



Condiciones de servicios para usuarios finales

¡Bienvenido a TrueLayer!

Gracias por utilizar los servicios de TrueLayer (los "**Servicios**"). Si está usando nuestros servicios en el Reino Unido o en el Espacio Económico Europeo ("**EEE**"), la prestación de los Servicios corre a cargo de TrueLayer Limited ("**TrueLayer**", "**nosotros**", "**nos**"), una sociedad registrada en Inglaterra y Gales (con número de sociedad 10278251) y con domicilio social en 1 Hardwick Street, Londres, Reino Unido, EC1R 4RB.

Estas condiciones de servicio para usuarios finales (las "**Condiciones**") le son aplicables a usted ("**Usuario Final**", "**usted**") cada vez que utilice los Servicios de TrueLayer mediante las aplicaciones o sitios web de las empresas asociadas a TrueLayer (los "**Socios**"). Cada vez que utilice los Servicios, debe dar su conformidad con las Condiciones vigentes en ese momento, por lo que debería asegurarse de leer estas Condiciones detenidamente cada vez que utilice los Servicios. Si no está conforme con estas Condiciones, no puede utilizar ninguno de nuestros Servicios.

TrueLayer puede proporcionar otros productos o servicios sujetos a otras Condiciones adicionales, que se aplicarán y formarán parte de su acuerdo con nosotros cuando utilice esos servicios.

Si desea saber cómo utiliza TrueLayer sus datos personales, lea nuestra Política de privacidad [enlace], que también incluye nuestra Política de cookies.

Estas Condiciones están a su disposición para que las descargue [enlace] o puede solicitar una copia de ellas escribiendo un correo electrónico a support@truelayer.com.

Quiénes somos

TrueLayer está autorizada por la Financial Conduct Authority ("**FCA**") en virtud del Reglamento de Servicios de Pago de 2017 (número de referencia firma: 793171) para prestar servicios de información de cuenta y servicios de iniciación de pagos. Truelayer está registrada en el Banco



de España y autorizada por la FCA para prestar servicios de información de cuentas y servicios de iniciación de pagos en España. Está registrada a efectos de IVA con el número 251953204. Los datos de contacto de la FCA son los siguientes:

Financial Conduct Authority
12 Endeavour Square
Londres, E20 1JN

Centro de contacto - 0300 500 0597

Línea de asistencia a consumidores - 0800 111 6768

No estamos autorizados para prestarle ningún asesoramiento financiero o de inversión a tenor de la Ley de Mercados y Servicios Financieros de 2000 o cualquier otra ley aplicable en cualquier otro país. Nuestros Servicios no representan un asesoramiento financiero o en materia de inversiones.

Qué hacemos y cómo lo hacemos

Cuando TrueLayer está integrado en el sitio web o la aplicación de un Socio que desea utilizar, TrueLayer le proporciona cualquiera de los siguientes Servicios:

- **Servicios de iniciación de pagos:** Ofrecemos servicios de iniciación de pagos regulados ("**PIS**", del inglés *payment initiation services*). Con su consentimiento, y siguiendo sus instrucciones, indicamos a su proveedor de cuenta de pago, p. ej., su banco o el emisor de su tarjeta de crédito ("**proveedor de cuenta de pago**") que realice un pago o pagos de la cuenta de pago que ha seleccionado (su "**cuenta de pago**") al destinatario escogido. Cuando quiera hacer un pago con PIS, le rediregiremos a su proveedor de cuenta de pago para que pueda facilitarle su identificación de usuario y credenciales de seguridad ("**credenciales**") y verificar su identidad con ellos. Nunca le pediremos que compartas tus credenciales con nosotros. El proveedor de cuenta de pago solo ejecutará la instrucción de realizar el pago después de que facilite sus credenciales y se identifique correctamente con él.



Cuando decida realizar un pago a través de nuestro producto PIS, será redireccionado a un diálogo para dar su consentimiento y seleccionar a su Proveedor de Cuenta de Pago y la Cuenta de Pago desde la que desee realizar el pago. Al darnos su consentimiento y seleccionar a su Proveedor de Cuenta de Pago y la Cuenta de Pago, está dando instrucciones a TrueLayer para iniciar el pago del importe al beneficiario indicado por usted, datos que figurarán con claridad en las pantallas del diálogo. Una vez seleccionado el Proveedor de Cuenta de Pago y la Cuenta de Pago por su parte, TrueLayer le redireccionará a su Proveedor de Cuenta de Pago (bien en un navegador web o en su aplicación de banca móvil) que le pedirá sus Credenciales, que podrán incorporar una autenticación de doble factor (como una contraseña y una credencial biométrica). Ni TrueLayer ni el Socio podrán ver o acceder a sus Credenciales en ningún momento. Cuando su Proveedor de Cuenta de Pago haya confirmado la autenticación, le daremos orden a su Proveedor de Cuenta de Pago de efectuar el pago conforme a sus instrucciones (una “**Orden de Pago**”). Una vez haya autorizado el pago a su Proveedor de Cuenta de Pago, lo normal es que los fondos salgan de su Cuenta de Pago de inmediato y, como muy tarde, en el plazo de dos horas. Nosotros o el Socio confirmaremos la correcta iniciación de una Orden de Pago, pero será su Proveedor de Cuenta de Pago (y no TrueLayer) el responsable de ejecutarlo.

Si creemos que no se cumplen las premisas estipuladas en las presentes Condiciones, o si resultara ilegítimo iniciar una Orden de Pago, podremos negarnos a ello. Si nos negamos a iniciar una Orden de Pago, nosotros o el Socio le informaremos a través de la aplicación o el servicio que esté utilizando, salvo cuando la ley nos impida hacerlo.

- **Servicios de información de cuentas:** Ofrecemos servicios de información de cuentas regulados (“**AIS**”, del inglés *account information services*), lo que incluye servicios a través de nuestros socios. Estos servicios le permiten:
 - acceder a información relacionada con sus cuentas de pago (“**información de cuenta**”) y visualizarla, incluso a través de las aplicaciones o las páginas web de nuestros socios, de manera consolidada; y



- cuando sea relevante, compartir esa información de cuenta con esos socios y otros terceros.

Hacemos esto de dos maneras diferentes:

- **A través de un socio que actúa como nuestro agente.** Podemos facilitar SIC a través de un socio registrado con la Autoridad de Conducta Financiera como nuestro agente para la prestación de AIS. En esas circunstancias, nosotros (y no el socio) somos los responsables de la prestación de SIC, aunque podemos mostrarle información de cuenta consolidada a través de la aplicación o página web del socio.
- **Compartiendo datos con otra empresa según tus instrucciones.** Podemos facilitarle PIS a usted directamente y, al mismo tiempo y estrictamente conforme a sus instrucciones, compartir su información de cuenta con otra empresa que la utilizará para facilitarle un servicio que haya aceptado usar (como una referencia de crédito o un estudio de solvencia). En estas circunstancias, somos responsables de la prestación de SIC.

En ambos casos, para usar nuestro servicio de información de cuentas, se le dirigirá a una página en la que podrá dar su consentimiento a TrueLayer, seleccionar el proveedor de cuenta de pago y la cuenta de pago que quiera conectar, así como la información de cuenta a la que quiera acceder y, en su caso, compartir sus datos con socios u otros terceros. Cuando confirme su consentimiento, indica y da su consentimiento a TrueLayer para:

- Acceder a la cuenta o cuentas de pago y a la información de cuenta que ha seleccionado, incluyendo, en su caso, cuando no solicite activamente dicha información de cuenta (esto es, cuando no está viendo activamente los datos ni solicitando una actualización de los mismos), y a almacenar la información de cuenta temporalmente antes de compartirla con los socios o terceros que has seleccionado. Dichas copias de los datos se eliminan de manera permanente después de una (1) hora.



- Y/o facilitarle a ti dicha información de cuenta y compartirla con los socios o terceros que ha seleccionado.

Cuando haya seleccionado su proveedor de cuenta de pago y su cuenta de pago, TrueLayer le redirigirá a su proveedor de cuenta de pago (ya sea a través de un navegador web o de su aplicación de banca móvil), el cual le solicitará sus credenciales, que pueden incluir autenticación de dos factores (p. ej. una contraseña y una credencial biométrica, como una huella dactilar) para identificarle. Ni TrueLayer ni el socio podrán ver sus credenciales ni acceder a ellas en ningún momento. Una vez que su proveedor de cuenta de pago haya confirmado la autenticación, accederemos a su información de cuenta, se la facilitaremos y la compartiremos según las instrucciones que nos haya dado.

La Información de Cuenta que recuperemos de su Cuenta o Cuentas de Pago dependerá de los servicios que esté prestando el Socio. Si accedemos a su Información de Cuenta cuando no está solicitando activamente esa información (por ejemplo, cuando no está viendo activamente los datos o solicitando una actualización de datos), no será por más de cuatro veces en cualquier período de 24 horas. Esto dependerá de los servicios que esté prestando el Socio a través del cual ha accedido a nuestro producto AIS.

La Información de Cuenta recuperada y compartida podrá incluir datos de su cuenta personal (como nombre, dirección, correo electrónico, número de teléfono), historial de operaciones, importes y descripción de operaciones, titular y número de cuenta, moneda de denominación, saldo en cuenta, descubiertos, fechas de vencimiento de pagos y otra información sobre sus operaciones. Esto dependerá de los servicios que esté prestando el Socio a través del cual acceda a nuestro servicio AIS. Le facilitaremos la Información de Cuenta recuperada de este modo nosotros mismos (cuando prestemos el servicio AIS directamente) o a través de la aplicación o el sitio web de nuestros Socios (cuando prestemos el servicio AIS a través de un Socio que actúe como nuestro agente). Siguiendo sus instrucciones, y con su consentimiento explícito,



también facilitaremos esa Información de Cuenta a Socios u otros terceros según se ha descrito anteriormente.

Tendrá que renovar el acceso de TrueLayer a su Cuenta o Cuentas de Pago mediante la autenticación con el Proveedor de Cuenta de Pago en cuestión al menos cada 90 días, y cada vez que quiera acceder o compartir Información de Cuenta a excepción de su saldo en cuenta o datos de operación en relación con operaciones llevadas a cabo en los últimos 90 días.

Si creemos que no se cumplen las premisas estipuladas en las presentes Condiciones, o si resultara ilegítimo prestarle un servicio AIS, podremos negarnos a ello. En tal caso, nosotros o el Socio le informaremos a través de la aplicación o el sitio web, salvo cuando la ley nos impida hacerlo.

Socios y Proveedores de Cuenta de Pago

No somos responsables de ningún problema que pueda tener con la funcionalidad o la idoneidad de su proveedor de cuenta de pago (p. ej., su banco o el emisor de su tarjeta de crédito). Somos responsables de recuperar y transmitir la información de su cuenta de manera segura, pero no de los contenidos de la información de su cuenta en sí, que son responsabilidad de su proveedor de cuenta de pago. Si tiene alguna pregunta en relación a este tema, debe ponerse en contacto con el socio que facilita la aplicación o sitio web que está usando o con su proveedor de cuenta de pago.

El uso por su parte de los servicios del Socio y su Cuenta de Pago también estarán sujetos a otras Condiciones y estipulaciones – estas Condiciones no afectarán a ninguna de esas Condiciones. En particular, el Socio y sus Proveedores de Cuenta de Pago tendrán diferentes normas en materia de protección de datos que serán aplicables al uso que usted haga de sus servicios.

Una vez que su Información de Cuenta sea transmitida a través de nuestro programa informático a un Socio, ese Socio pasa a ser responsable de ella.

No le cobramos como Usuario Final por utilizar nuestros Servicios, si bien el Socio puede cobrarle por el uso de su aplicación o servicios. A su vez, los Socios pueden pagarnos tasas por los servicios que les prestamos.



Cualquier Información de Cuenta que decida compartir como consecuencia del uso de nuestros Servicios será codificada con mecanismo de cifrado con múltiples claves. El Socio que proporcione la aplicación o el sitio web solo podrá acceder a esta información si les ha dado explícitamente su permiso para ello.

Su uso de nuestros servicios

Le facilitamos nuestros servicios a ti en exclusiva y no debe compartir su acceso a los mismos con nadie.

Al utilizar los servicios, declara y confirma que:

- No va a usar nuestros servicios para ningún fin fraudulento, ilegal o abusivo;
- las Credenciales que utiliza son suyas y está debidamente autorizado para usarlas para conectar su Cuenta o Cuentas de Pago con nuestros Servicios;
- cuando utiliza nuestro servicio AIS, nos da su consentimiento explícito para recuperar y compartir la Información de Cuenta de la Cuenta o Cuentas de Pago que seleccione con usted y con cualquier Socio que seleccione;
- cuando esté utilizando nuestro servicio PIS (incluidos los Servicios Comerciales), nos está dando su autorización explícita para iniciar un pago desde su Cuenta o Cuentas de Pago seleccionadas al beneficiario seleccionado.

Propiedad intelectual

TrueLayer es la propietaria de todos los derechos, títulos e intereses (incluidos los derechos de propiedad intelectual) en los Servicios, nuestro sitio web y nuestra tecnología, y a los mismos. Si decide hacernos cualquier comentario o sugerencia sobre cualquier parte de nuestros Servicios, sitio web o tecnología, podremos utilizarlos sin ninguna clase de límites.

Exoneración de responsabilidad

Queremos que saque el máximo partido a nuestros Servicios y se los proporcionaremos con un grado razonable de cuidado y pericia. Todos los Servicios (incluido cualquier servicio o producto adicional) le serán facilitados "tal y como son" y "tal y como están disponibles".



A excepción de lo expresamente estipulado en estas Condiciones, cualquier Condición complementaria que podamos introducir en cada momento, o impuesta por la legislación de consumo, no asumimos ningún compromiso ni efectuamos ninguna promesa en particular ante usted en relación con nuestros Servicios. Por ejemplo, no prometemos que el contenido de los Servicios, sus funciones, o su fiabilidad o disponibilidad, sean adecuadas para sus necesidades. Esto no afecta a sus derechos legales.

En la medida en que lo permita la legislación aplicable, excluimos todas las garantías.

Usted conviene en que será responsable de cualquier pérdida que se pueda demostrar que ha sufrido TrueLayer como consecuencia directa de su incumplimiento de las presentes Condiciones.

¿Quién es responsable si algo sale mal?

Solo somos responsables ante usted de las pérdidas y los daños previsibles que provoquemos. Si incumplimos estas Condiciones, seremos responsables de las pérdidas y los daños que usted sufra que sean el resultado previsible de nuestro incumplimiento de estas Condiciones o de no ejercer un grado razonable de cuidado y pericia al prestar los Servicios. No somos responsables de ninguna pérdida o daño que no sea previsible o, en la medida en que lo permita la ley, de ninguna pérdida indirecta o consecuencial (incluido el lucro cesante, la pérdida de ingresos o las pérdidas financieras) derivada del desarrollo de una actividad por su parte.

TrueLayer no será responsable de ninguna pérdida que pueda sufrir como consecuencia de su incumplimiento sustancial de las presentes Condiciones u originada por cuestiones que escapen a nuestro control razonable como, por ejemplo, una interrupción o el fallo de un servicio público, una pandemia, acciones industriales, desastres naturales, explosiones o accidentes. No excluimos ni limitamos en modo alguno nuestra responsabilidad en la medida en que hacerlo resultase ilegal.

Si, tras el uso de nuestros Servicios, observa operaciones no autorizadas o sospechosas en su Cuenta de Pago, debe ponerse en contacto de inmediato con su Proveedor de Cuenta de Pago, que es el responsable de investigar y, en caso necesario, reembolsarle cualquier importe. Consulte la política de quejas de su Proveedor de Cuenta de Pago.



Tendrá que mantener sus Credenciales e Información de Cuenta seguras al margen de los Servicios que prestemos y no somos responsables de ningún perjuicio, daño o pérdida que sufra como consecuencia o respecto de la piratería informática, la falsificación o el acceso no autorizado de su Información de Cuenta que escape a nuestro control razonable. Si sospecha que alguien más ha tenido acceso a sus Credenciales y las está usando de forma fraudulenta para acceder a los Servicios, debe ponerse en contacto de inmediato con nosotros a través del correo electrónico security@truelayer.com.

Sobre estas Condiciones

Cada vez que utilice nuestros Servicios, estará vinculado por las Condiciones vigentes en ese momento. La totalidad o parte de los Servicios podrán ser prestados por TrueLayer u otra entidad de su grupo (una “Filial”) en su nombre. Si una Filial presta la totalidad o una parte de los Servicios, estará sujeto a estas Condiciones a menos y hasta el momento en que quede sujeto a otro acuerdo con esa Filial, momento en el que estas Condiciones dejarán de aplicarse.

Si incumple cualquiera de estos Términos, o si creemos que la ley nos obliga a ello, podemos rescindir nuestro acuerdo con usted o suspender su acceso a cualquier parte de nuestros servicios en cualquier momento. Puede rescindir tu acuerdo con nosotros en cualquier momento comunicándolo por escrito a support@truelayer.com. Podemos actualizar estos Términos en cualquier momento. Los cambios se publicarán en esta página. Todos los cambios serán efectivos dos meses naturales después de la fecha de publicación. Tiene derecho a oponerse a cualquier cambio propuesto antes de que entre en vigor, en cuyo caso, estos Términos se rescindirán sin ningún coste para usted. Si no se opones de manera explícita a los cambios, se considerará que los ha aceptado y entrarán en vigor dos meses después de la fecha de publicación. Si cualquiera de las dos partes rescinde este acuerdo, o si no está conforme con los Términos en vigor en el momento en el que quiera usar nuestros servicios, no podrá usarlos.

Estas Condiciones (o cualquier versión anterior de ellas) están a su disposición para que las descargue [enlace] o puede solicitar una copia de ellas escribiendo un correo electrónico a support@truelayer.com.

Quejas



Prestar un servicio excelente a los Usuarios Finales es importante para nosotros. Si no está contento con cualquier parte de los Servicios de TrueLayer, póngase en contacto con el equipo de Atención al Cliente escribiendo un correo electrónico a complaints@truelayer.com o puede escribirnos a TrueLayer, Customer Care, 1 Hardwick Street, Londres, Reino Unido, EC1R 4RB. Acusaremos recibo de su queja en el plazo de dos días hábiles y trataremos de investigar y resolver su problema o darle una respuesta clara lo antes posible. Si es un consumidor, una microempresa u otro afectado elegible y no está contento con nuestra respuesta, tiene derecho a remitir su caso al Servicio de Defensa del Consumidor Financiero llamando al número de teléfono 0800 023 4567, a través de su sitio web (<https://www.financial-ombudsman.org.uk/contact-us/complain-online>) o por correo postal (Financial Ombudsman Service, Exchange Tower, Harbour Exchange, Londres, E14 9SR).

Como alternativa, si reside en la UE, y de acuerdo a las leyes aplicables de su país de residencia, también tiene derecho a enviar su caso a la autoridad nacional competente o al defensor del pueblo, cuyos datos de contacto se pueden encontrar en la página web de la Autoridad Bancaria Europea.

La Comisión Europea también ha establecido una plataforma de solución de controversias online para facilitar la comunicación entre las partes afectadas en una controversia derivada de una operación online (incluidas las derivadas en relación con los Servicios). La plataforma está disponible [aquí](#).

Estas Condiciones se rigen por la legislación inglesa y puede interponer cualquier acción legal en relación con los Servicios ante los tribunales ingleses. Si vive en Escocia, puede interponer cualquier acción legal en relación con los productos en los tribunales escoceses o ingleses. Si vive en Irlanda del Norte, puede interponer cualquier acción legal en relación con los productos en los tribunales norirlandeses o ingleses. Cualquier cuestión, reclamación o controversia que se derive de estas Condiciones o esté relacionada con ellas, ya sea contractual o no, se regirá por la legislación inglesa y se dirimirá conforme a ella.

Si usted es un consumidor, se beneficiará de cualquier disposición de obligado cumplimiento establecida en la ley del país en el que resida. Nada de lo contenido en estas Condiciones afecta a su derecho como consumidor a acogerse a dichas disposiciones de obligado cumplimiento de las leyes de su país de residencia.

Consideraciones generales



Estas Condiciones son el acuerdo global entre las partes en relación con los Servicios. No podrá transmitir sus derechos en virtud de las presentes Condiciones a ningún tercero sin nuestro consentimiento por escrito. En caso de discrepancia entre estas Condiciones y las Condiciones aplicables a los servicios adicionales, prevalecerán las Condiciones aplicables a cualquier servicio adicional. Si cualquier parte de estas Condiciones es inválida, esa parte se modificará para que sea válida o se considerará eliminada si no es posible tal modificación. Ello no afectará al resto de Condiciones. El incumplimiento o la demora por cualquier parte respecto del ejercicio de cualquier derecho o remedio en virtud de estas Condiciones o la ley no supondrá la renuncia a dicho u otro derecho o remedio. La renuncia a cualquier derecho o remedio en virtud de estas Condiciones o la ley solo será efectiva si se realiza por escrito. Estas Condiciones regulan la relación entre TrueLayer y usted. No crean ningún derecho para ningún tercero.

Fecha de entrada en vigor: 31 de julio de 2020