

bunq

# Declaración de Privacidad y Cookies

## Contenido

- Datos personales
- Cookies



# Información personal

## Introducción

En bunq, nos preocupamos de verdad por tu privacidad. Esto significa que nunca venderemos o facilitaremos tus datos personales a terceros sin tu permiso. En esta Declaración de Privacidad y Cookies puedes leer qué datos recolectamos y cómo los utilizamos.

El responsable de procesar tus datos personales es bunq B.V., registrado en la Cámara de Comercio de los Países Bajos con número de registro 54992060. Nuestra dirección es Naritaweg 131-133, 1043BS Amsterdam, Países Bajos.

Para asegurarte de que bunq solo procesa datos personales siguiendo las leyes y regulaciones relevantes, bunq ha nombrado un Delegado de Protección de Datos. Si tienes alguna pregunta sobre el procesamiento de datos personales tras la lectura de nuestra Declaración de Privacidad y Cookies, puedes contactar a nuestro delegado via [privacy@bunq.com](mailto:privacy@bunq.com). Si quieres cancelar tu cuenta bunq o tienes cualquier otra pregunta sobre la misma, por favor contáctanos a través de la app o [support@bunq.com](mailto:support@bunq.com)

## 1. ¿Que datos recolecta bunq?

Para evaluar y abrir cuentas bunq, podemos recolectar y utilizar los siguientes datos personales:

- a. Información personal;
  - o Nombre y apellidos
  - o Fecha y lugar de nacimiento
  - o Nacionalidad
  - o Género
- b. Dirección y detalles de contacto;
  - o Dirección de domicilio
  - o Telephone number
  - o Email address
- c. Número de la Seguridad Social y/o otros números de identificación fiscal;
- d. IBAN alternativo;
- e. Datos del dispositivo (como tipo de dispositivo, sistema operativo, direcciones IP y IDs publicitarios);
- f. Cookies y datos de uso acerca cómo utilizas nuestros productos y servicios;
- g. Correspondencia con bunq y datos de soporte (teléfono, conversaciones de chat y correo electrónico);
- h. Documentación adicional sobre la apertura de la cuenta;
- i. Fotografía de un documento de identificación a través de la aplicación bunq;
- j. Datos de video-identificación.



Para abrir una cuenta Slice, sólo nombres, datos de contactos, del dispositivo y sobre datos de uso son recolectados.

### **Uso de la aplicación, web y otros servicios**

Mientras utilizas nuestra aplicación, web y otros servicios, podemos recolectar datos y utilizar los siguientes datos personales:

- a. Acceso a tu lista de contactos;
- b. Datos de ubicación por GPS;
- c. Imágenes y/o contenido subido a la aplicación;
- d. Datos de los dispositivos añadidos y llaves API;
- e. Alias añadidos (páginas bunq.me, números de teléfono y direcciones de correo electrónico);
- f. Datos bancarios y financieros, suscripciones a productos y historial de transacciones;
- g. Cookies y datos de uso sobre cómo utilizas nuestros productos y servicios;
- h. Datos de marketing (estadísticas relacionadas con nuestras campañas de mercado y datos para medirlas);
- i. Correspondencia con bunq y datos de soporte (teléfono, conversaciones de chat y correo electrónico);
- j. Actividad en bunq Together.

Los métodos de autenticación basados en datos biométricos (como el reconocimiento de mano o el escáner de huella dactilar) no son almacenados, utilizados o compartidos en un formato que nos permita reproducir esa información biométrica.

## **2. ¿Qué base legal tiene el procesamiento de mis datos personales?**

bunq procesa tus datos personales de acuerdo a las leyes y reglamentos relevantes, basándonos en varios fundamentos jurídicos.

### **Requisitos legales**

En muchos casos, estamos obligados legalmente a almacenar ciertos datos sobre ti, por ejemplo para verificar tu identidad, investigar el uso de tus cuentas y compartir ciertos datos con instituciones gubernamentales.

### **Ejecución del contrato**

Para mantener nuestro acuerdo contigo y facilitar nuestros servicios de forma adecuada y segura, procesamos tus datos personales. Por ejemplo, necesitamos tu información de contacto para mantenerte informado sobre mejoras relevantes, y almacenamos la información correspondiente para mejorar nuestro servicio al usuario.



## **Consentimiento**

En ciertas condiciones, podrás darnos consentimiento explícito o implícito para procesar datos personales. Por ejemplo, mientras usa la aplicación, puedes optar por proporcionar acceso a tu lista de contactos, cargar imágenes / contenido o crear un enlace público en bunq.me.

## **Interes legítimo**

También podemos procesar ciertos datos cuando tengamos un interés legítimo en ello, por ejemplo para prevenir y combatir el abuso, fraude y crímenes, para analizar el uso de nuestros productos y servicios con fines comerciales. También por seguridad de nuestra información y sistemas.

## **3. ¿Para qué utiliza bunq mis datos personales?**

Utilizamos tus datos personales para:

- Cumplir con nuestras obligaciones legales;
- Ejecutar acuerdos con nuestros usuarios, por ejemplo procesar pagos, emitir tarjetas, asegurar cuentas, para propósitos de identificación y atención al cliente;
- Aprender más sobre el uso de nuestros productos y servicios para poder mejorarlos;
- Llevar a cabo y personalizar actividades de marketing a través de diferentes canales y medir su efectividad. Todo esto basado en tus circunstancias personales y en el uso de nuestros productos y servicios.
- Realizar análisis con propósitos estadísticos, estratégicos y científicos;
- Prevenir y combatir abuso, fraude y crímenes;
- Asegurar la seguridad e integridad del sector financiero, bunq y sus usuarios;
- Entrenamiento y asesoramiento.

## **4. ¿Comparte bunq mis datos personales con terceros?**

Para poder proporcionar nuestros servicios, compartimos ciertos datos personales con terceros. Mantenemos la información proporcionada al mínimo, y nos aseguramos de que estas terceras partes gestionen tus datos personales con el mismo cuidado que nosotros ponemos. Esto significa, entre otras cosas, que hemos firmado el Acuerdo de Procesamiento de Datos y que todas las partes están certificadas por el Escudo de Privacidad EU-U.S. o por el uso de cláusulas contractuales de carácter normal adoptadas por la Comisión Europea de protección de datos.

Un resumen de los terceros y sus categorías, con los cuales compartimos datos, se encuentra a continuación. Además de esta declaración de privacidad, declaraciones o políticas adicionales de terceros podrían aplicarse.



### **Onfido Limited**

Para verificar tu documento de identificación, así como tu identidad, utilizamos los servicios de un tercero, Onfido Limited (Finsbury Avenue 3, EC2M 2PA Londres).

### **TransferWise**

Si quieres utilizar los servicios de Transferwise en la app bunq, compartiremos tus datos personales con TransferWise (56 Shoreditch High St, E1 6JJ London, United Kingdom). Esto incluye una copia de tu documento de identidad para abrir la cuenta.

### **adjust GmbH**

Para analizar el uso de nuestras webs, productos y servicios, y para medir la efectividad de nuestras campañas de marketing, utilizamos tecnología de adjust GmbH (Saarbrücker Strasse, 10405 Berlin, Germany).

### **Segment.io Inc. & Mixpanel Inc.**

Utilizamos la tecnología de Segment.io Inc. (100 California Street, CA 94111, San Francisco, USA) en Mixpanel Inc. (405 Howard Street, CA 94105, San Francisco, USA) para poder coleccionar y analizar los datos de uso personal a través de varias fuentes. Incluyendo el uso que haces de nuestras páginas web, productos y servicios y para llevar a cabo y medir la efectividad de nuestras (personalizadas) campañas de marketing.

### **Asknicely**

Para recibir tus comentarios y para analizar y mejorar el uso de nuestros servicios, utilizamos la tecnología y los servicios de Asknicely (63 Ponsonby Road, Ponsonby 1011, Auckland, Nueva Zelanda). Para estos fines, datos personales se comparten para proporcionar los servicios de Asknicely.

### **Google LLC**

Para ofrecer traducciones (en tu solicitud) y características relacionadas con OCR (como el escaneo de facturas y archivos adjuntos), utilizamos Cloud Translation y Cloud Vision API de Google LLC (600 Amphitheatre Parkway, CA 94043, Mountain View, USA). El contenido sólo será almacenado por Google temporalmente (hasta ser eliminado) para proporcionar el servicio, y Google no reclamará ninguna propiedad sobre el contenido ni lo utilizará para ningún propósito que no sea proporcionar los servicios solicitados.

Para verificar tu dirección asegúrate de que tus tarjetas bunq lleguen a la dirección correcta. Para prevenir fraudes también utilizamos los servicios de la API Google Places de Google LLC (600 Amphitheatre Parkway, CA 94043, Mountain View, EE. UU.) Con esta finalidad se comparten los datos de uso y localización para proporcionar los servicios y ayudar a mejorarlos. Para más información sobre la política de privacidad de datos de Google: <https://policies.google.com/privacy>.



### **Pagos a través del móvil**

Para ofrecerte los servicios Apple Pay y Google Pay, utilizamos la tecnología de Apple Inc (One Apple Park Way, Cupertino, CA 95014, EE. UU.) y Google LLC (600 Amphitheater Parkway, CA 94043, Mountain View, EE. UU.). Cuando decidas utilizar estos servicios, ten en cuenta sus propios términos y condiciones correspondientes al intercambio de datos.

### **MaxMind**

Para verificar tu ubicación comprueba que tus tarjetas bunq lleguen a la dirección correcta. Para prevenir fraudes utilizamos la tecnología de MaxMind (14 Spring Street, MA 02451, Waltham, EE. UU.) Con esta finalidad, la ubicación y los datos de uso se comparten para proporcionar y ayudar a mejorar los servicios.

### **Otros proveedores**

- Proveedores de tarjetas para la producción y reparto de tarjetas bunq;
- Servicios de publicidad, marketing y correo electrónico para gestionar y ejecutar correos electrónicos de servicio, correos directos de marketing y establecer campañas de marketing;
- Proveedores de SMS para el envío de mensajes SMS;
- Instituciones de pago para el procesamiento de transacciones y el mantenimiento de la seguridad e integridad del sector financiero.

### **Instituciones gubernamentales**

Para ceñirnos a las leyes y reglamentos, podemos compartir datos con las instituciones afectadas. Por ejemplo, las autoridades fiscales pueden solicitar datos financieros, y compartimos datos con el Banco Central de los Países Bajos para participar en el Sistema de Garantía de Depósitos. Además, bunq puede tener la obligación legal o reglamentaria de compartir datos personales con autoridades investigadoras para prevenir y combatir abuso, fraude y crímenes.

## **5. ¿Durante cuánto tiempo almacena bunq mis datos?**

Para una gran cantidad de datos, estamos legalmente obligados a conservarlos por un mínimo de 5 a 7 años tras terminar la relación con el cliente. Tras este período, no almacenamos tus datos personales más allá de lo permitido legalmente y no más de lo necesario para los propósitos por los que estos datos fueron recolectados.

Podemos almacenar datos personales por períodos más largos con una base legal válida, o cuando los datos sean lo suficientemente (por ejemplo) anónimos (o protegidos por seudónimos).



## 6. ¿Cuáles son mis derechos?

Tienes la posibilidad de acceder a tus datos personales, de recibir un resumen de tus datos personales y, en caso de información errónea, o cuando (basado en las leyes y reglamentos relevantes), esos datos no sean necesarios, a corregirlos o eliminarlos.

Aparte de esto, tienes la posibilidad de revocar los permisos que nos has concedido para el procesamiento de tus datos personales o solicitarnos que limitemos el uso de tus datos personales.

## 7. Revocar y limitar el consentimiento

Cuando nos has concedido el permiso para procesar datos personales, o cuando procesamos tus datos personales basados en intereses legítimos, puedes revocar este permiso de una forma sencilla o solicitarnos que limitemos el uso de tus datos personales. Revocar los permisos no implica que los datos almacenados sean eliminados.

### **Marketing directo y el uso de datos.**

Si no quieres que tus datos sean utilizados para actividades de marketing directo y análisis de uso de nuestros productos puedes hacérselo saber a través de la aplicación bunq en cualquier momento. Además, nuestras comunicaciones via correo electrónico contienen la posibilidad de anular la suscripción a estos mensajes.

### **GPS y acceso a tu lista de contactos**

Mientras utilizas la aplicación bunq, puedes concedernos permiso para acceder a tu lista de contactos y para procesar datos de tu ubicación. Si no quieres seguir utilizando datos de ubicación, o si quieres que dejemos de acceder a tu lista de contactos, puedes revocar estos permisos fácilmente. Encontrarás los ajustes para la aplicación de bunq en los ajustes para aplicaciones instaladas en tu dispositivo. Puedes revocarlos en cualquier momento.

### **Imágenes y/o contenido subido**

Las imágenes y el contenido que usas para personalizar tu cuenta de bunq o mejorar tu experiencia con la aplicación se pueden cambiar fácilmente desde la aplicación de bunq.

### **Perfil público en [bunq.me](https://bunq.me)**

Al crear un perfil público en bunq.me, tu apodo y código IBAN serán visibles para cualquier persona que visite tu perfil público en bunq.me para realizar pagos. Puedes desactivar tu página de bunq.me con los datos que incluya en cualquier momento a través de la aplicación de bunq.

### **Número de teléfono y correo electrónico como alias.**



Al registrarte, conectamos tu número de teléfono y tu dirección de correo electrónico a tu cuenta de bunq como tus alias. Esto permite que otros usuarios de bunq puedan transferir dinero fácilmente a tus cuentas bancarias, ya que tu cuenta de bunq (y el código IBAN) aparecerán en sus listas de contactos. Puedes desconectar fácilmente los alias de tus cuentas bancarias a través de la configuración de la cuenta bancaria seleccionada.

### **Cookies**

Para más información sobre como eliminar cookies, por favor, consulta nuestra Declaración de Cookies.

## **8. Cambios en la Declaración de Privacidad & Cookies**

Estamos continuamente mejorando y expandiendo nuestros productos y servicios. Esto puede provocar que nuestro procesado de datos cambie. Cuando cambiemos algo, podremos ajustar nuestra Declaración de Privacidad y Cookies de acorde a ello. Siempre podrás encontrar la última versión en nuestra web y en la aplicación.

## **9. Quejas**

Cuando tengas una queja sobre el procesado de datos en bunq, puedes contactar a nuestro Delegado de Protección de Datos en [privacy@bunq.com](mailto:privacy@bunq.com).

En caso de que no estés de acuerdo con la gestión de tu queja, puedes presentar una queja al Autoriteit Persoonsgegevens.





# Cookies

## 1. ¿Qué son las cookies?

Las cookies son pequeños archivos (de texto) que enviamos a tu dispositivo cuando utilizas nuestros productos, servicios, anuncios y webs. Estos archivos se almacenan en tu dispositivo.

## 2. ¿Por qué bunq utiliza cookies?

Utilizamos cookies para:

- proveer funcionalidades básicas de nuestros productos y servicios;
- mejorar la interacción con nuestros productos y servicios;
- enseñarte publicidad personalizada a través de la web y analizar su efectividad,
- obtener más información sobre el uso de nuestros productos y servicios mediante la realización de análisis con fines estadísticos, estratégicos y científicos; y
- gestionar la relación con el consumidor.

Puede que combinemos los datos recolectados por las cookies con otros datos que poseamos de ti, para aprender más de tu experiencia como usuario y para mejorar nuestro marketing (personalizado) tal y como está descrito en esta Declaración de Privacidad y Cookies.

## 3. Analíticas de Google (Google Analytics)

Para bunq.me, bunq.to y together.bunq.com hemos configurado Google Analytics de acuerdo con las directrices para un uso respetuoso con la privacidad, de la Autoridad de Protección de Datos de Holanda ('Handleiding privacy vriendelijk instellen van Google Analytics'). Esto significa que tenemos un acuerdo de procesamiento de datos con Google, las direcciones IP son anónimas y hemos deshabilitado el uso compartido de datos, cuando sea posible. Google te permite cambiarlo en <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout>.

## 4. Analítica de Hotjar Limited

Utilizamos Hotjar (St Julian's Business Centre 3, Elia Zammit Street 1000, Malta, Europa) para recopilar datos y analizar el uso de nuestros productos y servicios. Hemos configurado Hotjar para tratar su privacidad de forma respetuosa. Esto significa que hemos firmado un acuerdo de procesamiento de datos con Hotjar mediante el cual anonimizamos las direcciones IP y desactivamos el intercambio de datos cuando sea posible. Hotjar respeta la configuración de "No realizar seguimiento" de su navegador y, además, le permite la opción de rechazar sus cookies en <https://www.hotjar.com/legal/compliance/opt-out>.

## 5. ¿Cómo puedo bloquear y eliminar las cookies?



Además de las medidas descritas en esta declaración, puede bloquear y eliminar fácilmente todas las cookies de su dispositivo a través de la configuración de privacidad de su navegador web.

Si desea evitar que se almacenen nuevas cookies en su dispositivo, puede bloquear el uso de las mismas a través de la configuración de privacidad de su navegador web. Puede optar por bloquear todas las cookies o solo las cookies de sitios web específicos. Tenga en cuenta que si bloquea las cookies, no se eliminará automáticamente las cookies que ya estén almacenadas en su dispositivo.

Tenga en cuenta que al bloquear o eliminar las cookies, es posible que nuestros sitios web (y posiblemente otros sitios web) no funcionen correctamente. En cada nueva sesión se almacenarán nuevas cookies, a menos que haya bloqueado el uso de de las mismas.