

Información en materia de protección de datos de carácter personal Pichincha Envíos

Información básica sobre protección de datos	
Responsable del Tratamiento	BANCO PICHINCHA ESPAÑA S.A. (en adelante, "PICHINCHA ENVÍOS", la "ENTIDAD" o el "Banco") NIF: A-85882330, Domicilio: Calle Lagasca, 4, 28001 Madrid.
Finalidades informadas en la cláusula segunda	
Base legítima: Relación Contractual	2.1 Gestión de la contratación del producto y/o servicio
Base legítima: Cumplimiento de una obligación legal	2.2 Prevención del Blanqueo de Capitales (incluyendo la verificación de la identidad del CLIENTE en el momento del alta en PICHINCHA ENVÍOS utilizando canales de contratación online).
Base legítima: interés legítimo	2.3 Asistir y contactar a los CLIENTES que se hayan registrado en la página oficial del Banco con una cuenta de perfil y que no hayan terminado de facilitar todos los documentos requeridos en el proceso de contratación. <u>Ver información adicional.</u>
	2.4 Investigación del fraude.
	2.5 Reclamaciones extrajudiciales y judiciales.
	2.6 Encuestas de satisfacción.
	2.7 Grabación de las conversaciones para evaluar la atención telefónica
	2.8 Envío de comunicaciones comerciales de la ENTIDAD de productos y/o servicios idénticos o similares a los previamente contratados por el CLIENTE. <u>Ver información adicional.</u>
	2.9 Elaboración de un perfil comercial del CLIENTE con información derivada de la relación contractual con la ENTIDAD, a los efectos de remitir comunicaciones comerciales a aquellos CLIENTES que reúnan los requisitos de los productos y/o servicios ofrecidos por la Entidad. <u>Ver información adicional.</u>
	2.10 Seudonimización de los datos con fines estadísticos.
	2.11 Cumplimiento normativo, auditorías internas y externas.

<p>Base legítima: consentimiento</p>	<p>2.12 Atención de peticiones a través del sistema de mensajería WhatsApp</p>
	<p>2.13 Envío de comunicaciones comerciales de productos y/o servicios que no estén relacionados con los contratados por el CLIENTE o comercializados por terceros con los que se haya firmado un acuerdo de colaboración, entre otros, pertenecientes a los sectores del Automóvil, Electrodomésticos, Electrónica, Agencias de Viaje, Servicios de Salud. <u>Ver información adicional.</u></p>
	<p>2.14 Elaboración de un perfil comercial del CLIENTE con información derivada de la relación contractual y facilitada por terceros, en particular, por ficheros de solvencia patrimonial y de crédito, a los efectos de remitir comunicaciones comerciales a aquellos CLIENTES que reúnan los requisitos de los productos y /o servicios de financiación, concesión de crédito e hipoteca ofrecidos por la ENTIDAD. Este tratamiento incluye los denominados preconcedidos que se realizarán de forma automatizada.</p>
	<p>2.15 Prevención de blanqueo de capitales (verificación de la identidad del CLIENTE en el momento del alta en PICHINCHA ENVÍOS, utilizando canales de contratación online, mediante el tratamiento de datos de carácter biométrico - reconocimiento facial). <u>Ver información adicional.</u></p>
<p>Ejercicio de derechos</p>	<p>Podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de sus datos, y a no ser objeto de decisiones automatizadas, así como revocar los consentimientos otorgados dirigiéndose a C/ Lagasca, nº 4, C.P. 28001 MADRID o a <u>dpo@bancopichincha.es</u>, aportando documento que acredite su identidad. Asimismo, podrá interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos cuando considere que se han vulnerado los derechos que le son reconocidos por la normativa de protección de datos visitando www.aepd.es.</p>
<p>Datos de contacto del DPO</p>	<p><u>dpo@bancopichincha.es</u></p>

Información adicional: De conformidad con lo dispuesto en la normativa de protección de datos, el cliente o en su caso sus representantes legales, apoderados o cualquier persona con poder suficiente para actuar en nombre del cliente (en adelante, el "**CLIENTE**") queda informado de que el Responsable del Tratamiento de los datos de carácter personal es la mercantil BANCO PICHINCHA ESPAÑA, S.A. (en adelante, "**PICHINCHA ENVÍOS**", la "**ENTIDAD**" o el "**Banco**") con **NIF:** A-85882330, **domicilio social** en Calle Lagasca, 4, 28001 – Madrid, **teléfono** (+ 34) 91 781 89 58 / 900 909 111 y **correo electrónico** dpo@bancopichincha.es.

1. Tipología de datos tratados:

La ENTIDAD tratará los datos de carácter personal facilitados directamente por el CLIENTE a través de los formularios, documentos contractuales, o cualquier otro canal habilitado de comunicación con el CLIENTE, los generados de la propia relación contractual, así como los procedentes de terceras entidades, todo ello de acuerdo con la normativa aplicable y las finalidades que se indican en la presente cláusula de información.

Atendiendo a cada una de las finalidades, la ENTIDAD podrá tratar las siguientes categorías de datos del CLIENTE:

- a) **Datos identificativos:** nombre, apellidos y DNI/NIE/pasaporte.
- b) **Datos de firma:** manuscrita, digitalizada y claves de la cuenta de perfil.
- c) **Datos de contacto:** dirección de correo electrónico, número de teléfono y dirección de correo postal.
- d) **Características personales:** estado civil, fecha de nacimiento, lugar de nacimiento, lugar de residencia, edad, sexo, nacionalidad.
- e) **Circunstancias sociales:** estudios y ocupación.
- f) **Datos de empleo:** situación laboral (por cuenta ajena o propia), profesión, puestos de trabajo.
- g) **Datos de transacción de bienes y servicios:** productos y servicios contratados e intervinientes, número de acuerdo, características del producto (condiciones económicas), vigencia, existencia de impagos.
- h) **Datos económicos y financieros:** cantidades adeudadas.

A los efectos de la presente cláusula todas las categorías referenciadas anteriormente se denominarán: "**Todos los datos de la operación**".

Otros: Claves identificativas: código de identificación mediante los cuales el CLIENTE se identifica en la cuenta de perfil y aplicaciones; **Datos de navegación:** IP, sitio web de acceso a las páginas oficiales del Banco (www.pichinchaenvios.es, en adelante, "**páginas oficiales del Banco**"), comportamiento web en las mismas; **Voz e imagen.** La voz e imagen será tratada únicamente en las solicitudes, peticiones o contrataciones telefónicas o a distancia por motivos de seguridad, es decir, a los efectos de acreditar las solicitudes y a los efectos de identificar debidamente a los CLIENTES. En el caso de contrataciones, se podrá solicitar como mecanismo identificativo la titularidad de una **cuenta bancaria en otra entidad**. Por último, la voz también podrá ser tratada al contactar a los CLIENTES para investigar la existencia de operativas fraudulentas o no autorizadas, así como para evaluar la atención telefónica brindada, pudiendo el CLIENTE oponerse a estos tratamientos en cualquier momento tal y como indicado en el apartado "Ejercicio de Derechos" de la cláusula; **Cualesquiera otros que pueda facilitar el CLIENTE.**

2. Finalidades del tratamiento:

1. Gestionar la contratación del producto y/o servicio:

Finalidad: Gestionar la contratación del producto y/o servicio, así como llevar a cabo el desarrollo, control, mantenimiento y ejecución de la relación contractual, lo que incluye: el envío de comunicaciones transaccionales al CLIENTE, es decir, no publicitarias, referidas a modificaciones contractuales o comunicaciones legales; la atención de solicitudes, peticiones, consultas, quejas o reclamaciones del CLIENTE; la atención y gestión de posibles situaciones de

fraude como son la suplantación de identidad o la realización de operaciones no autorizadas por parte de terceros; grabar las conversaciones telefónicas por motivos de seguridad, a los efectos de acreditar que el CLIENTE es quien dice ser y a efectos de acreditar determinada petición o contratación del CLIENTE cuando el canal de comunicación sea el telefónico o a distancia; las reclamaciones que la ENTIDAD pueda realizar al CLIENTE para ejecutar el contrato.

Categoría de datos: Todos los datos de la operación; Otros: claves identificativas para acceder a la cuenta de perfil y aplicación; Datos de navegación: IP; voz, imagen y titularidad de una cuenta bancaria en otra entidad; y cualesquiera otros que pueda facilitar el CLIENTE.

Base de legitimación: ejecución de la relación contractual.

Destinatarios: Asimismo, en base a la **ejecución de la relación contractual** los datos se comunicarán a:

- Las compañías aseguradoras, cuando se solicite la contratación de un seguro y la gestión de la contratación sea con una tercera entidad colaboradora de la ENTIDAD, a efectos de hacer efectiva la contratación de los seguros correspondientes. Los datos comunicados serán datos identificativos y datos de contacto.

En base al **cumplimiento de una obligación legal** los datos se comunicarán a:

- Las Administraciones Públicas, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y a las Autoridades Judiciales cuando la ENTIDAD sea requerido por dichas autoridades.

En base al **interés legítimo de la ENTIDAD**, los datos se comunicarán a:

- Ficheros de cumplimiento de obligaciones dinerarias, a los que podrán ser comunicados los datos relativos a impagos de productos y/o servicios contratados a la ENTIDAD cuando se den los requisitos estipulados por la ley para este tipo de comunicaciones. **El interés legítimo de la ENTIDAD** es el de cobrar los productos y/o servicios concedidos. Los datos serán conservados en este fichero hasta que se proceda al pago por parte del CLIENTE o transcurran 5 años desde el vencimiento de la obligación dineraria o del pago periódico de la misma. El CLIENTE podrá oponerse a este tratamiento dirigiendo un escrito a la ENTIDAD, de acuerdo con lo establecido en el apartado: "Ejercicio de Derechos" de la presente cláusula de información.

2. Prevención del Blanqueo de Capitales (incluyendo la verificación de la identidad del CLIENTE en el momento del alta en PICHINCHA ENVIOS utilizando canales de contratación online):

Finalidad: Gestionar la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, a los efectos de verificar la titularidad real de sujetos, así como la licitud de las operaciones solicitadas. Durante el proceso de alta a distancia, se llevará a cabo la verificación de la identidad del CLIENTE mediante una videollamada desasistida o asistida por un operador de PICHINCHA ENVÍOS, que será grabada por motivos de seguridad, quien le solicitará que active su cámara y muestre su documento de identidad para su correcta identificación, en cumplimiento de las obligaciones de PICHINCHA ENVÍOS en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

Categoría de datos: identificativos; de firma; características personales; de empleo; de transacción de bienes y servicios; económicos y financieros; Otros: voz, imagen y titularidad de una cuenta bancaria en otra entidad.

Origen: Se consultará la Tesorería General de la Seguridad Social (en adelante, "TGSS") cuando el CLIENTE autorice consultar la TGSS mediante la marcación de la casilla correspondiente o firma del documento correspondiente, a los efectos de verificar los ingresos o actividad económica declarada. En particular, serán consultados el nombre, apellidos, documento identificativo de identidad, tipo de alta en la Seguridad Social (por cuenta ajena o propia), grupo de cotización, actividad económica realizada por el CLIENTE.

Asimismo, se consultará el listado de sancionados de la Unión Europea y de otros países como Estados Unidos, así como otros listados oficiales (listado de personas políticamente expuestas de responsabilidad pública, familiares y asociados cercanos y personas de interés especial), a los efectos de cumplir con la obligación legal de la ENTIDAD de no contratar con personas involucradas en determinadas actividad ilícitas y de realizar una diligencia debida a aquellas personas consideradas por la norma como políticamente expuestas, así como a sus familiares y asociados cercanos. En particular, serán consultados el nombre, apellidos, lugar de nacimiento, lugar de residencia, nacionalidad, documento identificativo de identidad y pasaporte.

Por último, en los casos de identificación mediante confirmación de la titularidad de una cuenta bancaria en otra entidad, la ENTIDAD consultará a las entidades que formen parte del sistema Iberpay para que confirmen que la cuenta bancaria indicada efectivamente es titularidad del CLIENTE. En todo caso se solicitará al CLIENTE autorización previa. Las entidades no comunicaran datos, devolviéndose exclusivamente una respuesta afirmativa o negativa.

Base de legitimación: cumplimiento de una obligación legal, en virtud de lo estipulado por la Ley 10/2010, de 28 de abril, de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo (en adelante, "LPBCyFT").

Destinatarios: También en base al **cumplimiento de una obligación legal establecida por la LPBCyFT** se comunicarán los datos:

- A la TGSS, cuando el CLIENTE autorice consultar la TGSS mediante la marcación de la casilla correspondiente o firma del documento correspondiente, a los efectos de remitir la actualización de los datos informados por el CLIENTE.
- Al Tesoro Público, cuando se detecte que el CLIENTE figura en la lista de sancionados de la Unión Europea u en otro tipo de listados oficiales de los arriba referenciados.
- Al SEPBLAC, a quién se efectúa las comunicaciones mensuales obligatorias establecidas en el artículo 27 de la LPBCyFT, entre otras, al producirse movimientos de efectivo o envíos de dinero que superan determinados umbrales, así como las comunicaciones por indicios de sospecha cuando haya actividad sospechosa en relación con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo.

3. Asistir y contactar a los CLIENTES que se hayan registrado en la página oficial del Banco con una cuenta de perfil y que no hayan terminado de facilitar todos los documentos requeridos en el proceso de contratación.

Finalidad: Asistir al CLIENTE en el proceso de contratación, cuando se haya registrado en la página oficial del Banco, al facilitar nombre y apellido, correo electrónico, y teléfono de contacto, a través de cualquier canal, incluyendo canales electrónicos y herramientas de mensajería (por ejemplo, WhatsApp).

Categoría de datos: Datos identificativos (nombre, apellidos); Datos de contacto (dirección de correo electrónico y número de teléfono).

Base de legitimación: el interés legítimo de la ENTIDAD. Dado que el proceso de contratación es a distancia es interés de la ENTIDAD el poder contactar con el CLIENTE para brindar asistencia durante el mismo a través de cualquier canal. Los CLIENTES podrán oponerse a ser contactados dirigiendo un escrito a la ENTIDAD, de acuerdo con lo establecido en el apartado: "Ejercicio de Derechos" de la presente cláusula de información.

Destinatarios: los datos no serán comunicados a terceros.

4. Investigación del fraude:

Finalidad: Llevar a cabo acciones de investigación del fraude cuando la ENTIDAD tenga sospechas fundadas de que los productos y/o servicios se estén utilizando con fines ilícitos.

Categoría de datos: identificativos; de contacto; Datos de navegación: IP; voz; y cualesquiera otros que sean facilitados por el CLIENTE.

Base de legitimación: interés legítimo de la ENTIDAD en evitar daños económicos para los CLIENTES, terceros afectados, así como evitar eventuales incumplimientos legales derivados de las acciones de los propios CLIENTES. Para ello, y de acuerdo con las políticas internas de la ENTIDAD se contacta a los CLIENTES afectados por operativas sospechosas. En este sentido, se han adoptado medidas técnicas y organizativas para reforzar la confidencialidad y seguridad de esta información. Más información acerca de la ponderación del interés legítimo realizada podrá ser solicitada en el correo electrónico dpo@bancopichincha.es

Destinatarios: En base al cumplimiento de una obligación legal los datos se comunicarán a las Administraciones Públicas, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, y a las Autoridades Judiciales, cuando sea necesario denunciar determinado ilícito.

5. Reclamaciones extrajudiciales y judiciales:

Finalidad: Reclamar las cantidades debidas y los incumplimientos contractuales de forma extrajudicial y judicial

Categoría de datos: Todos los datos de la operación; Otros: voz.

Base de legitimación: interés legítimo de la ENTIDAD en ejercitar las acciones legales que estime pertinente, así como plantear las defensas correspondientes frente a reclamaciones de los CLIENTES u otros terceros. Más información acerca de la ponderación del interés legítimo realizada podrá ser solicitada en el correo electrónico dpo@bancopichincha.es

Destinatarios: Jueces y Tribunales y Administraciones Públicas.

6. Encuestas de calidad y satisfacción:

Finalidad: Llevar a cabo el seguimiento y control de la satisfacción del CLIENTE, mediante la realización de encuestas de satisfacción, atendiendo a los datos facilitados en la encuesta.

Categoría de datos: datos identificativos; datos de contacto; datos de transacción de bienes y servicios (únicamente productos y servicios contratados, número de acuerdo, características del producto).

Base de legitimación: interés legítimo de la ENTIDAD en conocer la opinión del CLIENTE sobre los productos y servicios contratados. El CLIENTE podrá oponerse al tratamiento dirigiendo un escrito a la ENTIDAD, de acuerdo con lo establecido en el apartado "Ejercicio de Derechos" de la presente cláusula de información. Más información acerca de la ponderación del interés legítimo realizada podrá ser solicitada en el correo electrónico dpo@bancopichincha.es

Destinatarios: los datos no serán comunicados a terceros.

7. Grabación de las conversaciones para evaluar la atención telefónica:

Finalidad: Grabar las conversaciones telefónicas, a los efectos de realizar un seguimiento de la atención telefónica ofrecida a los CLIENTES.

Categoría de datos: Otros: voz y cualesquiera otros datos facilitados por el CLIENTE en la grabación.

Base de legitimación: El interés legítimo de la ENTIDAD en verificar que los gestores de la ENTIDAD siguen las instrucciones e informan debidamente a los CLIENTES en las peticiones y contrataciones efectuadas de forma telefónica. El CLIENTE podrá oponerse al tratamiento dirigiendo un escrito a la ENTIDAD, de acuerdo con lo establecido en el apartado "Ejercicio de Derechos" de la presente cláusula de información. Más información acerca de la ponderación del interés legítimo realizada podrá ser solicitada en el correo electrónico dpo@bancopichincha.es

Destinatarios: los datos no serán comunicados a terceros.

8. Envío de comunicaciones comerciales de la ENTIDAD de productos y/o servicios similares a los previamente contratados por el CLIENTE:

Finalidad: Gestionar el envío de comunicaciones comerciales por medios electrónicos y convencionales sobre productos y servicios de la ENTIDAD, idénticos o similares a los que fueron objeto de contratación por el CLIENTE.

Categoría de datos: identificativos; de contacto; datos de transacción de bienes y servicios (de esta categoría únicamente producto y/o servicio contratado y número de acuerdo).

Base de legitimación: El interés legítimo de la ENTIDAD en ofrecer otros productos de ahorro, crédito e inversión. La relación entre el CLIENTE y la ENTIDAD se desarrolla en el contexto de las actividades de servicios de envío de dinero, concesión del crédito, el favorecimiento del ahorro y la reinversión del dinero. Por ello, la ENTIDAD entiende que existen expectativas razonables del CLIENTE para recibir comunicaciones de carácter informativo, promocional y/o publicitario relacionadas con otros productos de la ENTIDAD que guarden relación con lo previamente contratado por el CLIENTE. En este sentido, la propia Ley de Servicios de la Sociedad de la Información (en adelante, la "**LSSI**"), así como el Considerando 47 del RGPD y el Informe número 0195/2017 de la Agencia Española de Protección de Datos (en adelante, "**AEPD**") permite al prestador, en este caso a la ENTIDAD, el envío de comunicaciones comerciales referentes a productos o servicios de su propia empresa que sean similares a los que inicialmente fueron objeto de contratación con el CLIENTE. En cualquier caso, en el momento de la contratación y en cada comunicación electrónica enviada por la ENTIDAD el CLIENTE podrá oponerse a este tipo de comunicaciones. Más información acerca de la ponderación del interés legítimo realizada podrá ser solicitada en el correo electrónico dpo@bancopichincha.es

Destinatarios: los datos no serán comunicados a terceros.

9. Elaboración de un perfil comercial del CLIENTE con información derivada de la relación contractual con la ENTIDAD:

Finalidad: Elaborar un perfil comercial del CLIENTE para ofrecerle productos y servicios de la ENTIDAD, recurriendo a información derivada de la relación contractual con el CLIENTE, a los efectos de remitir comunicaciones comerciales a aquellos CLIENTES que reúnan los requisitos de los productos y/o servicios ofrecidos por la ENTIDAD.

Categoría de datos: identificativos; de transacción de bienes y servicios (únicamente producto y/o servicio contratado; número de acuerdo; condiciones económicas del contrato; vigencia; existencia de impagos con la ENTIDAD).

Base de legitimación: El interés legítimo de la ENTIDAD en llevar a cabo campañas publicitarias con la finalidad de conseguir que los CLIENTES se interesen por los productos ofrecidos por la ENTIDAD. Los datos tratados en este sentido responderán siempre a la situación actual del CLIENTE, que será actualizada cada vez que se realice una campaña publicitaria, adoptándose medidas técnicas y organizativas para reforzar la confidencialidad y seguridad de la información. En cualquier caso, en el momento de la contratación, así como tras la misma el CLIENTE podrá oponerse al tratamiento dirigiendo un escrito a la ENTIDAD, de acuerdo con lo establecido en el apartado "Ejercicio de Derechos" de la presente cláusula de información. Más información acerca de la ponderación del interés legítimo realizada podrá ser solicitada en el correo electrónico dpo@bancopichincha.es

Destinatarios: los datos no serán comunicados a terceros.

10. Seudonimización de los datos con fines estadísticos:

Finalidad: Seudonimización de los datos personales con fines estadísticos para adoptar decisiones económicas o sobre el devenir del Banco en base a cifras numéricas o datos objetivos.

Categoría de datos: de transacción de bienes y servicios (únicamente producto y/o servicio contratado; número de acuerdo; condiciones económicas del contrato; vigencia; existencia de impagos con la ENTIDAD); y datos de navegación: IP, sitio web desde el que se accede a las páginas oficiales del Banco y comportamiento de navegación en las mismas siempre y cuando se hayan consentido las cookies analíticas y de publicidad existentes en las páginas oficiales del Banco.

Origen: De los navegadores web (Chrome, Microsoft Edge, u otros) se obtendrán los datos referidos al sitio web desde el que se accede a las páginas oficiales del Banco.

Base de legitimación: El interés legítimo de la ENTIDAD en adoptar decisiones sobre la actividad del propio Banco, en particular, si se mantiene la comercialización de determinado producto y/o servicio, o si se introducen modificaciones en las condiciones económicas de estos, o para conocer la rentabilidad de las campañas publicitarias. No será de interés para la ENTIDAD la situación individualizada de cada persona. Los datos serán seudonimizados, es decir, los datos identificativos y de contacto serán separados de forma segura del resto de información, tratando los datos únicamente de forma agregada. Más información acerca de la ponderación del interés legítimo realizada podrá ser solicitada en el correo electrónico dpo@bancopichincha.es

Destinatarios: no se comunicarán los datos a terceros.

11. Cumplimiento normativo, auditorías internas y externas:

Finalidad: Todos los tratamientos realizados podrán ser verificados por motivos de cumplimiento normativo y de auditoría interna.

Categoría de datos: Todos los datos de la operación.

Base de legitimación: El interés legítimo de la ENTIDAD en verificar que el tratamiento de los datos se realiza conforme con las directrices estipuladas por el Banco, así como que se cumple con las demás regulaciones que afectan a la ENTIDAD, como ocurre con la legislación bancaria. Más información acerca de la ponderación del interés legítimo realizada podrá ser solicitada en el correo electrónico dpo@bancopichincha.es

Destinatarios: En cumplimiento de una obligación legal los datos podrán ser comunicados a los auditores externos cuando sea requerido por ley.

En base al **interés legítimo de la ENTIDAD** los datos podrán ser comunicados a las entidades del Grupo Financiero Pichincha, a las participadas por estas o auxiliares (puede consultar cuáles son y en qué países se encuentran en <http://www.grupopichincha.com>) con fines administrativos internos de gestión del grupo empresarial, cuando sea estrictamente necesario, por ejemplo, con ocasión de una auditoría a nivel Grupo. La normativa permite esta clase de comunicaciones en el Considerando 48 del RGPD.

Asimismo, y dado que las entidades del Grupo Financiero Pichincha se encuentran fuera del Espacio Económico Europeo la comunicación implicará una transferencia internacional de datos que será regularizada mediante la firma de la correspondiente Cláusula Contractual Tipo aprobada por la Comisión Europea. En todo caso, se adoptarán medidas de seguridad reforzadas como son la seudonimización o la anonimización y el uso de canales de envío seguros. No se realizarán otras cesiones de los datos, limitándose la transferencia a lo indicado en este apartado. De llevarse a cabo la transferencia una copia de estas cláusulas o un resumen de las mismas puede ser solicitada en la dirección de correo electrónico siguiente dpo@bancopichincha.es

12. Atención de peticiones a través del sistema de mensajería WhatsApp:

Finalidad: Gestionar, tramitar y dar respuesta a peticiones, solicitudes, incidencias o consultas del CLIENTE a través de la herramienta de mensajería WhatsApp, cuando el CLIENTE haya solicitado contactar con la ENTIDAD por este canal.

Categoría de datos: datos identificativos, datos de contacto; cualesquiera otros que puedan ser facilitados por el CLIENTE.

Base de legitimación: consentimiento.

Destinatarios: los datos no serán comunicados a terceros.

13. Envío de comunicaciones comerciales de productos y/o servicios que no estén relacionados con los contratados por el CLIENTE o envío de comunicaciones comerciales de productos o servicios comercializados por terceros con los que la ENTIDAD tenga acuerdos de colaboración:

Finalidad: Gestionar el envío de comunicaciones comerciales por medios electrónicos y convencionales sobre productos y servicios de la ENTIDAD que no estén relacionados con los que fueron objeto de contratación por el

CLIENTE, como pueden ser los seguros, así como sobre productos y servicios comercializados por terceras entidades con las que la ENTIDAD acuerde colaboraciones, pertenecientes, entre otros, a los sectores de Automóviles y Accesorios, Motocicletas y Accesorios, Electrodomésticos, Electrónica, Informática, Agencias de Viajes, Educación, Servicios de Salud, Asegurador.

Categoría de datos: datos identificativos; datos de contacto; datos de transacción de bienes y servicios (únicamente producto y/o servicio contratado).

Base de legitimación: consentimiento, otorgado mediante el marcado de la casilla correspondiente o por así haberlo manifestado verbalmente el CLIENTE.

Destinatarios: los datos no serán comunicados a terceros.

14. Elaboración de un perfil comercial del CLIENTE con información derivada de la relación contractual y facilitada por terceros para ofrecer productos y/o servicios de financiación, concesión de crédito e hipoteca:

Finalidad: Elaborar un perfil comercial del CLIENTE para ofrecer al CLIENTE productos y/o servicios de financiación, concesión de crédito e hipoteca, recurriendo a información derivada de la relación contractual y a información facilitada por terceros, en particular, por ficheros de solvencia patrimonial y de crédito, a los efectos de remitir comunicaciones comerciales a aquellos CLIENTES que reúnan los requisitos de los productos y/o servicios de financiación, concesión de crédito e hipoteca ofrecidos por la ENTIDAD.

En el caso de los denominados "*preconcedidos*", productos de financiación que la Entidad ofrece a quienes reúnan los requisitos del producto, dicho perfilado se realizará de forma automatizada. El CLIENTE podrá impugnar dicha decisión y solicitar la intervención del personal del Banco, a los efectos de revisar la lógica aplicada en la decisión adoptada contactando con los gestores de la ENTIDAD. En particular, la decisión automatizada tendrá en cuenta la capacidad económica del CLIENTE para hacer frente a las obligaciones contractuales, teniendo en cuenta el nivel de ingresos, de gastos, así como otras obligaciones dinerarias contraídas y el grado de cumplimiento de las mismas.

Categoría de datos: datos identificativos; de transacción de bienes y servicios (únicamente producto y/o servicio contratado; número de acuerdo; condiciones económicas del contrato; vigencia; existencia de impagos con la ENTIDAD); datos de empleo (puesto de trabajo); y datos económicos y financieros (únicamente, cantidades adeudadas a terceros).

Origen: la existencia de cantidades adeudadas a terceros será consultada en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.

Base de legitimación: Consentimiento explícito que, en su caso, otorgue el CLIENTE mediante el marcado de la casilla correspondiente o acción afirmativa correspondiente. Los datos tratados en este sentido responderán siempre a la situación actual del CLIENTE, que será actualizada cada vez que se realice una campaña publicitaria, adoptándose medidas técnicas y organizativas para reforzar la confidencialidad y seguridad de la información.

Destinatarios: los datos no serán comunicados a terceros

15. Prevención de blanqueo de capitales (verificación de la identidad del CLIENTE el momento del alta en PICHINCHA ENVÍOS utilizando canales de contratación online, mediante el tratamiento de datos de carácter biométrico):

Finalidad: Durante el proceso de alta a distancia, se llevará a cabo la verificación de la identidad del CLIENTE mediante el tratamiento de datos de carácter biométrico en una videollamada desasistida (videoidentificación automatizada) donde se identificará al CLIENTE cotejando su imagen con el documento de identidad (DNI, Tarjeta de Residencia, Pasaporte, etc.), en cumplimiento de las obligaciones de PICHINCHA ENVÍOS en materia de prevención de blanqueo de capitales, siempre y cuando el CLIENTE autorice el tratamiento de sus datos biométricos mediante la marcación de la casilla correspondiente o firma del documento correspondiente. En caso de no aceptar el tratamiento de los datos biométricos, se optará por una videollamada desasistida sin el tratamiento de datos de carácter biométrico en la que, posteriormente, un operador de PICHINCHA ENVÍOS verificará su identidad mediante la visualización de la misma o, en su caso, por una videollamada asistida por un operador quien se ocupará de verificar su identidad. En cualquier caso, cualquiera de las videollamadas será grabada por motivos de seguridad.

Categoría de datos: identificativos; de firma; datos biométricos; características personales; de empleo; de transacción de bienes y servicios; económicos y financieros; información comercial; Otros: voz, imagen y titularidad de una cuenta bancaria en otra entidad.

Origen: Se consultará la Tesorería General de la Seguridad Social (en adelante, "TGSS") cuando el CLIENTE autorice consultar la TGSS mediante la marcación de la casilla correspondiente o firma del documento correspondiente, a los efectos de verificar los ingresos o actividad económica declarada. En particular, serán consultados el nombre, apellidos, documento identificativo de identidad, tipo de alta en la Seguridad Social (por cuenta ajena o propia), grupo de cotización, actividad económica realizada por el CLIENTE.

Asimismo, se consultará el listado de sancionados de la Unión Europea y de otros países como Estados Unidos, así como otros listados oficiales (listado de personas políticamente expuestas de responsabilidad pública, familiares y asociados cercanos y personas de interés especial), a los efectos de cumplir con la obligación legal de PICHINCHA ENVÍOS de no contratar con personas involucradas en determinadas actividad ilícitas y de realizar una diligencia debida a aquellas personas consideradas por la norma como políticamente expuestas, así como a sus familiares y asociados cercanos. En particular, serán consultados el nombre, apellidos, lugar de nacimiento, lugar de residencia, nacionalidad, documento identificativo de identidad y pasaporte.

Por último, en los casos de identificación mediante confirmación de la titularidad de una cuenta bancaria en otra entidad, PICHINCHA ENVÍOS consultará a las entidades que formen parte del sistema Iberpay para que confirmen que la cuenta bancaria indicada efectivamente es titularidad del CLIENTE. En todo caso se solicitará al CLIENTE autorización previa. Las entidades no comunicaran datos, devolviéndose exclusivamente una respuesta afirmativa o negativa.

Base de legitimación: Consentimiento explícito que, en su caso, otorgue el CLIENTE mediante el marcado de la casilla correspondiente o acción afirmativa correspondiente. En el caso de que el potencial cliente no desee ser video-identificado, se pone a su disposición otros canales o medios para verificar su identidad que no utilizan datos biométricos, como la posibilidad de realizar una videollamada desasistida o asistida por un operador.

Destinatarios: También en base al cumplimiento de una obligación legal establecida por la LPBCyFT se comunicarán los datos:

- A la TGSS, cuando el CLIENTE autorice consultar la TGSS mediante la marcación de la casilla correspondiente o firma del documento correspondiente, a los efectos de remitir la actualización de los datos informados por el CLIENTE.
- Al Fichero de Titularidades Financieras del que es responsable la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa, a quien podrán ser comunicados los datos identificativos del titular, sus representantes o autorizados, o cualesquiera otras personas con poderes de disposición, la fecha de apertura o cancelación de las cuentas y depósitos y sus modificaciones.
- Al Tesoro Público, cuando se detecte que el CLIENTE figura en la lista de sancionados de la Unión Europea u en otro tipo de listados oficiales de los arriba referenciados.
- Al SEPBLAC, a quién se efectúa las comunicaciones mensuales obligatorias establecidas en el artículo 27 de la LPBCyFT, entre otras, al producirse movimientos de efectivo o envíos de dinero que superan determinados umbrales, así como las comunicaciones por indicios de sospecha cuando haya actividad sospechosa en relación con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo.

3. Otros destinatarios de los datos:

Asimismo, los datos proporcionados por el CLIENTE podrán ser comunicados a:

a. A las Administraciones Públicas, en particular, a las autoridades de supervisión nacionales y de la Unión Europea, tales como el Banco de España, el Banco Central Europeo, la Autoridad Bancaria Europea (EBA). La base de **legitimación es el cumplimiento de una obligación legal** establecida en la legislación bancaria.

b. Las empresas del Grupo Banco Pichincha España, formado por CONFIASEGUR OPERADOR DE BANCA-SEGUROS EXCLUSIVO, S.L., cuando el CLIENTE haya consentido el envío de comunicaciones comerciales por parte de éstas. Los datos comunicados serán únicamente datos identificativos y de contacto. **La base de legitimación es el consentimiento** que podrá ser revocado en cualquier momento, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento anterior.

4. Transferencias internacionales de datos

El CLIENTE queda informado de que la ENTIDAD tiene contratados los siguientes servicios: servicios de análisis web, servicios de mensajería o correo electrónico, servicios de envío de comunicaciones comerciales, servicios de bases de datos o CRM, servicios en la nube, servicios de alojamiento web y servicios de videollamada, lo que implica una transferencia internacional de datos. La ENTIDAD ha regularizado dichas transferencias mediante la firma de las Cláusulas Contractuales Tipo aprobadas por la Comisión Europea, mecanismo de garantía autorizado por la vigente normativa en materia de protección de datos que permite que los datos sean accedidos desde fuera del Espacio Económico Europeo de forma segura. La actualización del listado de servicios que pueden implicar una transferencia internacional de datos y los mecanismos de garantía aplicados por la ENTIDAD pueden ser consultados en la Política de Privacidad de la ENTIDAD en www.pichinchaenvios.es. Una copia de estas cláusulas o un resumen de las mismas puede ser solicitada en la dirección de correo electrónico siguiente dpo@bancopichincha.es

Por último, dado que el servicio de envío de dinero implica una transferencia internacional de datos a Ecuador, se informa que la misma se encuentra amparada en la petición realizada por el CLIENTE, y habilitada por la normativa en la excepción del artículo 49.1 b) del RGPD.

5. Conservación de los datos personales

Los datos serán conservados con carácter general durante toda la relación contractual y tras ello, por un período máximo de 90 días (en adelante, "**plazo general**"), salvo aquellos tratamientos asociados con:

- **Asistir al CLIENTE en el proceso de contratación cuando se haya registrado en la página oficial del Banco**, que serán conservados hasta que el cliente se oponga a dicho tratamiento y de no darse la oposición, como máximo durante 1 mes.
- La **investigación del fraude** que serán conservados hasta que el CLIENTE se oponga a dicho tratamiento y de no darse la oposición, hasta que finalice el plazo general.
- La **reclamación extrajudicial y judicial** que serán conservados hasta que finalice la reclamación efectuada al CLIENTE o efectuada al Banco.
- La **realización de encuestas de satisfacción** que serán conservadas hasta que el CLIENTE se oponga a dicho tratamiento y de no darse la oposición, como máximo durante 1 año. Tras dicho período la información será anonimizada mediante la supresión de todo dato personal.
- El **seguimiento de la atención telefónica** ofrecida que será conservado hasta que el CLIENTE se oponga a dicho tratamiento y de no darse la oposición, como máximo durante un año.
- El **envío de comunicaciones comerciales de la propia ENTIDAD** que serán conservados hasta que el CLIENTE se oponga a dicho tratamiento y de no darse la oposición, cuando finalice la relación contractual.
- El **perfilado del CLIENTE derivado de la relación contractual** que será conservado durante un año. El perfilado podrá realizarse de forma previa al envío de cada comunicación comercial de la propia ENTIDAD, salvo que haya una oposición a dicho perfilado.
- El **cumplimiento normativo, auditoría interna e auditoría externa** que será conservado hasta que el CLIENTE se oponga a dicho tratamiento y de no darse la oposición, hasta que finalice el plazo general.
- Los **datos seudonimizados y utilizados con fines estadísticos** que serán conservados hasta que el CLIENTE se oponga a dicho tratamiento y de no darse la oposición, hasta que finalice el plazo general.
- El **uso del sistema de mensajería WhatsApp** que será conservado hasta que el CLIENTE revoque, en cualquier momento, el consentimiento inicialmente otorgado, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento anterior.
- El **envío de comunicaciones comerciales de productos distintos a los comercializados por la ENTIDAD o titularidad de terceros** que será conservado hasta que el CLIENTE revoque, en cualquier momento, el consentimiento inicialmente otorgado, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento anterior.
- Por último, el **perfilado del CLIENTE con datos de la propia ENTIDAD y facilitados por terceros** que será conservado hasta que el CLIENTE revoque, en cualquier momento, el consentimiento inicialmente otorgado, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento anterior y de no darse la revocación cuando finalice el plazo general.

El plazo de 90 días posteriores a la finalización de la relación contractual se otorga a los efectos de atender peticiones posteriores de los CLIENTES, así como por razones de auditoría interna.

El bloqueo de los datos en todo caso implica que los datos no serán tratados por la ENTIDAD, salvo que fuese requerido a los efectos de cumplir con un requerimiento legal de las autoridades competentes. Los datos permanecerán bloqueados durante los siguientes plazos:

- 10 años por razones de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- Durante el plazo de prescripción legal del producto y/o servicio contratado.

Tras dichos plazos de prescripción legal los datos serán suprimidos definitivamente.

6. Comunicaciones comerciales

El CLIENTE puede solicitar la baja del servicio de comunicaciones comerciales o promocionales por parte de la ENTIDAD haciendo clic en el enlace de baja que se incluye en cada una de las comunicaciones comerciales que la ENTIDAD envía a los interesados o indicando la palabra "BAJA ENTIDAD" al correo electrónico dpo@bancopichincha.es

Asimismo, el CLIENTE puede solicitar dejar de recibir toda clase de comunicaciones comerciales (de la propia ENTIDAD, de terceros, de empresas del Grupo) dirigiendo un escrito a dpo@bancopichincha.es o a través de la Cuenta de Perfil y marcar las opciones correspondientes.

7. Datos de terceros

La ENTIDAD podrá tratar asimismo las siguientes categorías de datos de terceros con las finalidades indicadas a continuación cuando figure alguno de los siguientes intervinientes:

- Representantes o apoderados, autorizados y beneficiarios.

Categoría de datos: datos identificativos, datos de contacto, de firma. Otros: voz, imagen y titularidad de una cuenta bancaria en otra entidad.

Finalidad y base de legitimación: Gestionar la contratación del producto y/o servicio en base a la ejecución de la relación contractual; y realizar las verificaciones exigidas por la normativa de prevención del blanqueo de capitales en base al cumplimiento de una obligación legal. Asimismo, en base al **interés legítimo de la ENTIDAD** se investigarán las operaciones fraudulentas cuando existan indicios de operaciones no autorizadas.

Más información sobre estos tratamientos puede obtenerse en las finalidades **2.1, 2.2 y 2.4** del apartado "Finalidades" de la presente cláusula de información.

8. Veracidad de los datos, obligatoriedad de facilitar los mismos y datos de terceros:

El CLIENTE declara que los datos facilitados a la ENTIDAD son exactos y veraces y se obliga a comunicar a la ENTIDAD cualquier modificación o variación de los mismos. Salvo que se indique otra cosa, las respuestas a las cuestiones planteadas por la ENTIDAD con motivo de la solicitud y formalización de la relación contractual tienen carácter obligatorio, conllevando la negativa a facilitar los datos requeridos, la imposibilidad de tramitar la operación. En caso de que el CLIENTE facilite datos de terceros, manifiesta contar con una base de legitimación para ello y se compromete a trasladarle la información contenida en esta cláusula, eximiendo a la ENTIDAD de cualquier responsabilidad al respecto. No obstante, la ENTIDAD podrá llevar a cabo las verificaciones periódicas que estime oportunas para constatar este hecho, adoptando las medidas de diligencia oportunas.

9. Ejercicio de derechos:

El CLIENTE, así como en su caso, los representantes legales, apoderados o cualquier persona con poder suficiente para actuar en nombre del CLIENTE podrá ejercitar sus derechos de **acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de sus datos, y a no ser objeto de una decisión automatizada, así como revocar los consentimientos otorgados** dirigiéndose a C/ Lagasca, nº 4, C.P. 28001 – Madrid o a dpo@bancopichincha.es, aportando documento que acredite su identidad y, en caso de representación legal, fotocopia del documento que acredite la representación del CLIENTE.

Igualmente, el CLIENTE puede ponerse en contacto con el Delegado de Protección de Datos de la ENTIDAD a través de la siguiente dirección: dpo@bancopichincha.es

Por último, el CLIENTE queda informado de que puede interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos cuando considere que se han vulnerado los derechos que le son reconocidos por la normativa aplicable en materia de protección de datos visitando www.aepd.es.