

Aviso de Privacidad del Cliente (Cuenta personal)

Este Aviso de Privacidad es efectivo desde el **XX** de marzo de 2025.

Número de versión: 3.0

Puede encontrar la versión anterior aquí.

Bienvenido

Este aviso de privacidad ("aviso") explica los tipos de datos personales que recopilamos y cómo los usamos y compartimos. También le informa sobre sus derechos y las alternativas que puede elegir sobre cómo tratamos sus datos personales.

Wise ofrece servicios de transferencia de dinero, una cuenta Wise y, en algunas regiones, servicios de activos (nuestros "servicios").

Este aviso es aplicable a todos los servicios prestados por el grupo de empresas Wise a nuestros clientes de cuentas personales en todo el mundo.

Si alguna parte de este aviso es aplicable únicamente a uno de nuestros servicios o a los clientes de un país en particular, lo indicaremos claramente. También puede encontrar disposiciones específicas para cada país[] en los apéndices que figuran a continuación. Para los usuarios de EE.UU., se aplicará nuestro [Aviso de Privacidad del Consumidor de EE. UU.](#)

Aviso de Privacidad del Cliente (Cuenta personal)

	1
1. Responsable del tratamiento	2
2. Datos personales que recopilamos acerca de usted	2
3. Maneras que utilizamos su información	5
4. Cómo compartimos sus datos personales	10
5. Transferencias de datos internacionales	12
6. Elaboración de perfiles y toma de decisiones automatizados	12
7. Cookies	13
8. Conservación de datos	13
9. Cómo protegemos su información personal	14
10. Sus derechos	15
11. Cambios en nuestra Política de Privacidad	17
12. Contacto	17
Disposiciones específicas por país	18

Apéndice 1: EEE (Espacio Económico Europeo): Divulgación de sus datos personales	18
Apéndice 2: Residentes de California: Sus derechos	19
Apéndice 3: India: Datos que recopilamos sobre usted y formas en que usamos su información	20
Apéndice 4: Japón: A quién revelamos sus datos personales	20
Apéndice 5: Disposiciones específicas de la agencia antifraude del Reino Unido	21

1. Responsable del Tratamiento

En el presente aviso, "nosotros", "nuestro" o "nos" se refiere a la empresa del grupo Wise, que le proporciona un producto o servicio y que es responsable del tratamiento de sus datos personales (denominada "responsable del tratamiento").

Los servicios prestados por las distintas empresas Wise se enumeran [aquí](#).

2. Datos personales que recopilamos acerca de usted

Por datos personales, o información personal, se entiende cualquier información sobre un individuo identificado o identificable. Puede incluir datos que usted nos facilite (como su nombre, dirección o datos de contacto) y datos que recopilemos sobre usted durante su interacción con nuestros servicios (como información del dispositivo, dirección IP, etc.). No incluye los datos anónimos, que no pueden vincularse a un individuo.

Recopilaremos y trataremos sus datos personales de las siguientes formas:

2.1 Información que usted nos facilita

La información que tenemos sobre usted será a menudo información que usted nos haya facilitado directamente. Por ejemplo, cuando se suscribe a un servicio de Wise o participa en conversaciones o promociones en línea, usted proporciona ciertos datos que son necesarios para su experiencia. Esto incluye:

- **Datos de contacto:** su nombre, dirección de correo electrónico, código postal y número de teléfono;
- **Datos personales:** fecha de nacimiento, número de pasaporte u otra forma de información de identificación, incluyendo el número de identificación nacional (como su CFP en Brasil o MyNumber en Japón), residencia fiscal, número de referencia fiscal, comprobante de domicilio y comprobante de residencia;

- **Información financiera:** su número de cuenta bancaria, números de tarjetas de crédito o débito, e historial financiero;
- **Su imagen en forma de foto o video:** en algunas jurisdicciones también recopilaremos datos de escaneo facial extraídos de su foto o video (conocidos como "datos biométricos"). Consulte nuestro [Aviso de Privacidad sobre el Escaneo Facial](#) y la sección 3 a continuación para saber más sobre cómo y por qué tratamos estos datos;
- **El contenido de sus comunicaciones con nosotros:** correos electrónicos, grabaciones de llamadas telefónicas y mensajes de chat en línea;
- **Información sobre sus circunstancias personales:** información que podría hacerle susceptible de sufrir daños o necesitar cuidados adicionales para cumplir con nuestras obligaciones reglamentarias de asistencia a clientes vulnerables;
- **Origen de los fondos:** información relativa al origen de los fondos o comprobante de ingresos, que puede incluir una copia de los estados de su cuenta bancaria.

Si no facilita cualquier información que le indiquemos que es necesaria para cumplir los requisitos legales, podría afectarse nuestra capacidad para prestarle nuestros servicios.

Puede corroborar que sus datos de contacto estén actualizados y sean completos y precisos accediendo a su cuenta y actualizándolos en cualquier momento en la configuración de la misma.

Si proporciona datos personales sobre cualquier persona que no sea usted mismo, incluyendo una contraparte de pago, un amigo que haya recomendado, alguien con quien desee configurar (o haya configurado) el Gasto Colectivo, individuos en la lista de contactos de su agenda telefónica o cualquier otra persona que tenga una relación relevante con Wise (una "persona conectada"), usted confirma que tiene su consentimiento o está facultado de otro modo para proporcionarnos esta información. Eso incluye poner en su conocimiento el presente aviso si fuera legalmente necesario.

2.2 Información que recopilamos sobre usted a partir de su uso de nuestros servicios:

Esto incluye:

- **Datos de las transacciones:** los detalles de las transacciones que realiza al usar nuestros servicios (por ejemplo, pagos con cargo o abono a su cuenta,

incluyendo los datos del beneficiario y la ubicación geográfica desde la que se origina la transacción);

- **Información sobre sus dispositivos:** los detalles de la dirección del protocolo de Internet (IP) utilizada para conectar su dispositivo a Internet, su información de inicio de sesión, el tipo y la versión del navegador, la configuración de la zona horaria, los tipos y versiones de los complementos del navegador, su sistema operativo y plataforma, el tipo de dispositivo que utiliza, si su dispositivo utiliza una red privada virtual (VPN), un identificador único del dispositivo (por ejemplo, el número IMEI de su dispositivo, la dirección MAC de la interfaz de red inalámbrica del dispositivo o el número de teléfono móvil que utiliza el dispositivo), información de la red móvil, su sistema operativo móvil y el tipo de navegador móvil que utiliza;
- **Información sobre cómo está usando nuestros sitios web o la app:** detalles de los productos que ha visto o buscado, información sobre la interacción con las páginas y, si ha instalado la app, aplicaciones instaladas en su dispositivo móvil que tengan permisos de acceso remoto;
- **Biometría del comportamiento:** los detalles de la forma en que inicia sesión e interactúa con nuestro sitio web o app, como la cadencia de escritura, la pulsación de teclas, el comportamiento táctil y del ratón, para la detección de intentos fraudulentos y sospechosos de acceso a su cuenta Wise;
- **Información almacenada en su dispositivo:** incluyendo su lista de contactos si nos da acceso a su agenda telefónica.

2.3 Información que recibimos de otras fuentes.

Esto incluye:

- **Información de instituciones financieras:** podemos recibir información personal de otros bancos e instituciones financieras. Por ejemplo, cuando nos lo solicite, podemos recopilar información sobre las cuentas bancarias que seleccione para vincularlas a su cuenta Wise (por ejemplo, a través de Open Banking en el Reino Unido o en el EEE, o cuando configure un método de domiciliación bancaria como ACH en EE. UU., o EFT en Canadá);
- **Información de personas vinculadas:** si usted es una "persona vinculada" para un cliente de Wise, entonces ese cliente de Wise puede proporcionarnos sus datos personales. Por ejemplo, si usted es beneficiario de un pago, los datos podrían incluir el nombre, los detalles de la cuenta, el correo electrónico e información adicional de verificación si es necesario para cumplir con nuestras obligaciones legales o si lo solicita el banco receptor;

- **Redes publicitarias, proveedores de análisis y proveedores de información de búsqueda:** pueden proporcionarnos información sobre usted, incluyendo la confirmación de cómo encontró nuestro sitio web;
- **Información de agencias de prevención del fraude y bases de datos gubernamentales o privadas:** en algunas jurisdicciones, podemos verificar la información que nos ha proporcionado con las bases de datos de registros de identidad gubernamentales o privadas, agencias de prevención del fraude, otras entidades privadas o con agencias de referencia de crédito para confirmar su identidad y combatir el fraude.
- **Información de fuentes disponibles públicamente:** Podemos recopilar información de fuentes disponibles públicamente, como artículos de los medios de comunicación, registros o directorios en línea y sitios web para realizar revisiones de diligencia debida mejoradas y con fines de KYC.

2.4 Información de redes sociales

- Si se conecta a nuestros servicios usando su cuenta de redes sociales (incluyendo Apple ID, Facebook o Google) recibiremos la información necesaria para autenticar su acceso, como su perfil y dirección de correo electrónico, de acuerdo con la política de privacidad de la red social.
- Al visitar nuestras páginas en las redes sociales (como Facebook o Instagram), estas recopilan datos personales sobre usted que se integran en estadísticas. Si bien podemos ver estas estadísticas agregadas, no podemos acceder a los datos personales subyacentes ni vincularlos a personas o seguidores concretos.
- También recopilamos información sobre usted cuando usa nuestras páginas de redes sociales (como Instagram o LinkedIn) para ponerse en contacto con nosotros creando su propia publicación, etiquetándonos, comentando nuestras publicaciones o enviándonos mensajes privados.
- Ocasionalmente, usaremos información públicamente disponible sobre usted procedente de redes sociales o medios de comunicación seleccionados para llevar a cabo revisiones reforzadas de diligencia debida.

2.5 Datos de menores de edad

Nuestros servicios están diseñados para adultos y no están dirigidos a menores. Si descubrimos que hemos recopilado inadvertidamente datos de un menor, tomaremos medidas inmediatas para borrar esa información.

3. Maneras que utilizamos su información

3.1 Base jurídica: solo usaremos 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:** en los casos en los que el tratamiento de datos personales sea necesario para llevar a cabo o celebrar nuestro acuerdo con usted (por ejemplo, si el tratamiento es necesario para efectuar y recibir pagos);
- **Obligación legal:** en los casos en los que tengamos la obligación legal de tratar sus datos personales para cumplir con la legislación y la normativa (como la recolección de documentos de identificación para cumplir con las leyes contra el lavado de dinero);
- **Intereses legítimos:** en los casos en los que tengamos un motivo legítimo para tratar sus datos personales y que se considere razonable al equilibrarlo con sus derechos e intereses (por ejemplo, para comprender cómo se usan nuestros servicios y mejorarlos);
- **Consentimiento:** en los casos en los que nos haya dado su consentimiento para que tratemos sus datos;
- **Interés público sustancial:** en los casos en los que tratamos datos sensibles o de categoría especial (que revelan o están relacionados con la salud, el origen étnico, las opiniones políticas, las creencias religiosas, la orientación sexual u otras características protegidas de alguien) y ese tratamiento sea de interés público sustancial (por ejemplo, para apoyar a clientes vulnerables).

3.2 Propósitos para los que usaremos sus datos personales: a continuación se describen las formas en que tenemos previsto usar sus datos personales, junto con las bases legales correspondientes. Si bien en esta tabla puede no figurar el consentimiento como base jurídica para todas las actividades de tratamiento, en algunos países, como aquellos en los que el consentimiento es la base jurídica más adecuada o la única, nos basamos en él. Para más detalles, consulte aquí los apéndices específicos de cada país [[chapter13](#)].

Para qué usamos sus datos	Fundamento jurídico para hacerlo
---------------------------	----------------------------------

Para determinar si usted es elegible para utilizar nuestros servicios Llevamos a cabo revisiones para verificar su identidad durante la incorporación con el fin de cumplir con las obligaciones de Know Your Customer ("Conozca a su cliente", KYC) en virtud de las leyes contra el lavado de dinero. En algunos países, como parte de nuestros procesos KYC extraemos información de escaneado facial (conocida como "datos biométricos") de un selfie o video que usted nos proporciona para compararla con la foto suya que aparece en los documentos de identidad (consulte nuestro Aviso de Privacidad sobre el Escaneado Facial).	Imperativos legales Consentimiento (para la recolección de datos biométricos)
Para proporcionarle nuestros productos y servicios Trataremos los datos personales cuando sea necesario para: • Proporcionarle la transferencia de dinero y los servicios de la cuenta Wise que ha solicitado; • Cuando esté disponible, para proporcionarle nuestros productos de activos si decide utilizarlo. Consulte el Acuerdo con el Cliente de Activos correspondiente y el Apéndice del Responsable del Tratamiento para saber cuál es la entidad responsable; • Proveer a los clientes de Gastos Colectivos la posibilidad de invitar a otros clientes al gasto colectivo;	Necesidad contractual Imperativo legal
• Proporcionarle servicios de atención al cliente y monitorear o registrar cualquier comunicación entre usted y nosotros, incluyendo las llamadas telefónicas, con fines de capacitación y calidad;	Intereses legítimos. Es de nuestro interés legítimo monitorear la calidad del servicio
• Ofrecer funciones que le faciliten encontrar, ser encontrado y conectar con otros clientes de Wise. Véase la sección 4 para más detalles.	Intereses legítimos para determinadas funciones de encontrabilidad. Es en nuestro interés legítimo ayudar a los

	clientes de Wise a encontrarse entre sí y transferir dinero fácilmente. Consentimiento (para acceder a la lista de contactos de su teléfono móvil y para ciertas funciones de encontrabilidad). Véase la sección 4 para más detalles.
Para garantizar la seguridad de la cuenta, incluyendo la protección contra el fraude Tratamos datos personales: • Para prevenir, detectar o proteger contra fraudes reales o presuntos, transacciones no autorizadas, reclamaciones, responsabilidad y delitos financieros o de otro tipo. En algunos casos esto puede incluir la recopilación de datos biométricos. Por ejemplo, si cambia el número de teléfono vinculado a su cuenta o para recuperar el acceso a la misma (consulte nuestro Aviso de Privacidad sobre el Escaneado Facial). Para mantener efectivas nuestras medidas antifraude, no siempre podemos compartir todos los detalles sobre cómo prevenimos el fraude; • Como parte de nuestros esfuerzos por mantener nuestros servicios seguros.	Necesidad contractual Obligación legal Intereses legítimos. Es de nuestro legítimo interés detectar, prevenir e investigar el fraude, el lavado de dinero y otros delitos para proteger a nuestros negocios y a nuestros clientes. Consentimiento para la recolección de datos biométricos.
Cumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias que protegen a nuestra empresa y respaldan nuestros derechos Podemos tratar sus datos personales: • Para cumplir con los requisitos legales y/o reglamentarios, incluyendo responder a las solicitudes de las autoridades públicas y gubernamentales, posiblemente fuera de su país de residencia, previa demostración de autoridad legal;	Imperativos legales Intereses legítimos (nos interesa legítimamente proteger nuestro negocio, clientes y empleados de cualquier daño)

• Si utiliza nuestros productos de activos, para cumplir con nuestras obligaciones de determinar su estado impositivo y el cumplimiento de las reglamentaciones fiscales asociadas; • Para prevenir, detectar o protegernos contra fraudes reales o presuntos, transacciones no autorizadas, reclamaciones, responsabilidad y delitos financieros o de otro tipo, incluyendo la realización o cooperación con investigaciones de fraude u otras actividades ilegales cuando creamos que es razonable y apropiado hacerlo; • Para tomar medidas para recuperar las cantidades que se nos adeudan, incluyendo a través de reclamaciones de seguros, y para permitirnos recuperar o limitar los daños que podamos sufrir; • Para permitir que un tercero o una institución financiera que le envió dinero de forma incorrecta recupere el dinero recibido por usted por error o debido a un fraude; • Para verificar la información que nos proporciona y para hacer cumplir nuestro Acuerdo con el cliente con usted; • Para investigar, administrar y resolver reclamaciones; • Para prevenir y administrar los incidentes de comportamiento abusivo o agresivo hacia nuestros empleados.	
Marketing y análisis • Para personalizar los mensajes de marketing que recibe sobre los productos y servicios que ofrecemos para que sean más relevantes e interesantes; • Para medir o comprender la eficacia de nuestra publicidad y ofrecerle publicidad relevante;	Intereses legítimos. Es de nuestro interés legítimo informar a nuestros clientes sobre nuestros productos y servicios que puedan interesarles, personalizar las comunicaciones de marketing y comprender la eficacia de nuestra publicidad.

• Para proporcionarle información sobre otros productos y servicios similares que ofrecemos y que creemos que pueden interesarle.	Consentimiento en los casos en que se nos requiera obtener su consentimiento por ley.
Mantenimiento y mejora de nuestros servicios Podemos tratar sus datos personales: • Para administrar nuestros servicios y para fines internos de operación, planificación, auditoría, resolución de problemas, análisis de datos, pruebas, investigación, estadística y propósitos de encuestas; • Para llevar a cabo el desarrollo de sistemas o productos, incluyendo ayudar a los proveedores de terceros a mejorar los servicios que nos prestan; • Para mejorar nuestros servicios y garantizar que se presenten de la forma más eficaz; • Podemos usar la Inteligencia Artificial ("IA"), incluyendo modelos de aprendizaje automático y modelo extenso de lenguaje (LLM) de IA generativa para mejorar la eficiencia y eficacia de nuestros servicios y nuestros procesos de prevención de delitos financieros y fraude. Siempre haremos saber a nuestros clientes si están interactuando con un sistema de IA.	Intereses legítimos. Es de nuestro interés legítimo dar mantenimiento, desarrollar y mejorar nuestros servicios.
Comprender si necesita apoyo adicional Tratamos sus datos personales para ayudarle si sus circunstancias personales indican que puede necesitar asistencia adicional (por ejemplo, si ha sufrido un duelo o tiene dificultades económicas); En algunos países, es un requisito legal que identifiquemos y ayudemos de forma proactiva a los clientes vulnerables.	Interés público sustancial (si tratamos sus datos personales sensibles para cumplir los requisitos legales que se nos aplican). Consentimiento en los casos en que se nos requiera obtener su consentimiento por ley.

4. Cómo compartimos sus datos personales

Podemos compartir sus datos personales con los siguientes terceros:

4.1 Otras [empresas de Wise](#) pueden ayudar a prestarle nuestros servicios, a mejorar nuestras operaciones y a dar soporte a funciones empresariales como la asistencia al cliente, la tecnología, el marketing, la prevención del fraude y el cumplimiento de las normas.

4.2 Proveedores de servicios que actúan en nuestro nombre y otros socios.

Podemos compartir sus datos con proveedores de servicios y socios de terceros de confianza, tales como:

- **Bancos y otras instituciones financieras** con las que trabajamos para proporcionarle nuestros servicios (como apoyar la ejecución de pagos, o la provisión de la cuenta Wise). Estos terceros actúan como responsables del tratamiento de datos independientes y separados que determinan por qué y cómo tratarán sus datos;
- **Anunciantes y redes de publicidad** para seleccionar y ofrecer anuncios relevantes para usted y otros. Esto incluye las redes sociales (con las que compartimos datos como su número de teléfono móvil y su dirección de correo electrónico en un formato seguro) para que puedan emparejar con los datos personales que ya tienen sobre usted. De esta manera, pueden mostrarle a usted y a otras personas mensajes sobre nuestros productos y servicios, o asegurarse de que no recibe anuncios irrelevantes (por ejemplo, si ya está usando el producto de Wise que queremos anunciar);
- **Proveedores de analíticas y de motores de búsqueda** que nos ayudan en la mejora y optimización de nuestro sitio;
- **Proveedores de almacenamiento en la nube y otros proveedores de servicios tecnológicos**, que aporten hospedaje, servicios de tecnología de la información, mantenimiento y soporte técnico para garantizar que nuestras plataformas y servicios funcionen sin problemas.

Estos proveedores de servicios y socios están obligados a tratar sus datos de forma segura y únicamente para los propósitos especificados en nuestro acuerdo con ellos.

4.3 Beneficiarios: que reciben información limitada cuando usted inicia una operación de pago;

4.4 Reguladores, organismos encargados de hacer cumplir la ley y autoridades públicas, incluyendo tribunales judiciales y administrativos, si nos vemos en la

obligación de revelar o compartir sus datos personales en respuesta a una citación, mandato judicial, resolución de un tribunal, solicitud policial debidamente constituida o de cualquier otra forma exigida por la ley, o con el fin de hacer cumplir o aplicar nuestro Acuerdo con el Cliente y otros acuerdos aplicables, o para proteger los derechos, la propiedad o la seguridad de Wise, nuestros clientes, nuestros empleados u otras personas;

4.5 Agencias de prevención del fraude y proveedores de servicios de prevención del fraude para prevenir, detectar o proteger contra fraudes reales o presuntos, transacciones no autorizadas, reclamaciones, responsabilidad y delitos financieros o de otro tipo, incluyendo la realización o cooperación con investigaciones sobre fraude u otras actividades ilegales cuando creamos que es razonable y apropiado hacerlo, o cuando lo exija la ley;

4.6 Terceros o una institución financiera: para recuperar deuda o en relación con su insolvencia o para permitirles recuperar el dinero recibido por usted por error o por fraude;

4.7 Transferencias empresariales: en caso de fusión, adquisición o venta de activos, sus datos podrán ser transferidos a las partes pertinentes implicadas en la transacción, siempre que se respeten los acuerdos de confidencialidad y la legislación aplicable en materia de protección de datos;

4.8 Amazon, como parte del [Programa de Proveedores de Servicios de Pago de Amazon](#). Si los datos bancarios de su cuenta Wise están o han sido ingresados en Amazon Seller Central, Amazon puede pedirnos que le enviemos datos sobre usted, sus cuentas, los pagos de esas cuentas desde el 1 de enero de 2015 y las cuentas externas vinculadas a su cuenta Wise. Si no desea que Wise facilite la información anterior a Amazon, no deberá facilitar los datos bancarios de su cuenta Wise a Amazon y no podrá usar su cuenta Wise para recibir dinero de su tienda Amazon.

4.9 Otros clientes de Wise:

Como cliente de Wise, se le proporcionará un WiseTag único. Otros usuarios de Wise pueden buscarle en la aplicación usando su WiseTag para enviar o solicitar dinero.

Nuestras funciones de encontrabilidad también permiten a otros clientes de Wise encontrarle usando el correo electrónico o el número de teléfono vinculado a su cuenta Wise sin necesidad de datos bancarios. La configuración predeterminada puede variar en función del país en el que viva. Puede cambiarlas en cualquier momento en la aplicación. **[Más información]**.

Si sincroniza la lista de contactos de su teléfono, añadiremos cualquiera de sus contactos que también sean clientes de Wise y tengan habilitada la

encontrabilidad a su lista de destinatarios, para facilitar el envío de dinero. Cuando otros clientes de Wise que le tengan como contacto sincronicen sus contactos, se le agregará a su lista de destinatarios si tiene habilitada la función de encontrabilidad.

Para los clientes que usen el gasto colectivo, los datos de las transacciones de saldo compartido se comparten con otros miembros de la cuenta de gasto colectivo y son visibles para ellos.

4.10 Con su consentimiento: en algunos casos, podemos compartir su información con otros terceros cuando usted nos dé su consentimiento explícito para hacerlo.

Si desea más información sobre con quién hemos compartido sus datos, o que le facilitemos una lista específica sobre su caso, puede solicitarla escribiendo a privacy@wise.com.

5. Transferencias de datos internacionales

5.1 Como proveedor mundial de servicios de transferencia de dinero y cuentas multdivisa, a veces es necesario transferir sus datos personales a países distintos de su país de residencia o usar servicios que nuestro personal (incluidos los de socios subcontratados) admite en otras jurisdicciones.

5.2 Al transferir datos personales a otros países, tomamos medidas para cumplir con las leyes de protección de datos aplicables a dichas transferencias. En particular, en los casos en los que la transferencia tenga como destino un país con una normativa de protección de datos que no ofrezca un nivel de protección de datos equivalente al de su país, tomaremos todas las medidas razonablemente necesarias para garantizar que sus datos se tratan de forma segura y de conformidad con este aviso.

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

- (i) Haremos la transferencia a países o beneficiarios que tengan un nivel adecuado de protección de los datos personales conforme a la legislación aplicable;
- (ii) Suscribiremos con el importador de datos las Cláusulas Contractuales Estándar de la UE aprobadas por la Comisión Europea y el Anexo de

Transferencia Internacional de Datos del Reino Unido emitido por la Oficina del Comisionado de Información.

(iii) Emplearemos otros métodos legales disponibles bajo la ley aplicable.

Si envía una solicitud a privacy@wise.com podrá obtener más información sobre los terceros a los que podemos transferir datos personales, su ubicación y los acuerdos contractuales vigentes para cumplir con las leyes de protección de datos aplicables.

6. Elaboración de perfiles y toma de decisiones automatizados

6.1 Podemos usar algunos elementos de sus datos, como su país de residencia y su historial de transacciones, para personalizar nuestros servicios y la información que le proporcionamos, y para atender sus necesidades. Por ejemplo, si frecuentemente envía fondos de una moneda en particular a otra podemos utilizar estos datos para informarle de las actualizaciones de nuevos productos o características que puedan serle útiles. Si no desea que tratemos sus datos personales para personalizar las comunicaciones electrónicas de marketing, puede optar por no recibir comunicaciones electrónicas de marketing en cualquier momento (véase el apartado 10 a continuación).

6.2 Empleamos procesos automatizados para revisar que su solicitud de acceso a los servicios Wise y su uso de los mismos cumplan con nuestros estándares requeridos, incluyendo la verificación de su identidad, y para ayudar a prevenir el fraude u otras actividades ilegales. Estos procesos pueden tomar una decisión automatizada de rechazar su solicitud o una transacción propuesta, bloquear un intento sospechoso de iniciar sesión en su cuenta de Wise o cerrar su cuenta. Si esto sucede, se le notificará y se le ofrecerá la oportunidad de pedir más información sobre cómo se tomó la decisión y solicitar una revisión manual. En cualquier caso, si cree que un proceso automatizado puede haberle impactado, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de Wise [LINK].

6.3 Si nosotros, una agencia de prevención del fraude u otros terceros que presten servicios de prevención del fraude determinan que existe un riesgo de fraude o de lavado de dinero, podemos negarnos a prestarle los servicios solicitados o podemos dejar de prestarle los productos y servicios existentes. Las agencias de prevención del fraude, o estos otros terceros, conservarán un registro de cualquier riesgo de fraude o lavado de dinero, lo que puede resultar en que otros se nieguen

a prestarle servicios, financiación o empleo.

7. Cookies

7.1 Nuestro sitio web y nuestra aplicación utilizan pequeños archivos conocidos como cookies, junto con tecnologías similares como etiquetas de píxeles y balizas web. Estos nos ayudan a distinguirlo de otros usuarios, ver cómo utiliza nuestro sitio y productos a la vez que le proporciona la mejor experiencia. También nos permiten mejorar nuestros servicios y asegurarnos de que los anuncios que usted ve en línea son más relevantes para usted y sus intereses. Para saber más sobre las cookies y tecnologías que utilizamos, así como sus propósitos, consulte nuestra [Política de Cookies](#).

7.2 También usamos píxeles o balizas web en algunos de nuestros correos para ayudarnos a entender si nuestro correo electrónico fue entregado y abierto, y si se hizo clic en los enlaces dentro del correo electrónico. Utilizamos esta información para medir el desempeño de nuestras campañas de correo electrónico y para ayudarnos a mejorar nuestras futuras comunicaciones por correo electrónico.

8. Conservación de datos

8.1 Únicamente conservaremos sus datos personales durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades para las que los recopilamos. Como institución financiera regulada, Wise está obligada por ley a almacenar algunos de sus datos personales y transaccionales más allá del cierre de su cuenta con nosotros. Normalmente estamos obligados a conservar esos datos personales durante entre cinco y diez años después del cierre de la cuenta, dependiendo de las leyes aplicables.

8.2 Siempre eliminaremos los datos que ya no sean requeridos por una ley o jurisdicción pertinente en la que operamos. Lo hacemos de forma automática, por lo que no necesita ponerse en contacto con nosotros para pedirnos que eliminemos sus datos. Los métodos de eliminación incluyen trituración, destrucción y eliminación segura de hardware y registros de copias duras, y eliminación o sobreescritura de datos digitales.

9. Cómo protegemos su información personal

9.1 Nos tomamos muy en serio la protección de su información. 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, y cualquier transmisión es bajo su propio riesgo. Cualquier transmisión corre por su cuenta y riesgo. Una vez que

hayamos recibido su información, utilizaremos procedimientos estrictos y características de seguridad para tratar de prevenir el acceso no autorizado:

- Las comunicaciones a través de Internet entre usted y los sistemas de Wise se encriptan utilizando un fuerte cifrado asimétrico. Esto hace que sea ilegible para cualquiera que pueda interceptarlo;
- Actualizamos y aplicamos revisiones a nuestros servidores de forma oportuna;
- Tenemos un programa de [divulgación responsable](#) y de recompensas por la detección de errores para identificar cualquier problema de seguridad en los servicios de Wise;
- Nuestro equipo de seguridad técnica supervisa proactivamente la actividad anormal y maliciosa en nuestros servidores y servicios;
- Cuando la información que nos ha facilitado no está en uso activo, permanece encriptada.

Puede obtener más información en nuestra [página de seguridad](#).

9.2 Estamos auditados regularmente para confirmar que seguimos cumpliendo con nuestros certificados de seguridad, incluyendo SOC 2 y PCI-DSS. Como parte de estas auditorías, nuestra seguridad es validada por auditores externos.

9.3 El acceso a su información personal se limita a los empleados de Wise que tienen un motivo comercial para conocer dicha información y a los proveedores de servicios de terceros que tratan datos en nuestro nombre. Todos los empleados de Wise que dispongan de acceso a sus datos personales están obligados a adherirse a este aviso y Wise solicita a todos los proveedores de servicios de terceros que garanticen la aplicación de las salvaguardas adecuadas. Además, se establecen contratos con terceros proveedores de servicios que tienen acceso a sus datos personales, para garantizar que se aplica el nivel de seguridad y las medidas de protección exigidas en su jurisdicción, y que sus datos personales únicamente se tratan siguiendo las instrucciones de Wise.

9.4 Continuamente educamos y capacitamos a nuestros empleados sobre la importancia de la confidencialidad y privacidad de la información personal de los clientes. Mantenemos salvaguardas físicas, técnicas y organizacionales, que cumplen con las leyes y regulaciones aplicables para proteger su información personal del acceso no autorizado.

10. Sus derechos

Usted puede tener ciertos derechos en relación con el tratamiento de sus datos personales. Tanto si su legislación local lo exige como si no, Wise siempre responderá a las solicitudes de información sobre el tratamiento de datos personales, a las solicitudes de copia de los datos personales que tenemos sobre un cliente, a las solicitudes de eliminación de datos personales y a las solicitudes de exclusión voluntaria de la recepción de comunicaciones de marketing directo. Es posible que existan otros derechos dependiendo de su país.

Si tiene alguna pregunta sobre nuestro uso de sus datos personales, póngase en contacto con nosotros a través de privacy@wise.com.

Su derecho	Cómo ejercer su derecho
Solicitar una copia de sus datos personales	Si nos lo pide, le proporcionaremos una copia de los datos personales que tenemos sobre usted. Para cumplir con las leyes globales y dentro de su región, necesitaremos excluir ciertos datos, como los datos personales de terceros y la información relativa a la prevención o detección de la delincuencia.
Solicitar la corrección de sus datos personales	Corregiremos la información inexacta o desactualizada acerca de usted en los casos en los que nos lo pida. Es posible que necesitemos verificar la exactitud de los nuevos datos que nos proporciona. Ciertos detalles pueden ser actualizados en su configuración en la aplicación o sitio web, pero siempre estaremos encantados de asistirle también a través de los canales de soporte al cliente.
Solicitar la eliminación de sus datos personales	Puede solicitarnos que eliminemos sus datos personales cuando: (i) no haya ninguna buena razón para que sigamos tratándolos; (ii) haya ejercido con éxito su derecho a oponerse al tratamiento (ver a continuación); (iii) sea una posibilidad que hayamos tratado sus datos personales ilegalmente; (iv) estemos obligados a eliminar sus datos personales para cumplir con las leyes, o (v) hayamos estado haciendo el tratamiento con su consentimiento y usted retira su consentimiento.

	Es posible que no siempre podamos cumplir con su solicitud de eliminación. Como institución financiera regulada, estamos obligados a conservar los datos personales de los clientes durante un período posterior al cierre de la cuenta. Si no podemos eliminar sus datos personales, siempre le explicaremos el motivo.
Retirar su consentimiento	En los casos en los que nuestra base legal para tratar los datos se fundamente en su consentimiento, podrá retirarlo en cualquier momento. Esto no afectará a la legalidad del tratamiento que puede haber tenido lugar antes de retirar el consentimiento. Si usted retira su consentimiento, es posible que no podamos proporcionarle ciertos productos o servicios.
Solicitar detener el marketing directo hacia usted	Si nos lo pide, dejaremos de enviarle marketing directo. Nuestras actividades de mercadotecnia pueden implicarle la elaboración de perfiles para fines de marketing directo. Si usted se opone, puede optar por excluirse del marketing directo, contactando con nosotros o ajustando sus preferencias de notificación en la sección de configuración de su cuenta.
Solicitar revisión humana de una decisión automatizada	En los casos en los que usamos procesos de toma de decisiones totalmente automatizados, puede solicitar que le informemos sobre la metodología de toma de decisiones y pedirnos que verifiquemos que se ha tomado correctamente una decisión automatizada que resulte en un impacto significativo sobre usted. Le informaremos en los casos en los que tomemos decisiones exclusivamente automatizadas que puedan afectarle de manera significativa. Puede solicitar la revisión humana de las decisiones automatizadas contactando al Servicio de Atención al Cliente.
Objetar el tratamiento basado en intereses legítimos	Si nuestra base legal para cualquier tratamiento se basa en intereses legítimos y no está de acuerdo con ellos, puede solicitar una evaluación. Si existe una razón imperiosa por la que debemos tratar los datos (que no sea en caso de

	marketing directo), es posible que no aceptemos su solicitud, pero siempre le explicaremos por qué necesitamos tratar sus datos.
Solicitar que suspendamos el tratamiento	Puede solicitar que suspendamos el tratamiento de sus datos personales en las siguientes situaciones: (i) si desea que determinemos la precisión de los datos; (ii) en los casos en los que nuestro tratamiento de los datos sea ilegal, pero usted no quiere que los eliminemos en este momento; (iii) en los casos en los que desea que conservemos los datos, incluso si ya no los necesitamos porque usted lo requiere para establecer, ejercer o defender reclamaciones legales; o (iv) en los casos en los que usted se haya opuesto a que nosotros utilicemos sus datos, pero necesitamos confirmar si tenemos o no motivos legítimos para seguir utilizándolos.
Solicitar la transferencia de sus datos a otra empresa	Si nos lo solicita, proporcionaremos al tercero que usted elija los datos personales que nos proporcionó en un formato estructurado, de uso común, que se pueda leer por una máquina.

11. Cambios en nuestra Política de privacidad

Para mantenernos al día con los cambios en la legislación, las mejores prácticas y los cambios en la forma en que tratamos la información personal, podemos actualizar este aviso en cualquier momento. En el caso de que se produzcan cambios significativos o importantes en este aviso, se lo haremos saber.

12. Contacto

12.1 Si tiene alguna pregunta, comentario o solicitud sobre este aviso, envíelo a nuestro equipo de protección de datos a privacy@wise.com, donde también puede ponerse en contacto con nuestro Responsable de Protección de Datos. También puede escribirnos a nosotros o a nuestro Oficial de Protección de Datos en nuestras oficinas registrada que correspondan, como se muestra [aquí](#).

12.2 Si considera que no hemos respondido adecuadamente a sus preguntas o inquietudes, o cree que se han infringido sus derechos de protección de datos o privacidad, puede presentar una reclamación ante cualquier autoridad supervisora

u otro organismo público con responsabilidad en la aplicación de las leyes de privacidad, según se indica en el [Apéndice del Responsable del Tratamiento](#).

En caso de que exista una inconsistencia entre este aviso de privacidad y la versión en inglés, prevalecerá la versión en inglés.

Disposiciones específicas por país

En caso de que exista un conflicto o inconsistencia entre el aviso de privacidad, nuestro [Aviso de Privacidad para el Consumidor de EE. UU.](#) o los apéndices a continuación, prevalecerá el Aviso de Privacidad del Consumidor de EE.UU., o el apéndice correspondiente.

Apéndice 1: EEE (Espacio Económico Europeo): Divulgación de sus datos personales

Si es usted residente en el EEE y tiene saldo con nosotros (Cuenta multdivisa), estamos obligados legalmente a comunicar los siguientes datos personales al Punto Central de Contacto del Banco Nacional de Bélgica ("CPC").

Sobre una base continua:

- Cuentas bancarias y de pago belgas y poderes notariales sobre estas cuentas. Para cada cuenta debe informarse del número de cuenta, la capacidad del cliente (titular de la cuenta o apoderado) y la fecha inicial o final de la cuenta;
- la existencia de ciertos contratos financieros celebrados en Bélgica: fecha inicial o final de la relación contractual con el cliente y tipo de contrato;
- la existencia de determinadas transacciones financieras en efectivo: el tipo de transacción, la capacidad del cliente (el propio cliente o su representante autorizado) y la fecha de la transacción.
- la existencia de saldos mantenidos como "Intereses" o "Acciones" en Wise Assets Europe, y para los que utilizas la función "Acceso instantáneo" o "Transferencia instantánea". Esta función dará lugar a que Wise Europe conceda una línea de crédito vinculada a tu transacción de pago.

Periódicamente:

- el importe de las cuentas de efectivo correspondientes del 30 de junio y 31 de diciembre de cada año natural;
- el "importe agregado" de dichos contratos de servicios de inversión, es decir, el valor de los activos bajo nuestra custodia y nuestras responsabilidades frente a los clientes en virtud de dichos contratos a 30 de junio y 31 de diciembre de cada año natural.

Para permitir la identificación de las personas implicadas en estas cuentas, contratos financieros y transacciones con dinero en efectivo, también debemos informar los datos a continuación:

- para las personas físicas: el Número del Registro Nacional (o número BIS) o, a falta de ello, apellidos y nombre, fecha de nacimiento, lugar de nacimiento (opcional) y país de nacimiento;
- para las personas morales: número con el que están registradas en el Crossroads Bank for Enterprises o, a falta de ello, nombre completo, forma jurídica, en su caso, y país de establecimiento.

Estos datos son registrados por el CPC y conservados durante un periodo de 10 años. El CPC conserva una lista de las solicitudes de información que recibe durante cinco años.

Bajo estrictas condiciones, el CPC puede revelar estos datos a las autoridades fiscales belgas y a otras autoridades y personas que estén legalmente autorizadas a solicitar información al CPC. Los datos podrán usarse en el contexto de (i) investigaciones relacionadas con los impuestos, (ii) la investigación de delitos penales, (iii) la lucha contra el lavado de dinero, la financiación del terrorismo y los delitos penales graves, y (iv) para cualquier otro fin autorizado por la legislación belga.

Tiene derecho a consultar los datos vinculados a su nombre por el CPC en el Banco Nacional de Bélgica (Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruselas). Puede hacerlo visitando el [sitio web del NBB](#) y siguiendo el proceso estipulado. También tiene derecho a pedir, preferiblemente a través de nosotros, la corrección o eliminación de los datos inexactos registrados por el CPC y vinculados a su nombre.

Apéndice 2: Residentes de California: Sus derechos

Si usted es residente en California:

- Usted puede tener ciertos derechos en virtud de la Ley de Privacidad del Consumidor de California ("CCPA") con respecto a sus datos personales, incluyendo:
 - El derecho a ser informado de los datos personales que recopilamos, utilizamos y tratamos. Más detalles en:
 - las categorías de datos personales recopilados,
 - las fuentes de donde los recopilamos,
 - los fines empresariales o comerciales de la recopilación,
 - así como las categorías de terceros a los que revelamos datos personales, se describen en el Aviso de Privacidad principal, complementado por el [Aviso de Privacidad del Consumidor de Wise en EE. UU.](#)

- El derecho a solicitar los datos personales específicos que hemos recopilado sobre usted en los doce (12) meses anteriores a su solicitud;
- El derecho a solicitar la eliminación de sus datos personales que recopilamos;
- El derecho a corregir cualquier información inexacta que tengamos sobre usted;
- El derecho a limitar el uso de su información personal sensible a solo lo que es necesario para proporcionar productos o servicios;
- El derecho a excluirse de la venta o el intercambio de información personal; sin embargo, tenga en cuenta que Wise no participa en la venta de información personal tal y como lo describe la CCPA. Tal y como se detalla en el Aviso de privacidad principal, compartimos información personal con otras empresas por diversas razones. Aunque a menudo nos beneficiamos de tales intercambios, no compartimos información personal con el único propósito de recibir compensación por dicha información; y
- El derecho a no ser discriminado por ejercer ninguno de estos derechos.
- Debe tener en cuenta que esta sección no se aplica a:
 - Información personal cubierta por ciertas leyes de privacidad específicas del sector, incluyendo la Ley Gramm-Leach-Bliley y sus reglamentos de aplicación, la Ley de Privacidad de la Información Financiera de California y la Ley de Protección de la Privacidad del Conductor de 1994; o
 - Otra información sujeta a una excepción de CCPA.
- Leyes "Shine the Light" y "Eraser": puede solicitar una lista de todos los terceros a quienes hayamos revelado cierta información durante el año anterior para fines de marketing directo de dichos terceros. Wise no participa en tales prácticas.
- Si desea hacer una solicitud, por favor envíela por escrito a privacy@wise.com, o poniéndose en contacto con nosotros al teléfono +1-888-908-3833. Estamos obligados a verificar su identidad y que usted está autorizado a recibir esta información antes de cumplir con su solicitud.

Apéndice 3: India: Datos que recopilamos sobre usted y formas en que usamos su información

Además de la Sección 3 de este aviso, también podemos confiar en el "uso legítimo" como base legal para tratar sus datos personales. Por ejemplo, podemos hacerlo cuando usted nos proporcione voluntariamente sus datos personales al utilizar nuestros servicios.

Podemos recopilar sus datos relacionados con Aadhaar, incluyendo sus datos demográficos, con el fin de verificar su identidad para utilizar nuestros servicios. Recopilamos sus datos de Aadhaar en base a su consentimiento voluntario e informado. Le recordamos que es voluntario facilitarnos sus datos relacionados con Aadhaar, por lo que puede elegir facilitarnos otros documentos oficialmente válidos que las autoridades financieras hayan notificado, como pasaporte, documento de identificación electoral y permiso de conducir, para tales fines. No se le negarán nuestros servicios en el caso de que decida no proporcionarnos sus datos relacionados con Aadhaar.

Si tiene preguntas o inquietudes sobre este aviso o nuestro tratamiento de sus datos personales puede contactar con nuestro oficial de quejas en privacy@wise.com.

Apéndice 4: Japón: A quién revelamos sus datos personales

En este apéndice específico de Japón, "nosotros" se refiere a Wise Payments Japan K.K.

No revelamos sus datos personales a terceros a menos que usted dé su consentimiento o lo permita la legislación aplicable.

- Podemos delegar sus datos personales a proveedores de servicios de terceros, en cuyo caso ejecutaremos un contrato de servicios con dichos terceros y los supervisaremos para velar por la seguridad de sus datos personales.
- Usamos sus datos personales descritos en la Sección 2 de este Aviso de Privacidad en conjunto con Wise Payments Limited (registrada en Inglaterra y Gales (número de empresa 07209813)) con domicilio social en Worship Square 65 Clifton Street, Londres EC2A 4JE, un proveedor de servicios de pago registrado como empresa de servicios monetarios por Her Majesty's Revenue and Customs (Rentas y Aduanas de Su Majestad, HMRC) y bajo la supervisión de la United Kingdom Financial Conduct Authority (Autoridad de Conducta Financiera del Reino Unido, FCA), para los fines descritos en la Sección 3 de este aviso.
- La parte responsable de este uso conjunto es Wise Payments Japan K.K., con sede en 2-13-12, Nihonbashi, Chuo-ku, Tokio, 103-0027. Comuníquese con nosotros en privacy@wise.com para obtener más información sobre el director representante.

Apéndice 5: Disposiciones específicas de la agencia antifraude del Reino Unido

1. Antes de proporcionarle servicios, bienes o financiación, realizamos comprobaciones con el fin de prevenir el fraude y el lavado de dinero, y para verificar su identidad. Estos controles requieren que hagamos un tratamiento de sus datos personales.
2. Los datos personales que ha proporcionado, hemos recopilado de usted, o hemos recibido de terceros se utilizará para prevenir el fraude y el lavado de dinero, y para verificar su identidad.
3. Los detalles de la información personal que se tratará incluyen, por ejemplo: nombre, dirección, fecha de nacimiento, datos de contacto, información financiera, datos de empleo, identificadores del dispositivo, incluyendo la dirección IP, y detalles del vehículo.
4. Nosotros, y los organismos de prevención del fraude, también podemos permitir a los organismos encargados de hacer cumplir la ley accedan y usen sus datos personales para detectar, investigar y prevenir delitos.
5. Tratamos sus datos personales basándonos en que tenemos un interés legítimo en prevenir el fraude y el lavado de dinero, y para verificar su identidad, con el fin de proteger nuestra empresa y cumplir con las leyes que nos son aplicables. Dicho tratamiento es también un requisito contractual de los servicios o financiación que usted ha solicitado.
6. Las agencias de prevención del fraude pueden conservar sus datos personales durante diferentes periodos de tiempo, y si se considera que usted representa un riesgo de fraude o de lavado de dinero, sus datos pueden conservarse hasta seis años.
7. Como parte del tratamiento de sus datos personales, las decisiones se pueden tomar por medios automatizados. Esto significa que podemos decidir automáticamente que usted representa un riesgo de fraude o lavado de dinero si nuestro tratamiento revela que su comportamiento es consistente con el lavado de dinero o una conducta fraudulenta conocida, o es inconsistente con sus declaraciones anteriores, o parece haber ocultado deliberadamente su verdadera identidad. Usted tiene derechos en relación con la toma de decisiones automática. Si desea saber más, póngase en contacto con nosotros en privacy@wise.com.
8. Si nosotros, o una agencia de prevención del fraude, determinamos que usted representa un riesgo de fraude o de lavado de dinero, podemos negarnos a prestarle los servicios o la financiación que haya solicitado, o a contratarle, o podemos dejar de prestarle los servicios existentes.

9. Las agencias de prevención del fraude conservarán un registro de cualquier riesgo de fraude o lavado de dinero, y puede resultar en que otros se nieguen a proporcionarle servicios, financiación o empleo. Si tiene alguna pregunta al respecto, póngase en contacto con nosotros en privacy@wise.com.

10. Las agencias de prevención del fraude pueden permitir la transferencia de sus datos personales fuera del Reino Unido. Puede tratarse de un país en el que el Gobierno del Reino Unido haya decidido que sus datos estarán protegidos según los estándares británicos, pero si la transferencia se realiza a otro tipo de país, los organismos de prevención del fraude se asegurarán de que sus datos sigan estando protegidos garantizando la aplicación de las salvaguardas adecuadas.

11. Sus datos personales están protegidos por derechos legales, que incluyen sus derechos a oponerse a que tratemos sus datos personales, solicitar que sus datos personales sean borrados o corregidos y solicitar acceso a sus datos personales.

12. Para más información o para ejercer sus derechos de protección de datos, contáctenos en privacy@wise.com.

13. También tiene derecho a presentar una queja ante la Oficina del Comisionado de Información, que regula el tratamiento de los datos personales.