
POLÍTICA DE PRIVACIDAD PARA EL USO DE “QUINA”
CHATBOT DE CONSULTA VIRTUAL- BANCO DE LA NACIÓN

La presente Política de Privacidad tiene como objetivo informar sobre el tratamiento de datos personales de clientes y posibles clientes del **BANCO DE LA NACIÓN** (en adelante, BANCO) que interactúan con el chatbot “QUINA” a través de la red social WhatsApp para absolver consultas, recibir mensajes educativos sobre el BANCO y realizar solicitudes determinadas, en cumplimiento con lo estipulado en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 016-2024-JUS.

Esta política es aplicable a todos los clientes y posibles clientes que interactúen con QUINA a través de la red social de WhatsApp, así como, a aquellos usuarios que accedan a QUINA a través de nuestro sitio web oficial.

1. **Responsable del Tratamiento:** El responsable es el **BANCO DE LA NACIÓN**, con RUC N° 20100030595, domiciliado en Av. Javier Prado Este N° 2499, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima.
2. **Bancos de Datos Personales:** Los datos personales se almacenarán en el Banco Datos Personales denominado “Usuarios de Canales Digitales” cuyo Código de Registro se encuentra en trámite y tendrá como responsable directo a la Gerencia de Banca Digital del **BANCO DE LA NACIÓN**.

Se le informa que el **BANCO DE LA NACIÓN** ha adoptado las medidas de seguridad, legales, técnicas y organizativas necesarias para evitar el acceso no autorizado, tratamiento inadecuado, alteración, pérdida y robo de los datos personales.

Nuestro personal que tenga acceso a tu información personal está obligado al deber de confidencialidad y a las obligaciones establecidas en la normativa aplicable de protección de datos personales, pudiendo su incumplimiento estar sujeto a medidas disciplinarias, incluyendo el despido y pago de indemnización, de ser el caso, por el uso o divulgación no autorizada de tus datos personales.

Asimismo, con respecto a la confidencialidad por los posibles encargados del procesamiento, el titular se asegurará de que cualquier persona que esté autorizada por el titular para procesar los datos del usuario, incluido su personal, colaboradores y prestadores, esté bajo la obligación apropiada de confidencialidad, ya sea por un deber contractual o legal.

3. **Datos Personales tratados:** Los datos personales recopilados a través de QUINA, son los siguientes:
 - **Datos de carácter identificativo:** Nombres y apellidos, tipo de documento, número de DNI u otro documento de identidad, teléfono de contacto, dirección de correo electrónico.
 - **Datos económicos-financieros:** Información bancaria, información crediticia, créditos, préstamos y tipo de tarjeta.
4. **Finalidades:** El **BANCO DE LA NACIÓN** le informa que la recopilación, organización y tratamiento de sus datos personales tienen como finalidad (i) Evaluar la capacidad crediticia y el perfil de riesgo del cliente interesado en productos y servicios financieros del **BANCO DE LA NACIÓN**; (ii) Envío de información sobre los productos y/o servicios financieros, beneficios y promociones del **BANCO DE LA NACIÓN**; (iii) Verificación de la identidad del usuario cuando realice una solicitud al **BANCO DE LA NACIÓN**.

Los datos personales no serán empleados para otras finalidades no informadas y que no guarden relación con el presente servicio digital.

5. **Obligatoriedad de los datos personales:** Los datos personales detallados en el punto anterior son necesarios para la correcta tramitación de su solicitud y para garantizar el cumplimiento de las finalidades descritas en el ítem anterior, por lo que el tratamiento de los mismos es obligatorio de acuerdo al producto o servicio que desee contratar.
- Si el usuario decide no proporcionar sus datos personales solicitados para las finalidades expuestas, y son necesarios para procesar su solicitud, no se podrá brindar el servicio requerido.
6. **Transferencias Nacionales:** Para cumplir con las finalidades descritas en el ítem 4 de la presente política, sus datos podrán ser tratados por terceros (proveedores) a nivel nacional por encargo del **BANCO DE LA NACIÓN**. El **BANCO** ha celebrado convenios de confidencialidad y de protección de datos personales con estos terceros conforme a lo señalado por la norma vigente.

Denominación Social:	IMPULSA365 S.A.C.
Registro Único del Contribuyente:	20506760721
Domicilio:	Av. José Faustino Sánchez Carrión N°463. Interior 301 a - Urbanización San Felipe. Magdalena del Mar. Lima. Perú.
Tipo de Empresa:	ACTIVIDADES DE CENTROS DE LLAMADAS
Finalidad:	Identificación de usuarios en el sistema para evitar falsas identidades o ataques al chatbot.

7. **Transferencias Internacionales:** El **BANCO DE LA NACIÓN** no realiza transferencia internacional de los datos del usuario.
8. **Plazo de Conservación:** Los datos personales recopilados mediante QUINA se conservan mientras el usuario se mantenga activo y posteriormente durante un periodo máximo de diez (10) años contados a partir del día siguiente de su última actividad. Posteriormente, los datos serán eliminados según los procedimientos vigentes establecidos.
9. **Derechos del Titular:** Como titular de sus datos personales el administrado tiene el derecho de acceder a sus datos en posesión del **BANCO DE LA NACIÓN**, conocer las características de su tratamiento; solicitar sean suprimidos o cancelados al considerarlos innecesarios para las finalidades previamente expuestas, oponerse a su tratamiento de ser el caso o revocarlos.

El administrado podrá dirigir una solicitud de ejercicio de los derechos a la siguiente dirección: Av. De la Arqueología 120, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima. Asimismo, podrá ejercer sus derechos remitiendo su solicitud a través del siguiente enlace <https://facilita.gob.pe/t/26223>.

De considerar el administrado que no ha sido atendido en el ejercicio de sus derechos puede presentar un reclamo ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, dirigiéndose a la Mesa de Partes del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos: Calle Scipión Llona 350, Miraflores, Lima, Perú; o, a través de la Mesa de Partes Digital de dicha entidad.

10. Dato de Contacto del Oficial de Datos Personales del BANCO DE LA NACIÓN

En caso tenga alguna consulta o requiera alguna orientación, puede comunicarse con el Oficial de Datos Personales a través del correo electrónico proteccion.datos.personales@bn.com.pe

- 11. Vigencia y modificación del presente documento:** El **BANCO DE LA NACIÓN** se reserva el derecho a actualizar este documento en donde se le informa sobre cómo se tratan sus datos personales. Estos cambios se pueden dar en el supuesto de que exista un cambio en la legislación vigente, doctrinal, jurisprudencial o por criterios propios empresariales. También podría modificarse en caso existan nuevos tratamientos de datos personales. Finalmente, es importante resaltar que, en caso se realicen tratamientos en los que se requiera su consentimiento, el **BANCO DE LA NACIÓN** recabará el consentimiento conforme con las características establecidas en la normativa de protección de datos personales vigentes.

- **Fecha de elaboración:** 01 de septiembre del 2025
- **Versión:** Primera

12. Aceptación:

El Usuario al responder “*acepto*” en el chat de QUINA declara haber leído la Política de Privacidad de conformidad con lo dispuesto por el artículo 18° de la Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales y brinda su consentimiento para el tratamiento de datos personales en ese sentido, de conformidad con lo dispuesto por los numerales 5 y 6 del artículo 13° de la Ley de Protección de Datos Personales y el artículo 1 al 7° de su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 016-2024-JUS.