

Declaración de privacidad de Triodos Bank

La Declaración de privacidad de Triodos Bank define tus derechos y las medidas que tomaremos para proteger tus datos personales. Entre esas medidas se incluye la forma en que usamos tus datos personales, los derechos de los que dispones en materia de protección de datos y cómo te protege la normativa de protección de datos y, en particular el Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento UE 2016/679).

Como revisaremos y modificaremos periódicamente esta declaración de privacidad, queremos que sepas que siempre podrás consultar la versión más reciente en esta misma página.

Esta información aplica a las personas que nos facilitan sus datos personales con la finalidad de solicitar información o de contratar algún producto en Triodos Bank, así como a los titulares de un contrato, beneficiarios, avalistas, garantes o beneficiarios de avales u otras garantías, titulares reales, autorizados, y/o representantes de los titulares de un contrato con Triodos Bank.

También aplica a aquellas personas que, aun no siendo clientes, nos facilitan sus datos personales para inscribirse a eventos, tanto en formato presencial como a distancia a través de medios digitales, para recibir boletines informativos o información y publicidad de las actividades, productos y servicios que puedan resultar de su interés.

¿Qué son los datos personales?

Los datos personales son cualquier información relativa a una persona física, que nos identifica o nos puede hacer identificables. Hay una gran variedad de información que se considera datos personales, por ejemplo, nombres, información de contacto, números de identificación, como el DNI, datos de ubicación o identificadores en línea, denominados frecuentemente cookies.

¿Qué significa tratamiento de datos personales?

El tratamiento de datos personales se refiere a cualquier interacción con la información, incluyendo, entre otros procesos, la consulta, recopilación, intercambio, almacenamiento, transferencia o análisis, así como cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales, ya sea por procedimientos automatizados o no. Esto incluye, entre otros, los procesos de recogida, registro, organización, estructuración, conservación, modificación, consulta, comunicación por transmisión, interconexión, análisis, limitación, supresión o destrucción.

¿Quién es el responsable del tratamiento de mis datos personales?

Triodos Bank, N.V., Sucursal en España, con domicilio en la calle José Echegaray, 7, Las Rozas de Madrid 28232, Madrid. Somos la sucursal en España de la entidad de crédito holandesa Triodos Bank NV, por lo que tus datos también podrán ser tratados en nuestras oficinas en los Países Bajos, cuya sede se encuentra en Hoofdstraat 10A. 3972 LA, Driebergen-Rijsenburg (Países Bajos).

Puedes obtener información sobre cómo ponerte en contacto

con nosotros, así como información sobre lo que hacemos, en este sitio web.

¿Cómo me puedo poner en contacto con vuestro Delegado de Protección de Datos?

Hemos nombrado un Delegado de Protección de Datos, a quien le podrás remitir cualquier consulta relativa a privacidad o protección de datos realizada por la entidad a través de la dirección de correo electrónico: protecciondedatos@triodos.es.

¿Para qué finalidades y por qué (base de legitimación) tratáis mis datos personales?

Cuando solicitas que te proporcionemos más información, darte de alta como cliente, o contratar o intervenir como representante, garante, autorizado o beneficiario en algún producto o servicio de Triodos Bank, tienes que proporcionar unos datos personales determinados para que podamos procesar la solicitud y, posteriormente, para facilitar el producto o prestarte el servicio correspondiente. Por ejemplo, te solicitaremos siempre tus datos identificativos y de contacto (nombre, DNI o documento identificativo análogo, dirección postal y electrónica, números de teléfono...).

En el caso de que solicites ser cliente de Triodos Bank y tengas dudas acerca del proceso de alta, puedes solicitar que nos pongamos en contacto contigo a través de los datos de contacto que facilites a tal fin y ayudarte con cualquier duda o consulta relacionada con la finalización del proceso.

Asimismo, podríamos conservar aquellos de tus datos personales que obtengamos como resultado, por ejemplo, de la relación contractual, las transacciones que realices con tu

cuenta corriente o la manera en que utilices nuestra página web.

También necesitamos tus datos personales para la gestión y promoción de los eventos, concursos o actividades promocionales de los que puedas formar parte, siempre que nos presentes tu consentimiento.

El Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) permite el tratamiento de datos únicamente si se cumplen una o más condiciones. Estas condiciones se conocen como base jurídica para el tratamiento. Únicamente procesaremos tus datos personales por los motivos para los que se hayan proporcionado y exclusivamente cuando exista una base jurídica de legitimación para el tratamiento que lo permita.

A continuación, te indicamos las finalidades para las que utilizamos tus datos y las bases jurídicas que nos legitiman para realizar estos tratamientos.

A - Para gestionar y ejecutar la relación contractual de los productos y servicios que solicites o contrates con Triodos Bank

Finalidad: Tratamos tus datos personales para gestionar tu alta como cliente y la contratación de todos aquellos productos y servicios en los que puedas estar interesado y la aplicación de aquellas medidas precontractuales que sean aplicables, así como para el mantenimiento y correcto desarrollo de las relaciones contractuales que entablemos y, en su caso, para la adopción de aquellas medidas que sean necesarias para el cumplimiento de los contratos y la gestión y reclamación de aquellos saldos deudores que pudieran originarse a lo largo de la relación contractual.

Los datos solicitados con esta finalidad son imprescindibles para que podamos establecer y mantener relaciones contractuales, de modo que, en caso de no facilitarlos, no podremos aprobar su solicitud de alta y/o contratación.

Esta finalidad implica que tratemos tus datos para:

- Identificarte y asistirte durante el proceso de contratación.
- Recoger y registrar los datos y documentos necesarios para el alta y la contratación de los productos y servicios solicitados.
- Gestionar la operativa de los productos y servicios contratados con el Banco, atender consultas y resolver incidencias.
- Gestionar tu acceso a los canales que Triodos Bank ponga en cada momento a su disposición para operar y comunicarte con el Banco.
- Enviarte alertas relativas a los productos y servicios que tenga contratados a su teléfono móvil, a su dirección de correo electrónico o por cualquier otro canal que pueda incorporar Triodos Bank.
- Comunicarnos con usted para mantener actualizados nuestros registros de datos.
- Evaluación y seguimiento de riesgos.
- Adoptar medidas para gestionar y reclamar eventuales impagos.
- Analizar y gestionar reclamaciones que nos pueda realizar como cliente.

- Revisión y valoración de daciones en pago o expedientes afectos al Código de buenas prácticas del Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, y la revisión y valoración de venta de carteras.

Base de legitimación: La base jurídica que nos permite tratar tus datos personales con esta finalidad es la ejecución de los productos y servicios que contrates con Triodos Bank.

B - Para el cumplimiento de obligaciones legales y normativas aplicables a Triodos Bank

Finalidad: Estos tratamientos son necesarios para cumplir con las obligaciones legales que nos son aplicables, como entidad financiera, entre otras, en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo (PBCyFT), las exigencias legales de comunicación de riesgos a la Central Interna de Riesgos del Banco de España y en cumplimiento de la normativa fiscal aplicable.

b.1.) Tratamientos para cumplir con la normativa de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo

Con el fin de cumplir con la normativa sobre prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo recabamos la información y documentación necesaria para cumplir con las obligaciones de diligencia debida y de conocimientos de nuestros clientes, analizamos las operaciones que se ejecutan a través de Triodos Bank en aquellos casos en los que la referida normativa así lo determina, comprobamos si desempeña o ha desempeñado cargos de responsabilidad pública, declaramos con periodicidad mensual al Fichero de Titularidades Financieras -cuyo responsable es la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa- la apertura o cancelación de cuentas corrientes, cuentas de ahorro, depósitos y cualquier otro tipo de cuentas de pago.

Base de legitimación: Estos tratamientos son necesarios para el cumplimiento de las obligaciones recogidas en la Ley 10/2010, de 28 de abril, de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo y su normativa de desarrollo.

b.2.) Tratamientos para informar y consultar a la Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIRBE)

Triodos Bank tiene la obligación de comunicar a la CIRBE la información sobre los riesgos de crédito de sus clientes con el fin de facilitar a las entidades financieras declarantes datos necesarios para el ejercicio de su actividad, permitir a las autoridades competentes para la supervisión de dichas entidades el adecuado ejercicio de sus competencias de supervisión e inspección y contribuir al correcto desarrollo de las funciones que el Banco de España tiene legalmente atribuidas.

Asimismo, podemos acceder y consultar la información de los titulares declarados a la CIRBE con el fin de verificar y evaluar la solvencia de las personas que soliciten financiación y el riesgo crediticio y así poder gestionar las solicitudes de financiación recibidas.

Base de legitimación: En este caso la base jurídica es el cumplimiento de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, en la que cual se establece el régimen jurídico de la CIRBE.

b.3.) Tratamientos para cumplir con la normativa tributaria

Triodos Bank está obligado en virtud de la normativa fiscal a identificar la residencia fiscal de las personas que ostenten la titularidad o el control de determinadas cuentas financieras, y suministrar información a la Administración Tributaria respecto de esas cuentas en el ámbito de la asistencia mutua.

Base de legitimación: Realizamos estos tratamientos de acuerdo con los deberes a los que se hayan sujetas las instituciones financieras en virtud de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, el Real Decreto 1021/2015, de 13 de noviembre, por el Real Decreto 1021/2015, de 13 de noviembre y demás normativa fiscal de aplicación.

b.4.) Tratamientos para atender quejas y reclamaciones en el ámbito de la transparencia bancaria y la normativa de protección de la clientela

Triodos Bank tratará los datos de sus clientes para atender las consultas, quejas y reclamaciones que realicen al Servicio de Atención al Cliente, del que el Banco está obligado a disponer de acuerdo con la normativa de transparencia bancaria y protección de la clientela.

Base de legitimación: El tratamiento de datos para esta finalidad se ampara en el cumplimiento de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sector Financiero y la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

b.5.) Tratamientos derivados del ejercicio de los derechos derivados de la normativa sobre protección de datos por parte de los clientes

La normativa de protección de datos personales obliga a Triodos Bank a recibir y responder en los plazos legalmente estipulados a las peticiones que realicen sus clientes en el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, portabilidad, olvido y limitación del tratamiento que la referida regulación les reconoce.

Base de legitimación: La base jurídica para estos tratamientos radica en el cumplimiento de las obligaciones contenidas en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos ("Reglamento RGPD") y en la Ley 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de derechos digitales.

C - Para la satisfacción de interés legítimos de Triodos Bank

Finalidad: Estos tratamientos tienen como base jurídica la satisfacción de intereses legítimos perseguidos por Triodos Bank, siempre que no prevalezcan sobre estos los intereses de nuestros clientes o sus derechos y libertades fundamentales, en los términos establecidos en el art. 6.1.f)

del RGPD.

La realización de los anteriores tratamientos implica que Triodos Bank ha realizado una ponderación entre tus derechos y los intereses legítimos de la Entidad. No obstante, en cualquier momento puedes solicitar oponerte a los tratamientos que tengan como base jurídica el interés legítimo de Triodos Bank (salvo que concurran motivos imperiosos que no lo permitan), debiendo para ello seguir el procedimiento descrito más adelante para el ejercicio de los derechos que te reconoce la normativa de protección de datos.

En particular, sobre la base del interés legítimo trataremos tus datos personales para las siguientes finalidades:

c.1.) Envío de comunicaciones comerciales sobre productos o servicios idénticos o similares a los contratados

Triodos Bank podrá remitirte comunicaciones comerciales referidas a servicios y productos que comercialicemos, similares a los que tengas contratados, que puedan resultar de tu interés teniendo en cuenta los productos que tengas contratados con nosotros y con la información que nos facilites. Para personalizar dichas comunicaciones podremos crear perfiles utilizando la información que nos facilites. Las ofertas podrán realizarse a través de comunicaciones comerciales electrónicas de las contempladas en el artículo 21 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información.

Base de legitimación: La base jurídica de estos tratamientos es el interés legítimo de Triodos Bank en promocionar los productos y servicios que comercializada y ofrecerte soluciones para las necesidades financieras que pueda tener en cada momento. Tras ponderarlo, entendemos que nuestro interés legítimo está equilibrado con tus derechos y libertades y es respetuoso con el derecho fundamental a la protección de datos personales.

En el caso de las comunicaciones comerciales realizadas por medios electrónicos la base de legitimación es la excepción al consentimiento contempladas en el artículo 21 de la Ley de servicios de la sociedad de la información a la que hemos hecho referencia anteriormente.

Puedes solicitarnos en todo momento que dejemos de enviarte comunicaciones y/u ofertas comerciales enviando un correo electrónico a la dirección de email protecciondedatos@triodos.es o utilizando el link habilitado para ello en cualquiera de las comunicaciones comerciales que reciba.

c.2.) Prevenir el fraude

Triodos Bank tratará tus datos con la finalidad de detectar, investigar, y en su caso, comunicar datos a terceros, conforme a la normativa vigente, para tratar de evitar y descubrir la comisión de fraudes o delitos financieros.

A los anteriores efectos, adoptaremos las medidas necesarias para evitar operaciones o conductas de carácter fraudulento o, en el caso de que estas se lleguen a materializar, tratar de mitigar o revertir las consecuencias que pudieran conllevar para nuestros clientes y para

nosotros.

Base de legitimación: Estos tratamientos se fundamentan en el interés legítimo de Triodos Bank en prevenir y evitar que se produzcan situaciones de fraude de las que puedan derivarse perjuicios para nuestros clientes e incluso para el propio Banco.

c.3.) Consultar y facilitar información a sistemas de información crediticia

Triodos Bank consulta sistemas de información crediticia para asegurarse de la viabilidad de las solicitudes de financiación recibidas (préstamos, créditos o tarjetas de crédito), realizar un seguimiento y gestión de las operaciones de financiación concedidas y prevenir y gestionar las situaciones de impago y morosidad.

En concreto consultamos los siguientes sistemas de información crediticia:

- Experian Bureau de Crédito, S.A. (Fichero BADEXCUG).
- Asnef-Equifax Servicios de Información sobre Solvencia y Crédito (Fichero ASNEF).

Asimismo, te informamos de que Triodos Bank podrá comunicar información sobre tus deudas a las entidades que gestionen y mantengan los indicados sistemas de información crediticia con los requisitos previstos en la normativa aplicable.

En el caso de que deneguemos una solicitud de financiación basándonos en los datos consultados en un sistema de información crediticia, informaremos al solicitante de manera inmediata y gratuita de los resultados de la consulta.

Base de legitimación: En este caso el interés legítimo del Banco para realizar estos tratamientos es, de una parte, es garantizar el cumplimiento de los contratos y evitar el impago de los contratos de financiación y, de la otra, cumplir con los criterios de crédito responsable previstos en la normativa sectorial bancaria que exige que, antes de aprobar una operación de financiación, las entidades deben evaluar en profundidad la capacidad del solicitante para hacer frente a los pagos previstos, los cuales se encuentran expresamente previstos en la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, en la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo y en la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario. Este tratamiento no es oponible, por concurrir motivos imperiosos para tal fin. El tratamiento quedará sujeto a lo dispuesto en el artículo 20 de la LOPDGDD.

c.4.) Analizar la calidad y funcionalidad de nuestros productos y servicios

Triodos Bank tratará sus datos para averiguar cuáles de nuestros productos y servicios pueden resultar de mayor interés, así como para desarrollarlos teniendo en cuenta para ello tus opiniones, la utilización de estos que realice y tus eventuales comentarios, realizando a tales efectos estadísticas, encuestas o estudios de mercado que puedan resultar de interés.

Base de legitimación: El interés legítimo perseguido es

mejorar la calidad y funcionalidad de los productos y servicios que ofrecemos y organizar nuestra actividad de la forma más eficiente posible. Tras efectuar la oportuna ponderación de tus derechos, creemos que este tratamiento puede propiciar mejoras operativas y organizativas que redunden en un mejor servicio a nuestros clientes.

c.5.) Cálculo del impacto positivo que generaran nuestros clientes con su ahorro y sus inversiones en productos en Triodos Bank

En Triodos Bank trabajamos día a día para hacer más tangible el compromiso que tenemos con el planeta y con la sociedad y, de acuerdo con esta misión, hemos desarrollado una funcionalidad en la Banca Online que permite medir el impacto positivo que generan nuestros clientes con cada euro que depositan en sus cuentas corrientes, de ahorro y depósito o con cada euro que invierten en los fondos de inversión comercializado por Triodos Bank.

De este modo, al acceder a su Banca Internet o Banca Móvil podrás conocer, de manera estimada, el impacto que han tenido sus ahorros o inversiones en varios indicadores como la generación de energía verde, emisiones de CO2 evitadas, número de comidas ecológicas, edificios sostenibles construidos.

En el siguiente enlace puedes conocer cómo calculamos las métricas de impacto positivo (Tu impacto importa (triodos.es)).

Base de legitimación: El interés legítimo perseguido es dar a conocer a nuestros clientes el impacto positivo que generan sus ahorros y sus inversiones en productos de Triodos Bank y contribuir a la concienciación y sensibilización en relación con la preservación del medio ambiente y el desarrollo sostenible de la sociedad.

La realización de los anteriores tratamientos implica que Triodos Bank ha realizado una ponderación entre sus derechos y los intereses legítimos de la Entidad. No obstante, en cualquier momento podrá solicitar oponerse a los tratamientos que tengan como base jurídica el interés legítimo de Triodos Bank (salvo que concurren motivos imperiosos que no lo permitan), debiendo para ello solicitarlo siguiendo el procedimiento descrito más adelante para el ejercicio de los derechos que le reconoce la normativa de protección de datos.

D - Tratamientos basados en el consentimiento

Triodos Bank podrá solicitar su consentimiento libre, específico, informado e inequívoco para llevar a cabo otras finalidades. Dicho consentimiento se recogerá con carácter previo a la ejecución del tratamiento y entre otras finalidades podrán ser algunas de las siguientes:

d.1.) Verificación de la identidad de clientes que se den de alta en Triodos Bank utilizando canales de contratación a distancia (alta on-line)

Finalidad: por motivos de seguridad y para comprobar y verificar la identidad de aquellas personas que contratan su primer producto bancario en Triodos Bank utilizando canales de contratación a distancia (alta online).

En los casos de alta de nuevos clientes en los que estos

decidan voluntariamente utilizar los canales de alta a distancia habilitados por Triodos Bank, si el potencial cliente lo consiente, accederemos a la cámara de su dispositivo para realizar un proceso de video-identificación y verificación de su documento de identidad, para lo cual accederemos a sus datos biométricos, en particular su imagen y rostro, con el fin de compararla con la fotografía del documento de identidad que utilice durante el proceso de alta y confirmar la autenticidad, vigencia e integridad de este último.

Base de legitimación: La base de legitimación es el consentimiento explícito del interesado. En el caso de que el potencial cliente no desee ser video-identificado, ponemos a su disposición otros canales o medios para verificar su identidad que no utilizan datos biométricos, como la posibilidad de acudir presencialmente a una oficina de Triodos Bank para finalizar el alta.

d.2.) Tratamiento de datos de geolocalización con la finalidad de prevenir el fraude:

Finalidad: por motivos de seguridad y para prevenir el fraude en aquellos casos en los que se utiliza un canal a distancia (alta online) para la contratación del primer producto bancario en Triodos Bank.

Base de legitimación: La base de legitimación es el consentimiento explícito del interesado.

Cuando otorgue su consentimiento, tendrá libertad para retirarlo cuando así lo desee, conforme al procedimiento descrito más adelante para el ejercicio de sus derechos. La retirada del consentimiento no afectará a la licitud de los tratamientos efectuados con anterioridad.

d.3.) Gestión de cita previa

Finalidad: para tramitar y gestionar solicitudes de cita previa para atención presencial en nuestras oficinas y confirmar la cita.

Base de legitimación: La base de legitimación será el consentimiento que preste el interesado al realizar la propia solicitud de cita previa.

d.4.) Otros tratamientos basados en tu consentimiento:

Además de en los casos indicados anteriormente, también realizaremos los siguientes tratamientos cuando nos prestes expresamente tu consentimiento para ello:

- Comunicar tus datos a otras empresas del Grupo Triodos, o ajenas al mismo, para que puedan ofrecerte información, productos o servicios que resulten de tu interés. En particular tus datos podrán ser cedidos a la Fundación Triodos a efectos de que la misma te informe de las actividades que desarrolla.
- Cuando así lo autorices a través del dispositivo con el que accedas al buscador de cajeros de nuestra Web, se tratarán tus datos de geolocalización con el fin de poder indicarte los cajero en los que puedes realizar extracciones de efectivo con tu tarjeta. Estos datos geográficos no serán almacenados.
- Gestionar tu inscripción a eventos o la suscripción a boletines informativos o publicitarios relativos a las actividades, productos y servicios que puedan resultar de

su interés.

- Realizar fotografías o grabaciones de vídeos durante los eventos en los que te hayas inscrito o participes activamente, en los que pueden aparecer asistentes a los mismos y ser difundidos a través de redes sociales, la web de Triodos Bank, Vimeo y Youtube. Los fines son informativos y publicitarios de la actividad realizada.

Cuando otorgues tu consentimiento, tendrás libertad para retirarlo cuando así lo desees, conforme al procedimiento descrito más adelante para el ejercicio de sus derechos. La retirada del consentimiento no afectará a la licitud de los tratamientos efectuados con anterioridad.

¿Qué datos personales tratamos?

Tratamos distintos tipos de datos personales y los hemos agrupado en las categorías siguientes: datos identificativos y de contacto, datos de firma, datos profesionales o laborales y socioeconómicos, datos transaccionales e información financiera y de solvencia, datos de productos y servicios contratados, datos sobre capacidad jurídica y sobre necesidades especiales de comunicación, datos de comunicaciones y datos de uso de nuestros canales.

Categoría de datos personales	Descripción
Datos identificativos y de contacto	Nombre, apellidos, sexo, DNI o documento identificativo equivalente, información para ponernos en contacto contigo, como tu domicilio, tu número de teléfono y tu dirección de correo electrónico, fecha de nacimiento o nacionalidad. Datos referidos a tu imagen.
Datos de firma	Manuscrita, digitalizada y claves de banca online.
Datos profesionales o laborales y socioeconómicos	Actividad profesional o laboral, ingresos y/o retribuciones, nivel de estudios, patrimonio, información fiscal, financiera y de solvencia.
Datos de productos y servicios contratados, datos transaccionales e información financiera y de solvencia	Número de contrato, límites asociados a los productos y servicios contratados, documentación asociada a la contratación de los productos. Información transaccional y financiera como, por ejemplo, número de cuenta bancaria y transacciones (movimientos de tu cuenta y de tus tarjetas, ingresos, pagos, transferencias, adeudos, recibos, domiciliaciones, localización de donde se realizan, fecha y hora), así como datos obtenidos de ficheros de solvencia patrimonial y CIRBE.

Datos sobre capacidad jurídica y sobre necesidades especiales de comunicación

Datos sobre la capacidad de obrar de nuestros clientes, establecidos en sentencias judiciales o resoluciones administrativas, así como datos facilitados por los interesados con capacidades especiales para permitir la accesibilidad a nuestros productos y servicios.

Datos de comunicaciones

Datos obtenidos en las llamadas telefónicas o comunicaciones que intercambiamos contigo a través de canales de comunicación orales o escritos (correo electrónico y otros canales de interlocución habilitados por Triodos Bank en cada momento), incluyendo redes sociales, encuestas de satisfacción y comunicaciones comerciales.

Categorías especiales de datos personales

El RGPD clasifica como «categoría especial» ciertos datos sensibles, entre los cuales se incluye, por ejemplo, la información sobre tu estado de salud, opiniones políticas u orientación sexual. Triodos Bank no recopilará ni utilizará este tipo de datos, a menos que exista un deber jurídico de hacerlo o sean necesarios para proporcionarte (o seguir proporcionándote) un producto o servicio.

Datos del uso de los canales que Triodos Bank tiene habilitados para que gestiones tus productos y servicios

ID del dispositivo, fabricante y modelo del dispositivo, sistema operativo del dispositivo, dirección IP, navegador y su versión así como la propia navegación y accesos; información de navegación y datos de comportamiento digital obtenidos de cookies o dispositivos.

Datos de geolocalización

Se tratará tus datos de geolocalización cuando así lo autorices a través de tu dispositivo, para prevenir fraude y reforzar la seguridad durante el proceso de contratación online de productos o cuando accedas al buscador de cajeros de nuestra web.

- Al solicitar nuestros productos o servicios financieros, así como en caso de aprobación de tu solicitud, todos aquellos datos que nos puedes facilitar durante toda la vida del producto o servicio contratado.
- Al hablar con nosotros por teléfono o en persona.
- Al usar nuestros sitios web o aplicaciones para dispositivos móviles.
- Al suscribirte a un boletín de noticias o en la solicitud de recepción de otros mensajes de marketing.
- Al enviarnos mensajes de correo electrónico o cartas.
- Al participar en evaluaciones financieras, entrevistas, encuestas a clientes, concursos, eventos o actividades promocionales.

Una vez obtenido tu consentimiento, recopilamos datos de tus dispositivos personales para registrar tus actividades en línea y en dispositivos móviles. Controlamos los datos de las sesiones para registrar tus visitas y utilizamos cookies para habilitar las funciones necesarias, aumentar la calidad de nuestro sitio web o nuestros servicios móviles, optimizar tu experiencia personal y, en su caso, facilitar las actividades de promoción y marketing directo. Puedes obtener más información sobre el uso de cookies en esta misma página.

Asimismo, y si existiera un fundamento jurídico para ello, podremos obtener tus datos personales de otras empresas con las que trabajemos, en cuyo caso te notificaremos cómo y por qué vamos a utilizar esos datos. Entre esas empresas podrían incluirse las siguientes:

- Empresas que, con tu consentimiento, nos transmitan tu solicitud de información o contratación de nuestros productos y servicios.
- Proveedores y asociaciones de tarjetas, por ejemplo, Mastercard o Visa.
- Empresas que gestionan ficheros de información de solvencia patrimonial y crédito, así como de indicadores de riesgo financiero.
- Asesores financieros.
- Aseguradoras.
- Fuentes de información pública tal como se definan en cada momento en la normativa de protección de datos aplicable (por ejemplo, boletines oficiales, registros públicos, listas oficiales para la prevención del fraude, guías telefónicas).
- Agentes que trabajen en nuestro nombre.
- Investigadores de mercado.
- Administraciones Públicas, Juzgados y Tribunales y Fuerzas de seguridad.

¿De dónde se obtendrán mis datos personales?

En Triodos Bank tratamos los datos anteriormente indicados, los cuales proceden de la información que nos has proporcionado directamente al interactuar con nosotros o al contratar nuestros productos y servicios, de información que recogemos o generamos a partir del uso de los canales que ponemos a tu disposición para gestionar los productos y servicios que hayas contratado con nosotros y de información que obtenido de otras fuentes.

Obtenemos datos directamente de ti:

Cómo utilizamos tus datos

¿Con quién compartiréis mis datos personales?

Consideraremos privados y confidenciales todos tus datos personales, aunque hayas dejado de ser cliente. Conforme a lo anterior, solo compartiremos con terceros tus datos personales si existe un fundamento jurídico para ello o en todos aquellos casos en que nos hayas otorgado tu consentimiento para ello.

Dada nuestra condición de sucursal en España de la entidad de crédito holandesa Triodos Bank NV, tus datos podrán ser

tratados igualmente en las oficinas de la entidad situadas en los Países Bajos para llevar a cabo aquellas gestiones necesarias para el cumplimiento de tus contratos, así como para cumplir con las obligaciones legales aplicables en ambos países.

Se entenderá que existe un fundamento jurídico para realizar tales comunicaciones cuando una norma jurídica obligue a ello o resulte necesario para la prestación del servicio contratado. A modo de ejemplo se podrán realizar comunicaciones a:

- Organismos públicos competentes tanto españoles como holandeses que tengan derecho a solicitar información sobre tus datos tales como jueces y tribunales, fuerzas de seguridad, Agencia Tributaria, Banco de España, Banco de Holanda (DNB), ...
- El Fichero de Titularidades Financieras del Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias almacenará los datos relativos a la apertura o cancelación de cuentas corrientes, cuentas de ahorro, cuentas de valores o depósitos a plazo, con la periodicidad que determine la normativa vigente. La declaración contendrá en todo caso: los datos identificativos que requiera la normativa vigente en cada momento sobre los titulares, titulares reales, representantes o autorizados, así como de cualesquiera otras personas con poderes de disposición, la fecha de apertura o cancelación y el tipo de cuenta o depósito.
- Entidades gestoras y asociadas al Sistema Nacional de Compensación Electrónica, así como entidades de crédito y de pago, para realizar transacciones bancarias y servicios de pago (tales como domiciliaciones, transferencias, adeudos), y en relación con estas prevenir fraudes y actividades de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.
- Si tuvieras una tarjeta de débito, crédito o cargo, con las empresas que intervengan en las transacciones (por ejemplo, Mastercard o Visa).
- A la CIRBE, los datos necesarios para identificar a las personas con quienes mantiene, directa o indirectamente, créditos de riesgo, así como las características de dichas personas y riesgos, incluyendo, en particular, las que afecten al importe y a la recuperabilidad de los mismos, así como a entidades prestadoras de servicios de solvencia patrimonial y crédito. El o los firmantes quedan informados asimismo de su derecho a consultar los datos de la CIRBE.
- A terceros, como por ejemplo, compañías aseguradoras, corredores de seguros, entidades gestoras de fondos de inversión o planes de pensiones, en el caso de que solicite sus productos ofrecidos por Triodos Bank.

Asimismo, te informamos de que tanto nosotros como otros prestadores de servicios de pago, así como los propios sistemas de pago y prestadores de servicios tecnológicos relacionados a los que se transmitan los datos para llevar a cabo cada transacción, podemos estar obligados por la legislación del Estado donde estemos situados, o por acuerdos concluidos por este, a facilitar información sobre transacciones dinerarias a las autoridades u organismos oficiales de otros países, situados tanto dentro como fuera de la Unión Europea, en el marco de la lucha contra la financiación del terrorismo, formas graves de delincuencia organizada y la prevención del blanqueo de capitales.

La información que conservamos sobre ti no se divulgará a nadie a menos que:

- Nos veamos obligados jurídicamente a divulgar la información. Esto incluye el intercambio de información con las Administraciones Públicas, como por ejemplo autoridades bancarias, fiscales, autoridades de protección de datos, juzgados y tribunales y fuerzas de seguridad.
- Tengamos que divulgar la información en relación con cualquier procedimiento judicial o con el fin de obtener asesoramiento jurídico, o si dicha divulgación fuera necesaria por cualquier otro motivo con el fin de establecer, ejercer o defender derechos jurídicos.
- Si la divulgación fuera necesaria para proteger nuestros intereses o los intereses de otra persona (por ejemplo, para prevenir el fraude).
- Si la divulgación se realiza con su consentimiento.

Asimismo, utilizamos los servicios de terceras empresas para prestarte los servicios que tienes contratados, para lo que dichos terceros podrán tener que acceder, por nuestra cuenta, a tus datos personales. Dichas empresas proveedoras podrán clasificarse entre las siguientes categorías de empresas: proveedores de servicios tecnológicos en informáticos, empresas de seguridad, empresas de mensajería, servicios de atención y emisión de llamadas telefónicas, empresas de gestión y mantenimiento de sistemas, infraestructuras e inmuebles, servicios logísticos, servicios de tasación, servicios de gestión de cobro por cuenta de terceros, servicios de asesoramiento jurídico y fiscal, agencias de publicidad y de servicios de marketing y comunicación así como servicios profesionales generales. La relación anterior se facilita a título de ejemplo pudiendo Triodos Bank utilizar servicios de empresas pertenecientes a otros sectores de actividad para prestarte servicios de calidad.

¿Compartís mis datos fuera del Espacio Económico Europeo?

La posición predefinida de Triodos Bank es no divulgar datos personales a organizaciones que se encuentren fuera del Espacio Económico Europeo («EEE»). No obstante, cuando esto resulte necesario, te lo notificaremos y confirmaremos el motivo. Cuando tenemos que transferir datos personales fuera del EEE, nos aseguramos de que los datos quedan protegidos al mismo nivel que en el EEE, mediante la aplicación de una de estas medidas de protección:

- Transferencia de datos a organizaciones de países no pertenecientes al EEE (o estados o provincias de dichos países) que cuenten con legislación en materia de privacidad que proporcione el mismo nivel de protección de datos que el EEE.
- Transferencia de datos a organizaciones que formen parte del programa de «Protección de la privacidad», que consiste en un marco internacional que establece unas normas de seguridad a un nivel similar al del EEE.
- Formalización de un contrato con el destinatario que garantice un tratamiento de los datos con el mismo nivel de protección de datos que en el EEE.

Uso de tus datos personales por parte de proveedores de servicios

Triodos Bank podrá utilizar a empresas para facilitarte los

productos y servicios que comercializamos.

Cuando un proveedor realiza un tratamiento de tus datos personales por cuenta de Triodos Bank, nos aseguramos de que siga nuestras instrucciones para llevar a cabo ese tratamiento y proteger tus datos personales.

Estos proveedores de servicios firmarán con nosotros un contrato por el que se comprometen a proteger tus datos personales conforme a lo exigido en la normativa aplicable y a utilizar los datos exclusivamente para prestarnos los servicios incluidos en el acuerdo.

En relación con los datos personales de los titulares de certificados de depósito para acciones (CDA) de Triodos Bank, Triodos Bank mantiene el Registro de Titulares en virtud de un acuerdo de cooperación suscrito con la SAAT (Fundación para la Administración de las Acciones de Triodos Bank, por sus siglas en holandés), entidad emisora de los CDA. Para la gestión y administración de dicho registro, Triodos Bank ha suscrito un acuerdo de prestación de servicios con la entidad Captin B.V. en virtud del cual, ésta tendrá acceso a los datos personales de los titulares de CDA necesarios para la gestión y administración del Registro de Titulares.

- Adicionalmente, Captin posibilitará la negociación de los CDA a través de su plataforma de negociación. Para que los titulares de certificados puedan acceder a esta plataforma, Captin, por cuenta de Triodos Bank, se pondrá en contacto con los titulares de CDA, para facilitarles la información necesaria. A los anteriores efectos, Captin y Triodos Bank han firmado un acuerdo de cooperación y servicios en el que consta, como anexo, un acuerdo de tratamiento de datos acorde a la normativa vigente.

¿Cómo utilizamos tu información para tomar decisiones automatizadas?

Podremos utilizar proveedores externos y adaptar los sistemas de Triodos Bank para tomar algunas decisiones automatizadas sobre ti o tu empresa. Esto nos ayudará a asegurarnos de que nuestras decisiones sean rápidas, justas, eficientes y correctas, y basadas en nuestros conocimientos. Estas decisiones automatizadas pueden influir en los productos, servicios o características que podamos ofrecerte en la actualidad o en el futuro.

En caso de que Triodos Bank utilice estos sistemas, si una decisión obtenida a través de ellos te afectase o tuviera efectos jurídicos sobre ti, tendrás derecho a no someterte a dicha decisión si se basa exclusivamente en un tratamiento automatizado.

Te detallamos a continuación algunos ejemplos en los que se pueden utilizar sistemas de decisión automatizada:

Abrir una cuenta

Cuando abres una cuenta bancaria con nosotros, sistemas para comprobar que el producto o servicio sea adecuado para ti, de acuerdo con los datos que nos hayas proporcionado y la información de referencia de proveedores externos. Se comprobaría que tú o tu empresa cumplís nuestros requisitos

para abrir una cuenta. Esto podría incluir la verificación de tu identidad y tus datos personales, por ejemplo, tu edad, residencia, nacionalidad e historial crediticio.

Aprobación de crédito

Cuando solicitas un crédito, aplicación de sistemas que permitan llevar a cabo una evaluación de riesgos para decidir si vamos a concederte o no el crédito. Esta evaluación de riesgos se basaría en la información aportada en tu solicitud, la información de referencia crediticia que obtenemos externamente y un análisis que nos ayuda a entender tu situación financiera. En todo caso, al aprobar un crédito nos aseguramos de que las decisiones no se tomen únicamente sobre la base de sistemas automatizados y que haya siempre una implicación personal con el fin de tomar una decisión sólida, justa e imparcial.

Personalización de productos y servicios

Supervisamos las actividades financieras para estudiar y averiguar cuáles son las necesidades de nuestros clientes, así como para tomar decisiones basadas en lo que averiguamos con el fin de mejorar la calidad del servicio y nuestros productos. Utilizar sistemas que permitan la clasificación de clientes con actividades similares en grupos que denominamos segmentos de clientes. La diferenciación de estos segmentos de clientes nos ayuda a diseñar los productos y servicios más adecuados para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Te protegemos contra el fraude

Aplicación de sistemas que permitan supervisar tu cuenta personal o de empresa para detectar si has sido víctima de fraude. En caso de detectar un riesgo de fraude, permitiría interrumpir las transacciones financieras y bloquear temporalmente el acceso a tu cuenta durante la investigación

Ficheros de información de solvencia patrimonial y crédito y empresas de información comercial

Cuando solicitas un producto o servicio, estamos obligados a realizar verificaciones de identidad de los datos que nos has proporcionado sobre ti o tu empresa. Asimismo, comprobamos tu historial crediticio si solicitas un producto de crédito. Triodos Bank podrá solicitar información a ficheros de solvencia patrimonial y crédito para obtener información que nos permita evaluar tu solvencia. Entre los datos que pueden solicitarse a las empresas indicadas se incluyen los siguientes:

- Información de contacto y datos personales.
- Situación e historial financieros.
- Información de carácter público, por ejemplo, datos incluidos en el Registro Mercantil (para operaciones con empresas).

Utilizaremos dichos datos:

- Para evaluar si tú o tu empresa podréis devolver el crédito.
- Para asegurarnos de que lo que nos has dicho es cierto y correcto.
- Para ayudar a detectar y prevenir el fraude y el blanqueo de dinero.
- Para gestionar las cuentas que tengas con nosotros.
- Para hacer el seguimiento de deudas y cobrarlas.
- Para comunicarte las ofertas pertinentes.

Compartimos tus datos con ficheros de solvencia patrimonial y crédito mientras seas cliente. Esos datos incluyen información sobre cualquier deuda que mantengas con nosotros y que no se haya devuelto íntegramente y en su debido momento. La indicada información se facilitará al fichero conforme a los requisitos establecidos en la normativa de protección de datos vigente en cada momento.

¿Y si opto por no proporcionar mis datos personales?

Si optas por no proporcionarnos tus datos personales, o por Si optas por no proporcionarnos tus datos personales, o por limitar el tratamiento de los datos personales necesarios, podrías impedirnos cumplir nuestras obligaciones contractuales así como proporcionarte el producto que ha solicitado. Esta situación podría dar lugar a la cancelación del producto o servicio que tengas con nosotros, o a la rescisión del contrato que hayamos formalizado.

Los datos recopilados con tu consentimiento son opcionales y tienes libertad para retirar tu consentimiento sin que se produzcan consecuencias contractuales o para la prestación del servicio, excepto aquellos servicios que decidas no utilizar.

Marketing

Te enviaremos periódicamente información sobre nuestros productos y servicios, así como noticias de interés de Triodos Bank (finalidades de marketing). Los datos personales utilizados con finalidades de marketing están compuestos por los datos personales que nos has compartido y los datos recopilados cuando utilizas nuestros productos o servicios.

Utilizamos tus datos personales para enviarte mensajes de marketing exclusivamente cuando tenemos un interés legítimo o contamos con tu consentimiento. En un contexto de marketing, un interés legítimo significa que únicamente te enviaremos información sobre productos y servicios que puedan resultarte interesantes de acuerdo con lo que ya sabemos sobre ti. Nuestros intereses legítimos siempre estarán equilibrados con tus intereses y podrás pedirnos en cualquier momento que dejemos de enviarte mensajes de marketing, a través de los canales que pongamos a tu disposición en cada momento o a través del ejercicio del derecho de oposición que se detalla más adelante en el apartado sobre derechos de protección de datos.

Finalmente, te confirmamos que no proporcionaremos tus datos personales a otras empresas con fines de marketing sin comunicártelo y sin obtener tu consentimiento.

¿Durante cuánto tiempo conserva Triodos Bank mis datos personales?

Triodos Bank conservará tus datos personales durante la vigencia de la relación contractual o, en el caso de los

tratamientos basados en tu consentimiento, hasta que tú lo revokes.

Una vez finalizada la relación contractual o, en su caso, retirado tu consentimiento, conservaremos tus datos bloqueados durante los plazos establecidos en la normativa vigente para:

- el cumplimiento por parte de Triodos Bank de las obligaciones legales a las que se encuentre sometido, principalmente el plazo de 10 años derivado de la normativa de Prevención de Blanqueo de Capitales;
- atender solicitudes de Administraciones Públicas, juzgados y tribunales, así como responder y ejercitar el derecho de defensa frente a cualquier reclamación judicial o extrajudicial durante los plazos de prescripción de las diferentes acciones que pudieran derivarse de la relación contractual.

En casos de solicitudes de contratación de productos que no se lleven a efecto, tus datos serán conservados por un plazo máximo de 12 meses, salvo que sea necesario conservarlos durante un período superior por exigencias normativas para facilitar el estudio de nuevas solicitudes que puedan presentarse a la entidad durante ese período.

Transcurridos los plazos indicados se procederá a la destrucción de los datos garantizándote la confidencialidad de los datos tanto en el tratamiento como en su posterior destrucción.

Los datos personales derivados de tu participación en un evento en el que te hayas inscrito se mantendrán indefinidamente, durante el tiempo en el que se difundan dichas grabaciones en la web, redes sociales u otros canales.

¿Cuáles son mis derechos?

El RGPD te otorga unos derechos determinados en relación con tus datos personales:

El derecho de acceso a tus datos

Es importante que los datos personales que utilizamos sean correctos, adecuados y estén actualizados. Para asegurarte de que los datos sean correctos, tienes derecho a acceder a tus datos personales para corregirlos o actualizarlos en cualquier momento.

El derecho de rectificación

Si consideras que tus datos son incorrectos o están incompletos y deseas corregirlos, o modificar tus ajustes de privacidad, ponte en contacto con nosotros.

El derecho de supresión y oposición

Tienes derecho a solicitarnos que suprimamos tus datos personales en los casos siguientes:

- a) Si tus datos personales dejan de ser necesarios en relación con los fines para los que se recopilaron.
- b) Si retiras tu consentimiento y no hay otros fundamentos jurídicos para realizar el tratamiento de tus datos personales.

c) Si consideras que tus datos personales no se han tratado lícitamente.

d) Si tus datos personales deben suprimirse para el cumplimiento de los requisitos jurídicos.

Debes tener en cuenta los plazos de conservación que consideremos necesarios para prestarte nuestros servicios financieros y para cumplir con los requisitos jurídicos relativos a la conservación de datos. Cuando los datos personales dejen de ser necesarios con cualquier fin y no estemos obligados jurídicamente a conservarlos, tomaremos las medidas necesarias para suprimirlos.

Derecho de oposición al tratamiento

Habla con nosotros si no estás satisfecho o no estás de acuerdo con el tratamiento que hacemos de tus datos personales. Tienes derecho a oponerte al tratamiento, por ejemplo:

e) Si te opones al tratamiento de tus datos personales con fines de marketing directo.

f) Si te opones al tratamiento de tus datos personales para los intereses legítimos de Triodos.

El derecho a la limitación del tratamiento de datos

Tienes derecho a solicitar la limitación del tratamiento de tus datos personales durante un plazo limitado y en determinadas circunstancias. Por ejemplo, este caso podría aplicarse si consideras que los datos personales que Triodos posee son incorrectos, se han tratado ilícitamente o dejan de ser necesarios en relación con los fines para los que se recopilaron. Triodos tiene derecho a conservar tus datos personales mientras se evalúa su consulta.

Asimismo, podrás solicitar la revocación del consentimiento otorgado para el tratamiento de tus datos.

¿Cómo ejercitar mis derechos?

Para ejercer los derechos anteriormente indicados o plantear cualquier cuestión relativa al tratamiento de tus datos personales, puedes dirigirte a Triodos Bank NV, S.E., a través del buzón personal del que dispones en tu sesión de Banca Internet en www.triodos.es, por carta dirigida a Triodos Bank NV, S.E., delegado de Protección de datos, calle José Echegaray, 7, Parque Empresarial de Las Rozas, 28232, Las Rozas, Madrid, así como mediante correo electrónico dirigido a protecciondedatos@triodos.es.

No olvides acompañar tu solicitud con una fotocopia de tu DNI o documento identificativo equivalente a efectos de que podamos comprobar tu identidad y con ello protegerte contra la suplantación de identidad y los delitos financieros.

Asimismo, es posible que tengamos que hacerte varias preguntas para asegurarnos de haber entendido correctamente tu solicitud. Asimismo, puedes presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.agpd.es).

Derecho de portabilidad

El derecho a la portabilidad, que te permitirá solicitar que te remitamos por medios electrónicos los datos que nos has facilitado, bien directamente a ti o bien a otra entidad, en tu nombre.

Tienes derecho a recibir tus datos personales en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica.

Asimismo, podrás solicitar la revocación del consentimiento otorgado para el tratamiento de tus datos.

Para ejercer los derechos anteriormente indicados o plantear cualquier cuestión relativa al tratamiento de tus datos personales, puedes dirigirte a Triodos Bank NV S.E., a través del buzón personal que dispones en tu sesión de Banca Internet en www.triodos.es, por carta dirigida a Triodos Bank NV S.E., Delegado de protección de datos, calle José Echegaray, 7, Parque Empresarial de Las Rozas, 28232, Las Rozas, Madrid, así como mediante correo electrónico dirigido a protecciondedatos@triodos.es. No olvides acompañar tu solicitud de una fotocopia de su DNI o documento identificativo equivalente a efectos de que podamos comprobar tu identidad y con ello protegerte contra la suplantación de identidad y los delitos.