

Volvo Financial Services

Aviso de privacidad para representantes de clientes potenciales y actuales

Su privacidad nos importa

Introducción

Este aviso explica cómo VFS Financial Services Spain E.F.C., S.A. y VFS Commercial Services Spain S.A. (en lo sucesivo, «VFS» o «nosotros»), entidades de Volvo Group, realiza el tratamiento de sus datos personales como representante de un cliente potencial o actual. Valoramos su privacidad y, por eso, el objeto de este aviso es informarle sobre la recopilación y el uso de sus datos personales.

Definiciones

- **Volvo Group:** hace referencia a AB Volvo (publ.) y las entidades controladas directa o indirectamente por AB Volvo.
- **Aviso de privacidad:** el presente documento.

Ámbito de aplicación

Este aviso de privacidad es específico de VFS y prevalecerá sobre el «Aviso de privacidad para representantes del cliente» global de Volvo Group (disponible en <https://www.volvogroup.com/en/tools/privacy/privacy-es/customer-representative.html>). El presente se aplica cuando VFS recopila o trata datos personales para sus propios fines en calidad de responsable del tratamiento de datos.

El tratamiento de datos telemáticos y datos de vehículos que realizan los vehículos y las máquinas de Volvo Group se rige por otro aviso de privacidad independiente, ya que el interesado en ese caso es el conductor o el operador de dicho vehículo y no necesariamente el cliente. El «Aviso de privacidad para conductores y operadores» está disponible aquí en español <https://www.volvogroup.com/en/tools/privacy/privacy-es/operators-and-drivers.html> y en muchos otros idiomas.

En relación con el uso de los datos de los vehículos, además del aviso mencionado anteriormente, VFS desea introducir nuevos casos de uso o aclaraciones sobre los ya existentes:

La finalidad «**análisis de créditos**» abarcará cualquier tipo de análisis de riesgos durante la vigencia del contrato (incluso en caso de reestructuración o prórroga del contrato) y podrá incluir el tratamiento de los datos de uso del vehículo y los identificadores del vehículo.

La finalidad «**verificar el kilometraje para los contratos basados en el uso**» incluirá la comprobación del exceso de kilometraje o de horas de manejo del vehículo cuando el cliente haya alcanzado un límite contractual acordado y VFS tenga derecho a cobrar una cuota.

Asimismo, VFS podrá utilizar los datos de uso del vehículo, los datos de comportamiento del conductor, los datos de ubicación, los datos de la tarjeta del tacógrafo asociada al conductor y los identificadores del vehículo con las siguientes finalidades: (i) actividades de **prevención de riesgos**, lo que incluirá la

prevención de cualquier tipo de pérdida o daño que VFS o el conductor y el cliente puedan sufrir (por ejemplo, pérdida de activos, robo, impago, guerra, catástrofe natural, incumplimiento de los deberes de mantenimiento) y cualesquiera acciones de mitigación de riesgos asociadas, (ii) actividades de **prevención del fraude** e infracciones en general cuando existan indicios razonables (como la ausencia de respuesta a nuestras llamadas o correos electrónicos, o el impago de las facturas) de que el cliente está subarrendando ilegalmente el vehículo, ha modificado el vehículo sin la autorización de VFS, ha vendido indebidamente el vehículo o la máquina en leasing o renting, etc.

VFS podrá utilizar los datos de uso del vehículo, los datos de rendimiento del vehículo, los datos de comportamiento del conductor, los datos de ubicación y los identificadores del vehículo con el fin de **ayudar a sus clientes a utilizar el vehículo y a optimizar su flota**, lo que abarcará ofrecerles asesoramiento para la optimización del manejo de su flota antes y durante la vigencia del contrato, por ejemplo suministrando a los clientes datos sobre el consumo de combustible y el uso del vehículo para el ahorro de costes, ayudándoles a seleccionar la especificación del vehículo adecuada para la tarea que vaya a ejecutar, ayudándoles a equilibrar mejor el uso de cada vehículo en la flota para reducir costes e incrementar el valor de reventa, avisándoles cuando sea necesario de realizar actividades de mantenimiento y servicio, anticipando las futuras necesidades de cambio o sustitución, etc.

VFS podrá utilizar los datos de comportamiento del conductor y de ubicación del vehículo, los datos de uso, los datos de reparación y servicio y los identificadores del vehículo con el fin de **gestionar su flota de vehículos**, lo que por ejemplo incluirá (i) para su flota de alquiler, la optimización del uso del vehículo para reducir costes e incrementar el valor de nueva comercialización, (ii) actividades de gestión de inventario para garantizar la adecuación entre las obligaciones contractuales y la ubicación física del activo (seguimiento de las entradas y salidas del vehículo), (iii) actividades que permitan garantizar que la flota de VFS respeta las leyes y reglamentos (inspecciones y controles técnicos obligatorios, fiscalidad, permisos de circulación, gestión de permisos, etc.), (iv) labores de gestión, mantenimiento y servicios a la propia flota para, entre otros, reducir los periodos de indisponibilidad, los costes y los riesgos de accidentes.

En lo que se refiere a la actividad «**Desarrollar y proporcionar productos y servicios relacionados con seguros, incluidos, entre otros, “seguros relacionados”**», los datos tratados incluirán los datos de comportamiento del conductor del vehículo, los datos de ubicación del vehículo, los datos de uso, los datos de servicio y reparación y los identificadores del vehículo, que podrán combinarse con información técnica sobre características de seguridad del vehículo»

Qué datos recopilamos

Recopilamos varias categorías de datos para prestar un servicio eficaz a nuestros clientes potenciales y actuales. Estas categorías de datos incluyen:

1. **Datos de contacto:** nombre, correo electrónico, dirección, número de teléfono, parientes cercanos, información de pasaporte y documento de identidad, firma y fotografías.
2. **Datos corporativos:** razón social, información organizativa, cargo, lugar de trabajo y país.

3. **Datos individuales:** idioma preferido, fotografías, formación académica, competencias y gustos alimentarios.
4. **Datos informáticos:** nombres de usuario, contraseñas, permisos e información relacionada con su uso de los equipos, las aplicaciones y los servicios informáticos de VFS.
5. **Datos relacionados con los vehículos:** identificadores únicos y características (p. ej., id. del vehículo, dirección IP, dirección MAC, número de tarjeta SIM o IMEI).
6. **Datos de fabricación/reparación/servicio:** actividades relacionadas con el mantenimiento, la reparación o el servicio de los productos, incluidas las reclamaciones de garantía.
7. **Material gráfico:** imágenes de eventos.
8. **Datos financieros:** información de crédito y pago, entre otros, historial de pagos, historial de crédito y detalles de la cuenta bancaria.
9. **Datos contractuales:** presupuestos, órdenes de compra, contratos, otros acuerdos y datos recopilados con fines de colocación de firmas electrónicas (sellos de tiempo, hash, entre otros).
10. **Datos de alquiler/leasing/contratación/uso/financiación de vehículos:** información de la matrícula del vehículo y permiso de circulación.
11. **Datos relacionados con delitos y fraudes:** información recibida, principalmente, de agencias de prevención del fraude, de información propia de nuestros expedientes judiciales y de agencias de referencia crediticia.
12. **Datos relacionados con cribados y sanciones:** informes desfavorables en medios de comunicación, presencia en listas de sanciones, exposición política e información de los titulares reales.
13. **Datos de uso:** información sobre su producto o la forma en que usa un servicio.
14. **Datos relacionados con los seguros:** información sobre accidentes y aseguradoras.
15. **Datos de carácter ambiental, social y de gobernanza («ASG»):** p. ej., huella de carbono, emisiones, consumo de energía, producción y tratamiento de residuos o cumplimiento de los derechos humanos.

La descripción de los datos dentro de cada categoría puede no ser exhaustiva.

Es posible que, en su caso concreto, no tratemos todos los datos que se enumeran e, incluso, puede haber fines solapados y múltiples justificaciones para el uso de sus datos personales.

Fundamentos jurídicos para el tratamiento

El tratamiento de sus datos se realiza sobre la base de diversos fundamentos jurídicos, entre ellos:

1. **Medias precontractuales:** cuando el tratamiento sea necesario para que pueda ser formalizada una relación contractual futura.

2. **Obligación contractual:** cuando el tratamiento sea necesario para cumplir con una obligación contractual para con usted.
3. **Obligación legal:** cumplir con los requisitos legales y los mandatos judiciales.
4. **Intereses legítimos:** cuando el tratamiento se realice sobre la base de nuestros intereses legítimos.

Decisiones automatizadas

VFS podrá recurrir a las decisiones automatizadas para la tramitación de solicitudes de crédito. Sin embargo, recuerde que un ser humano siempre participará en el proceso de decisión cuando esta última sea negativa.

Uso de Inteligencia Artificial

Utilizamos tecnologías de inteligencia artificial (IA) para mejorar nuestros servicios, incluyendo, entre otros: atención al cliente, recobros, identificación de oportunidades de venta e identificación de fraude. Estos sistemas de IA también nos ayudan a automatizar ciertos procesos internos y tareas administrativas. Si bien VFS puede estar utilizando IA para respaldar su proceso de crédito (por ejemplo, en la recopilación de información), no utilizará IA para tomar una decisión crediticia final.

Los sistemas de IA tratan datos personales tales como información de contacto, historial de pagos, detalles de la cuenta y otros datos relevantes para realizar estas actividades.

Estamos comprometidos a cumplir con cualquier normativa aplicable relacionada con IA que regule nuestro uso de tecnologías de IA en la prestación de nuestros servicios. Si tiene alguna pregunta sobre cómo se utiliza la IA en nuestras actividades de tratamiento de datos o desea ejercer sus derechos, contáctenos a través de los canales indicados en este aviso de privacidad.

Cómo usamos sus datos y cuál es base jurídica para ello

Recopilamos sus datos personales para:

- En base a medidas precontractuales:
 - Verificar su identidad, la veracidad de los datos que recopilamos y completarlos por cualquier cauce legal disponible, ponernos en contacto con usted y actualizar nuestra base de datos.
 - Enviar presupuestos, analizar pedidos y carteras de pedidos, así como gestionar clientes potenciales.
- En base a nuestra obligación contractual o precontractual:
 - Prestar nuestros servicios (financiación, alquiler, *leasing*, seguros o productos y servicios a medida) y la atención al cliente relacionada.
 - Tramitar pagos o gestionar cuentas y contratos.
 - Realizar análisis de crédito y gestionar garantías.

- Cumplir con las exigencias de ASG (contractuales).
- En base a nuestra obligación legal (requisitos legales y mandatos judiciales):
 - Garantizar la conformidad legal, incluida la normativa de prevención del blanqueo de capitales.
 - Garantizar la conformidad legal, prevenir y gestionar los riesgos de fraude y delincuencia, incluida la protección de activos.
 - Facilitar los controles financieros y las auditorías internas.
 - Cumplir con las exigencias de ASG (obligatorias).
- En base a nuestros intereses legítimos:
 - Todas las finalidades que se indican más arriba.
 - Realizar todas las comprobaciones y averiguaciones que consideremos oportunas, inclusive una consulta a cualquier fichero de solvencia patrimonial y de crédito, así como a los correspondientes registros públicos y privados.
 - Realizar estudios de mercado, encuestas de satisfacción, análisis estadísticos, o para el desarrollo de productos o servicios de financiación específicos o personalizados que se adapten a sus necesidades relacionados con los servicios basados en los previamente contratados.
 - Vender cualquier participación en un contrato de servicio o financiación con el fin de encontrar fuentes de financiación o limitar los riesgos de concentración.
 - Desarrollar y mejorar las herramientas informáticas.
 - Realizar actividades de I+D, incluidos análisis del comportamiento de mercados y clientes.

Cómo recopilamos sus datos

Obtenemos sus datos personales a partir de:

- Usted, su empleador o terceros autorizados con los que realizamos negocios o que nos proporcionan los datos.
- Otras empresas de Volvo Group y sus terceros autorizados.
- Automáticamente desde los sistemas informáticos de Volvo.

Cómo compartimos sus datos personales

Sus datos pueden compartirse dentro de Volvo Group y con ciertos terceros, entre ellos:

- Socios comerciales y proveedores.
- proveedores de servicios de confianza.

- Distribuidores independientes y carroceros.
- Asesores profesionales, entre otros, aseguradoras y abogados.
- Contrapartes y sus asesores en transacciones comerciales.
- Proveedores de servicios de emergencia.
- Autoridades y organismos gubernamentales
- Socios financieros, agencias de referencia crediticia, socios de seguros y bancos.
- Comunicación a entidades gestoras de ficheros de solvencia y capacidad crediticia de conformidad con lo anteriormente expuesto.

Estos terceros podrán usar sus datos de acuerdo con sus propias políticas de privacidad y de conformidad con las leyes y las normativas sobre privacidad de datos aplicables. Las transferencias de datos personales fuera de la UE / el EEE se registrarán por las cláusulas contractuales tipo aprobadas por la CE.

Sus derechos de protección de datos

Le asiste un derecho de acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación o portabilidad de sus datos. Asimismo, si procede, podrá retirar su consentimiento en cualquier momento.

Recuerde que habrá casos en que VFS no tenga la obligación de cumplir con sus solicitudes de supresión, limitación, oposición o portabilidad de los datos. Las obligaciones legales de VFS y la excepción a dichos derechos se evaluarán caso por caso.

Puede encontrar más información sobre los derechos de los interesados y cómo ejercerlos aquí: <https://www.volvogroup.com/en/tools/privacy/data-subject-rights.html> <https://www.volvogroup.com/en/tools/privacy/privacy-es/data-subject-rights.html>. En todo momento puede ejercer sus derechos como interesado completando el formulario disponible haciendo clic en “Ejerza sus derechos como interesado” en la página web indicada. También puede notificar cualquier inquietud relacionada con el tratamiento de sus datos personales por parte de VFS a su propia autoridad de control en España, la Agencia española de protección de datos cuyo sitio web es accesible en <https://www.aepd.es/en> <https://www.aepd.es/>.

Avisos de Privacidad Específicos

Ciertas herramientas, servicios o aplicaciones proporcionadas por VFS pueden estar sujetas a avisos de privacidad específicos que contienen información adicional sobre cómo tratamos sus datos personales. Cuando sea aplicable, se le informará y deberá revisar dichos avisos, ya que registrarán el tratamiento de sus datos personales para esos fines específicos.

Retención de los datos

Sus datos personales serán conservados durante toda la vigencia de la relación contractual, y más allá de la misma, durante los plazos de prescripción necesarios en función de la legislación aplicable. Asimismo, y en relación con las finalidades de publicidad y marketing, sus datos personales serán conservados hasta que usted se oponga al tratamiento o solicite la supresión de sus datos.

Actualización de este aviso

VFS recomienda revisar periódicamente este aviso de privacidad para mantenerse al día de cualquier posible modificación.

Nos reservamos el derecho de modificar este aviso de privacidad según sea necesario. Cuando lo hagamos, indicaremos cerca de la parte superior de este aviso de privacidad la fecha de realización de dichas modificaciones o su entrada en vigor.

Información de contacto

Si tiene alguna consulta sobre sus datos personales o quiere ejercer tus derechos, no dude en ponerse en contacto con el delegado de protección de datos de VFS en beatriz.gonzalez@volvo.com por correo postal en: Calle Estrategia 2, P.I. "Los Olivos" 28906 Getafe, Madrid.

* *

*