

Aviso de privacidad global de Convera

Última actualización: 25 de agosto de 2025

Convera y sus empresas filiales y asociadas ("Convera" o "nosotros") se preocupan por su privacidad y se comprometen a tratar su Información personal de acuerdo con las prácticas justas de información y las leyes de protección de datos aplicables para ofrecerle un mejor servicio. En este Aviso de privacidad global ("Aviso") se describe cómo Convera recopila, utiliza, almacena, protege, divulga y comparte su Información personal cuando usted utiliza o interactúa con nuestros servicios, así como los derechos y las opciones que tiene sobre la forma en que se recopila y utiliza su información.

La información contenida en este Aviso seguirá siendo válida incluso después de la rescisión de su contrato de pago u otros productos y servicios con nosotros. Si le hemos proporcionado información adicional o por separado sobre cómo recopilamos y utilizamos su Información personal para un producto o servicio en particular, también se aplicarán esos términos. También podemos modificar este Aviso de privacidad global según sea necesario para determinados productos y servicios y para cumplir con las leyes o normativas locales a nivel mundial, por ejemplo, proporcionando información complementaria en determinados países. Este Aviso de privacidad global se incorpora por referencia en los Términos y condiciones de Convera. Si interactúa con nosotros en un contexto diferente, por ejemplo, como empleado, contratista o solicitante de empleo, es posible que se apliquen términos independientes a esa interacción.

Términos definidos

En esta Política, los términos "Convera", "nosotros", "nuestro" o "nos" hacen referencia a la entidad de Convera responsable de la recopilación, el uso y el tratamiento de la Información personal tal y como se describe en este documento. Dependiendo de su jurisdicción, la entidad específica de Convera responsable de su Información personal puede variar. Para obtener una lista de las entidades locales de Convera, consulte el apéndice "[Entidades jurídicas de Convera](#)".

El término "Servicios" hace referencia a los productos, servicios y aplicaciones que proporcionamos en virtud de nuestros Términos y condiciones y Adendas, sitios web ("Sitios") como [convera.com](#) y otras aplicaciones de Convera, incluidas las aplicaciones móviles y los servicios en línea.

"Información personal" o "datos personales" hace referencia a toda la información o datos relacionados con una persona identificada o identifiable. No incluye datos anónimos, que no pueden vincularse a una persona.

Si bien las leyes de protección de datos generalmente no cubren la información relacionada únicamente con entidades jurídicas (como empresas u otras organizaciones), sí se aplican a la Información personal sobre las personas asociadas con esas entidades. Dependiendo del contexto, "usted" o "su" hacen referencia a usted o a cualquier persona relacionada con usted, es decir, a cualquier representante y otras personas relacionadas (incluidos signatarios, directores, propietarios beneficiarios finales, usuarios autorizados, miembros de su personal) o cualquier persona de la que recibamos Información personal para prestar los Servicios.

1. Información personal que recopilamos

Recopilamos Información personal sobre usted cuando utiliza nuestros Servicios o interactúa con ellos y podemos utilizarla junto con otra información recopilada o generada durante nuestra relación con usted a partir de diversas fuentes que se describen a continuación. La Información personal que recopilamos depende del contexto de la relación comercial y de su interacción con Convera.

Recopilamos diferentes tipos de Información personal relacionada con usted, que puede incluir:

- Identificadores e información de la cuenta, por ejemplo, su nombre, dirección postal, dirección de correo electrónico, número de teléfono, fecha de nacimiento y nacionalidad, nombre de usuario y contraseña, y datos de autenticación de usuario.
- Información sobre la afiliación de las personas físicas a una entidad jurídica, como la función que desempeña y si es beneficiario, persona con control, signatario autorizado o usuario autorizado.
- Información sobre transacciones de pago, que incluye información sobre los pagadores, remitentes y beneficiarios para quienes se realiza un pago o reembolso, cuenta bancaria, número de ruta, importe y divisa, y otra información financiera.
- Datos sobre la relación con el cliente, datos sobre transacciones comerciales y de pago, y otros datos financieros (por ejemplo, datos sobre la solvencia), datos incluidos en la documentación relevante del cliente (por ejemplo, registro de asesoramiento) y otros datos comparables.
- Datos que recopilamos para cumplir con nuestras obligaciones en materia de lucha contra el blanqueo de capitales y de presentación de informes (incluidos la declaración de impuestos, las evaluaciones de riesgos, la prevención del fraude, la verificación de identidad y los controles de sanciones).

En función de su relación con nosotros y en la medida en que lo permita la legislación aplicable, Convera puede recopilar y procesar números de identificación emitidos por el gobierno, como el número de identificación nacional (por ejemplo, el número de la Seguridad Social, el número de identificación fiscal o el número de pasaporte), el número de identificación estatal o local (por ejemplo, el permiso de conducir u otro número de identificación emitido por el gobierno), información crediticia, una copia de su tarjeta de identificación emitida por el gobierno en relación con el propósito de la verificación de identidad y la revisión de su Información personal contra listas de personas políticamente expuestas ("PEP") y listas de personas o entidades sujetas a sanciones, e información biométrica (por ejemplo, cuando usted da su consentimiento en la experiencia de usuario a través de Touch ID/huella dactilar, biometría facial y prueba de vida para verificar su identidad con Convera);

- Otros datos de cumplimiento, como registros mantenidos para demostrar el cumplimiento de la legislación aplicable; registros relacionados con las preferencias de los clientes, como sus suscripciones y bajas de programas de marketing; y registros relacionados con solicitudes de derechos de los interesados.
- Información relacionada con el negocio que nos ayuda a prestarle nuestros Servicios, por ejemplo, cómo utiliza nuestros Servicios, sus interacciones y comunicaciones con nosotros durante la duración de la relación (como pedidos, solicitudes de asistencia, grabaciones o información de llamadas, videollamadas, chats y otra correspondencia con nuestros equipos), información bancaria y crediticia, referencias y permisos para contactar u opciones de marketing.
- Datos de marketing, productos o ventas, como detalles de los Servicios que recibe.
- Información inferida y derivada mediante el análisis de nuestra relación y la información transaccional (por ejemplo, podemos generar atributos y/o puntuaciones con fines de marketing, seguridad, riesgo o fraude).
- Información técnica, incluido el host desde el que accede a Internet, su dirección IP o el ID publicitario de su dispositivo, la geolocalización (si está habilitada), información sobre su dispositivo (como las propiedades del dispositivo, la configuración, las aplicaciones, la aplicación móvil, el navegador y el software del sistema operativo, el perfil social y la información de redes sociales), la fecha y la hora en que accede a nuestros sitios web y la dirección del sitio desde el que se ha conectado a nuestro sitio web cuando nos visita. Recopilamos Información personal sobre sus actividades en línea tal y como se describe en la sección titulada "[Tecnologías de Internet](#)".

Para proporcionar instrucciones de cambio de divisas y pago, o utilizar otros servicios de cambio de divisas o pago, debe proporcionar cierta información requerida por Convera para ejecutar la transacción y permitirnos cumplir con nuestras obligaciones legales asociadas con nuestros servicios de cambio de divisas y transferencia de dinero. El hecho de no proporcionar parte de su Información personal puede afectar a nuestra capacidad para prestarle nuestros Servicios. Esto puede incluir información sobre el tipo de identificación utilizado para enviar o recibir una transacción (cuando lo exija la ley), incluida la identificación o una copia del documento de identidad, la actividad de la transacción, la cuenta bancaria y la información de pago.

2. Fuentes de Información personal

Podemos recopilar Información personal sobre usted de diversas fuentes, dependiendo de nuestra relación e interacción con usted. Estas fuentes pueden incluir:

- **Datos que usted nos proporciona**

Esto incluye los datos que proporciona cuando se inscribe en nuestros Servicios, al llenar formularios o al comunicarse con nosotros, ya sea presencialmente, por teléfono, correo electrónico, chat, en línea o de cualquier otro modo, o a través de sus interacciones con las filiales y socios de Convera y otros Servicios y aplicaciones en línea que ofrecemos (algunos de los cuales pueden ser gestionados por terceros en nombre de Convera). Si comparte la Información personal de otras personas con fines comerciales, como datos que pertenecen a miembros de su personal u otras personas relacionadas, usted confirma que estas personas han sido informadas sobre el uso de su Información personal por parte de Convera de acuerdo con este Aviso. También confirma que ha obtenido el consentimiento necesario, según lo exigen las leyes y normativas aplicables.

- **Datos que recopilamos o generamos sobre usted**

Esto incluye los datos que recopilamos a través de su cuenta, formularios de transacción, durante el proceso de mantenimiento y actualización de nuestros Servicios; a través de medios automatizados, como protocolos de comunicación, comunicaciones por correo electrónico, grabación de llamadas con nuestros representantes o centro de atención telefónica, cookies o tecnologías de Internet similares; a través de su uso de las redes sociales; y a través de su interés en los anuncios de Convera publicados en sitios de terceros.

- **Datos que obtenemos de otras fuentes**

También podemos recopilar Información personal de otras fuentes, como su institución financiera, incluidos bancos e instituciones financieras no bancarias, como procesadores de tarjetas, instituciones de dinero electrónico y proveedores de servicios de pago, así como de nuestros proveedores, socios comerciales, empresas de verificación de identidad, empresas de gestión de riesgos de fraude y pagos, organismos encargados de hacer cumplir la ley, agregadores de datos y fuentes de datos comerciales y públicos.

3. Cómo utilizamos la Información personal que recopilamos

3.1 Base jurídica

Convera solo podrá utilizar sus datos personales cuando la ley nos lo permita. En la mayoría de los casos, nuestra base jurídica será una de las siguientes:

- **Necesidad contractual:** utilizamos su Información personal para prestarle nuestros Servicios cuando el tratamiento de datos personales es necesario para ejecutar o celebrar nuestro contrato con usted (por ejemplo, si el tratamiento es necesario para realizar servicios de cambio de divisas y pagos).
- **Obligación legal:** utilizamos su Información personal con fines legales y de cumplimiento cuando tenemos la obligación legal de procesar sus datos para cumplir con las leyes y normativas (como informar de los detalles de las transacciones de pago a los organismos reguladores nacionales e internacionales, incluida su Información personal, cuando dicha información sea obligatoria por ley, o recopilar documentos de identificación para cumplir con las obligaciones legales y reglamentarias relacionadas con la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo; la detección, prevención y persecución del fraude y el robo, así como para prevenir el uso ilegítimo o prohibido de nuestros Servicios u otras actividades ilegales o ilícitas). Esto puede incluir además el uso de su Información personal para validar y autenticar su identidad y la colaboración de terceros para que nos ayuden a hacerlo. También puede incluir el establecimiento, el ejercicio o la defensa de los derechos y las reclamaciones legales de Convera y otros, así como la supervisión y la notificación de problemas relacionados con el cumplimiento.
- **Intereses legítimos:** utilizamos su Información personal para nuestros fines comerciales legítimos (o los intereses legítimos de una o más de nuestras filiales) cuando tenemos un motivo legítimo para procesar sus datos personales que sea razonable en relación con sus derechos e intereses (por ejemplo, para comprender cómo se utilizan nuestros Servicios

y mejorarlos, y para medir el retorno de la inversión en marketing y la satisfacción con la marca). Esto puede incluir el uso de su información para realizar estudios de mercado y comprender y mejorar su experiencia como cliente. También podemos utilizar su Información personal para prestar servicios al cliente y ayudar a proteger la seguridad e integridad de nuestra tecnología, sistemas y servicios.

- **Consentimiento:** podemos procesar su Información personal basándonos en su consentimiento. Esto incluye el consentimiento para recibir comunicaciones de marketing o cuando así lo exija la legislación aplicable. Si le solicitamos su consentimiento, le informaremos sobre los fines para los que se procesará su información. Cuando la legislación aplicable no exija el consentimiento previo, podremos enviarle comunicaciones de marketing sin su consentimiento expreso, pero siempre le ofreceremos la posibilidad de cancelar su suscripción si así lo desea.
- **Interés público sustancial:** cuando procesamos datos sensibles o de categorías especiales (que revelan o hacen referencia a la salud, el origen étnico, las opiniones políticas, las creencias religiosas, la orientación sexual u otras características protegidas de una persona) y dicho procesamiento es de interés público sustancial (por ejemplo, para apoyar a clientes vulnerables).

Le informaremos cuando se requiera información adicional para prestar los Servicios que solicite o cuando lo exija la ley.

Incluso si nos solicita que no utilicemos sus datos, podremos seguir utilizando su Información personal en circunstancias en las que (a) la ley nos imponga la obligación de hacerlo; (b) necesitemos procesarla para cumplir un contrato; (c) tengamos un interés público en hacerlo; o (d) tengamos una razón comercial legítima para hacerlo (que, en circunstancias excepcionales, puede prevalecer sobre su interés en que dejemos de tratar su Información personal).

3.2 Fines para los que utilizaremos su Información personal

Convera utiliza la Información personal que recopila para diversos fines, tal y como se establece en este Aviso de privacidad.

Para qué utilizamos su Información personal	La base jurídica para hacerlo
Para determinar si cumple los requisitos para utilizar nuestros Servicios <ul style="list-style-type: none">Para verificar su identidad y comprobar y actualizar la exactitud de su información, incluida la verificación con terceros, para cumplir con nuestras obligaciones legales de realizar comprobaciones de "Conozca su negocio"/"Conozca a su cliente" (KYB/KYC), lo que incluye realizar una diligencia debida reforzada cuando corresponda y comprobar su información con listas de personas políticamente expuestas ("PEP"), listas de sanciones y otras listas.En algunos países, como parte de nuestros procesos KYB/KYC, extraemos información del escaneo facial (conocida como "información biométrica" o "datos biométricos") de una selfie o un vídeo que usted nos proporciona para compararla con la fotografía que figura en sus documentos de identidad. En tal caso, le enviaremos avisos adicionales y solicitaremos su consentimiento cuando lo exija la ley.	Obligaciones legales Intereses legítimos. Es nuestro interés legítimo garantizar la idoneidad de nuestros clientes. Interés público sustancial (si procesamos Información personal sensible para cumplir con los requisitos legales que se nos aplican). Consentimiento (para datos biométricos)
Prestación de Servicios <ul style="list-style-type: none">Para administrar la relación comercial, prestarle Servicios a usted o a un cliente de Convera, incluidos nuestros Sitios y otras aplicaciones, plataformas y servicios en línea de Convera; para llevar a cabo tareas de contabilidad, conciliación, gestión de proveedores, gestión de infraestructura y operaciones de TI, gestión de inventario/activos y análisis; para ayudarle a recibir una experiencia personalizada, para ayudarle a realizar transacciones; y para registrarse y acceder a la información de la cuenta.En algunos países, es posible que tengamos la obligación legal de proporcionarle determinadas características y funcionalidades del servicio.	Necesidad contractual Obligaciones legales

<p>Seguridad, detección y prevención del fraude</p> <ul style="list-style-type: none"> Para promover la seguridad, reducir el riesgo financiero y combatir el fraude en todos nuestros Servicios, así como para cumplir con otros fines que usted pueda esperar razonablemente o que estén autorizados o exigidos por la ley. En algunos casos, esto puede incluir la recopilación de datos biométricos. Podemos utilizar inteligencia artificial ("IA"), incluidos modelos de aprendizaje automático (ML) e IA generativa ("GenAI") para mejorar la eficiencia y la eficacia de nuestros procesos de prevención de delitos financieros y fraude. Para obtener más información, consulte la sección "Sistemas de IA". <p>Para mantener la eficacia de nuestras medidas antifraude, no siempre podemos compartir todos los detalles sobre cómo prevenimos el fraude.</p>	<p>Necesidad contractual</p> <p>Obligación legal</p> <p>Intereses legítimos. Es nuestro interés legítimo detectar, prevenir e investigar el fraude, el blanqueo de capitales y otros delitos para proteger nuestro negocio y a nuestros clientes.</p> <p>Consentimiento (para datos biométricos)</p>
<p>Cumplimiento de las obligaciones legales y normativas, protección de nuestro negocio y ejercicio de nuestros derechos</p> <ul style="list-style-type: none"> Para cumplir con nuestras obligaciones legales en virtud de la normativa aplicable en materia de blanqueo de capitales. Para supervisar los pagos que procesamos y notificar las transacciones sospechosas. Para cumplir con otros requisitos legales y/o normativos, incluida la respuesta a solicitudes de autoridades públicas y gubernamentales, posiblemente fuera de su país de residencia, previa demostración de su autoridad legal. Para prevenir, detectar o proteger contra fraudes reales o sospechosos, transacciones no autorizadas, reclamaciones, responsabilidades y delitos financieros o de otro tipo, incluida la realización o cooperación en investigaciones de fraude u otras actividades ilegales cuando lo consideremos razonable y apropiado. Para medir, detectar y prevenir la probabilidad de pérdidas financieras, reputacionales, legales, de cumplimiento o comerciales. Esto incluye riesgos crediticios, operativos y de seguros. Para hacer cumplir nuestro acuerdo con usted y proteger nuestros derechos: esto incluye verificar la información que nos proporciona, realizar un seguimiento de las instrucciones que nos envía, tomar medidas para recuperar los importes que se nos adeudan, incluso a través de reclamaciones de seguros, para permitirnos recuperar o limitar los daños que podamos sufrir y permitir que un tercero o una institución financiera que haya enviado pagos incorrectamente recupere los pagos recibidos por usted por error o debido a un fraude; para investigar, gestionar y resolver reclamaciones; para prevenir, investigar y gestionar incidentes; para gestionar y resolver disputas legales o para investigaciones reglamentarias; y en caso de reestructuración de empresas u otras fusiones o adquisiciones. 	<p>Obligaciones legales</p> <p>Intereses legítimos. Es nuestro interés legítimo proteger nuestro negocio, nuestros clientes y nuestros empleados de cualquier daño.</p>
<p>Mantenimiento y mejora de nuestros Servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> Para prestar servicios de soporte, por ejemplo, para responder a solicitudes, preguntas o inquietudes, y comunicarnos con usted para fines relacionados con el servicio. Para reconocerle y permitirle permanecer conectado durante su visita sin tener que volver a introducir su contraseña. Para notificarle sobre las actualizaciones de los servicios, el mantenimiento programado y las alertas de seguridad, y también para organizar sesiones de formación, seminarios web y eventos. Para análisis, mejora e investigación: con el fin de realizar análisis que nos permitan comprender a nuestros clientes, cómo utilizan nuestros servicios y 	<p>Intereses legítimos. Es nuestro interés legítimo mantener, desarrollar y mejorar nuestros servicios para atender mejor a nuestros clientes.</p>

<p>mejorar su experiencia; para comprender, realizar un seguimiento y mejorar la forma en que comercializamos y vendemos nuestros servicios, incluidas las pruebas de servicio, el control de calidad y los análisis; y para identificar otras posibles mejoras en los servicios y productos (incluida la rentabilidad).</p> <ul style="list-style-type: none"> Para fines operativos internos, de planificación, auditoría, resolución de problemas, análisis de datos, pruebas, investigación, estadística y encuestas. Podemos utilizar inteligencia artificial ("IA"), incluidos modelos de aprendizaje automático ("ML") e IA generativa ("GenAI") para mejorar la eficiencia y la eficacia de nuestros servicios. Para obtener más información, consulte la sección "Sistemas de IA". 	
<p>Los datos como producto</p> <ul style="list-style-type: none"> Cuando recopilamos datos para otros fines, por ejemplo, para la prestación de Servicios, podemos compartir dichos datos o resultados analíticos con terceros, incluidas otras entidades de Convera, cuando sea de nuestro legítimo interés hacerlo. Los datos pueden presentarse en forma de informes técnicos de investigación, información específica para clientes u otros datos de interés para los clientes. Podemos crear datos anónimos, desidentificados o agregados a partir de los datos personales que recopilamos. Convertimos los datos personales en datos anónimos, desidentificados o agregados excluyendo la información que permite identificar personalmente a los usuarios, y utilizamos esos datos anónimos para nuestros fines comerciales legítimos. 	Intereses legítimos. Es de nuestro interés legítimo analizar, comprender y generar valor y análisis de datos relacionados con nuestros Servicios.
<p>Marketing y análisis</p> <ul style="list-style-type: none"> Publicidad: para ofrecer información específica sobre sus intereses en sitios web y aplicaciones que no pertenecen a Convera. Análisis de promociones: para comprender mejor la eficacia de nuestras campañas promocionales y si usted ha actuado según nuestros mensajes promocionales. Análisis del tráfico web: para determinar si ha llegado a Convera desde un banner publicitario o un afiliado. También podemos recopilar análisis sobre la navegación en el sitio web y el acceso a nuestro material de marketing y promocional utilizando tecnologías estándar del sector para ayudarnos a analizar y mejorar nuestros materiales de marketing. 	Intereses legítimos. Nuestro interés legítimo es informar a nuestros clientes sobre nuestros productos y servicios que puedan ser de su interés, personalizar las comunicaciones de marketing y comprender la eficacia de nuestra publicidad. Consentimiento cuando la ley nos exige obtener su consentimiento.
<p>Comprender si necesita asistencia específica</p> <ul style="list-style-type: none"> En algunos países, tenemos la obligación legal de identificar y ayudar de forma proactiva a los clientes vulnerables que puedan necesitar asistencia adicional, por ejemplo, si han sufrido una pérdida o tienen dificultades económicas. 	Interés público sustancial (si procesamos su Información personal sensible para cumplir con los requisitos legales que nos son aplicables). Consentimiento (cuando la ley nos exige obtener su consentimiento).

3.3 Elaboración de perfiles y toma de decisiones automatizada

Al prestarle nuestros Servicios, con vistas a celebrar un contrato con usted, incluso cuando le proporcionamos una línea de crédito, podemos tomar decisiones sobre usted por medios automatizados. Por ejemplo, utilizamos tecnología que nos

ayuda a realizar comprobaciones relacionadas con la actividad comercial, incluyendo procesos de verificación de identidad y diligencia debida, cotejo con listas de personas políticamente expuestas, listas de sanciones y otras listas, cuando proceda, para identificar y mitigar riesgos asociados a cuestiones como el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

También podemos analizar y evaluar sus datos de forma automatizada para crear perfiles de clientes y predecir la evolución de la situación. Estos datos pueden utilizarse, en particular, para realizar comprobaciones comerciales, servicios de asesoramiento o financieros, la presentación de ofertas e información que nosotros o nuestras filiales podamos poner a su disposición, y para ayudarnos a identificar el nivel de riesgo que implica la actividad de un cliente o una cuenta (por ejemplo, por motivos de crédito, fraude o delitos financieros).

También podemos utilizar, según sea necesario, modelos y algoritmos basados en sistemas de inteligencia artificial y aprendizaje automático (en conjunto, "Sistemas de IA") para analizar y extraer información, automatizar o realizar tareas y generar nuevo contenido, incluido contenido en lenguaje humano.

Tiene derecho a recibir información sobre cómo tomamos estas decisiones; también puede tener derecho a solicitar la intervención humana y a expresar su opinión sobre cualquier decisión individual automatizada cuando la ley lo exija. Para obtener más información, consulte la sección "[Sus derechos](#)" a continuación.

3.4 Grabación de comunicaciones

Podemos grabar y realizar un seguimiento de las conversaciones que mantenga con nosotros, incluidas llamadas telefónicas, reuniones presenciales, cartas, correos electrónicos, chats en vivo, videollamadas y cualquier otro tipo de mensajería, incluso por medios automatizados, incluyendo el uso de sistemas de terceros, con el fin de cumplir con las obligaciones de conservación de registros, poder reconstruir cualquier operación con los clientes y utilizar estas grabaciones para verificar sus instrucciones, evaluar, analizar y mejorar nuestro servicio, formar y capacitar a los miembros de nuestro personal, gestionar riesgos o prevenir y detectar el fraude y otros delitos.

Le permitimos ejercer sus derechos como titular de los datos en virtud de la ley aplicable con respecto a estas grabaciones, tal y como se establece en este Aviso. En caso de que solicite una copia de la grabación, Convera puede proporcionarle una copia redactada de la misma o una transcripción (redactada) de la grabación, cuando corresponda y según lo permita la legislación aplicable.

3.5 Tecnologías de Internet

Utilizamos tecnologías de Internet como cookies, etiquetas, píxeles y balizas web en nuestros Sitios, en aplicaciones móviles o cuando usted visita un sitio web de terceros para el que Convera proporciona Servicios en línea con diversos fines, incluidos, entre otros, los identificados en la sección titulada "[Fines para los que utilizaremos su Información personal](#)".

Convera ha implementado la capacidad para que el usuario gestione las cookies en nuestros sitios web. Solo leeremos o escribiremos cookies en función de su nivel de preferencia. Para obtener más información sobre cómo Convera utiliza las cookies, consulte nuestro sitio web.

3.6 Sistemas de inteligencia artificial (IA)

Convera puede utilizar tecnologías como la inteligencia artificial ("IA"), la inteligencia artificial generativa ("GenAI") y el aprendizaje automático ("ML") (en conjunto, "Sistemas de IA") que permiten a los sistemas informáticos automatizar o realizar tareas que pueden procesar su Información personal en relación con los fines descritos en el Aviso de privacidad global. Estas tecnologías y herramientas nos ayudan, a nosotros y a nuestros proveedores de servicios, en las actividades comerciales internas y a mejorar la productividad, reforzar los sistemas de seguridad, riesgo o cumplimiento, y promover la generación de ingresos mediante la toma de decisiones basada en el conocimiento.

Cómo utilizamos los sistemas de IA: Convera se compromete a hacer un uso ético de la Información personal en los sistemas de IA y ha desarrollado procesos y supervisión para el desarrollo y el uso de dichos sistemas, incluida una estructura de gobernanza de la IA y una política de IA. La política de IA de Convera establece los requisitos para el uso, el desarrollo y la implementación responsables de los sistemas de IA dentro de Convera y proporciona un marco para garantizar el cumplimiento de las normas legales y normativas aplicables, al tiempo que promueve la adopción y la innovación de las tecnologías de IA. Esto incluye evaluar la tecnología o herramienta de inteligencia artificial o aprendizaje automático para determinar su idoneidad, la confidencialidad de la Información personal procesada, el impacto en los derechos y libertades de las personas y el potencial de sesgo si se utilizan para facilitar la toma de decisiones. Los resultados también suelen estar sujetos a revisión humana y son revisados y modificados por una persona para garantizar su exactitud e integridad. Por lo general, nuestro uso de sistemas de IA no da lugar a decisiones automatizadas con efectos legales o similares significativos. Si nuestro uso de sistemas de IA tiene un efecto significativo en una persona, proporcionaremos un aviso específico y obtenemos su consentimiento cuando así lo exigen las leyes de protección de datos aplicables.

Los ejemplos que se enumeran a continuación no son exhaustivos y están sujetos al cumplimiento de la legislación aplicable, en la medida en que lo permita:

- **Mejora de la productividad.** Las soluciones de IA pueden generar una eficiencia significativa en los procesos de toda la empresa. Estas soluciones incluyen:
 - Herramientas SaaS (Software como servicio) de productividad para oficinas que utilizan IA generativa para la búsqueda, el análisis de documentos y la asistencia, incluidos los datos aquí contenidos, para facilitar la redacción, la traducción, la generación de contenido y el suministro de información para facilitar y mejorar la eficiencia y la productividad de nuestros Servicios.
 - Herramientas SaaS de productividad para reuniones de voz/vídeo que utilizan IA generativa para tomar notas, transcribir y/o resumir llamadas de voz y vídeo, que pueden incluir Información personal, con el fin de aumentar el rendimiento y la eficiencia de las ventas y las operaciones, así como la supervisión del cumplimiento normativo.
 - Herramientas de gestión tecnológica que utilizan IA/ML para optimizar los flujos de trabajo y automatizar tareas repetitivas en los procesos de desarrollo de productos y gestión tecnológica.
 - Aplicaciones de atención al cliente que utilizan IA/ML para mejorar la gestión y la eficiencia de la respuesta a las consultas y casos de atención al cliente y apoyar la toma de decisiones.
- **Fortalecimiento de nuestras protecciones en materia de cumplimiento, riesgo y seguridad.** El uso actual de sistemas o herramientas de riesgo, cumplimiento y/o seguridad por parte de Convera puede mejorarse mediante el uso de la IA para reforzar nuestras medidas de protección, especialmente en casos de riesgo, cumplimiento, fraude y supervisión de transacciones, así como para mejorar la seguridad de los sistemas y activos de TI de Convera.
- **Creación de valor mediante recomendaciones para nuestros clientes.** Aprovechamiento de las soluciones de IA para mejorar nuestros productos y servicios. Mediante el uso de recomendaciones basadas en IA, Convera puede ofrecer soluciones personalizadas que se ajusten mejor a las necesidades de los clientes y generen mejores resultados.

3.7 Marketing

Convera también le notificará, según sus preferencias, ofertas, promociones y actualizaciones relacionadas con nuestros productos y Servicios. Estas pueden incluir ofertas por correo electrónico, teléfono, correo postal, redes sociales y otros canales de comunicación o digitales.

Puede optar por no recibir comunicaciones de marketing en cualquier momento. Si ya no desea recibir comunicaciones de marketing de nuestra parte, puede darse de baja siguiendo las instrucciones que figuran en la comunicación electrónica correspondiente o poniéndose en contacto con nosotros tal y como se describe en la sección "[Contacto](#)".

Tenga en cuenta que si opta por no recibir comunicaciones de marketing de nuestra parte, es posible que sigamos enviándole comunicaciones importantes relacionadas con los servicios, asuntos administrativos o transacciones.

4. Información de menores

Convera no proporciona sus Servicios ni productos a menores de 18 años. Convera no recopila ni conserva deliberadamente información de personas menores de 18 años, salvo para fines legales o de cumplimiento.

5. Sitios web externos

El sitio web de Convera puede contener enlaces hacia o desde sitios web de terceros. Convera no ha revisado, no controla y no se hace responsable del contenido ni de las prácticas de privacidad empleadas por los sitios web que están enlazados hacia o desde nuestro sitio web. Convera no asume ninguna responsabilidad por ninguno de estos sitios, su contenido o sus políticas de privacidad. Convera no respalda los sitios web de terceros ni ofrece ninguna garantía sobre la información, el software u otros productos o materiales que pueda encontrar en ellos, ni sobre los resultados que pueda obtener al utilizarlos.

Para obtener más información sobre la responsabilidad con respecto a los sitios web externos, consulte las Condiciones de uso de nuestro sitio web.

6. Con quién comparte Convera su Información personal

Para cualquiera de los fines enumerados en este Aviso, Convera puede divulgar la Información personal pertinente, incluyendo, entre otros, su nombre, información de contacto, número de identificación nacional, número de identificación de cliente, dirección, detalles de transacciones, patrones e información de cuenta bancaria a los siguientes tipos de organizaciones o partes:

- **Empresas y filiales del grupo Convera**, incluidas las enumeradas en la sección titulada "[Entidades jurídicas de Convera](#)", que pueden ayudar a prestarle nuestros servicios, mejorar nuestras operaciones y respaldar funciones comerciales como la atención al cliente, la tecnología, el marketing, la prevención del fraude y el cumplimiento normativo.
- **Proveedores de servicios externos y socios de confianza** (algunos de los cuales pueden actuar como responsables del tratamiento de datos independientes que determinan por qué y cómo tratarán sus datos), como:
 - Entidades locales con licencia que prestan apoyo, colaboran o reciben servicios de Convera.
 - Socios comerciales, que pueden incluir bancos y otras instituciones financieras con las que trabajamos para prestar nuestros Servicios y facilitar nuestras transacciones de pago o los Servicios específicos que usted haya solicitado.
 - Proveedores de almacenamiento en la nube y otros proveedores de servicios tecnológicos que proporcionan alojamiento, servicios de TI, sistemas operativos y plataformas, mantenimiento y asistencia técnica para garantizar el funcionamiento óptimo de nuestras plataformas y servicios.
 - Proveedores, procesadores de pagos y procesadores de datos contratados para prestar servicios comerciales y de atención al cliente.
 - Proveedores y procesadores de datos contratados para ayudarnos a validar la exactitud de la información que usted nos ha proporcionado y autenticar su identidad.
 - Agencias de prevención del fraude y proveedores de servicios de prevención del fraude y análisis de datos para gestionar los riesgos relacionados con la seguridad, el fraude y la identidad.
 - Servicio de atención al cliente, anunciantes y redes publicitarias, con su consentimiento cuando corresponda, incluida la realización de marketing, publicidad, encuestas de satisfacción del cliente e investigaciones de mercado en nuestro nombre.
 - Proveedores de servicios externos independientes y organizaciones de servicios profesionales, como asesores legales, servicios de contabilidad o auditores independientes.

- **Terceros y usuarios autorizados:** terceros y usuarios a los que usted ha autorizado a acceder a su cuenta y/o a la información de su cuenta con el fin de prestarle Servicios, como proveedores de servicios de información de cuentas, proveedores de servicios de iniciación de pagos y usuarios autorizados.
- **Transferencias comerciales:** podemos transmitir la Información personal que poseemos en relación con la venta o transferencia de la totalidad o parte de nuestro negocio.
- **Organismos reguladores, fuerzas del orden y autoridades públicas,** incluidos los tribunales judiciales y administrativos: también podemos divulgar su Información personal a nivel mundial, según lo exijan o permitan las leyes y normativas aplicables, a autoridades reguladoras y financieras, agencias de información crediticia, fuerzas del orden, tribunales, gobiernos o agencias gubernamentales, para cumplir con las obligaciones legales y de cumplimiento, o para hacer valer o defender los derechos e intereses de Convera o de terceros.

7. Transferencias internacionales de datos

Convera cuenta con filiales y proveedores de servicios en todo el mundo. Convera puede transferir su Información personal a terceros en países fuera del país, región o provincia donde se recopiló, incluidos, entre otros, los Estados Unidos, según lo permita o exija la legislación aplicable, las autoridades reguladoras, las fuerzas del orden y las agencias gubernamentales.

Podemos transferir y almacenar información en los Estados Unidos o dentro de una región según lo exija la legislación local y procesarla para cumplir con nuestro contrato y las obligaciones legales y de cumplimiento aplicables a nuestros Servicios. También almacenamos la Información personal que recopilamos a través de proveedores de almacenamiento en la nube y otros proveedores de servicios tecnológicos ubicados en los Estados Unidos, la Unión Europea y otros centros de datos locales, según corresponda. Para facilitar nuestras operaciones globales, nuestro personal (incluido el de socios externos) podrá acceder a la información en otras jurisdicciones. Además, cuando envíe o reciba dinero hacia o desde otro país, también estaremos obligados a compartir cierta Información personal con ese país, según lo exija o permita la ley. Al utilizar los Servicios de Convera, usted reconoce que dichas transferencias de información pueden ocurrir fuera de su país o provincia de residencia. Si es residente en el EEE, el Reino Unido o Quebec, esto significa que su Información personal puede ser transferida fuera del EEE, el Reino Unido o Quebec, incluso a proveedores de servicios ubicados fuera de su país o provincia de residencia.

Al transferir Información personal a otros países, tomamos medidas para cumplir con las leyes de protección de datos aplicables a dichas transferencias. En particular, cuando la transferencia se realiza a un país con normativas de protección de datos que no ofrecen un nivel de protección equivalente al de su país, tomaremos todas las medidas razonablemente necesarias para garantizar que su Información personal se trate de forma segura y de conformidad con este Aviso.

Cuando la legislación aplicable exige un mecanismo de transferencia de datos, nosotros:

- Transferimos a países o destinatarios que cuentan con un nivel adecuado de protección de la Información personal en virtud de la legislación aplicable.
- Suscribimos las cláusulas contractuales tipo de la UE aprobadas por la Comisión Europea y el Anexo sobre transferencias internacionales de datos del Reino Unido emitido por la Oficina del Comisionado de Información con el importador de datos.
- Empleamos otros métodos legales, como el mecanismo de transferencia o la excepción que nos permite la legislación aplicable.

Puede obtener más información sobre los terceros a quienes podemos transferir Información personal, su ubicación y los acuerdos contractuales establecidos para cumplir con las leyes de protección de datos aplicables si envía una solicitud como se indica en la sección ["Contacto"](#).

8. Cómo protegemos su Información personal

Nos tomamos muy en serio la protección de su información y nos esforzamos por utilizar medidas de seguridad organizativas, técnicas y administrativas que cumplan con las leyes y normativas gubernamentales aplicables para proteger su Información

personal. También nos esforzamos por restringir el acceso a la información a nuestros empleados, socios y representantes que necesitan conocerla, y formamos y capacitamos continuamente a nuestros empleados sobre la importancia de la confidencialidad y la privacidad de la Información personal de los clientes.

Nos sometemos a auditorías periódicas para confirmar que cumplimos con nuestras certificaciones de seguridad. Como parte de estas auditorías, nuestra seguridad es validada por auditores externos. Puede obtener más información en la sección Cumplimiento y aspectos legales de nuestro sitio web.

A pesar de nuestros esfuerzos, y como probablemente ya sabrá, la transmisión de información a través de Internet no es completamente segura. Aunque hacemos todo lo posible por proteger sus datos personales, no podemos garantizar la seguridad de sus datos durante la transmisión. Terceros pueden interceptar o acceder ilegalmente a las transmisiones que se nos envían, o pueden solicitarle erróneamente que les revele Información personal haciéndose pasar por Convera.

Póngase en contacto con nosotros inmediatamente, tal y como se indica en la sección "Contacto", si tiene motivos para creer que su Información personal en poder de Convera puede estar en peligro.

9. Conservación de datos

La Información personal se conservará de acuerdo con los plazos legales establecidos en la normativa aplicable.

Conservaremos la Información personal mientras mantenga una relación con nosotros y utilice nuestros Servicios. Seguiremos conservando la información después de la finalización de nuestra relación o después de que deje de utilizar nuestros Servicios, por ejemplo, para responder a consultas y quejas, y según lo exijan la ley y la normativa. Por lo general, conservaremos su información durante un período no superior al previsto para los fines para los que se obtuvo, a menos que tengamos la obligación legal o normativa de conservarla durante un período más largo o que su conservación sea aconsejable para la posición legal de Convera (por ejemplo, en relación con los plazos de prescripción aplicables, litigios o investigaciones normativas).

En concreto, estamos sujetos a diversas obligaciones de conservación y documentación que, entre otras cosas, son aplicables en virtud de la prestación de servicios de pago y transacciones financieras, incluidas las leyes de prevención del blanqueo de capitales, la lucha contra la financiación del terrorismo y otras leyes que nos son aplicables. Los períodos de conservación previstos por dichas leyes varían de cinco a diez años tras la finalización de la relación con el cliente o de la última transacción realizada. Por último, el período de conservación también estará determinado por los plazos de prescripción legales que pueden ser, por ejemplo, los establecidos en el código civil, el código de comercio u otras leyes de prescripción aplicables.

Cuando ya no necesitemos la información, la destruiremos de forma segura o la anonimizaremos por completo, de acuerdo con nuestras políticas internas.

10. Sus derechos

Dependiendo de la legislación aplicable de la jurisdicción en la que resida o se encuentre, puede tener los siguientes derechos:

- El derecho a saber si estamos procesando su Información personal y, sujeto a la legislación aplicable y a determinadas limitaciones y exenciones, a solicitarnos una copia de su información de forma gratuita. Esto puede incluir el derecho a solicitar una copia estructurada y legible por máquina de cierta información que nos haya proporcionado. Podemos cobrarle una tarifa razonable por proporcionarle la información, o no atender su solicitud, si esta es manifiestamente infundada o excesiva.
- El derecho a solicitarnos que corrijamos la información sobre usted que sea incompleta, inexacta o esté desactualizada.

- El derecho a solicitarnos que eliminemos determinada información sobre usted, que restrinjamos ciertos usos de la información relacionada con usted y a oponerse a ciertos usos de la misma.
- El derecho a oponerse a una decisión automatizada, si esta produce efectos legales o le afecta de manera similar y significativa.
- El derecho a impedir que le envíemos comunicaciones de marketing.
- En la medida en que procesemos Información personal basándonos en su consentimiento, usted podrá retirar dicho consentimiento según lo permita la legislación aplicable.

En determinados países, es posible que se concedan derechos adicionales a través de avisos de privacidad complementarios. Consulte nuestra sección titulada "[Disposiciones específicas](#)".

También puede tener derecho a presentar una reclamación ante la autoridad reguladora o supervisora de protección de datos pertinente en relación con nuestro tratamiento de la Información personal. Cuando recibamos una solicitud, es posible que le pidamos información adicional para verificar su identidad. En algunas situaciones, podemos negarnos a actuar o imponer limitaciones a sus derechos, según lo permita la legislación aplicable.

Para ejercer estos derechos, visite nuestro sitio web, envíe una solicitud a través del [Formulario web de privacidad](#) o póngase en contacto con Convera a través de la sección "[Contacto](#)".

Nos esforzamos por responder a su solicitud en un plazo de 30 días, pero el tiempo de respuesta puede variar en función de las leyes y normativas aplicables a su solicitud y, en determinadas circunstancias, podemos tener derecho a ampliar este plazo. Cumpliremos con su solicitud en la medida en que lo exija la legislación aplicable.

11. Contacto

Si tiene alguna pregunta o queja sobre cómo manejamos su Información personal, o si desea ejercer alguno de los derechos explicados anteriormente, no dude en ponerse en contacto con nosotros. Puede hacerlo por escrito a privacymatters@convera.com o enviar una solicitud completando este formulario en línea: [Formulario web de privacidad](#). Investigaremos su consulta y, por lo general, le responderemos por escrito en un plazo de 30 días a partir de su recepción.

Convera ha designado a un responsable de privacidad de datos que se encarga de asesorar y supervisar el cumplimiento de la legislación aplicable en materia de protección de datos y cuenta con una oficina dedicada a la privacidad que puede ayudarle en caso de que tenga alguna pregunta. Si desea ponerse en contacto específicamente con el responsable de privacidad de datos, indíquelo en su solicitud o correo electrónico.

Para ponerse en contacto con nosotros por correo certificado, consulte la información de contacto que figura en el apéndice Entidades jurídicas de Convera, a la atención de la Oficina de privacidad. Para ponerse en contacto con nosotros a través de un número de teléfono gratuito o local, consulte la sección de contacto de nuestro sitio web.

12. Cambios en este aviso

Convera se reserva el derecho de modificar este Aviso de privacidad global. Los Avisos actualizados se publicarán en nuestro sitio web cuando se produzcan modificaciones y podrán incluir información sobre actividades de tratamiento adicionales que tengamos previsto realizar en el futuro. Si realizamos cambios en el Aviso, se lo comunicaremos publicando el Aviso revisado con una nueva fecha de "Última actualización" en la parte superior. Cualquier cambio en este aviso entrará en vigor en el momento de su publicación, a menos que se indique lo contrario. Por lo tanto, le recomendamos que revise este Aviso de privacidad global periódicamente cuando utilice nuestros Servicios para mantenerse informado sobre nuestras prácticas de información y las opciones que tiene a su disposición.

Apéndice I – Entidades jurídicas Convera

PAÍS	ENTIDAD	AUTORIDAD DE PROTECCIÓN DE DATOS
Australia	Convera Australia Pty Ltd Level 121 Margaret Street, Sídney NSW, Nueva Gales del Sur, 2000 Australia	Oficina del Comisionado de Información de Australia (OAIC) (www.oaic.gov.au/)
Canadá	Convera Canada ULC 1500-100 Yonge Street, Toronto, Ontario, M5C2W1, Canadá	Oficina del Comisionado de Privacidad de Canadá (OPC) (www.priv.gc.ca/en/)
Hong Kong	Convera Hong Kong Ltd Unit 2210-18, Tower 1, Millennium City 1, 388 Kwun Tong Road, Kwun Tong, Kowloon, Hong Kong	Oficina del Comisionado de Información y Privacidad de Hong Kong (PDPC) (https://www.pcpd.org.hk/)
Japón	Convera Japan KK c/o Kusunoki, Iwasaki & Sawano, Holland Hills Mori Tower 11F 5-11-1, Toranomon, Minato-ku, Tokio 105-0001, Japón	Comisión de Protección de Datos Personales (PPC) (www.ppc.go.jp/en/index.html)
Luxemburgo	Convera Europe Financial S.A. OBH Building, 6b rue du Fort Niedergrunewald, L-2226 Luxemburgo Convera Europe S.A. OBH Building, 6b rue du Fort Niedergrunewald, L-2226 Luxemburgo	Comisión Nacional de Protección de Datos – Luxemburgo (CNPD) (https://cnpd.public.lu/en.html)
Malta	Convera Malta Financial Limited W Business Centre, Level 5, Triq Dun Karm, Birkirkara By-Pass, Birkirkara, BKR 9033, Malta	Comisionado de Información y Protección de Datos (IDPC) (https://idpc.org.mt/)
Singapur	Convera Singapore Financial Pte Ltd 77 Robinson Road, #35-01 Robinson 77 Singapur, 068896 Convera Singapore Pte Ltd 77 Robinson Road, #35-01 Robinson 77 Singapur, 068896	Comisión de Protección de Datos Personales (PDPC) (www.pdpc.gov.sg/)
Suiza	Convera Switzerland Limited, Londres (RU), sucursal de Zúrich Werdstrasse 2, P.O. Box 2063, 8021 Zúrich, Suiza	Comisionado Federal de Protección de Datos e Información (FDPIC) (https://www.edoeb.admin.ch/en)
Reino Unido	Convera UK Financial Limited Alphabeta Building, 3 rd Floor, 14-18 Finsbury Square, Londres, EC2A 1AH, Reino Unido Convera UK Limited Alphabeta Building, 3 rd Floor, 14-18 Finsbury Square, Londres, EC2A 1AH, Reino Unido	Oficina del Comisionado de Información (ICO) (www.ico.org.uk)
Estados Unidos	Convera USA, LLC The Corporation Trust Company, Corporation Trust Center, 1209 Orange Street Dirección postal: 7979 E. Tufts Avenue, Suite 400 Denver, CO 80237	

