

Anexo informativo sobre el uso de la aplicación conversacional de Trioteca

El presente anexo complementa la Política de Privacidad general de Trioteca e informa de forma específica sobre el tratamiento de datos personales cuando una persona usuaria interactúa con la aplicación conversacional de Trioteca integrada actualmente en OpenAI y ChatGPT, sin perjuicio de que, en el futuro, la aplicación pueda estar disponible en otras plataformas o entornos compatibles de naturaleza similar.

En todo lo no previsto expresamente en este anexo, resultará de aplicación la Política de Privacidad general de Trioteca, disponible en: <https://trioteca.com/legal/politica-de-privacidad>

1. Ámbito de aplicación

Este anexo se aplica exclusivamente al uso de la aplicación conversacional de Trioteca, destinada a facilitar simulaciones hipotecarias orientativas, cálculos relacionados con hipotecas y respuestas informativas sobre financiación hipotecaria en España dentro de entornos conversacionales compatibles.

El uso de este canal no implica por sí mismo la apertura de un expediente hipotecario completo, la contratación de servicios, la creación automática de una cuenta de cliente en Trioteca ni la comunicación de datos a entidades financieras, salvo que la persona usuaria decida continuar posteriormente el proceso a través de otros canales habilitados por Trioteca y, en su caso, otorgue los consentimientos o acepte las condiciones que resulten aplicables.

2. Categorías de datos que pueden tratarse

En función de la interacción realizada, Trioteca podrá tratar las siguientes categorías de datos a través de este canal:

- Datos económicos y de simulación hipotecaria facilitados por la persona usuaria, tales como valor del inmueble, ahorro o entrada disponible, ingresos mensuales, gastos mensuales, plazo, tipo de interés, tipo de vivienda, uso previsto del inmueble, comunidad autónoma y cualesquiera otros datos estrictamente necesarios para generar una simulación o cálculo orientativo.
- Datos incluidos en consultas libres o preguntas formuladas por la persona usuaria dentro de la conversación.
- Datos técnicos y operativos asociados al uso de la aplicación, tales como identificadores técnicos de sesión, marca temporal de la interacción, herramienta o función utilizada, duración, parámetros introducidos, resultados generados y, en su caso, incidencias o errores técnicos.
- Datos de contexto estrictamente necesarios para representar correctamente la respuesta en la interfaz conversacional y en sus componentes visuales asociados.

Trioteca solicita expresamente que no se faciliten por este canal categorías especiales de datos personales ni información que no resulte necesaria para la finalidad de la consulta o simulación, tales como datos de salud, contraseñas, claves, códigos de verificación, documentos identificativos completos, números íntegros de cuenta o cualquier otra información especialmente sensible o no requerida.

3. Finalidades del tratamiento

Los datos tratados a través de esta aplicación podrán ser utilizados para las siguientes finalidades:

- Atender la solicitud formulada por la persona usuaria.
- Generar simulaciones hipotecarias, cálculos fiscales, ratios financieros y respuestas informativas relacionadas con hipotecas.
- Mostrar el resultado de la simulación o consulta dentro de la interfaz conversacional y de los componentes visuales asociados.
- Garantizar la seguridad, estabilidad, trazabilidad técnica, soporte, mantenimiento y correcto funcionamiento de la aplicación.
- Detectar, prevenir y corregir incidencias técnicas, errores, abusos o usos indebidos del servicio.
- Realizar análisis internos para mejorar la calidad, precisión, fiabilidad y experiencia de uso de este canal.

Los resultados ofrecidos en este entorno tienen carácter informativo, orientativo y no vinculante.

4. Base jurídica

El tratamiento de los datos personales en este canal se realizará, según proceda en cada caso, sobre la base de:

- La solicitud voluntaria y expresa de la persona usuaria al introducir sus datos y requerir una simulación, cálculo o respuesta informativa.
- La aplicación de medidas precontractuales o la ejecución de la relación solicitada por la propia persona usuaria, cuando la interacción se encuadre en un contexto de interés real en productos o servicios hipotecarios.
- El interés legítimo de Trioteca para garantizar la seguridad, continuidad, trazabilidad técnica, control de calidad, soporte, prevención del fraude o abuso y mejora del servicio.

5. Uso de fuentes públicas externas

Para determinadas funcionalidades, Trioteca puede consultar fuentes públicas externas de solo lectura con el fin de ofrecer información actualizada y mejorar la precisión de los resultados.

En particular, la aplicación puede consultar información oficial publicada por el Banco de España, como índices hipotecarios de referencia de carácter público.

Estas consultas se realizan exclusivamente para recuperar datos públicos necesarios para el cálculo o la actualización del resultado mostrado a la persona usuaria. Con carácter general, Trioteca no comunica al Banco de España los datos económicos personales introducidos por la persona usuaria en la simulación, sino únicamente las solicitudes técnicas necesarias para obtener la información pública correspondiente.

6. OpenAI, ChatGPT y otras plataformas compatibles

Actualmente, esta aplicación puede utilizarse a través de OpenAI y ChatGPT. Ello implica que la interacción de la persona usuaria con la aplicación se produce dentro de una infraestructura y un entorno tecnológico de terceros, independientes de Trioteca.

En consecuencia:

- Trioteca actúa como responsable del tratamiento respecto de los datos que trata para prestar las funcionalidades propias de la aplicación.
- OpenAI y/o el proveedor de la plataforma desde la que se accede a la aplicación podrán tratar determinada información conforme a sus propias condiciones de uso, políticas de privacidad y demás términos aplicables.
- La persona usuaria debe revisar también la documentación legal y de privacidad del proveedor de la plataforma desde la que accede a la aplicación.

La referencia expresa a OpenAI y ChatGPT en este anexo responde a la disponibilidad actual del servicio, sin perjuicio de que, en el futuro, pueda ofrecerse en otras

plataformas compatibles, en cuyo caso este anexo se entenderá aplicable, en lo sustancial, a dichos entornos equivalentes.

7. Destinatarios y acceso a los datos

Podrán acceder a los datos tratados en este canal:

- El personal autorizado de Trioteca y, en su caso, colaboradores sujetos a deberes de confidencialidad y a las obligaciones legales aplicables.
- Proveedores tecnológicos, de infraestructura, soporte, observabilidad, hosting, seguridad o mantenimiento que actúen como encargados del tratamiento o prestadores de servicios para Trioteca.
- Autoridades públicas, órganos judiciales, fuerzas y cuerpos de seguridad o reguladores competentes cuando exista obligación legal, requerimiento válido o sea necesario para la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones.

El uso de esta aplicación conversacional para simulaciones o consultas no implica por sí solo la comunicación automática de los datos introducidos a entidades financieras, bancos, aseguradoras ni otras empresas colaboradoras. Cualquier eventual comunicación posterior a terceros se registrará por la Política de Privacidad general de Trioteca, por el proceso adicional que en su caso decida completar la persona usuaria y por las bases legitimadoras aplicables.

8. Conservación de la información

Los datos personales tratados en este canal se conservarán durante el tiempo necesario para atender la solicitud realizada, garantizar el correcto funcionamiento del servicio, gestionar incidencias, mantener la trazabilidad técnica y cumplir las obligaciones legales que resulten aplicables.

Asimismo, Trioteca podrá anonimizar la información derivada de las interacciones para fines de análisis, mejora del servicio, control de calidad, seguridad y explotación estadística.

Una vez la información haya sido anonimizada de forma efectiva e irreversible, de manera que ya no resulte posible identificar directa ni indirectamente a una persona física, podrá ser conservada sin limitación temporal, al dejar de tener la consideración de dato personal en los términos de la normativa aplicable.

9. Decisiones automatizadas y carácter orientativo

La aplicación puede generar resultados automáticos a partir de la información introducida por la persona usuaria con el fin de ofrecer simulaciones, estimaciones o respuestas orientativas.

Dichos resultados:

- No constituyen por sí mismos una decisión definitiva sobre la concesión de financiación.
- No equivalen a una oferta vinculante de préstamo hipotecario.
- No sustituyen la evaluación final que pueda realizar una entidad financiera o un profesional humano en un proceso posterior.

10. Uso de inteligencia artificial

La aplicación de Trioteca en este entorno conversacional puede servirse de sistemas de inteligencia artificial para interpretar solicitudes, estructurar entradas, ejecutar funciones y presentar resultados dentro de la conversación.

Trioteca aplicará medidas razonables de minimización, control de acceso, supervisión, seguridad y trazabilidad sobre los datos tratados a través de este canal.

Los datos personales introducidos por la persona usuaria a través de esta aplicación no serán utilizados por Trioteca para entrenar modelos propios de inteligencia artificial con finalidades ajenas a la prestación del servicio, al mantenimiento técnico, a la seguridad, al control de calidad o a la mejora funcional del canal, salvo que exista una base legitimadora distinta y ello sea debidamente informado.

11. Derechos de las personas usuarias

Las personas usuarias podrán ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad y, cuando resulte aplicable, el derecho a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en tratamientos automatizados, en los términos previstos en la normativa aplicable.

Para ello podrán dirigirse a Trioteca a través de: rgpd@trioteca.com

O por escrito a la dirección indicada en la Política de Privacidad general.

12. Aplicación supletoria de la Política de Privacidad general

Este anexo debe interpretarse conjuntamente con la Política de Privacidad general de Trioteca. En caso de duda, contradicción o necesidad de información adicional sobre tratamientos no descritos específicamente en este anexo, prevalecerá y resultará de aplicación la Política de Privacidad general vigente, sin perjuicio de las particularidades propias de este canal conversacional.