

bunq

BANK OF THE FREE

Política de Privacidad y Cookies

Contenido:

- Datos personales
- Cookies

Información personal

AVISO:

Estamos al tanto de la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea del 16 de julio de 2020 ([link](#)). Actualmente estamos investigando las implicaciones del caso para la transferencia de datos personales a los Estados Unidos de América. Valoramos mucho tu privacidad y haremos todo lo posible para encontrar una solución adecuada. Cuando esté todo más claro con respecto al juicio y cuando hayamos encontrado una solución adecuada, te informaremos. Mientras tanto, si tienes alguna pregunta, no dudes en contactarnos en privacy@bunq.com.

1. 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 Política 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 Política de Privacidad y Cookies, puedes contactar a nuestro delegado via privacy@bunq.com. Si quieres cancelar tu cuenta bunq o tienes otras preguntas sobre la misma, por favor contáctanos a través de la app o support@bunq.com.

2. ¿Qué datos recolecta bunq?

Apertura de una cuenta en bunq

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

- Información personal: Nombre y apellidos; fecha y lugar de nacimiento; nacionalidad; género
- Dirección y detalles de contacto: Dirección de domicilio; número de teléfono; dirección de correo electrónico
- Número de la Seguridad Social y/o otros números de identificación fiscal
- IBAN alternativo
- Datos del dispositivo (como tipo de dispositivo, sistema operativo, direcciones IP y IDs publicitarios)

bunq

- Cookies y datos de uso acerca cómo utilizas nuestros productos y servicios
- Correspondencia con bunq y datos de soporte (telefónico, conversaciones de chat y correo electrónico)
- Documentación adicional sobre la apertura de la cuenta
- Fotografía de un documento de identificación a través de la aplicación bunq
- Datos de video-identificación

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:

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

Los métodos de autenticación basados en datos biométricos como escaneo de huellas dactilares no son almacenados, utilizados o compartidos en un formato que nos permita reproducir esa información biométrica.

3. ¿Qué base legal tiene el procesado de mis datos personales?

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

Requisitos legales

Procesamos tus datos personales para cumplir con nuestras obligaciones legales, por ejemplo, para verificar tu identidad 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

Debido a que valoramos tu privacidad y queremos que tengas una opción, te pediremos tu consentimiento explícito para varias funciones. Por ejemplo, mientras usas la aplicación, puedes optar por proporcionar acceso a tu lista de contactos, cargar imágenes / contenido o crear un enlace público en bunq.me.

Interés 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 el fin de mejorarlos. También por seguridad de nuestra información y sistemas.

4. ¿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.
- Mejorar nuestros productos actuales y futuros.

5. ¿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 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 política de privacidad, políticas de privacidad adicionales de terceros podrían aplicar.

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.

TeleSign

Para verificar tu identidad, utilizamos los servicios del proveedor externo TeleSign (13274 Fiji Way Suite 600, Marina del Rey, CA 90292, Estados Unidos).

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). También utilizamos los servicios G Suite de Google, para mejorar los servicios que ofrecemos, mejorando nuestra seguridad y eficiencia de la información. 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, los datos de uso y tu dirección de correo electrónico se comparten para proporcionar y ayudar a mejorar los servicios.

Cash Payment Solutions

Para ofrecerte los servicios de Cash Payment Solutions para poder depositar y retirar efectivo en los distintos lugares disponibles, utilizamos los servicios de Cash Payment Solutions GmbH (Wallstr. 14a 10179 Berlín, Alemania). Para estos fines, los datos se comparten, como los datos de ubicación, para mostrarte las ubicaciones más cercanas.

Currence

Para el uso de la herramienta de identificación online 'iDIN' utilizamos los servicios de Currence (Gustav Mahlerplein 33-35, 1082MS Amsterdam, Países Bajos). Cierta información personal se comparte con el propósito de verificar tu identidad.

TapiX

Con el fin de ofrecerte las funciones "Estadísticas bunq" y "Mis Suscripciones", utilizamos los servicios de TapiX (Dateio s.r.o., Impact Hub Praha, Drtinova 10, Praha 5 - Smichov, República Checa). Para estos fines, se comparte información de pago anónima, para que TapiX enriquezca tus transacciones con detalles sobre tu pago y ofrecerte una visión general de todas tus suscripciones.

Otras partes

- Proveedores de tarjetas para la producción y reparto de tarjetas bunq;
- Servicios de publicidad, marketing, correo electrónico y plataformas de redes sociales para gestionar y ejecutar correos electrónicos de servicio, correos directos de marketing, establecer campañas de marketing y ayudarnos a rastrear el uso de nuestro sitio web;
- Proveedores de SMS para el envío de mensajes SMS;
- Servicios de atención al cliente (subcontratados);
- Instituciones de pago para el procesado de transacciones y el mantenimiento de la seguridad e integridad del sector financiero.
- Con el fin de proporcionarte "Ofertas bunq", podríamos compartir cierta información con la contraparte que proporciona la Oferta. Sólo compartiremos la información estrictamente necesaria y sólo compartiremos datos cuando hagas uso de la Oferta;
- Notarios para ayudarte a establecer tu empresa.

Los terceros enumerados en "Otras partes" se encuentran principalmente en la UE. Se ha firmado un contrato de tratamiento de datos con cada uno de ellos. Si se encuentran fuera de la UE, se han firmado las cláusulas contractuales estándar proporcionadas por la Comisión Europea.

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.

Para ayudar a proteger el sistema bancario y ayudarte a presentar tus declaraciones de impuestos, también compartimos tu número de información fiscal y la descripción de tus subcuentas con las autoridades fiscales.

6. ¿Durante cuánto tiempo almacena bunq mis datos?

Solo conservamos tus datos durante el tiempo necesario para cumplir con el propósito de la recopilación. Estamos legalmente obligados a conservar ciertos datos por un mínimo de 5 a 7 años tras terminar la relación con el cliente.

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).

7. ¿Cuáles son mis derechos?

A continuación, describimos los derechos que te otorga el GDPR y lo que esto significa para ti en el contexto de sus actividades con bunq.

Tu derecho	Que significa
Tienes derecho a ser informado.	Te proporcionamos la información necesaria sobre la recopilación y el uso de tus datos personales. Hacemos esto por medio de esta Política de Privacidad.
Tienes derecho a acceder a los datos personales que tenemos sobre ti.	Si presentas una solicitud de acceso a datos, te proporcionaremos una copia de todos los datos personales que hemos recopilado sobre tí. También tienes derecho a recibir esta información de una manera estructurada, de uso común y legible por máquina.
Puedes solicitar la eliminación de tus datos personales.	Eliminaremos los datos personales que hayamos recopilado sobre tí. Solo eliminaremos tus datos si ya no eres usuario activo con nosotros. Además, la ley de los Países Bajos nos exige que conservemos determinada información durante un máximo de 10 años.
Puedes solicitar la rectificación de la información incorrecta o incompleta sobre ti.	Si detectas algo en tu información personal que sea incorrecto o incompleto, ¡avísanos! Lo corregiremos lo antes posible.

Puedes oponerte al procesamiento de tus datos personales por nuestra parte.

Procesamos ciertos datos sobre la base de un interés legítimo. En este caso, puedes oponerte a dicho procesamiento.

Consideraremos tu solicitud y determinaremos si tenemos una razón primordial para procesar los datos a los que te opones. Si este es el caso, rechazaremos la solicitud.

Puedes solicitarnos que restrinjamos el procesamiento de tus datos personales.

La restricción del procesamiento significa que suspenderemos temporalmente el procesamiento de tus datos personales. Puedes solicitarnos que lo hagamos en caso de que:

- impugnas la exactitud de la información;
- nuestro procesamiento es ilegal pero no deseas que eliminemos los datos;
- nuestro procesamiento es ilegal, pero necesitas que mantengamos la información en relación con un reclamo legal; o
- has hecho oposición al procesamiento y estamos evaluando tu solicitud.

8. Revocar y limitar el consentimiento

Marketing directo

Si no quieres que tus datos sean utilizados para actividades de marketing directo puedes hacérselo saber a través de la aplicación bunq en cualquier momento. Nuestras comunicaciones vía correo electrónico también 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 que sigamos 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

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 cómo eliminar cookies, por favor, consulta nuestra Política de Cookies.

9. Cambios en la Política de Privacidad & Cookies

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

10. Quejas

Cuando tengas una queja sobre el procesamiento de datos en bunq, puedes contactar a nuestro Delegado de Protección de Datos en 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 Política 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 hacemos anónimas 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. Hubspot

Con el fin de recopilar datos analíticos para analizar el uso de nuestros productos y servicios, utilizamos Hubspot (Hubspot Ireland Limited, Ground Floor, Two Dockland Central, Guild Street, Dublín, D01R8H7). Hemos firmado un acuerdo de procesamiento de datos con Hubspot para garantizar el respeto de la privacidad, y hemos desactivado el intercambio de datos cuando sea posible. Además, consulta la política de cookies de Hubspot para obtener más información sobre cómo funcionan sus cookies y cómo optar por no recibir sus cookies <https://legal.hubspot.com/cookie-policy>.

6. ¿Cómo puedo bloquear y eliminar las cookies?

Además de las medidas descritas en esta Política, 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 eliminarán automáticamente las 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.