



QUINTET

AVISO DE PROTECCIÓN DE DATOS



ÍNDICE

1.	¿Cómo usa el grupo sus Datos personales?	3
2.	¿Qué tipos de Datos personales pueden tratarse?	3
3.	¿Qué principios seguimos al tratar sus Datos personales?	5
4.	¿Cuáles son los fundamentos legales para tratamiento de Datos personales?	6
5.	¿Con quién compartimos sus Datos personales?	8
6.	¿Qué garantías adecuadas necesarias subyacentes a las transferencias de datos?	9
7.	¿Cómo usamos las herramientas automáticas y la elaboración de perfiles?	10
8.	¿Durante cuánto tiempo mantendremos sus Datos personales?	11
9.	¿Cuáles son sus derechos en relación con los Datos personales?	11
10.	Contacto	11
11.	¿Qué ocurre si se modifica la presente política?	13

1. ¿CÓMO USA EL GRUPO SUS DATOS PERSONALES?

En Quintet Private Bank (Europe) S.A. y sus filiales (el «Grupo»), nos tomamos muy en serio las cuestiones de privacidad y confidencialidad. Tratamos los Datos personales de conformidad con las leyes, normativas y directrices en materia de protección de datos aplicables (Reglamento de protección de datos), que incluyen el denominado RGPD¹, así como la legislación local aplicable. Esto significa que nuestras filiales («Entidades») a nivel local están plenamente al día sobre el tratamiento que hacemos de sus Datos personales.

El presente Aviso de privacidad (el «Aviso de privacidad») tiene por objeto informarle de que cuidamos y tratamos sus Datos personales, así como de cuáles son sus derechos en relación con sus Datos personales.

El presente Aviso de privacidad contiene información que aplicable a usted si es usted cliente nuestro, un cliente potencial interesado en nuestros servicios, accionista o agente de un cliente societario, o un tercero que desea operar con nosotros o quien el que operamos en el pasado o en la actualidad.

Si tiene una relación contractual con nosotros, el presente Aviso de privacidad forma parte de su contrato con nosotros y será vinculante para usted.

2. ¿QUÉ TIPOS DE DATOS PERSONALES PUEDEN TRATARSE?

La Entidad con la que usted mantiene una relación contractual o la Entidad con la que está analizando posibles servicios es responsable de determinar la finalidad y los medios de tratamiento de los Datos personales. En cuanto a la privacidad de los datos, esto implica que esta Entidad actúa como responsable del tratamiento de sus Datos personales.

Por «Datos personales» se entiende cualquier información que permita la identificación directa o indirecta de una persona, mientras que «Tratamiento» significa cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas en relación con dichos datos (p. ej., recopilar, almacenar y transferir datos). Tratamos diferentes tipos de Datos personales que se describen a continuación, dependiendo de cómo usted interactúe con nosotros.

Tipo de Datos personales	Ejemplos
Contacto	Nombre y apellido, dirección, dirección de correo electrónico, números de teléfono.
Identidad	Número de carné de identidad, número de la seguridad social y número de identificación fiscal o tarjeta de firma.
Profesionales	Trayectoria profesional y su puesto actual.
Sociodemográficos	Sexo, fecha y lugar de nacimiento o nacionalidad.

¹ 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) (el «RGPD»).

Tipo de Datos personales	Ejemplos
Datos documentales	Datos que figuran en documentos o copias de estos (por ejemplo, su pasaporte o carné de identidad).
Datos abiertos y documentos públicos	Datos disponibles en documentos públicos.
Datos de registro y otros datos de seguridad	Registros de control de acceso lógico y registros de auditoría de sistemas.
Ubicación	Información sobre su ubicación física, que puede provenir del lugar donde utiliza su tarjeta bancaria.
Financieros	Posición financiera, situación e historial, número(s) de cuenta, activos y pasivos personales.
Comportamiento	Su actitud con respecto al riesgo de inversión.
Contractuales	Información que recopilamos o conocemos sobre usted para ofrecerle productos o servicios.
Comunicaciones	Grabaciones de llamadas por exigencia legal.
Transaccionales	Detalles sobre sus inversiones, pensiones y préstamos.
Categorías de Datos especiales	Solo procesaremos Datos especiales ² si la ley nos permite. En determinadas circunstancias, podemos recopilar dichos Datos que solo se recopilaran y utilizaran si la ley nos exige que lo hagamos o si usted ha dado su consentimiento.
Consentimiento	cualquier permiso, consentimiento o preferencia que usted nos indique, como el modo en que prefiere que le contactemos.
Grabaciones de cámaras de seguridad	registros de videovigilancia relevantes para la seguridad física de nuestras oficinas.
Sitio web	<i>Cookies</i> (Para más detalles, consulte la Política de protección de datos del sitio web de Quintet).

Es importante tener en cuenta que es obligatorio que usted nos proporcione cierta información para que decidamos ofrecerle nuestros servicios a usted o seguir ofreciéndole un servicio a usted o a la empresa de que la usted es representante o accionista. En ocasiones, también es obligatorio proporcionar información para cumplir nuestras obligaciones legales, p. ej., en relación con cierta información sobre su situación fiscal o relativa a nuestros requisitos contra el blanqueo de capitales. En el formulario de solicitud de servicios o el formulario de perfil de cliente correspondientes figurará información sobre lo que necesitamos de usted en cada caso. Si usted no nos proporciona la información requerida, no podremos ofrecerle ciertos servicios.

² Consulte el artículo 9 del RGPD para obtener más detalles.

Es importante tener en cuenta que también es obligatorio proporcionarnos información cuando usted es un prospecto y/o tiene que estar en contacto con el Banco y/o actúa como un empleado de una empresa tercera en relación con el Banco.

Recopilaremos Datos personales sobre usted (u otras partes relacionadas o su empresa) de usted, de otras sociedades del Grupo y de otros agentes de la siguiente manera:

Información que usted nos proporciona:

- Cuando usted solicita nuestros productos o servicios o cumplimenta formularios o documentación.
- Cuando usted nos habla en persona o incluso por teléfono.
- Correspondencia a través de correos electrónicos o cartas a través de nuestro sitio web.
- Si participa en cualquier concurso, encuesta o promociones que realicemos.

Información de terceros con los que trabajamos:

- Asesores financieros independientes.
- Organizaciones que nos presentan a usted.
- Organismos del gobierno, de cumplimiento normativo y legal.
- Fuentes de información pública y otros organismos, dependiendo del producto que usted solicitó (como por ejemplo agencias de referencia de crédito y agencias de prevención del fraude). Empresas para las que usted trabaja o en las que tiene acciones.

3. ¿QUÉ PRINCIPIOS SEGUIMOS AL TRATAR SUS DATOS PERSONALES?

Cuando tratamos sus Datos personales, cumplimos los siguientes propósitos generales:

- El principio de lícita, que exige la recopilación y el tratamiento lícitos de todos los datos personales;
- El principio de lealtad, que requiere la recolección y el tratamiento leal de todos los datos personales;
- El principio de transparencia, que exige que el interesado sea informado de todas las actividades de tratamiento relacionadas con sus datos personales en el momento en que se recopilen los datos;
- El principio de limitación de los fines, que implica que los datos deben recogerse para fines específicos, explícitos y legítimos y no ser tratados posteriormente de manera incompatible con esos fines;
- El principio de minimización de datos, que implica que los datos deben ser adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario;
- La exactitud de los datos;
- El principio de limitación de la conservación de los datos, que limita la conservación de los datos a no más de lo necesario para los fines para los que se procesan;
- La integridad y confidencialidad de los datos, lo que implica la protección contra el acceso no autorizado, el procesamiento ilegal y la pérdida o destrucción accidental.

4. ¿CUÁLES SON LOS FUNDAMENTOS LEGALES PARA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES?

Dependiendo del Reglamento de protección de datos aplicable, además de las finalidades de tratamiento de Datos personales antes referidas, tenemos la obligación de indicar los fundamentos legales para el tratamiento de Datos personales. A continuación, le ofrecemos la referencia al fundamento legal de los tipos de actividades de tratamiento que realizamos.

Solo trataremos sus Datos personales si tenemos un motivo adecuado o legal para ello. La finalidad global del Tratamiento de sus Datos personales nos permite gestionar nuestra relación con usted, para proporcionarle asesoramiento y orientación adaptados a sus circunstancias.

Fundamento legal	Tipo de actividades de tratamiento
Acuerdo contractual	<p>Las actividades de tratamiento basadas en un acuerdo contractual son necesarias antes de entablar una relación contractual para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● elaborar un perfil de riesgo inicial y evaluación de requisitos; ● proporcionarle asesoramiento de inversión a usted; ● gestionar sus inversiones, ejecutar sus instrucciones; ● realizar y gestionar pagos para usted u ordenados por usted; ● prestar otros servicios bancarios o inmobiliarios y asesoramiento de inversión; ● gestionar comisiones, intereses y gastos de sus cuentas o ejercer derechos estipulados en acuerdos contractuales.
Interés legítimo	<p>El interés legítimo puede referirse a una razón empresarial o comercial en la que sea necesario utilizar sus Datos personales. Redunda en nuestro interés asegurarnos de que nuestros procesos y sistemas funcionan eficazmente y nos permitan mejorar la eficiencia de nuestros servicios; crear nuevos productos y servicios o desarrollar actividades de prevención del fraude.</p> <p>Esto puede incluir el Tratamiento de sus Datos personales para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● supervisar, mantener y mejorar procesos de negocios internos, información y datos, soluciones y servicios de tecnología y comunicaciones; ● gestionar y supervisar nuestras propiedades a efectos de prevención de delitos y denuncia de delincuentes, detectar accidentes e incidentes y situaciones de emergencia y para formación interna; ● realizar valoraciones y analizar datos de clientes a efectos de gestionar, mejorar y restablecer la calidad de los datos; ● proteger nuestros derechos e intereses legales; ● permitir una venta, reorganización, transmisión u otra transacción relacionada con nuestro negocio; ● utilizar sus datos personales para informarle sobre los productos que creemos que pueden ser de interés para usted o con fines de publicidad, invitarle a eventos sociales, análisis y encuestas de mercado, a no ser que usted haya rechazado expresamente dicha opción.

Fundamento legal	Tipo de actividades de tratamiento
Requisitos legales o normativos	<p>El Tratamiento es necesario <u>para cumplir nuestras obligaciones legales y reglamentarias como, por ejemplo:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● compartir datos con la policía, agentes de la ley, autoridades fiscales u otros organismos de gobiernos y prevención del fraude, cuando tengamos una obligación legal; ● realizar comprobaciones y supervisar operaciones para prevenir y detectar delitos y cumplir con las leyes relacionadas con el blanqueo de capitales, el fraude, la financiación del terrorismo, el soborno y la corrupción, y sanciones internacionales (puede requerir que tratar conllevar que tengamos que tratar información sobre condenas y delitos penales); ● realizar comunicaciones obligatorias a clientes o notificar actualizaciones en las condiciones generales de un producto o servicio; ● evaluar la disponibilidad y sostenibilidad de crédito para solicitudes iniciales de crédito y mientras dure la relación, incluido el análisis de datos de crédito de clientes con fines de información regulatoria; ● investigar y resolver reclamaciones y gestionar litigios; ● realizar investigaciones sobre vulneraciones de políticas corporativas y de conducta por parte de nuestros empleados; ● proporcionar la garantía de que el banco cuenta con procesos eficaces para identificar, gestionar, supervisar y comunicar los riesgos a los que está o puede estar expuesto; ● investigar e informar sobre incidentes o emergencias en las propiedades y oficinas del banco; ● coordinar respuestas a incidentes disruptivos del negocio y asegurarse de que las instalaciones, sistemas y personas están disponibles para seguir ofreciendo servicios; ● supervisar operaciones para evitar abusos de mercado; ● proporcionar garantías sobre los riesgos materiales del banco e información a la dirección interna y las autoridades de supervisión sobre si el banco las está gestionando eficazmente; ● llevar la contabilidad financiera y reglamentaria y comunicación de información general; ● asegurar la continuidad del negocio y recuperación tras desastres, así como responder a incidentes y emergencias informáticos o de negocio; ● garantizar la seguridad de la red y la información, incluida la supervisión del acceso a usuarios. ● llamadas a nuestras oficinas, a móviles de empleados, correos electrónicos, mensajes de texto u otras comunicaciones que puedan grabarse y supervisarse para comprobar sus instrucciones con nosotros; para prevenir o detectar delitos; para ayudarnos a investigar cualquier reclamación que usted realice y como prueba en cualquier controversia o controversia prevista entre nosotros y usted.
Consentimiento	<ul style="list-style-type: none"> ● procesar actividades que incluyan datos personales de tipo especial no basados en nuestros requisitos legales o reglamentarios; ● enviarle determinados mensajes de prospección directa para los que usted haya dado su consentimiento, cuando así lo requieran las leyes locales vigentes.

5. ¿CON QUIÉN COMPARTIMOS SUS DATOS PERSONALES?

Sus Datos personales podrán almacenarse y/o comunicarse internamente a otras Entidades de su Grupo para el Tratamiento y para permitirnos desarrollar nuestras actividades empresariales de acuerdo con nuestro modelo operativo. Trataremos y protegeremos sus Datos personales con el máximo cuidado, de acuerdo con las normas de seguridad/privacidad y los Reglamentos de protección de datos aplicables. El acceso a los datos transferidos está sujeto estrictamente a la necesidad de saber. Solo procederemos cuando el receptor acepte expresamente un contrato formalmente vinculante para mantener sus datos seguros, privados y confidenciales.

En cualquier caso, puede estar seguro de que cuando compartamos sus datos, cumplimos las obligaciones legales o contractuales o buscamos el interés legítimo de realizar operaciones de negocios eficientes y eficaces para proporcionarle la mejor calidad de servicio.

Dependiendo de qué productos o servicios le ofrezcamos, sus Datos personales podrán transferirse externamente a sus agentes y terceros o a otras instituciones financieras, cuyos productos podríamos proporcionarle u ofrecerle para usted, como coberturas de seguros y tarjetas de crédito.

Las transferencias de datos siempre se realizan teniendo en cuenta sus intereses y/o de acuerdo con sus instrucciones.

Usted autoriza estas transferencias de datos y reconoce que estos datos podrán transferirse fuera de su país de residencia y, en su caso, por el presente usted renuncia al beneficio del secreto bancario al respecto.

Transferencias de datos en todo el Grupo

En el contexto de los Centros de servicios de datos (en adelante, «CSS») dentro del Grupo, podríamos compartir sus datos entre las Entidades del Grupo, que pueden estar radicadas dentro o fuera del EEE.

Dicho subtratamiento podría producirse para cumplir la finalidad mencionada en los apartados 3 y 4.

También podríamos compartir sus datos como parte de un cambio societario dentro del Grupo en el futuro. Por ejemplo, podríamos decidir vender, transferir o fusionar partes de nuestro negocio o nuestros activos.

Transferencias de datos fuera del Grupo

También podríamos compartir sus datos con:

- otras organizaciones para proporcionarle los productos y servicios que usted ha elegido, incluidos proveedores de servicios de pagos y tarjetas y proveedores de iniciación de pagos, cuando usted haya elegido ese servicio;
- otras instituciones de crédito y servicios financieros para desempeñar nuestra relación comercial con usted, dependiendo del tipo de producto o servicios, como bancos corresponsales, agente de transferencias, corredores o depositarios;
- terceros que nos prestan servicios (como publicidad y promoción comercial, análisis/investigación de mercados y comparación, banca corresponsal, asesores/gestores, agencias de referencia de crédito y subcontratistas que actúan por nuestra cuenta, como las empresas que imprimen nuestros extractos de cuentas);

- otros bancos para ayudar a rastrear fondos si usted es víctima de un supuesto delito financiero y ha aceptado que procedamos a ello o si su cuenta ha recibido fondos sospechosos como resultado de un delito financiero;
- partes vinculadas directamente a usted por contrato, como su cónyuge con una cuenta conjunta.

Si usted entabla una relación contractual con esos terceros en relación con productos o servicios, nosotros no somos responsables del uso de su información de cuenta por parte de dicho tercero, la cual se registrará por su acuerdo con usted y cualquier Aviso de privacidad que le proporcionen.

También podríamos vernos obligados a divulgar datos en virtud de ciertas leyes o por orden judicial u de otro organismo regulatorio competente, o podríamos estar autorizados a su divulgación en virtud del Reglamento de protección de datos aplicable.

A efectos de análisis estadísticos, podríamos compartir datos con terceros de forma anónima u otro formato global. En este caso, no se trata de Datos personales.

6. ¿QUÉ GARANTÍAS ADECUADAS NECESARIAS SUBYACENTES A LAS TRANSFERENCIAS DE DATOS?

Cuando transfiramos datos fuera de su país de solicitud, nos aseguraremos de que se cuenta con las garantías adecuadas de Reglamento de protección de datos. Esto implica que, si transferimos sus Datos personales fuera de su país, nos aseguraremos de que están protegidos de la misma manera que si se usaran en su país. Utilizaremos la garantía adecuada de acuerdo con la legislación local de su jurisdicción.

Si usted está en el EEE, utilizaremos una de las siguientes garantías:

- utilizar garantías contractuales adecuadas basadas en las cláusulas de contratos estándar de la Comisión de la Unión Europea y medidas adicionales recomendadas por la Junta Europea de Protección de Datos para asegurar el cumplimiento efectivo; o
- realizar esta transferencia en virtud de las excepciones que permite la ley, por ejemplo, con su consentimiento, para defender o hacer cumplir demandas legales o en aras de un interés público superior o porque la transferencia sea necesaria para proteger la integridad física de un interesado.

Si desea más información sobre estos tipos de transferencias, puede ponerse en contacto con nosotros utilizando los datos de contacto que figuran más adelante (véase el apartado 10 más abajo).

7. ¿CÓMO USAMOS LAS HERRAMIENTAS AUTOMÁTICAS Y LA ELABORACIÓN DE PERFILES?

¿Cómo usamos la elaboración de perfiles?

La «elaboración» emplea aspectos de la personalidad, el comportamiento, los intereses y los hábitos de una persona para hacer predicciones o tomar decisiones sobre ellos.

Dado que es una práctica habitual en nuestro sector, utilizamos la elaboración de perfiles para:

- descubrir algo sobre sus preferencias para que podamos ofrecerle el mejor servicio. Podemos tratar sus datos personales con fines de marketing directo mediante la elaboración de perfiles. Como interesado, usted puede consentir y/u objetar dicho tratamiento cuando este relacionado con fines de marketing directo;
- adaptar productos y servicios; para evaluar su idoneidad para ciertos productos, antes de proporcionarle un mandato de gestión o asesoramiento de carteras. Cuando le ofrezcamos servicios de planificación patrimonial, utilizamos herramientas internas y externas de elaboración de perfiles para ayudarnos a determinar su perfil de riesgo. También podríamos incluirle en grupos con clientes similares, lo que se conoce como «segmentación de clientes». Utilizamos la segmentación de clientes para conocer información sobre las necesidades de nuestros clientes y orientarnos al diseñar productos y servicios para diferentes segmentos de clientes, así como para gestionar nuestras relaciones con clientes;
- evaluar la solvencia de crédito: utilizamos un sistema para ayudarnos a decidir si le prestamos dinero a usted o a su negocio. Este sistema se denomina «puntuación de crédito» y utiliza los datos actuales y pasados sobre usted para evaluar cómo podría actuar usted al devolver cualquier dinero que tome en préstamo;
- como parte de nuestros requisitos reglamentarios y legales, para controlar y detectar el blanqueo de capitales, terrorismo y fraude, y evaluar el riesgo de delitos. Podríamos analizar datos de transacciones entre otras actividades para identificar posibles patrones sospechosos.

¿Cómo usamos el procesamiento automatizado de toma de decisiones?

En el marco de nuestra prestación de servicios a usted, en ocasiones utilizamos herramientas automatizadas para ayudarnos a tomar decisiones basándonos en sus Datos personales que tenemos, o que podemos recopilar de otros, sobre usted, su empresa u otras partes relacionadas. Utilizamos estas herramientas automatizadas para fundamentar nuestra toma de decisiones: no nos basamos exclusivamente en ellas para tomar ninguna decisión y las decisiones finales dependen de los miembros de nuestros equipos de banca y asesoramiento. El uso de estas herramientas de toma de decisiones automatizadas nos ayuda a asegurarnos de que tomamos decisiones rápidas, de manera justa, eficiente y correcta de acuerdo con lo que sabemos.

¿Cómo usamos las cookies?

Consulte nuestra [Política de protección](#) de datos del sitio web de Quintet, donde figura información sobre la utilización de *cookies*.

8. ¿DURANTE CUÁNTO TIEMPO MANTENDREMOS SUS DATOS PERSONALES?

Mantendremos sus Datos personales mientras que usted sea cliente de la Entidad y conservaremos sus datos durante todo el tiempo que exijan las leyes y reglamentos aplicables desde el momento en que usted deje de ser cliente y hasta que no exista ninguna otra razón legítima para conservar la información.

9. ¿CUÁLES SON SUS DERECHOS EN RELACIÓN CON LOS DATOS PERSONALES?

Por ley, en determinadas circunstancias, usted podrá ejercer sus derechos de interesado para:

- solicitar el acceso a sus Datos personales;
- solicitar la corrección de los Datos personales que tenemos sobre usted;
- solicitar la eliminación de sus Datos personales;
- solicitar la restricción del Tratamiento de sus Datos personales;
- solicitar la portabilidad/transferencia de sus Datos personales, en un formato legible por máquina a otra parte;
- oponerse al Tratamiento de sus Datos personales cuando nos basemos en un interés legítimo o en su consentimiento (o los de un tercero) y haya algún motivo relacionado con su situación particular por el que desee oponerse al Tratamiento;
- oponerse en cualquier momento al Tratamiento de Datos personales sobre usted con fines de marketing directo;
- oponerse a decisiones por medios automatizados sobre usted o bien que le afecten de manera significativa;
- retirar su consentimiento.

10. CONTACTO

Para ejercer sus derechos o tener más información sobre esta política y cómo tratamos sus Datos personales, envía un correo electrónico o carta a:

Delegado de protección de datos del Grupo

Quintet Private Bank (Europe) S.A.

43, boulevard Royal - L- 2955 Luxemburgo

Correo electrónico: DPOGROUP@QUINTET.COM

Si es usted residente en el Reino Unido o cliente de Brown Shipley & Co, también puede enviar un correo electrónico o carta a:

Brown Shipley, Delegado de protección de datos,

Brown Shipley & Co Limited

3 Hardman Street,

Mánchester

M3 3HF

Correo electrónico: DPO@brownshipley.co.uk

Para poder ayudarle con su solicitud, necesitaremos que nos proporcione lo siguiente:

- información suficiente para identificarle (p. ej., número de cuenta, nombre de usuario, datos de registro);
- una prueba de su identidad y dirección (copia de su permiso de conducir o pasaporte y una factura de suministros o factura de tarjeta de crédito reciente); y
- una descripción de los Datos personales a los que se refiere su solicitud, incluido cualquier número de cuenta o de referencia, si los tiene.

Responderemos a sus solicitudes dentro del plazo de tiempo legal aplicable.

Las leyes de protección de datos locales aclararán cómo puede reclamar si considera que sus Datos personales no se han tratado de acuerdo con el Reglamento de protección de datos. Además del recurso contractual que podría tener, también puede presentar una reclamación ante la autoridad de protección de datos del país de la UE en el que resida.

- Si es usted residente en el EEE, póngase en contacto con la *Commission Nationale pour la Protection des données* based en Luxemburgo:

<https://cnpd.public.lu/en.html>

o con su autoridad local, que puede encontrar en:

https://edpb.europa.eu/about-edpb/board/members_en

- Si es usted residente en el Reino Unido, póngase en contacto con Information Commissioner's Office:

<https://ico.org.uk/global/contact-us/>

- Si es usted residente en Suiza, póngase en contacto con Comisión federal para la protección de datos y la información (FDPIC):

<https://www.edoeb.admin.ch/edoeb/en/home.html>

11. ¿QUÉ OCURRE SI SE MODIFICA LA PRESENTE POLÍTICA?

Podríamos hacer cambios oportunamente en este Aviso de privacidad. En cualquier caso, siempre le informaremos sobre dichos cambios de acuerdo con la ley aplicable. Tenga en cuenta que, en algunos casos, si usted se opone a dichos cambios, es posible que tengamos que cerrar su cuenta y/o dejar de ofrecerle ciertos productos y servicios.