

Preguntas Frecuentes sobre la CCPA

Última actualización: abril de 2025

Información general

<p>¿Qué es la CCPA?</p>	<p>Vigente a partir del 1 de enero de 2020, la Ley de Privacidad del Consumidor de California de 2018, con sus enmiendas subsiguientes en virtud de la Ley de Derechos de Privacidad de California de 2020 (colectivamente, "CCPA") establece requisitos sobre cómo las empresas recopilan, procesan, divulgan, comparten o venden Información Personal de los residentes de California y brinda ciertos derechos a los residentes de California que califican.</p>
<p>¿Cuáles son mis derechos en virtud de la CCPA?</p>	<p>La CCPA proporciona derechos específicos a los residentes de California que califican con respecto a su Información Personal. Estos derechos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Derecho a notificación: los residentes de California tienen derecho a ser informados sobre la recopilación, la divulgación y la venta de su Información Personal, lo que incluye: <ul style="list-style-type: none"> – las categorías de Información Personal recopiladas; – los propósitos para los cuales se recopilan y utilizan estas categorías de Información Personal; – el tiempo que se conservarán estas categorías de Información Personal; – si, además de Bank of America, cualquier tercero controla la recopilación de Información Personal; – las categorías de Información Personal divulgadas, vendidas, o compartidas; – las categorías de fuentes de Información Personal y las categorías de terceros a quienes se divulga, vende o comparte esa información; – los propósitos para divulgar, vender o compartir Información Personal; – si una empresa tiene conocimiento real de que vende o comparte Información Personal de menores de 16 años; – si la Información Personal Confidencial se utiliza para cualquier propósito distinto de ciertos propósitos especificados contemplados por la CCPA; y – la descripción de los derechos de la persona. • Derecho a acceder: el derecho a solicitar los datos específicos de Información Personal que Bank of America ha recopilado sobre ellos; las categorías de Información Personal que recopilamos; las fuentes utilizadas para recopilar la Información Personal; los propósitos comerciales o de negocios para recopilar esa información; y las categorías de terceros con quienes compartimos la Información Personal. • Derecho a la portabilidad de los datos: el derecho a obtener copias de su Información Personal en un formato fácil de utilizar que les permita transmitir la información de una entidad a otra. • Derecho a eliminar: el derecho a solicitar que Bank of America elimine la Información Personal que recopilamos. • Derecho a corregir: el derecho a solicitar que Bank of America corrija la Información Personal que recopilamos. • Derecho a limitar el uso de Información Personal Confidencial: el derecho a limitar la Información Personal Confidencial a los usos necesarios para proporcionar bienes y servicios.

	<ul style="list-style-type: none"> • Derecho a la igualdad de servicio y precio: el derecho a no ser discriminado por ejercer cualquiera de estos derechos. • Derecho a excluirse de la venta o de compartir: el derecho a solicitar que Bank of America no venda ni comparta Información Personal con terceros. <p>Bank of America no vende su Información Personal. Podemos compartir la Información Personal recopilada de nuestras páginas web con sitios web y anunciantes externos no afiliados para proporcionar una experiencia de mercadeo personalizada, comúnmente conocida como Publicidad Conductual entre Contextos. Para los fines de este documento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “vender” se refiere a la divulgación de Información Personal o Información Personal Confidencial a un tercero a cambio de una compensación monetaria o valiosa; y • “compartir” significa la divulgación de Información Personal o Información Personal Confidencial a un tercero para publicidad conductual entre contextos. <p>Por favor revise la Notificación de la Ley de Privacidad del Consumidor de California (CCPA) para obtener detalles adicionales.</p>
<p>¿Estoy cubierto por la CCPA?</p>	<p>Usted está cubierto por la CCPA si es residente de California y no está excluido en función de su relación con nosotros.</p> <p>Quedan excluidos los Clientes Consumidores Actuales y Anteriores con productos financieros como tarjetas de crédito y cuentas de cheques, de depósito y de inversiones. La Información Personal recopilada, procesada o divulgada en relación con productos utilizados para propósitos personales y de la unidad familiar, está cubierta por nuestra Notificación de Privacidad del Consumidor de los EE. UU., tal como lo requiere la Ley Gramm-Leach-Bliley (Gramm-Leach-Bliley Act, o GLBA).</p>

Ejercicio de sus derechos

<p>¿Cómo presento una solicitud de la CCPA?</p>	<p>Consulte la Notificación de la Ley de Privacidad del Consumidor de California (CCPA). En la sección Cómo Ejercer Sus Derechos, seleccione el Formulario de Solicitud de Información Personal (bankofamerica.com/PI-form) para enviar una solicitud de la CCPA en línea, o llámenos al número gratuito 888.341.5000, de lunes a viernes de 9 a. m. a 9 p. m., hora del este, y sábado de 9 a. m. a 5:30 p. m., hora del este.</p>
<p>¿Cómo opto por no compartir mi información personal?</p>	<p>Los clientes de Bank of America pueden solicitar que no se venda ni comparta su Información Personal para fines de publicidad conductual entre contextos. Ofrecemos tres (3) métodos para la opción de rechazo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Haga clic en el enlace “Sus Opciones de Privacidad” en la parte inferior de nuestras páginas web y móviles. En la ventana emergente, seleccione la sección “Compartir y Vender Datos Personales”, ubicada en la columna izquierda. Aquí podrá elegir sus preferencias. Nota: Puede realizar cambios en sus preferencias en cualquier momento; cualquier ajuste anulará la configuración anterior. 2. Uso de su navegador web. Bank of America reconoce las señales de preferencia de rechazo de los usuarios, respetando estas señales de preferencia como solicitudes válidas. 3. 888.341.5000 <p>Todas las solicitudes de opción de rechazo se procesan dentro de los 15 días calendario desde el momento de la recepción.</p>

<p>¿Puedo presentar una solicitud de la CCPA si no soy cliente?</p>	<p>Sí, no es necesario que sea cliente para hacer una solicitud.</p>
<p>¿Qué sucede si presento una solicitud y no soy residente de California o no estoy cubierto por la CCPA?</p>	<p>Respondemos a todas las solicitudes. Nuestras respuestas se adaptan según su relación con nosotros y si está cubierto por la CCPA. Si usted es cliente, puede acceder, actualizar o cambiar su Información Personal, reportar actividad fraudulenta o consultar sobre otros servicios a través de su cuenta en línea, visitando un centro financiero o llamándonos al 800.432.1000. También puede actualizar sus opciones de privacidad para limitar el mercadeo directo y que se comparta su Información Personal llamando al 888.341.5000 o visitando bankofamerica.com/privacy.</p>
<p>¿Qué información se necesita de mi parte para presentar una solicitud de la CCPA?</p>	<p>Deberá proporcionar su nombre, domicilio y correo electrónico si desea que le respondamos por correo electrónico. Podemos solicitar información adicional para verificar su identidad.</p>
<p>¿Qué sucede después de que presento una solicitud de la CCPA para acceder, cambiar o eliminar mi información personal?</p>	<p>En el momento de la presentación en línea, le proporcionaremos un número de referencia como confirmación de que su solicitud fue recibida. Para todas las presentaciones, responderemos a su solicitud dentro de un plazo de 10 días laborables y completaremos su solicitud dentro de un plazo de 45 días. Si su solicitud requiere más tiempo para completarse, nos comunicaremos con usted con una explicación y los próximos pasos.</p>
<p>¿Puedo presentar una solicitud en nombre de otra persona?</p>	<p>Sí, puede presentar una solicitud en nombre de otra persona si usted es un agente autorizado o tutor o tiene un Poder Legal. Nos comunicaremos con usted y con la persona para la que está realizando una solicitud con instrucciones adicionales en un plazo de 10 días laborables.</p>
<p>He extraviado mi número de referencia de la CCPA. ¿Dónde puedo encontrarlo?</p>	<p>Su número de referencia se incluirá con su respuesta de la CCPA. Puede enviarnos un correo electrónico a serviceinquiries4@bofa.com o escribirnos a Service Inquiries — TX-041-02-18, 16001 N. Dallas Pkwy — Building 1, Addison, TX 75001.</p>
<p>¿Qué Información Personal mía conservarán como resultado de mi solicitud de la CCPA?</p>	<p>Conservaremos su nombre, domicilio, correo electrónico (si se proporciona) y nuestra respuesta como evidencia de que recibimos su solicitud y actuamos en consecuencia.</p>
<p>¿Cómo autentican mi solicitud?</p>	<p>Según la información que proporcione en su solicitud, intentaremos identificarle en nuestros sistemas y/o mediante un proceso de identificación de terceros. Si no podemos identificarle en función de la información que proporcionó, responderemos según corresponda.</p> <p>En algunos casos, es posible que necesitemos información adicional de usted para completar nuestro proceso de autenticación. En esos casos, le proporcionaremos los pasos para completar el proceso de autenticación.</p>

Recepción de su respuesta de la CCPA

<p>¿Cómo recibo mi respuesta de la CCPA?</p>	<p>Recibirá su respuesta de la CCPA de forma electrónica o por correo postal de los EE. UU., cualquiera sea el método de entrega que haya elegido al presentar la solicitud.</p> <p>Puede haber casos en los que la información que enviamos requiera el uso de un mensaje de correo electrónico seguro de nuestra parte. El correo electrónico seguro requiere que cree una identificación de usuario y una contraseña. La información de inicio de sesión solo se almacena durante 90 días y únicamente para permitir el acceso a sus mensajes de correo electrónico seguro, donde puede adjuntar documentos y enviar información.</p>
<p>¿Qué puedo esperar ver en mi respuesta de la CCPA?</p>	<p>Si está cubierto por la CCPA, puede esperar recibir las categorías de Información Personal que hemos recopilado, las fuentes de la información y cómo se divulgó esa información en los últimos 12 meses. Para obtener datos adicionales de Información Personal, responda a la respuesta inicial de la CCPA.</p> <p>Nota: nuestra respuesta no incluirá información que pueda presentar un riesgo de seguridad. Por ejemplo, no proporcionaremos números de Seguro Social ni números de cuenta. Tampoco divulgaremos información que pueda afectar negativamente los derechos de privacidad de otros.</p> <p>Si no está cubierto por la CCPA, responderemos y le dirigiremos a otras Notificaciones de Privacidad aplicables.</p>
<p>No entiendo o no recibo la respuesta esperada a mi solicitud de la CCPA. ¿Cómo puedo hacer preguntas?</p>	<p>Puede enviar una solicitud de seguimiento por correo electrónico a serviceinquiries4@bofa.com o escribirnos a Service Inquiries — TX-041-02-18, 16001 N. Dallas Pkwy — Building 1, Addison, TX 75001.</p> <p>En la solicitud de seguimiento, debe incluir los motivos por los que cree que la respuesta estaba incompleta o hacer su pregunta (o preguntas) de seguimiento. También puede revisar estas preguntas frecuentes para obtener información con respecto a cómo respondemos a las solicitudes.</p>
<p>¿Por qué se rechazó mi solicitud de la CCPA?</p>	<p>Nuestra respuesta a su solicitud debe informarle por qué su solicitud fue rechazada. Algunos ejemplos de por qué rechazamos su solicitud incluyen, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usted no está cubierto por la CCPA • Es posible que no podamos verificar su identidad • La Información Personal solicitada no está sujeta a los derechos de acceso o eliminación de la CCPA
<p>Presenté una solicitud para acceder a mi información y ahora me gustaría solicitar que se elimine mi información. ¿Cómo lo hago?</p>	<p>Puede presentar otra solicitud y pedir que se elimine su información.</p>
<p>Mi respuesta de la CCPA indicaba que no pudieron verificar mi identidad. ¿Qué significa eso?</p>	<p>Es posible que no hayamos podido verificar su identidad si la información que proporcionó para la verificación no coincidía con la que tenemos en nuestros archivos o no pudimos identificarle en función de un proceso de identificación de terceros.</p>

Protección de sus datos

<p>¿Cómo mantiene mi información segura Bank of America?</p>	<p>Mantener la seguridad de la Información Personal es una de nuestras prioridades más importantes. De acuerdo con nuestras obligaciones en virtud de las leyes y reglamentaciones vigentes, establecemos salvaguardas físicas, técnicas, electrónicas, procedimentales y organizativas y medidas de seguridad diseñadas para proteger los datos personales contra la destrucción, la pérdida, la alteración, la divulgación o el acceso accidentales, ilegales o no autorizados, independientemente de si son procesados por nosotros o por otra parte. Por favor tenga en cuenta que la información que nos envíe electrónicamente podría no estar segura cuando se nos transmite. Le recomendamos que solo use canales seguros para comunicarnos información confidencial (como su número de Seguro Social).</p>
<p>¿Qué hace Bank of America con mi información personal?</p>	<p>Su privacidad es importante para nosotros y nos tomamos muy en serio nuestra responsabilidad de proteger la privacidad y la confidencialidad de su información, incluida la Información Personal. Nuestras políticas de privacidad en línea explican cómo recopilamos, divulgamos, usamos y protegemos la información cuando usted visita o usa nuestros servicios en línea. Podrían aplicarse otras políticas de privacidad según cómo interactúe con nosotros, los productos o servicios financieros que tenga con nosotros o la jurisdicción en la que hagamos negocios con usted. Para obtener más información sobre nuestras prácticas de privacidad, por favor visite bankofamerica.com/privacy.</p>