POLÍTICA DE PRIVACIDAD ESTEL FINANCE BARCELONA SL

1. ¿Cómo tratamos sus datos personales?

Para gestionar sus relaciones con nosotros, en ESTEL FINANCE BARCELONA SL trataremos sus datos personales para cumplir diferentes finalidades, siempre de acuerdo con lo establecido por la normativa vigente, respetando sus derechos y con total transparencia.

En esta Política de Privacidad, a la que se accede desde la página web (https://realcredito.es), puede consultar cómo usaremos sus datos en las relaciones con usted.

Las principales normativas que regulan los tratamientos que haremos con sus datos personales son:

- El Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE. Reglamento general de protección de datos (en adelante el RGPD)

- La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPD)

2. ¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?

Responsable: ESTEL FINANCE BARCELONA SL

N.I.F.: B- 56998925

Domicilio social: Calle de Carles Cervera nº 14 CP 46006 Valencia (España)

Correo electrónico: info@realcredito.es

El responsable del tratamiento de sus datos personales es la empresa Estel Finance Barcelona SL con N.I.F nº B56998925, con domicilio social en Calle de Carles Cervera nº14 bajo CP 46006 Valencia (España), denominada de ahora en adelante Real Credito.

Real Credito, como responsable del tratamiento, cuenta con los medios técnicos, organizativos y humanos necesarios para garantizar la seguridad y protección de sus sistemas de información, así como de los datos e información que en ellos se almacenan.

3. Delegado de Protección de Datos:

Real Credito ha nombrado a un Delegado de Protección de Datos (en adelante, DPD) para atender cualquier consulta o duda relacionada con esta Política de Privacidad o con el tratamiento de los datos personales de los interesados o afectados[i] por parte de Real Credito.

Puede contactar con el DPD para hacerle llegar sus sugerencias, consultas, o reclamaciones a través de esta dirección de correo: proteccion.datos@realcredito.es

4. Datos tratados:

Los datos personales que trataremos para poder prestarle el servicio y que se tratarán exclusivamente para las finalidades posteriormente descritas, son:

- Datos básicos de identificación: Nombre, apellidos, DNI/NIE o documento análogo acreditativo de la identidad.

- Datos de contacto: teléfono, segundo teléfono de contacto adicional (opcional), dirección postal, dirección de correo electrónico.

- Datos de circunstancias personales: fecha de nacimiento, estado civil.

- Datos económicos y financieros: números de cuentas bancarias, titularidad de las cuentas bancarias, token de la tarjeta bancaria facilitada, créditos, ingresos, gastos, historial financiero del Usuario e información similar.

- La titularidad de la cuenta bancaria facilitada podrá verificarse mediante una consulta automatizada que contrasta el NIF, NIE, CIF o número de pasaporte y el nombre del titular con el IBAN facilitado, devolviendo únicamente una respuesta de confirmación o rechazo, sin acceso a saldos, movimientos ni cualquier otra información de la cuenta.

- información disponible en los ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.

- Detalles de empleo: tipo de actividad, categoría profesional.

- Datos sobre los productos y/o servicios contratados: productos y/o servicios solicitados por el Usuario con anterioridad.

- Datos de navegación: IP, datos del dispositivo del Usuario (como, por ejemplo, tipo de dispositivo, tipo de navegador).

- Datos biométricos: reconocimiento fácil para verificar la identidad.

Adicionalmente, podremos solicitar información sobre usted a terceros, como serían los ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito, siempre respetando la normativa de protección de datos.

5. Finalidad del tratamiento de datos personales:

En esta organización, podremos tratar sus datos de carácter personal exclusivamente para las finalidades que se indican a continuación:

a) Contratación y gestión de la relación contractual y precontractual con nuestros Clientes y/o potenciales Clientes y/o potenciales Clientes, incluida la verificación de la titularidad de la cuenta bancaria facilitada mediante su contraste automatizado con los datos identificativos del interesado a través de proveedores tecnológicos especializados.

b) Validación de Identidad de forma directa y/o a través de terceros proveedores de servicios de identificación online.

c) Envío de información comercial y/o publicitaria

d) Gestionar el proceso de registro y de contratación.

e) Evaluación del perfil de riesgo y del perfil crediticio.

f) Detección, prevención y gestión del fraude y prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

g) Realizar actividades de recobro, requerimientos de pago y/o reclamaciones de cumplimiento de tus obligaciones directamente o a través de terceros Encargados de Tratamiento, mediante mensajes SMS, correo postal, correo electrónico y/o llamadas telefónicas.

h) Realizar análisis estadísticos de fraude y riesgo.

i) Gestión y tramitación de incidencias y/o reclamaciones, solicitudes de información, consultas

de usuarios recibidas a través del servicio de atención al cliente por vía telefónica, SMS, sistemas de mensajería instantánea como WhatsApp o similares, chat y/o correo electrónico.

j) Gestión de las peticiones de información recibidas por el interesado sobre nuestros productos o servicios.

k) Gestión exclusiva de las incidencias internas detectadas en el cumplimiento de los requisitos del RGPD.

l) Realizar campañas publicitarias para publicitar nuestros servicios y/o productos, con su previo consentimiento.

m) Recabar la opinión de los interesados.

n) Cesión y comunicación de datos a terceros y empresas colaboradoras del sector financiero para completar el análisis de solvencia y perfil financiero del interesado, así como, en sentido inverso, para que Real Credito complete el perfil del interesado con datos que obren en poder de dichas empresas colaboradoras (incluido el DNI/NIE) cuando el documento aportado directamente por el interesado no permita una lectura o escaneo adecuado y los datos coincidan con los facilitados por este, previa autorización expresa e independiente del interesado mediante checkbox específico en el formulario de solicitud. Esta finalidad es voluntaria y su no aceptación no condiciona la contratación del servicio. En caso de elaboración de perfiles crediticios por el cesionario, el interesado podrá ejercer los derechos en materia de protección de datos que le asisten frente a dicha entidad.

o) Recepción de comunicaciones comerciales personalizadas de las empresas del Grupo, afiliadas y colaboradoras, previa autorización expresa e independiente del interesado mediante checkbox específico en el formulario de solicitud. Esta finalidad es voluntaria, completamente independiente del resto de autorizaciones solicitadas, y su no aceptación no condiciona la contratación del servicio. El interesado podrá revocar este consentimiento en cualquier momento.

Podrá elaborarse un perfil comercial o de usuario, en base a la información facilitada u obtenida. Se informa expresamente de que, en ningún caso, se elaborarán perfiles con los datos de un menor.

6. Legitimación del tratamiento de los datos personales:

La legitimación para el tratamiento de sus datos es su propio consentimiento, inequívoco, informado y expreso, en aquellos supuestos en los que sea legalmente exigible, sin que, en ningún caso, la retirada de del mismo condicione la ejecución de otros tratamientos cuya legitimación sea distinta, y sin que dicha retirada afecte a la licitud del tratamiento anterior a la retirada de este (artículo 6.1.a) del RGPD); y la ejecución del contrato de prestación de servicios o medidas precontractuales y/o de compraventa de los productos correspondientes, suscrito por usted (artículo 6.1.b) del RGPD).

a) Contratación y gestión de la relación contractual y precontractual con nuestros incluida la verificación de titularidad de cuentas bancarias: ejecución del contrato o medidas precontractuales (artículo 6.1.b) RGPD).

b) Validación de Identidad de forma directa y/o a través de terceros proveedores de servicios de identificación online: cumplimiento de una obligación legal (artículo 6.1.c) RGPD).

c) Envío de información comercial y/o publicitaria: consentimiento del usuario (artículo 6.1.a) RGPD).

d) Gestionar el proceso de registro y de contratación: consentimiento del usuario (artículo 6.1.a) RGPD).

e) Evaluación del perfil de riesgo y del perfil crediticio: interés legítimo del responsable (artículo 6.1.f) RGPD).

f) Detección, prevención y gestión del fraude y prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo: cumplimiento de una obligación legal (artículo 6.1.c) RGPD).

g) Realizar actividades de recobro, requerimientos de pago y/o reclamaciones de cumplimiento de tus obligaciones directamente o a través de terceros Encargados de Tratamiento, mediante mensajes SMS, correo postal, correo electrónico y/o llamadas telefónicas: interés legítimo del responsable (artículo 6.1.f) RGPD).

h) Realizar análisis estadísticos de fraude y riesgo: interés legítimo del responsable (artículo 6.1.f) RGPD).

i) Gestión y tramitación de incidencias y/o reclamaciones, solicitudes de información, consultas de usuarios recibidas a través del servicio de atención al cliente por vía telefónica, SMS, sistemas de mensajería instantánea como WhatsApp o similares, chat y/o correo electrónico: consentimiento del usuario (artículo 6.1.a) RGPD).

j) Gestión de las peticiones de información recibidas por el interesado sobre nuestros productos o servicios: consentimiento del usuario (artículo 6.1.a) RGPD).

k) Gestión exclusiva de las incidencias internas detectadas en el cumplimiento de los requisitos del RGPD: interés legítimo del responsable (artículo 6.1.f) RGPD).

l) Realizar campañas publicitarias para publicitar nuestros servicios y/o productos, con su previo consentimiento: consentimiento del usuario (artículo 6.1.a) RGPD).

m) Recabar la opinión de los interesados: consentimiento del usuario (artículo 6.1.a) RGPD).

n) Cesión y comunicación de datos a terceros y empresas colaboradoras del sector financiero para el análisis de solvencia y perfil financiero: consentimiento expreso e independiente del usuario (artículo 6.1.a) RGPD), otorgado mediante checkbox específico en el formulario de solicitud. El consentimiento es voluntario y su denegación no condiciona la prestación del servicio. La identidad de las entidades cesionarias se informa en el propio formulario.

o) Recepción de comunicaciones comerciales personalizadas de las empresas del Grupo, afiliadas y colaboradoras: consentimiento expreso e independiente del usuario (artículo 6.1.a) RGPD), otorgado mediante checkbox específico en el formulario de solicitud. El consentimiento es voluntario, completamente independiente del resto de autorizaciones solicitadas, y su denegación no condiciona la prestación del servicio. El interesado podrá revocarlo en cualquier momento dirigiéndose a proteccion.datos@realcredito.es. La identidad de las entidades cesionarias se informa en el propio formulario

7. Destinatarios de los Datos:

- *Responsable del tratamiento de los datos*: Los datos que tratamos en su condición de cliente los tratamos desde Real Credito.

- *Autoridades u organismos oficiales.* Entre ellos, por ejemplo, la Agencia Tributaria, Servicio Público de Empleo Estatal, Tesorería General de la Seguridad Social, Agencia Nacional de Protección de Datos, etc.

- *Bancos y cajas.*

- *Terceros empresas colaboradoras del sector financiero y empresas del Grupo, afiliadas y colaboradora*s. Con el consentimiento expreso del interesado, sus datos podrán ser cedidos a entidades del sector financiero para las finalidades indicadas en los apartados n) y o) anteriores. Los consentimientos son voluntarios, independientes entre sí y respecto de cualquier otra autorización solicitada, y su denegación no condiciona en ningún caso la contratación del servicio. El interesado podrá revocar cualquiera de estos consentimientos en cualquier momento dirigiéndose a proteccion.datos@realcredito.es, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento realizado con anterioridad a su revocación. Asimismo, y en sentido inverso, previo consentimiento expreso del interesado otorgado mediante checkbox específico en el formulario de solicitud, Real Credito podrá recibir de estas mismas empresas colaboradoras datos del interesado, incluido el DNI/NIE, con el fin de completar su perfil cuando el documento aportado directamente por el interesado no permita una lectura o escaneo adecuado y los datos coincidan con los facilitados por este.

- *Comunicación de datos en la externalización de servicios.* En ocasiones, recurrimos a prestadores de servicios con acceso potencial a datos de carácter personal, actuando como encargados de tratamiento y vinculados por contrato (DPA) a un correcto cumplimiento normativo en el tratamiento de los datos de carácter personal.

  Estos prestadores aportan garantías adecuadas y suficientes en relación con el tratamiento de datos, ya que llevamos a cabo una selección responsable de prestadores de servicio que incorpora requerimientos específicos en el supuesto de que los servicios impliquen el tratamiento de datos de carácter personal.

Adicionalmente, cuando formalizamos nuestras relaciones con estos proveedores nos dotamos de los mecanismos necesarios para que los mismos garanticen el cumplimiento de los preceptos establecidos en el RGPD y la LOPDGDD.

La tipología de servicios que podemos encargar a prestadores de servicios puede ser servicios:

- De backoffice financiero,
- De apoyo administrativo,
- De auditoría y consultoría,
- Jurídicos y de recuperación de activos e impagados,
- De pago,
- De marketing y publicidad,
- De encuestas,
- De call center,
- logísticos,
- De seguridad física,
- Informáticos,
- De telecomunicaciones,
- De impresión, ensobrado, envíos postales y mensajería,
- De custodia y destrucción de la información (digital y física),
- De mantenimiento de edificios, instalaciones y equipos.

- Los datos del Prestatario podrán ser tratados, para las mismas finalidades previstas en el Contrato de préstamo por otras empresas del grupo empresarial ESTEL FINANCE BARCELONA SL para cumplir con los contratos de encargo del tratamiento que el Prestamista haya suscrito. Dichos encargados podrán ser, entre otras, las siguientes entidades: UAB LINEURA, con domicilio social en Lituania y C.I.F N0288366H

- Los proveedores con acceso a datos que utilizamos son:

    - ARENA FINANCE SPAIN SL (CIF – B44851798)

    - SMART OPERATIONS BPO S.A.S (NIT 902028513-0)

- Sus datos personales no se van a transferir a ningún tercer país u organización internacional, salvo lo dispuesto a continuación sobre el uso de la IA.

- Actualmente, se indica al cliente que, en todo el proceso de contratación, se utilizada un bot generado mediante Inteligencia Artificial (IA). Las IA utilizadas son:

    - Google Ranscript: transcribe audio a texto.

    - ChatGPT: realiza la comprensión de la transcripción.

    - Elevenlabs: procesador de texto a voz.

  Se informa al usuario que los proveedores de IA son externos y se encuentran vinculados mediante contrato de encargado de tratamiento. Tales proveedores de IA se encuentran ubicados fuera del EEE (Espacio Económico Europeo), concretamente en EEUU (Estados Unidos), siendo una transferencia internacional segura por ser proveedores adheridos al Data Privacy Framework.

  Se garantiza al cliente que todas las herramientas de IA cumplen con la normativa de protección de datos de acuerdo con el Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial y por el que se modifican los Reglamentos (CE) nº 300/2008, (UE) nº 167/2013, (UE) nº 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 y (UE) 2019/2144 y las Directivas 2014/90/UE, (UE) 2016/797 y (UE) 2020/1828 (Reglamento de Inteligencia Artificial).

8. ¿Qué derechos tengo sobre mis datos personales?:

El interesado en cualquier momento, como titular de sus datos personales, puede ejercer los siguientes derechos:

- *Derecho de acceso:* el interesado puede solicitar los datos que disponemos de este, obtener información sobre los fines del tratamiento, la categoría de datos tratados, los destinatarios posibles, el plazo de conservación, elorigen de losdatos y la elaboración de perfiles o toma de decisiones automatizadas.
- *Derecho de rectificación:* A estos efectos, le recordamos que los datos personales de los que disponemos han de ser siempre un fiel reflejo de la realidad, de modo que el interesado debe hacer uso de su derecho en caso de que cualquier dato sufra modificación, cambio o anulación. El interesado ha de garantizar que los datos personales que nos haya facilitado por cualquier vía son ciertos y exactos, comprometiéndose a notificar cualquier cambio o modificación de los mismos, siendo de su exclusiva responsabilidad toda pérdida o daño causado alresponsable o a cualquier tercero por motivo de una comunicación de información errónea, inexacta o incompleta.

- *Derecho de oposición*: Por motivos relacionados con su situación particular, el interesado puede oponerse al tratamiento de sus datos, en cuyo caso nuestra organización dejará de tratar los datos, salvo que existan motivos legítimos que lo impidan.

- *Derecho de supresión "derecho al olvido":* puede solicitar la eliminación o supresión de sus

datos e información en determinadas circunstancias. No obstante, se ha de tener en cuenta que hay determinadas ocasiones en las que estamos legalmente legitimados para continuar conservando y tratando los datos como, por ejemplo, para el cumplimiento de una obligación legal de conservación de datos.

- *Derecho de limitación:* En determinadas circunstancias, podrá solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso únicamente los conservaremos para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

- *Derecho a la portabilidad:* cuando el tratamiento se efectúe por medios automatizados y siempre que esté vinculado a nuestra entidad en base a un contrato suscrito o bien haya otorgado consentimiento para el tratamiento realizado. En estos casos, tendrá derecho a recibir sus datos personales en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, o bien a que se transmitan directamente a otro responsable, cuando sea técnicamente posible

- *Derecho a retirar el consentimiento previamente otorgado:* con la misma finalidad con la que se otorgó.

- *Derecho a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas:* el interesado puede solicitar que, en determinadas circunstancias, no sea objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, incluida la elaboración de perfiles, que produzca efectos jurídicos sobre el mismo o le afecte significativamente de forma similar. En caso de realizarse tales decisiones automatizadas, el usuario tiene derecho a oponerse a las mismas y que la decisión sea revisada con la intervención humana. Igualmente, el usuario tiene derecho a una explicación sobre el funcionamiento del mecanismo aplicado en la adopción de una decisión automatizada de la que ha sido objeto, así como sobre el resultado al que ha llevado dicha decisión.

Dichos derechos podrán ser ejercitados gratuitamente, salvo en los casos legalmente previstos, mediante solicitud escrita y firmada por usted o, en su caso, por quien lo represente, dirigida al responsable, a través de estas dos vías:

- Correo electrónico: Proteccion.datos@realcredito.es
- Por carta: Calle de Carles Cervera nº 14 CP 46006 Valencia (España)

Además, el afectado tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.agpd.es), en caso de que considere que Real Credito ha vulnerado alguno de los derechos reconocidos por la normativa de protección de datos.

Igualmente, podrá acudir a los Tribunales de Justicia para reclamar una indemnización.

9. Plazos de conservación de los datos:

- *Conservación para el mantenimiento de las Relaciones Contractuales:* Trataremos sus datos mientras sigan vigentes las Relaciones Contractuales que hayamos establecido.

- *Conservación de las autorizaciones para los tratamientos basados en el consentimiento:* Haremos tratamientos de datos basados en su consentimiento, hasta que usted lo revoque. Si usted cancela todos sus contratos de productos y servicios con nosotros, pero no revoca los consentimientos que nos hubiera dado nosotros automáticamente los dejaremos sin efecto desde que deje de ser cliente.

- *Conservación para el cumplimiento de obligaciones legales y formulación, ejercicio y defensa de reclamaciones:* Una vez revocadas las autorizaciones de uso de sus datos mediante la retirada de su consentimiento, o finalizadas las relaciones contractuales o de negocio que haya establecido con nosotros, conservaremos sus datos únicamente para cumplir con las obligaciones legales y para permitir la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones durante el plazo de prescripción de las acciones derivadas de las relaciones contractuales. Trataremos estos datos aplicándoles las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar que solo son utilizados para estas finalidades.

- *Destrucción de los datos:* Destruiremos sus datos cuando hayan transcurrido los plazos de conservación que imponen las normas que regulan la actividad de Real Credito y los plazos de prescripción de las acciones administrativas o judiciales derivadas de las relaciones establecidas entre usted y nosotros.

10. Grabación y almacenamiento de las llamadas:

Siempre y cuando el interesado nos haya dado su consentimiento, nosotros grabamos y almacenamos las llamadas entrantes y salientes en base a nuestro interés legítimo por las siguientes razones:

- Prevenir y detectar actividades delictivas fraudulentas y de otro tipo y garantizar pruebas en caso de investigaciones.

- Realizar y documentar procedimientos de "conozca a su cliente" (KYC) de acuerdo con las leyes aplicables en relación con el Blanqueo de Capitales y la prevención de la financiación del terrorismo.
- Recopilar y almacenar sus consentimientos y preferencias, que se proporcionan por teléfono, para asegurarnos de que nos comuniquemos con usted en consecuencia y mantener una prueba del procesamiento legítimo de datos.

- Asegurarnos de que le hemos proporcionado información completa sobre nuestros productos cuando solicita un préstamo, según lo exigen las buenas prácticas comerciales y la legislación aplicable.

- Recibir, revisar y resolver cualquier pregunta, solicitud, queja o reclamación que pueda surgir.

- Realizar controles de calidad para mejorar nuestra Atención al Cliente.

Las grabaciones de llamadas se almacenan de forma segura durante un período limitado en nuestros sistemas de telefonía, y son recuperadas por nuestro personal solo si es necesario para el cumplimiento de los fines anteriores. Usted tiene derecho a ejercitar un derecho de acceso sobre dichas grabaciones, dirigiéndose al DPD conforme a lo dispuesto en el Punto 3.

11. Decisiones automatizadas:

La toma de decisiones exclusivamente automatizada es la capacidad de tomar decisiones por medios tecnológicos sin participación humana.

En ocasiones, en Real Credito se suele utilizar la toma de decisiones automatizadas por diversos motivos:

- Permitir una mayor coherencia y equidad en la toma de decisiones (por ejemplo, reducción de cometer errores humanos o discriminación).

- Reducir el riesgo de que los clientes no cumplan con sus obligaciones.

- Tomar decisiones en un período de tiempo más corto que si fuera necesaria la intervención humana

- Mejora la eficiencia del proceso.

Utilizamos la elaboración de perfilesy la toma de decisiones automatizada con efectos legales basados en su solicitud para celebrar un contrato de préstamo para identificarlo adecuadamente, evaluar su solvencia, detectar y prevenir el fraude y cumplir con la normativa relativa a la prevención del Blanqueo de Capitales

La aceptación o rechazo de una solicitud puede ser automática, y se basa en diferentes factores que tomamos en consideración en nuestro proceso de toma de decisiones. En consecuencia, su solicitud puede ser rechazada automáticamente. Regularmente probamos y mejoramos nuestras reglas y algoritmos para garantizar la equidad y la eficiencia.

Las decisiones y los perfiles automatizados pueden basarse en cualquier tipo de datos, por ejemplo:

- Datos facilitados directamente por el interesado.

- Datos observados sobre usted, por ejemplo, el período de tiempo que pasó iniciando sesión.

- Datos derivados o inferidos, como un perfil que ya se ha creado, por ejemplo, una puntuación de crédito).

Tenga en cuenta que, si recibe una decisión basada en la toma de decisiones automatizada, incluida la elaboración de perfiles, tiene los siguientes derechos:

- El derecho a recibir explicaciones adecuadas sobre la base de la decisión tomada;

- El derecho a la intervención humana para reevaluar la decisión;

- El derecho a expresar su opinión.

Para ejercer los derechos anteriores, debe comunicarse con nosotros a través de los datos de contacto proporcionados en el apartado 8.

12. Revisión:

Podremos modificar la presente Política de Privacidad en cualquier momento, indicando la fecha de la última actualización.

En concreto, esta política de privacidad ha sido actualizada el día 16 de septiembre de 2026 para mejora la redacción y la estructura de la política de privacidad para así facilitar su comprensión por parte de los interesados.

[i] Interesado o afectado: Clientes, trabajadores, profesionales y representantes de empresas.