



DIGICOM

PLAN DE DIGITALIZACIÓN
DEL COMERCIO DE GIJÓN

Generación y uso de datos de la clientela en un comercio

Introducción

- El comercio recopila una gran cantidad de datos, desde información personal como nombres y direcciones hasta hábitos de compra y detalles de pago.
- Con esta información sensible en juego, es crucial que los comercios apliquen **medidas sólidas de protección de datos** para protegerse contra los ciberataques y las violaciones de datos.



Casos de malos usos de los datos personales:



- La información personal puede utilizarse para crear identidades falsas.
- La información financiera puede utilizarse para realizar compras no autorizadas.
- La información transaccional también puede utilizarse para rastrear los movimientos y preferencias de los clientes, lo que puede dar lugar a publicidad dirigida o incluso a acoso.
- Por lo tanto, es importante que las empresas minoristas apliquen medidas de seguridad sólidas y formen a su personal en las mejores prácticas de protección de datos.

¿Por qué es importante que un comercio preste atención al tratamiento de datos de clientes?

1. Cumplimiento legal y normativo
2. Confianza del cliente
3. Personalización y experiencia del cliente
4. Marketing efectivo
5. Mejora continua
6. Competitividad
7. Reducción de costos y desperdicio
8. Adaptación al mercado



¿Qué es la protección de datos de nuestra clientela?

- La protección de los datos de la clientela se refiere a las medidas adoptadas por el comercio para salvaguardar la **información personal de sus clientes**. Esto incluye sus nombres, direcciones, números de teléfono, direcciones de correo electrónico y cualquier otra información que pueda recopilarse durante las transacciones o interacciones con la empresa.
- Es importante que los comercios de proximidad apliquen medidas de protección de los datos de los clientes para **protegerlos de la usurpación de identidad, el fraude y otras formas de ciberdelincuencia**.
- Además, la aplicación de estas medidas puede ayudar a generar **confianza entre los clientes** y mejorar la **reputación de la empresa**.



¿Cómo puede proteger los datos de su clientela un comercio?



- Seguridad en línea
- Almacenamiento seguro
- Políticas de **contraseñas fuertes** y evite el uso de contraseñas compartidas
- Restricción de acceso
- Actualización de software y parches de seguridad
- Uso de autenticación multifactorial
- Política de privacidad
- Copia de seguridad regular
- Capacitación del personal
- Respuesta a incidentes de seguridad
- Cumplimiento legal

Datos de clientes interesantes para un comercio

- Información de contacto
- Preferencias personales
- Historial de compras
- Datos demográficos
- Preferencias de comunicación
- Datos de lealtad o membresía
- Información de pago



Marco legal en España para el tratamiento de datos de clientes en el comercio:

1. Consentimiento
2. Información transparente
3. Derechos del cliente
4. Seguridad de los datos
5. Transferencias internacionales
6. Datos de menores
7. Responsable y encargado del tratamiento

El incumplimiento de las leyes de protección de datos puede resultar en **sanciones financieras significativas** para el comercio, por lo que es esencial que las empresas comprendan y cumplan con estas regulaciones para proteger la privacidad y los derechos de sus clientes.



