te deneguemos la concesión de un préstamo porque el algoritmo ha considerado que no eres solvente y ningún humano ha revisado esa decisión), podrás solicitarnos que una persona revise la decisión del algoritmo, para que puedas dar tu opinión y rebatir, si no estás de acuerdo, la decisión.

Si quieres ejercer tus derechos o tienes preguntas sobre el tratamiento de sus Datos puedes enviar un correo electrónico a privacidad@gruposantander.es o escribir a: C/ Juan Ignacio Luca de Tena, 11-13, 28027 Madrid (A/A. Delegado de Protección de Datos/Oficina de Privacidad).

Más información

Puedes consultar información detallada sobre el tratamiento de sus Datos según el tipo de intervención en los apartados de Clientes de nuestra página web, accesible en <https://www.bancosantander.es/informacion-proteccion-datos> y que también tienes a su disposición en cualquier oficina.

Si durante la vida de este contrato el Cliente facilita al Banco los Datos de otros Interesados que firmen este contrato, antes de hacerlo tiene la obligación de informarles de sus derechos en materia de protección de datos y, además, haber obtenido su autorización para poder facilitarnos sus Datos.

11. Procedimiento de reclamación extrajudicial

En caso de divergencia entre el Cliente y el Banco sobre cualquier cuestión relacionada con este u otros contratos, el Cliente podrá presentar reclamación ante el Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente del Banco:

- por correo postal dirigido al apartado de Correos 35250, 28080 Madrid, o
- por correo electrónico a santander_reclamaciones@gruposantander.es

Si el Cliente no está conforme con la resolución o si no recibe contestación en el plazo indicado por la normativa, puede dirigirse al Banco de España con cualquiera de las opciones que describe en su sitio web (<https://clientebancario.bde.es/pcb/es/>). Esta entidad tiene la competencia de resolver las reclamaciones de los clientes bancarios y es imprescindible haber presentado antes la reclamación ante el Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente.