

# CAIXABANK, S.A.-REN PRIBATUTASUN-POLITIKA

## AURKIBIDEA

1. Nola tratatzen ditugu datu pertsonalak?
2. Nork tratatzen ditu zure datuak?
3. Datuak babesteko ordezkaria
4. Eskubideen erabilera eta erreklamazioen aurkezpena Datuak Babesteko Espainiako Bulegoaren (AEPD) aurrean
5. Trataturako datuak
6. Zer tratamendu egingo ditugu zure datuak erabilia?
  - 6.1. Baimenean oinarritutako tratamenduak
  - 6.2. Kontratu-harremanak egikaritzeko beharrezko tratamenduak
  - 6.3. Araudiaren betebeharrak betetzeko beharrezko tratamenduak
  - 6.4. CaixaBank-en interes legitimoan oinarritutako tratamenduak
7. Datuen hartzaileak
8. Datuak gordetzeko epeak
9. Europako Esparru Ekonomikotik kanpo egindako datuen transferentziak
10. Automatizatutako erabakiak
11. Berrikusketa

## 1. Nola tratatzen ditugu datu pertsonalak?

Gurekin dituzun erlazioak kudeatzeko, CaixaBank-en zure datu pertsonalak tratatuko ditugu hainbat xede betetzeko, betiere indarrean dagoen araudiak ezarritakoaren arabera, zure eskubideak errespetatuz eta gardentasun osoz.

Horretarako, noiznahi [www.caixabank.com/politicaprivacidad](http://www.caixabank.com/politicaprivacidad) helbidean atzi dezakezun gure **Pribatutasun-politikan kontsulta** dezakezu **nola erabiliko ditugun zure datuak zurekin ezarriko ditugun erlazioetan**. Era berean, hala nahi izanez gero, informazio hori paperean eska dezakezu gure edozein bulegotan.

Zure datu pertsonalekin gauzatuko ditugun tratamenduak erregulatzen dituzten araudi nagusiak honako hauek dira:

- > 2016ko apirilaren 27ko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren **2016/679 (EB) Erregelamendua**, datu pertsonalen tratamenduari dagokionez eta datu horien zirkulazio askeari dagokionez pertsona fisikoen babesari dagokiona, eta 95/46/CE Direktiba (aurrerantzean, **DBEO**) indargabetzen duena
- > Abenduaren 5eko **3/2018 Lege Organikoa**, datu pertsonalak babestekoa eta eskubide digitalak bermatzen dituena (aurrerantzean, **DPBLO**)

Politika hau CaixaBank-en Administrazio Kontseiluak onartutako pribatutasun eta datuak babesteko printzipioetan oinarritzen da. Kontsultagarri dituzu hemen: <https://www.caixabank.com/es/accionistas-inversores/gobierno-corporativo/documentos-corporativos.html>

## 2. Nork tratatzen ditu zure datuak?

**Tratamenduaren arduraduna: CaixaBank, S.A.** ("CaixaBank") da gurekin kontratu- eta negozio-harremanetan ("Kontratu-harremanak") zure datu pertsonalak tratatzearen arduraduna, bere IFZa A-08663619 da, eta helbidea, Pintor Sorolla kalea 2-4, Valentzia da.

**Tratamenduaren erantzunkideak:** Gainera, tratamendu jakinetarako, zeina politika honetan zehatz-mehatz jakinarazten dizugun, CaixaBank-ek batera tratatuko ditu zure datuak beste enpresa batzuekin, eta batera erabakiko dituzte helburuak ("**zertarako erabiltzen dira datuak?**") eta erabilitako bitartekoak ("**nola erabiltzen dira datuak?**"), eta ondorioz, tratamendu horien erantzunkide izango dira.

Tratamendu horietan CaixaBank-ek batera tratatuko ditu zure datuak beste enpresa batzuekin, zeinak 6. epigrafean zehatz-mehatz deskribatzen diren "Zer tratamendu egiten ditugu zure datuekin?".

Gainera, zure datuak tratatzen dituzten enpresen zerrenda, eta tratamenduaren akordioen funtsezko alderdiak aurkituko dituzu erantzunkidetasun atalean, helbide honetan: [www.caixabank.es/empresasgrupo](http://www.caixabank.es/empresasgrupo).

## 3. Datuak babesteko ordezkaria

**Datuak babesteko ordezkari bat** izendatu dugu CaixaBank eta CaixaBank taldeko enpresek, eta artatu egingo zaitu datu pertsonalen tratamenduari eta eskubideen erabilerari dagokion edozein zalantza erantzuteko.

Honako helbide hau erabil dezakezu datuak babesteko ordezkariarekin harremanetan jartzeko, eta zure iradokizun, kontsulta, zalantza edo erreklamazioak helarazteko honako hurrengo hau erabilita:

[www.caixabank.com/delegadoprotecciondedatos](http://www.caixabank.com/delegadoprotecciondedatos).

## 4. Eskubideen erabilera eta erreklamazioen aurkezpena Datuak Babesteko Espainiako Bulegoaren (AEPD) aurrean

**Zuk** datu pertsonalen **eskubideak erabil** ditzakezu: **sarrera, zuzenketa, aurka egitekoa, ezabatzea, mugatzea, eramangarritasuna; zure baimena bertan behera utz dezakezu**, eta legearen arabera, **erabaki automatizatu baten objektu ez izatea erabaki**.

Eskubide horiek erabiltzea eska dezakezu hurrengo edozein kanal erabilita:

- > jendearentzat irekitako **CaixaBank-eko gure bulegoetan**;
- > **banku digitalean** gaitutako aukerak eta gure **mugikorreko aplikazioak** erabilita;
- > helbide elektronikoko honetan: [www.caixabank.com/ejerciciodederechos](http://www.caixabank.com/ejerciciodederechos) eta
- > idatzi bat bidaliz Valentziako 209. **posta-kutxara**, posta-kodea 46080 da.

Gainera, datuen tratamendutik eratorritako erreklamaziorik baldin baduzu, **Datuak Babesteko Espainiako Bulegora**([www.agpd.es](http://www.agpd.es) ) igorri dezakezu.

## 5. Trataturako datuak

Politika honetan azalduko dizkizugun tratamenduetarako, jarraian xehatuko ditugun datuak erabiliko dira.

Jakinarazten dizkizugun datu guztiak ez dira erabiliko datu-tratamendu guztietarako. 6. epigrafean, zeinetan egiten ditugun datuen tratamenduak zehazten den, tratamendu bakoitza kontsulta daiteke, tratatzen diren datuen tipologiaren arabera.

Baimenean oinarritutako tratamenduen kasuan, halaber, erabiliko diren datu zehatzen xehetasunaren berri ere emango dizugu.

6. epigrafean aurkeztutako tratamendu desberdinetan erabiltzen diren datuen tipologiak eta xehetasunak honako hauek dira:

> **Kontratuen alta egitean edo gurekin izandako elkarrizketa edo formularioen bitartez eman dizkiguzun datuak.**

Hauek dira datuen tipologiak eta xehetasuna:

- **Identifikaziorako eta harremanetarako datuak:** izen-abizenak, sexua, postari, telefonoari eta posta elektronikolari buruzko harremanetarako informazioa, egoitzaren helbidea, nazionalitatea, jaiotze-data, komunikazioetarako hizkuntza, identifikazio-agiria, irudia eta ahotsa.
- **Jarduera profesionalaren edo lanbidearen datuak eta datu sozioekonomikoak:** jarduera profesionala edo lanbidea, diru-sarrerak edo ordainsariak, familia-unitatea, ikasketa-maila, ondarea, datu fiskalak eta zerga-datuak.
- **Datu biometrikoak:** hala baimendu duzunean, aurpegi-eredua, ahots-biometria, sinadura edo hatz-markaren eredua.
- **Gaitasun juridikoari buruzko datuak:** pertsona batek jokatzen duen gaitasunari buruzko datuak, zeina epai judizialean ezarri den.
- **Komunikaziorako behar bereziei buruzko datuak:** desgaitasuna duten interesdunek emandako datuak, elkarrizketa eta kudeaketa operatiboaren eskuragarritasuna ahalbidetzeko.
- **Zaugarritasun-egoerei dagozkien datu sentikorak:** zaugarritasun-egoerei dagozkien datuak, beharrezkoak badira titularrek eskatutako kontratuak kudeatzean neurri bereziak ezartzeko, edo 6/2012 LEDan ezarritako neurriak hartzeko, baliabiderik ez duten hipoteka-zordunak babesteko neurriena.

> **Merkaturatutako produktu eta zerbitzuen kontratazio eta mantentzean behatutako datuak (propioak eta hirugarrenak).**

Hauek dira datuen tipologiak eta xehetasuna:

- **Kontratazio-datuak:** kontratatutako edo eskatutako produktuak eta zerbitzuak, kontratatutako produktu eta zerbitzuaren titular, baimendu edo ordezkariaren egoera, balore-merkatuen eta finantza-tresnen arloko araudiaren arabeko kategorizazioa (MIFID kategoria), egindako inbertsioei buruzko informazioa eta haien bilakaera eta informazioa, eta finantzaketa-eragiketen mugimenduak.

- **Oinarrizko finantza-datuak:** produktu eta zerbitzuen egungo saldoak eta historikoak, eta kontratatutako produktu eta zerbitzuen ordainketa-historia.
- **Ageriko kontuetan eta ordainketa-kontuetako laburpen eta ordainagiritan behatutako hirugarrenen datuak:** hirugarren jaulkitzaileek beren kontuetan egindako ohar eta mugimenduen informazioa, zordunketa-, kreditu- eta aurreordainketa-txartelekin egindako eragiketarako ordainagiri eta laburpenetan agertzen diren eragiketa mota, jaulkitzailea, zenbatekoa eta kontzeptua barne hartuz.
- **CaixaBank-eko akziodun edo ez izatearen egoeraren datuak:** CaixaBank-en akzioak dituzun edo ez.
- **Zurekin izandako jakinarazpenen datuak:** txat, horma, bideokonferentzia, telefono-dei edo antzeko bitartekoetan lortutako datuak.
- **Nabigazio-datu propioak:** cookie eta antzeko teknologien erabilera onartu baduzu zure nabigazio-gailuetan, gure web-orri edo aplikazio mugikorretan egindako nabigazioen bidez lortutako datuak edo nabigazioa bera: nabigazio-historia (bisitatutako orrialdeak eta edukietan egindako klikak), gailuaren IDa, publizitatearen IDa, IP helbidea eta instalatutako aplikazioaren bertsioa.
- **Datu geografikoak:** aplikazioaren konfigurazioan hala onartu bada, txartelarekin egindako eragiketen saltokietako kokapen-datuak, baita gailu mugikorrean aplikazioak instalatu edota erabiltzean lortutako geolokalizazio-datuak ere.

> **Gainerako datuak aztertu eta tratatzetik ondorioztatutako edo**

**deduzitutako datuak.** Hauek dira datuen tipologiak eta xehetasuna:

- **Politika honetan aurreikusitako beste tratamendu batzuk egikaritzetik eskuratutako datuak:** politika honetan aurreikusitako tratamenduak egitean eskuratutako datuak, zeinak xehatuko diren haiek aplikatzen diren tratamenduen informazioan.
- **Estatistika-ereduak gauzatzean lortutako datuak:** eredu matematikoak aplikatuzetik lortutako emaitzak erabiltzen ditugu bezeroen datuekin batera, iruzurraren aurka borrokatzeko, kontsumo-ohiturak, lehentasunak edo kontratazio-joerak ondorioztatzeko edo bezeroak sailkatzeko, gure arau-betebeharrak betetzeko eta produktu eta/edo zerbitzuen operatiboak kudeatzeko.

> **Sarbide publikoko iturrietan, erregistro publikoetan edo kanpo-iturrietan eskuratutako**

**datuak.** Hauek dira datuen tipologiak eta xehetasuna:

- **Kreditu-informazioko sistemen datuak:** Asnef eta Badexcug kreditu-informazioko fitxategiak kontsultatzearen emaitza, zeinak zor, ondare-kaudimen eta kredituari (zorduna, hartzekoduna eta zorra) buruzko informazioa ematen duten.
- **Equifax-en RISK SCORE datuak:** Finantzaketa-eragiketetan edo kuoten bidezko ordainketan, 12 hilabeterako ez ordaintzeen egoerak deduzitzeko sistema horrek emandako emaitza erabiliko dugu, zeina Equifaxek kalkulatu duen datuen gainean (NAN, bizilekuko posta-kodea eta kreditu-informazioko sistemetako datuak) eredu estatistiko eta matematikoak aplikatuta.
- **CIRBE datuak:** beste erakunde batzuetan arriskuak (finantzaketak) dituzun kontsultatutako dugu. Espainiako Bankuaren Arriskuen Zentralean (CIRBE) eskuratutako ditugu datu horiek.
- **Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiaren datuak:** ordaintzailearen nortasun-datuak eta harremanetarako datuak, jarduera profesionalaren edo lanbidearen datuak (EJSN, norbere eta/edo besteren konturako langile, langilearen kotizazio-taldea).
- **Nazioarteko zigorreko dagozkien datuak:** Nazio Batuek, Europar Batasunak, Espainiako Erreinuak, Erresuma Batuko Office of Financial Sanctions Implementation (OFSI) of His Majesty's Treasury (HMT) edo/eta AEBko Department of the Treasury's Office of Foreign Assets Control (OFAC) erakundeek hartutako nazioarteko zehapen finantzario-ekonomikoen arloko ezarritako lege, erregulazio, zuzentarau, ebazpen, programa edo neurrietan agertzen diren pertsona edo erakundearen datuak.
- **Datu demografikoak eta sozioekonomikoak:** pertsona jakinei beharrezko eremu geografiko, adin-sektore edo jarduera profesionaleko sektoreekin lotutako datu estatistikoak; horiek erabiliko ditugu bezeroen informazioarekin alderatzeko.

- **Zuri lotutako higiezin eta ibilgailuei buruzko informazioa:** katastroan eskuratutako datuak eta Trafikoko Zuzendaritza Nagusian eskuratutako ibilgailuen oinarritzko datuak, zeinak erabiliko ditugun zure higiezin eta ibilgailuei buruzko informazioa osatzeko.
- **Administratzaile, kargu funtzional eta sozietate-loturei buruzko datuak:** INFORMA-ren datu-baseetatik ateratako datuak, zure jarduerari buruzko informazioa osatzeko erabiliko duguna.
- **Diru-laguntzen eta nekazaritza-aseguruen datuak:** Nekazaritza Bermatzeko Espainiako Funtsak (NBEF) eta Nekazaritza-aseguruen Estatuko Erakundeak (ENESA) argitaratutako datuak.
- **Gurekin partekatzeko baimena eman diezun hirugarren enpresen datuak:** akordioak ditugun beste enpresa batzuek tratatzen dituen zure datuak, eta informazioa gurekin partekatzeko baimendu dituzunak.
- **Sarbide publikoko iturrietan eta erregistro publikoetan eskuratutako informazioak:** sarbide publikoko eta erregistro publikoetako iturriek emandako datuak, altan, mantentzean eta Kontratu-harremanak betetzean ematen diguzun informazioa egiaztatzeko, baita Equifaxen Konkurtso Egoeren Kontsultak fitxategiko informazioa eta telefono-direktorioetan (Páginas Blancas, Páginas Amarillas, [Lleida.net](http://Lleida.net)) eta INFORMAren datu-basetik eskuratutako harremanetarako datu gehigarriak, gure bezeroekin harremanetan jartzeko kontratu-betebeharrak betetzen ez diren kasuetan.

Datu-base horiek alde zuzenetik legimitatuta daude informazio hori izateko.

- **Nabigazio-datuak:** cookie eta antzeko teknologien erabilera onartu baduzu zure nabigazio-gailuetan, hirugarrenen web-orri edo aplikazio mugikorretan egindako nabigazioen bidez lortutako datuak edo nabigazioa bera: nabigazio-historia (bisitatutako orriak, klik egitea edukietan), gailuaren IDa, publizitate IDa, IP helbidea.
- **Sare sozialetako edo Interneteko datuak:** zuk kontsultatzeko baimentzen dituzun sare sozialetako eta Interneteko datuak.

## 6. Zer tratamendu egingo ditugu zure datuak erabilia?

Zure datuak erabilia hainbat tratamendu egingo ditugu eta horiek xede eta oinarri juridiko desberdinei erantzuten diete:

- Baimenean oinarritutako tratamenduak
- Kontratu-harremanak egikaritzeko beharrezko tratamenduak
- Araudiaren betebeharrak betetzeko beharrezko tratamenduak
- CaixaBank-en interes legitimoan oinarritutako tratamenduak

Jarraian xehatutako tratamendu orokorrez gain, politika honetan barne hartzen ez diren tratamendu espezifikoak ere gauzatu ahal izango ditugu, produktu edo zerbitzuen inguruan egin dituzun eskaeretatik eratorrita. Eskaera zehatza tramitatzeko unean emango dizugu tratamendu horiei buruzko informazio xehatua.

### 6.1 ADOSTASUNEAN OINARRITUTAKO TRATAMENDUAK

Tratamendu horiek oinarri juridiko gisa du zure **adostasuna**, Datuen Babeserako Erregelamendu Orokorraren (DBEO) 6.1.a) artikuluan ezartzen denaren arabera.

**Hainbat kanal erabil ditzakegu adostasun hori eskatzeko**, bezero gisa alta egitean egindako elkarrizketan, zure kudeatzailearen (zuzenean edo urrunekoa) bidez, gure kanal elektronikoaren eta mugikorreko aplikazioen bidez, CaixaBank-ekin fusionatu aurretik Bankia S.A.-ren edozein kanaletatik, edo tratamendu jakinaren erantzunkide den CaixaBank taldeko enpresetako batean.

**Arrazoiren bat dela eta, inoiz ez badizugu eskatu zure adostasuna, tratamendu horiek ez zaizkizu aplikatuko.**

**Kontsulta ditzakezu eman edo ukatu dizkiguzun adostasunak, eta zure erabakia noiznahi alda dezakezu** eta doan gure bulegoetan, CaixaBank-en webgunean ([www.caixabank.es](http://www.caixabank.es)), eta tratamendu

jakinaren erantzunkide diren enpresa bakoitzean, edo haien webeko eremu pribatuan edo CaixaBank-en mugikorreko aplikazioetan.

**Zure baimenean oinarritutako tratamenduak jarraian azaltzen dira, (A)tik (D)ra ordenatuta.** Honako hauek markatuko ditugu horietako bakoitzean: helburuaren deskribapena (**Helburua**), tratatutako datuen tipologia (**Tratatutako datuen tipologia** edo **Tratatutako datuak**, hala badagokio, profilen erabilerari buruzko informazioa (**Profilen erabilera**), tratamenduaren inguruko beharrezko bestelako informazioa (**Bestelako informazio garrantzitsua**), eta CaixaBank taldeko beste enpresa batzuekin erantzunkidetasun erregimenean egindako tratamenduak diren edo ez (**Tratamenduaren erantzunkideak/erantzulea**).

Baimena eman badiozu Bankia-ri (eta ez CaixaBank-i) zure datuak tratatzeko helburu komertzialetarako, CaixaBank-ekin bat egin aurretik, jarraian azaltzen diren A eta B tratamenduak bere garaian Bankia-ri jakinarazi zenizkion hobespenen arabera egingo dira.

Zehazki, hurrengo A eta B ataletan deskribatutako tratamenduak CaixaBank taldeko enpresek erantzunkidetasunean egingo dituzte soilik, Bankia taldeko (orain CaixaBank) enpresen arteko datuen komunikazioa baimendu bazenuen.

### **A. Produktu eta zerbitzuen eskaintzaren pertsonalizazioa, datuen analisisian oinarrituta**

**Helburua:** Zure baimena badugu, jarraian adierazten diren datuak erabiliko ditugu zure profil komertziala sortzeko. Hari esker, zure lehentasunak edo beharrak ondorioztatuko ditugu, zure kudeatzailearen bidez (aurrez aurre nahiz urrunetik) zure interesekoak izan daitezkeen enpresa erantzunkideek merkaturatutako produktu eta zerbitzuak eskaintzeko, zure lehentasun eta beharretan oinarrituta.

Datu-tratamendu horren bidez gure ustez eskaintza generikoak baino interesgarriagoak iruditu dakizkizukeen eskaintza pertsonalizatuak egin ahal izango dizkizugu.

Gainera, "Kanalen bidezko produktu eta zerbitzuen eskaintzaren komunikazioa" (6.1.B atala) baimenduko bazenu, enpresa erantzunkideek merkaturatutako produktu eta zerbitzuak eskainiko dizkizugu, gure ustez interesgarriak gerta dakizkizukeenak, baimentzen diguzun beste edozein kanalen bitartez deduzitu ditugun lehentasun eta beharren arabera.

**Tratatutako datuak:** Datu-tratamendu horretarako ez ditugu erabiliko zure jatorri etniko edo arraza-jatorria, iritzi politikoak, konbikzio erlijiosoak edo filosofikoak, afiliazio sindikala ezagutarazten dituzten datuak, datu genetikoaren tratamendua, modu unibokoan identifikatzera bideratutako datu biometrikoak, osasunari dagozkion datuak edo zure bizitza edo orientazio sexualari dagozkionak.

Honako datu hauek tratatuko ditugu helburu horretarako:

- **Identifikaziorako eta harremanetarako datuak:** izen-abizenak, sexua, postari, telefonoari eta posta elektronikoki buruzko harremanetarako informazioa, egoitzaren helbidea, nazionalitatea, jaiotze-data, komunikazioetarako hizkuntza, identifikazio-agiria.
- **Jarduera profesionalaren edo lanbidearen datuak eta datu sozioekonomikoak:** jarduera profesionala edo lanbidea, diru-sarrerak edo ordainsariak, familia-unitatea, ikasketa-maila, ondarea, datu fiskalak eta zerga-datuak.
- **Kontratazio-datuak:** kontratatutako edo eskatutako produktuak eta zerbitzuak (propioak edo hirugarrenenak), kontratatutako produktu eta zerbitzuaren titular, baimendu edo ordezkariaren egoera, balore-merkatuen eta finantza-tresnen arloko araudiaren araberako kategorizazioa (MIFID kategoria), egindako inbertsioei buruzko informazioa eta haien bilakaera eta informazioa, eta finantzaketa-eragiketen mugimenduak.
- **Oinarritzko finantza-datuak:** produktu eta zerbitzuen egungo saldoak eta historikoak, eta kontratatutako produktu eta zerbitzuen (propioak edo hirugarrenenak) ordainketa-historia.
- **Ageriko kontuetan eta ordainketa-kontuetako laburpen eta ordainagiritan behatutako hirugarrenen datuak:** hirugarren jaulkitzaileek beren kontuetan egindako ohar eta mugimenduen informazioa, zordunketa-, kreditu- eta

aurreordainketa-txartelekin egindako eragiketetako ordainagiri eta laburpenetan agertzen diren eragiketa mota, jaulkitzailea, zenbatekoa eta kontzeptua barne hartuz.

- **CaixaBank-eko akziodun edo ez izatearen egoeraren datuak:**CaixaBank-en akzioak dituzun edo ez.
- **Zurekin izandako jakinarazpenen datuak:** txat, horma, bideokonferentzia, telefono-dei edo antzeko bitartekoetan lortutako datuak.
- **Nabigazio-datu propioak:** cookie eta antzeko teknologien erabilera onartu baduzu zure nabigazio-gailuetan, gure web-orri edo aplikazio mugikorretan egindako nabigazioen bidez lortutako datuak edo nabigazioa bera: nabigazio-historia (bisitatutako orrialdeak eta edukietan egindako klikak), gailuaren IDa, publizitatearen IDa, IP helbidea eta instalatutako aplikazioaren bertsioa.
- **Datu geografikoak:** aplikazioaren konfigurazioan hala onartu bada, txartelarekin egindako eragiketen saltokietako kokapen-datuak, baita gailu mugikorrean aplikazioak instalatu edota erabiltzean lortutako geolokalizazio-datuak ere.
- **Politika honetan aurreikusitako beste tratamendu batzuk egikarizetik eskuratutako datuak:**
  - Arrisku-ebaluazioaren datuak edo *scoring*: finantzaketa- edo kuota bidezko ordainketa-eragiketetan, zure ordaintzeko edo ez ordaintzeko gaitasuna aztertuko dugu, edo arrisku-mugak, zure datuak erabilita kalkulatzeko diren estatistika-eredu matematikoak aplikatuta (6.2.C epigrafean definitutako tratamendua).
  - Bezeroak sailkatzeko datuak. (6.4.A epigrafean definitutako tratamendua).
- **Estatistika-ereduak gauzatzean lortutako datuak:** eredu matematikoak aplikatuzetik lortutako emaitzak erabiltzen ditugu bezeroen datuekin batera, kontsumo-ohiturak, lehentasunak edo kontratazio-joerak ondorioztatzeko edo bezeroak sailkatzeko.
- **Datu demografikoak eta sozioekonomikoak:** pertsona jakinei beharrezko eremu geografiko, adin-sektore edo jarduera profesionaleko sektoreekin lotutako datu estatistikoak; horiek erabiliko ditugu bezeroen informazioarekin alderatzeko.
- **Zuri lotutako higiezin eta ibilgailuei buruzko informazioa:** katastroan eskuratutako datuak eta Trafikoko Zuzendaritza Nagusian eskuratutako ibilgailuen oinarritzko datuak, zeinak erabiliko ditugun zure higiezin eta ibilgailuei buruzko informazioa osatzeko.
- **Administratzaile, kargu funtzional eta sozietate-loturei buruzko datuak:** INFORMA-ren datu-baseetatik ateratako datuak, zure jarduerari buruzko informazioa osatzeko erabiliko duguna.
- **Diru-laguntzen eta nekazaritza-aseguruen datuak:** Nekazaritza Bermatzeko Espainiako Funtsak (NBEF) eta Nekazaritza-aseguruen Estatuko Erakundeak (ENESA) argitaratutako datuak.
- **Gurekin partekatzeko baimena eman diezun hirugarren enpresen datuak:** akordioak ditugun beste enpresa batzuek tratatzen dituen zure datuak, eta informazioa gurekin partekatzeko baimendu dituzunak.
- **Nabigazio-datuak:** cookie eta antzeko teknologien erabilera onartu baduzu zure nabigazio-gailuetan, hirugarrenen web-orri edo aplikazio mugikorretan egindako nabigazioen bidez lortutako datuak edo nabigazioa bera: nabigazio-historia (bisitatutako orriak, klik egitea edukietan), gailuaren IDa, publizitate IDa, IP helbidea.
- **Sare sozialetako edo Interneteko datuak:** zuk kontsultatzeko baimentzen dituzun sare sozialetako eta Interneteko datuak.

**Profilen erabilera:** Tratamendu honetarako profil komertzial bat landuko dugu, gure produktu eta zerbitzuen eskaintza pertsonalizatzeko eskusiboki erabiliko duguna:

- **Profilaren helburua:**Erabilitako profilaren helburua da gure ustez interesa dakizkizukeen produktu eta zerbitzuak deduzitzea, zuri buruz dugun informazioan oinarrituta, eskaintza komertzial generikoak bidali beharrezko horien kontratazioa eskaintzeko.

- **Ondorioak:** Tratamendua baimentzen baduzu, profil komertzialak erabiliko ditugu komertzialki zer produktu edo zerbitzu eskainiko dizkizugun erabakitzeko. Ez baduzu baimentzen, ez dugu zure informazioa erabiliko eskaintza komertziala pertsonalizatzeko.

Profil-lanketa hori ez dugu inolaz ere ezein produktu edo zerbitzu ukatzeko erabiliko, ezta kreditu-mugak zehazteko ere. Tratamendu honi aurka egiteak ez du eragotzi, mugatu edo baldintzatuko eskura duzun produktu eta zerbitzuen gure katalogora sartzea.

Edozein produktu edo zerbitzuren kontratazioa eskatuz gero, zure eskaera zurekin balioztatuko da, gure prozedura arruntan arabera, eta datuen produktu eta zerbitzuen eskaintzaren pertsonalizatorako datuen analisia onartzeak edo bazterteak ez du eraginik izango ebaluazioan.

Tratamendu horri aurka egiteak ere ez du eragotziko zurekin harremanetan jartzea kontratatuta dituzun produktu eta zerbitzuen kudeaketa operatiboa egiteko.

- **Logika:** Bezero baten profila "tratatutako datuak" atalean adierazitako datuetatik abiatuta kalkulatu da.

Datu horiei aplikatzen zaizkie antzeko ezaugarriak dituzten bezeroei iraganen ikusitako portaeretatik abiatuta eskuratutako formula matematikoak, horrela, etorkizuneko bezeroaren portaera eragiteko. Formula matematiko horiek aukera ematen dute tratatutako datuetako bakoitzaren garrantzia zehazteko eskatzailearen profilaren amaierako emaitzan.

Amaierako emaitza hori da bezeroak produktu edo zerbitzu batean izan dezakeen interesaren probabilitatea.

**Bestelako informazio garrantzitsua:** Jarraian aurkituko duzu tratamendu honi buruzko bestelako informazio garrantzitsua:

- **Ordaintzeko zure gaitasunaren aurretiko egiaztapena:** Igorri nahi dizkizugun eskaintzak kuoten ordainketa edo finantzaketa dakarten produktu edo zerbitzuetan oinarritzen direnean, alde aurretik ordaintzeko zure gaitasuna egiaztatuko dugu.

Aldez aurreko egiaztapen hori Pribatutasun-politikaren 6.2.C. epigrafean zehaztutako tratamenduaren arabera egingo da. Horren helburua da kreditu-muga eta itzultze-aldi egokiak eskaintzea, zure egoera finantzarioari buruz dugun ezagutza erabilita. Hau guztia Espainiako Bankuak eskatutako finantzaketa-produktuen inguruko eskaintzaren erantzukizun-printzipioekin bat dator, baita kreditu-erakundearen kaudimenari buruzko zehaztasuneko gainbegiratzearen eta mailegu arduratsuen araudiarekin ere.

Tratamendu hau ez onartzean ez du saihesten, mugatzen edo baldintzatzen gure finantza-produktu eta -zerbitzuen katalogorako sarbidea. Eskatzen badiguzu, zeurekin berrikusiko dugu, ohiko prozeduren arabera.

- **Tratamenduaren indarraldia:** Datuen tratamendu hau egingo dugu horretarako zure adostasuna eman badiguzu soilik, eta adostasuna indarrean mantenduko da, hura kendu ezean. Gurekin dituzun produktu edo zerbitzu guztiak bertan behera uzten badituzu **baina baimena kentzea ahazten baduzu, guk egingo dugu automatikoki.**

**Tratamenduaren erantzuleak:** CaixaBank taldeko enpresa hauek erantzunkidetasunean tratatuko dituzte zure datuak tratamendu honetarako.

- CaixaBank, S.A.
- CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.
- Nuevo Micro Bank, S.A.U.
- Wivai Select Place, S.A.U,
- ImaginersGen, S.A.
- VidaCaixa, S.A.U. de Seguros y Reaseguros

Erantzunkidetasunean oinarritutako tratamenduaren akordioaren oinarritzko alderdiak aurkituko dituzu helbide honetan: [www.caixabank.es/empresasgrupo](http://www.caixabank.es/empresasgrupo).



## B. Produktu eta zerbitzuen eskaintzaren komunikazioa kanalak erabilia

**Helburua:** Zure baimena badugu, gure produktu eta zerbitzuen eskaintza egingo dizugu baimentzen dizkiguzun kanal hauen bidez: aplikazio mugikorrek, ingurune digitalak eta bitarte elektronikoa, gutuna edo telefonoa.

Baimentzen dizkiguzun kanalen bidez komunikatzeko erabilitako datuak aldatu egingo dira baimena eman badiguzu edo ez datuen analisian oinarrituta produktu eta zerbitzuen eskaintza pertsonalizatu ahal izateko:

- Ez badugu zure adostasunik gure eskaintza komertziala pertsonalizatzeko (aurreko A tratamendua), zure nortasun-datuak eta harremanetarako datuak soilik erabiliko ditugu eskaintza generikoak helarazteko.
- Gure eskaintza komertziala pertsonalizatzeko (aurreko A tratamendua) adostasuna eman badiguzu, 6.1.A tratamenduan xehatutako profil komertzialeko informazioa ere erabiliko dugu, eskaintza pertsonalizatuak helarazteko.

**Tratatutako datuak:** Datu-tratamendu horretarako ez ditugu erabiliko zure jatorri etniko edo arraza-jatorria, iritzi politikoak, konbikzio erlijiosoak edo filosofikoak, afiliazio sindikala ezagutarazten dituzten datuak, datu genetikoaren tratamendua, modu unibokoan identifikatzera bideratutako datu biometrikoak, osasunari dagozkion datuak edo zure bizitza edo orientazio sexualari dagozkionak.

Honako datu hauek tratatuko ditugu helburu horretarako:

- **Identifikaziorako eta harremanetarako datuak:** izen-abizenak, sexua, postari, telefonoari eta posta elektronikoa buruzko harremanetarako informazioa, egoitzaren helbidea, komunikazioetarako hizkuntza.
- **Politika honetan aurreikusitako beste tratamendu batzuk egikaritzetik eskuratutako datuak:**
  - **Produktu eta zerbitzuen eskaintzaren pertsonalizazioko datuak, datuen analisiaren arabera:** Gure eskaintza komertziala pertsonalizatzeko (aurreko A tratamendua) adostasuna eman badiguzu, Pribatutasun-politikaren 6.1.A tratamenduan xehatutako profil komertzialeko informazioa ere erabiliko dugu, eskaintza pertsonalizatuak helarazteko.

**Bestelako informazio garrantzitsua:** Jarraian aurkituko duzu tratamendu honi buruzko bestelako informazio garrantzitsua:

- **Tratamenduaren indarraldia:** Datuen tratamendu hau egingo dugu horretarako zure adostasuna eman badiguzu soilik, eta adostasuna indarrean mantenduko da, hura kendu ezean. Gurekin dituzun produktu edo zerbitzu guztiak bertan behera uzten badituzu baina baimena kentzea ahazten baduzu, guk egingo dugu automatikoki.

**Tratamenduaren erantzuleak:** CaixaBank taldeko enpresa hauek erantzunkidetasunean tratatuko dituzte zure datuak tratamendu honetarako:

- CaixaBank, S.A.
- CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.
- Nuevo Micro Bank, S.A.U.
- Wivai Select Place, S.A.U,
- ImaginersGen, S.A.
- VidaCaixa, S.A.U. de Seguros y Reaseguros

Erantzunkidetasunean oinarritutako tratamenduaren akordioaren oinarritzko alderdiak aurkituko dituzu helbide honetan: [www.caixabank.es/empresasgrupo](http://www.caixabank.es/empresasgrupo).

## C. Eskaintza komertzialak igortzeko beste enpresa batzuei datuak lagatzea

**Helburua:** Zure adostasuna izanez gero, jarraian adierazitako datuak haiekin akordioak ditugun beste enpresa batzuei lagako dizkiegu, merkaturatzen dituzten produktu eta zerbitzuen eskaintza komertzialak egin ahal diezazkizuten.

Tratamendua onartzen ez baduzu, ez dugu lagako daturik; onartzen baduzu, ordea, beste enpresa batzuei jakinaraziko dizkiegun datuak aldatu egingo dira datuen analisisan oinarrituta produktu eta zerbitzuen eskaintzaren pertsonalizazioa onartu izanaren arabera:

- Ez badugu zure adostasunik gure eskaintza komertziala pertsonalizatzeko (aurreko A tratamendua), zure nortasun-datuak eta harremanetarako datuak soilik helaraziko dizkiegu enpresa horiei.
- Gure eskaintza komertziala pertsonalizatzeko (aurreko A tratamendua) adostasuna eman badiguzu, zure profil komertzialaren informazioa ere jakinaraziko diegu enpresa horiei, zeina zure lehentasun eta beharren inguruan ondorioztatutako informazioan oinarritzen den, eta baita ordaintzeko edo ez ordaintzeko zure probabilitateari buruz ondorioztatutako informazioan ere, edo arrisku-mugan inguruan.

Zure datuak laga diezazkiekegun hirugarren enpresa horiek honako jarduera hauetan egiten dute lan:

- banku-lanak
- inbertsio-zerbitzuak
- aseguruak eta berraseguruak
- arrisku-kapitala
- higiezinak
- bide-lanak
- ondasun eta zerbitzuen salmenta eta banaketa,
- aholkularitza-zerbitzuak
- aisia eta
- ongintza-sozialak

**Tratatutako datuak:** Datu-tratamendu horretarako ez ditugu erabiliko zure jatorri etniko edo arraza-jatorria, iritzi politikoak, konbikzio erlijiosoak edo filosofikoak, afiliazio sindikala ezagutarazten dituzten datuak, datu genetikoaren tratamendua, modu unibokoan identifikatzera bideratutako datu biometrikoak, osasunari dagozkion datuak edo zure bizitza edo orientazio sexualari dagozkionak.

Honako datu hauek tratatuko ditugu helburu horretarako:

- **Identifikaziorako eta harremanetarako datuak:** izen-abizenak, sexua, postari, telefonoari eta posta elektronikoari buruzko harremanetarako informazioa, egoitzaren helbidea, nazionalitatea, jaiotze-data, komunikazioetarako hizkuntza, identifikazio-agiria.
- **Politika honetan aurreikusitako beste tratamendu batzuk egikaritzetik eskuratutako datuak:**
  - **Produktu eta zerbitzuen eskaintzaren pertsonalizazioko datuak, datuen analisiaren arabera:** Gure eskaintza komertziala pertsonalizatzeko (aurreko A tratamendua) adostasuna eman badiguzu, Pribatutasun-politikaren 6.1.A tratamenduan xehatutako profil komertzialeko informazioa ere erabiliko dugu, eskaintza pertsonalizatuak helarazteko.

**Bestelako informazio garrantzitsua:** Jarraian aurkituko duzu tratamendu honi buruzko bestelako informazio garrantzitsua:

- **Lagapenari buruzko informazioa:** Zure datuak lagatzeko hirugarren enpresa batekin akordio batera iristen bagara, helmugako enpresak egoera hori jakinaraziko dizu, lagatu diren datuak eta gauzatu nahi duen tratamenduaren xehetasunez gain.
- **Tratamenduaren indarraldia:** Datuen tratamendu hau egingo dugu horretarako zure adostasuna eman badiguzu soilik, eta adostasuna indarrean mantenduko da, hura kendu ezean. Gurekin dituzun produktu edo zerbitzu guztiak bertan behera uzten badituzu baina baimena kentzea ahazten baduzu, guk egingo dugu automatikoki.

**Tratamenduaren erantzuleak:** CaixaBank taldeko enpresa hauek erantzunkidetasunean tratatuko dituzte zure datuak tratamendu honetarako:

- CaixaBank, S.A.

- CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.
- Nuevo Micro Bank, S.A.U.
- Wivai Select Place, S.A.U,
- ImaginersGen, S.A.
- VidaCaixa, S.A.U. de Seguros y Reaseguros

Erantzunkidetasunean oinarritutako tratamenduaren akordioen oinarritzko alderdiak aurkituko dituzu helbide honetan: <http://www.caixabank.es/empresasgrupo>.

#### **D. Jarduera ekonomikoaren egiaztapena, kapital-zuriketa eta terrorismoa finantzatzea prebenitzeko araudia bete dezan.**

**Helburua:** Kapitalen zuriketaren eta terrorismoaren finantzaketaren prebentziorako indarrean dagoen legeriak CaixaBank behartzen du haien bezeroei buruzko jarduera ekonomikoaren inguruko informazioa eskuratzea eta hura egiaztatzea.

Zure baimena badugu, jakinarazi diguzun jarduera ekonomikoa egiaztatuko dugu Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusia kontsultatuta.

Zure baimena ez badugu, baliteke aldizka eskatzea jakinarazi diguzun jarduera ekonomikoa egiaztatzen duen dokumentazioa

**Tratatutako datuak:** Honako datu hauek tratatuko ditugu helburu horretarako:

- **Identifikaziorako eta harremanetarako datuak:** izen-abizenak eta nortasun-agiria.
- **Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiaren datuak:** ordaintzailearen nortasun-datuak eta harremanetarako datuak, jarduera profesionalaren edo lanbidearen datuak (EJSN, norbere eta/edo besteren konturako langile, langilearen kotizazio-taldea).

**Bestelako informazio garrantzitsua:**Jarraian aurkituko duzu tratamendu honi buruzko bestelako informazio garrantzitsua:

- **Tratamenduaren indarraldia:** Datuen tratamendu hau egingo dugu horretarako zure adostasuna eman badiguzu soilik, eta adostasuna indarrean mantenduko da, hura kendu ezean. Gurekin dituzun produktu edo zerbitzu guztiak bertan behera uzten badituzu baina baimena kentzea ahazten baduzu, guk egingo dugu automatikoki.

**Tratamenduaren arduraduna:** CaixaBank da tratamenduaren arduraduna. Tratamendua ez da egiten erantzunkidetasunean.

## **6.2 KONTRATU-HARREMANAK EGIKARITZEKO BEHARREZKO TRATAMENDUAK**

Datu-tratamendu hauek oinarri juridikotzat dute beharrezkoak izatea zuk eskatutako edo zu parte zaren kontratuak kudeatzeko, edo hala eskatuz gero, kontratu aurreko neurriak aplikatzeko, Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorraren (DBEO) 6.1.b) artikuluan.

Hortaz, beharrezko tratamenduak dira zuk gurekin Kontratu-harremanak sortu eta mantendu ahal izan ditzazun. Horiei aurka egingo bazenie, harreman horiek amaituko genituzke, edo ezingo genituzke sortu, oraindik hasteke egongo balira.

**Kontratu-harremanak egikaritzeko beharrezko tratamenduak jarraian adierazten dira, (A)tik (C)ra ordenatuta.** Honako hauek markatuko ditugu horietako bakoitzean: helburuaren deskribapena (**Helburua**), tratatutako datuen tipologia (**Tratatutako datuen tipologia**), aplikatuz gero, profilen erabilerari buruzko informazioa (**Profilen erabilera**), tratamenduaren inguruko beharrezko bestelako informazioa (**Bestelako informazio garrantzitsua**), eta CaixaBank taldeko beste enpresa batzuekin erantzunkidetasun erregimenean egindako tratamenduak diren edo ez (**Tratamenduaren erantzunkideak/erantzulea**).

### **A. Kontratu-harremanak formalizatu, mantendu eta egikaritzea**

**Helburua:** Datu-tratamendu honen helburua da formalizatu eta mantentzea zuk eta guk sortutako Kontratu-harremanak, barne hartuta zure eskaera edo aginduen tratamendua, kontratazio baten aurreko kudeaketak (kontratu aurreko harremanak) eta gurekin dituzun kontratuak betetzea aseguratzeo neurriak ezartzea, eta behar denean, zorra berreskuratzeko kudeaketa.

Datu-tratamendu honek berarekin dakar beharrezko informazioa biltzea harremana sortu edo eskaera kudeatzeko, kontratazioaren egokitasuna balioztatzeo eta kontratuen mantentze eta egikaritze zuzenerako beharrezko informazioa tratatzeko.

Honako hauek dira Kontratu-harremanen formalizatzeko, mantentze eta egikaritzean egiten diren tratamendu-jarduerak:

- Eskatutako produktuak kontratatzeo beharrezko datu eta dokumentuen bilketa eta erregistroa
- Produktu eta zerbitzuen kontratuen sinadura formalizatzeko
- Gurekin kontratatu dituzun produktu eta zerbitzuen operatiboa erregistratzeko, barnean daudela hauek: kontsulta operatiboen arreta, deribatutako gorabeheren kudeaketa, produktuen kobrantzen eta ordainketen kontularitza-oharrak hartzea eta egiaztatzea, komunikazio operatiboen bidalketa, baita produktu eta zerbitzu jakinen kontratazioarako hartutako konpromisoak betetzeo beharrezkoak diren kudeaketak ere (hala nola fidelizazio-programak, komisioen hobaria edo interes eta eskaintza espezifikokoak).
- Kontuen titulartasuna egiaztatzea eta, dagokion kasuan, hura berrestea, kobrantzak eta ordainketak helbideratzeko eskaeretan zure zerbitzu- edo hornikuntza-emaileen aurrean, gaur egungoak edo berriak, kobrantza eta ordainketa horien helbideratzean egondako akatsetatik eratorritako arazoak saihesteko helburuarekin.
- Gerta litezkeen ez ordaintzeak ebazteko neurriak doitzeko, honako hauek barne: zorraren kobrantzaren kudeaketa goiztiarra; behar denean, kanpo-agentziei berreskuratzeko-ekintzak egiteko kreditu-informazioko sistemei jakinaraztea; demanda judizialak jartzea eta horien jarraipena egitea; hartzekodunen konkurtso egoerak identifikatu eta horien jarraipena egitea; ordainean emateen edo baliabiderik gabeko hipoteka-zordunak babesteko premiazko neurrien martxoaren 9ko 6/2012 Errege Lege-dekretuaren jardunbide egokien Kodeari atxikitako espedienteak berrikusi eta balioztatzea; zorroen salmenta berrikusi eta balioztatzea.

**Tratatutako datuen tipologia:** Hauek dira helburu horretarako tratatutako ditugun datuen tipologiak (horien edukia 5. epigrafean xehatuta dago):

- Identifikaziorako eta harremanetarako datuak
- Jarduera profesionalaren edo lanbidearen datuak eta datu sozioekonomikoak
- Zaugarritasun-egoerei dagozkien datu sentikorrek
- Datu biometrikoak
- Gaitasun juridikoari buruzko datuak
- Komunikaziorako behar bereziei buruzko datuak
- Kontratazio-datuak
- Oinarritzko finantza-datuak
- Ageriko kontuetan eta ordainketa-kontuetako laburpen eta ordainagiritan behatutako hirugarrenen datuak
- Zurekin izandako jakinarazpenen datuak
- Politika honetan aurreikusitako beste tratamendu batzuk egikaritzetik eskuratutako datuak:
  - Arrisku-ebaluazioaren datuak edo *scoring* (6.2C epigrafean definitutako tratamendua).
- Estatistika-ereduak gauzatzean lortutako datuak
- Kreditu-informazioko sistemen datuak
- Equifax-en RISK SCORE datuak

- CIRBE datuak
- Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiaren datuak
- Nazioarteko zigorreko dagozkien datuak
- Sarbide publikoko iturrietan eta erregistro publikoetan eskuratutako informazioak

**Bestelako informazio garrantzitsua:** Jarraian aurkituko duzu tratamendu honi buruzko bestelako informazio garrantzitsua:

- **Automatizatutako erabakiak:** Produktu edo zerbitzu baten kontratazioa eskatzen duzunean produktua zure behar, interes eta helburuekiko egokia den edo ez egiaztatzeko mekanismoak erabiliko ditugu zure ezaugarri objektiboen arabera (adibidez, lan-egoera, MiFID profila edo egoitza fiskala).

Kategoria objektibo horien ezarpena produktu eta tresna finantzarioen gobernuaren arloko arau-betebeharretatik eratortzen da eta erakundearen produktuak diseinatzeko barne-politiketan hartzen da barne.

Produktua ez bada egokia, ezingo da hura kontratatu, eta modu automatizatuan haren kontratazioa ukatuko da, zure eta kontratatu nahi duzun produktu jakinaren ezaugarri objektiboen bateragarritasunaren arabera. Adibidez, bezero txikizkariaren egoera izango bazenu, MiFID araudiaren eraginez ezingo duzu kontratatu profesional instituzionalentzako kategoria objektiboa duen produktu bat.

Automatizatutako erabakia aurkaratu ahal izango duzu edo tratamendu automatizatuan soilik oinarritutako erabaki baten objektu ez izateko duzun eskubidea erabili ahal izango duzu CaixaBank-ekin zuzenean harremanetan jarrita, politika honetako 4. epigrafean jakinarazitako kanalen bitartez.

- **Kreditu-informazioko sistemei jakinaraztea:** Tratamendu horrek berarekin ekar dezake zorraren datuak edo ez ordaintzearen egoera kreditu-informazioko sistemei jakinaraztea, eta hori gure interes legitimoan oinarrituta egingo litzateke, 6.4.D atalean xehatu dugunaren arabera.
- **Harremanetarako datuak lortzea:** Tratamendu horrek berarekin ekar dezake harremanetarako zure datu gehigarriak lortzea zorra berreskuratzeko kanpo-agentzien aldetik, eta hori gure interes legitimoan oinarrituta egingo litzateke, 6.4.E atalean xehatu dugunaren arabera.
- **Konpromiso, deskontu edo baldintza hobetsien aplikazioa edo jarraipena:** zenbait baldintza betetzea eskatzen duten produktu edo zerbitzurik kontratatzen baduzu, jakinarazten dizugu beharrezko datuen tratamenduak egingo ditugula baldintza horiek betetzen jarraitzen duzula egiaztatzeko. Era berean, jakinarazten dizugu, titularkiderik balego, kontuak partekatzen dituen gainerako titularkideek zeharka ezagutu dezakete baldintza horien betetze-egoera.

Adibidez, produktu edo zerbitzu bat kontratatzen baduzu eta horrek eskubidea badakar deskontuak lortzeko elkargo profesional jakin batekoa bazara (hala nola osasun-langileak edo segurtasun-indarren taldeak), kontratu-harremanean zehar egiaztatu egingo dugu elkargo horren parte izaten jarraitzen duzula. Gainera, produktu edo zerbitzua beste titular batzuekin partekatzen baduzu, gainerako titularrek baldintza hori betetzen duzula jakingo dute agian, kontuan deskontuok aplikatzen direla ikustean.

**Tratamenduaren arduraduna:** CaixaBank da tratamenduaren arduraduna. Tratamendua ez da egiten erantzunkidetasunean.

Gainera, kontratatzen dugun produktu edo zerbitzua CaixaBank-en merkaturatzen badugu, baina beste enpresa batek jaulkitzen badu, enpresa hori izango da kontratu honi dagokion datuen tratamenduaren arduraduna.

Horrek esan nahi du zuk CaixaBank-en bitartez (Banku-aseguru operadore egoeran) kontratatzen baduzu VidaCaixa edo SegurCaixa-k jaulkitako pentsio-plan edo aseguru bat, edo agente egoeran, CaixaBank Payments & Consumer-ek jaulkitako txartel bat, enpresa horiek izango liratekeela zure datuen arduradunak, produktuen jaulkitzaile eta horien arduradun diren aldetik.

Horri buruz jakinaraziko dizugu zehatz-mehatz, produktu edo zerbitzu bakoitzaren kontratu-dokumentazioan.

## **B. MiFID sailkapena eta egokitasun eta komenigarritasunaren analisia, inbertsio-produktuen kontratazioan**

**Helburua:** Datu-tratamendu honen helburua da zu bezero txikizkari, profesional edo kontrako alderdi hautagarri gisa sailkatzea merkatu finantzarioen araudian ezarritakoaren arabera, eta horren ostean inbertsioko produktuak eta zerbitzuak eta aurrezki-inbertsioko aseguruaren kontratazioaren egokitasuna eta komenigarritasuna balioztatzea.

Datu-tratamendu horrek berarekin dakar zu sailkatzeko eta tresna finantzarioen kontratazioan duzun informazio-, formakuntza- eta esperientzia-mailaren araberako babes-maila eman ahal izateko beharrezko informazioa biltzea, kontratatu nahi dituzun inbertsioko produktu eta zerbitzu eta aurrezki-inbertsioko aseguru jakinak kontratatzearen egokitzapena balioztatzeko, eta behar denean, produktuaren egokitasunaren jarraipen bat egiteko.

**Tratatutako datuen tipologiak:** Hauek dira helburu horretarako tratatuko ditugun datuen tipologiak (horien edukia 5. epigrafean xehatuta dago):

- Identifikaziorako eta harremanetarako datuak
- Jarduera profesionalaren edo lanbidearen datuak eta datu sozioekonomikoak
- Gaitasun juridikoari buruzko datuak
- Kontratazio-datuak
- Oinarrizko finantza-datuak
- Zurekin izandako jakinarazpenen datuak

**Profilen erabilera:** tratamendu horrek berarekin dakar inbertsioko arrisku-profil bat prestatzea, zeina erabiliko dugun eskusiboki aholkularitza-zerbitzu errepikariak eta eskatu ahalako zorroen kudeaketako zerbitzuak eman ahal izateko, zuk kontratatutako produktuaren egokitasunaren jarraipena egiteaz gain, Baloreen Merkatuaren Legearen Testu Bategina onartzen duen urriaren 23ko 4/2015 Legegintzako Errege Dekretuak gure jarduerari ezarritako betebeharren arabera.

- **Profilaren helburua:** Erabilitako profilak helburu du inbertsioak egitean bezeroaren arriskuari abertsio-maila bat esleitzea, erakundeak egindako balioztatzearen arabera.
- **Ondorioak:** Esleitutako profila orientazio bat da Erakunderako, hark zorroen eskatu ahalako kudeaketa zerbitzua eta aholkularitza errepikariko zerbitzua eman dezan arrisku-profil horrek ezarritako mugen barruan.
- **Logika:** Bezero baten profila identifikazio-datuetatik eta egokitasun-testari emandako erantzunetatik abiatuta kalkulatu da. Datu horiei formula matematiko sinple bat aplikatzen zaie, eta horren bidez bezeroari arriskuarekiko abertsio-maila bat esleitzen zaio, inbertsio-helburuen eta gaitasun finantzarioaren arabera.

**Bestelako informazio garrantzitsua:** Jarraian aurkituko duzu tratamendu honi buruzko bestelako informazio garrantzitsua:

- **Araudi-betebeharrak:** Produktu eta zerbitzu horiei aplika dakizkiekeen araudietan xedatutakoan oinarritutako egiten da tratamendu hori:
  - Baloreen Merkatuaren Legearen testu bategina onartzen duen urriaren 23ko 4/2015 Legegintzako Errege Dekretua;
  - premiako neurrien otsailaren 4ko 3/2020 Errege Lege-dekretua, zeinaren bitartez Espainiako ordenamendu juridikora gehitzen diren Europar Batasunaren hainbat direktiba sektore jakinetako kontratazio publikoaren alorrean; aseguru pribatuena; pentsio-plan eta funtsena; zerga-eremuko eta auzi fiskalena.

**Tratamenduaren arduraduna:** CaixaBank da tratamenduaren arduraduna. Tratamendua ez da egiten erantzunkidetasunean.

## **C. Kaudimenaren eta itzultzeko gaitasunaren analisia emakidarako eta kreditu-arriskuaren jarraipenerako**

**Helburua:** Datu-tratamendu honen helburua da balioztatzea aurreratutako diruaren itzultzea edo kuoten ordainketa geroratu dakarten produktu edo zerbitzuen eskatzaile eta/edo titularrek kaudimena eta itzultzeko gaitasun nahikoak dituzten aztertzen eta/edo eman diren eragiketetan aurreikusitako ordainketak artatzeko.

Zuk eskatzean egingo diren kaudimenaren eta itzultzeko gaitasunaren tratamenduei buruzko informazio xehatua edo aurreratutako diruaren itzultzea dakarten eragiketak jada eman zaizkizunean, edo kuoten ordainketa geroratu, zehatz-mehatz jakinaraziko zaizkizu eragiketa horiek eskatzen sinatu beharko duzun eragiketa-eskaeran, edo jada eman zaizkizun eragiketen kasuan, dagokion kontratuan.

Finantzaketa dakarten produktuen eskatzaile eta/edo titularren kaudimenaren eta itzultzeko gaitasunaren analisisian egiten diren tratamendu-eragiketak hauek dira:

- Eskatzaileen itzultzeko gaitasunaren analisisa kreditu-eragiketa berriak ematen diren unean.
- Finantzaketa dakarten produktuen titularren kaudimenaren analisisa gurekin mantentzen dituzun kreditu-eragiketen bizitza osoan zehar, arriskuen barne-kudeaketarako eta horien ez ordaintzeak prebenitzeko.

**Tratatutako datuen tipologiak:** Hauek dira helburu horretarako tratatuko ditugun datuen tipologiak (horien edukia 5. epigrafean xehatuta dago):

- Identifikaziorako eta harremanetarako datuak
- Jarduera profesionalaren edo lanbidearen datuak eta datu sozioekonomikoak
- Kontratazio-datuak
- Oinarrizko finantza-datuak
- Ageriko kontuetan eta ordainketa-kontuetako laburpen eta ordainagiritan behatutako hirugarrenen datuak
- Estatistika-ereduak gauzatzean lortutako datuak
- Kreditu-informazioko sistemen datuak
- Equifax-en RISK SCORE datuak
- CIRBE datuak
- Datu demografikoak eta sozioekonomikoak
- Zuri lotutako higiezin eta ibilgailuei buruzko informazioa
- Sarbide publikoko iturrietan eta erregistro publikoetan eskuratutako informazioak

**Profilen erabilera:** Tratamendu horretarako arrisku-profil bat sortuko dugu, finantzaketa dakarten produktuen eskatzaile eta/edo titularren kaudimena eta itzultzeko gaitasuna aztertzeko erabiliko duguna eskusiboki.

- **Helburua:** Erabilitako profilaren helburua da eragiketak ematen direnean ez ordaintzeko probabilitatea zehaztea, indarrean dauden eragiketen arriskua doitzea beharrezkoa den eta CaixaBank-i aplikatu dakizkiokeen hornidura eta kapital-beharrak kalkulatzeko.
- **Ondorioak:** arrisku-profilak arrisku-eragiketak emateko edo ez emateko hartu beharreko erabakietan edo emandako eragiketetan mugak doitzean laguntza ematen duten tresnak dira.

Kanal elektronikoen bidez eskatutako eragiketen kasuan, emate edo ez emateko erabaki automatizatuak ondorio izan ditzakete, hurrengo "Bestelako informazio garrantzitsua" atalean xehatzen denaren arabera.

- **Logika:** Aurreko "Tratatutako datuen tipologia" epigrafean adierazitako informazioa erabiliko du eskatzailearen profilak.

Oinarrizko informazio hori erabilia interesdunaren datuko horietako bakoitzari balio espezifiko bat ematen zaio, eta horren baturak puntuazio bat emango du berankortasun edo diru-betebeharren ez betetzearen probabilitateari dagokionez.

Aldagai bakoitzaren garrantzia eta haren eragina amaierako emaitzan aldez aurretik kalkulatu da, eredu matematikoak erabilia, eta barne hartzen da erakundearen barneko arrisku-politiketan.

**Bestelako informazio garrantzitsua:** Jarraian aurkituko duzu tratamendu honi buruzko bestelako informazio garrantzitsua:

- **Automatizatutako erabakiak:** Kaudimenaren eta itzultzeko gaitasunaren analisirako, kanal elektronikoen bidez egindako eskaeretan, tratamendu automatizatuak erabiliko ditugu, zure ezaugarrien eta eman diguzun informazioaren arabera, finantzaketa egokia den edo ez egiaztatzeko.

Eskatutako finantzaketaren kasuan, ez datorrenean bat itzultzeko gaitasunarekin, erabilitako profilen kalkuluaren arabera ezingo da produktua kontratatu, kanal horretan modu automatizatuan kontratazio-eskaera baztertuta.

Gure bulegoen sarean eragiketa berriro eskatu ahal izango duzu, non analisiak ez duen barne hartzen automatizatutako erabakirik, eta automatizatutako erabakia aurkaratu ahal izango duzun edo tratamendu automatizatuan soilik oinarritutako erabaki baten objektu ez izateko duzun eskubidea erabili ahal izango duzun CaixaBank-ekin zuzenean harremanetan jarrita, politika honetako 4. epigrafean jakinarazitako kanalen bitartez.

- **Araudi-betebeharrak:** Zurekin mantentzen dugun kontratua egikaritzeko beharrezkoak diren tratamendu horiez gain, tratamendu hori Sistema finantzarioaren erreforma-neurrien 44/2002 Legean, Kreditu-erakundearen antolamendu, ikuskapen eta kaudimenaren ekainaren 26ko 10/2014 Legean, eta mailegu arduratsuen emateari buruzko araudien gainerako betebeharren eta printzipioetan oinarritutako egiten da, kontuan izanik araudi horien menpe gaudela kreditu-erakunde garen aldetik.
- **Kreditu-informazio sistemiei egindako kontsultak:** Kaudimenaren analisirako beharrezko kreditu-informazioko sistemiei kontsultak egingo dizkiegu gure interes legitimoan oinarrituta, 6.4.D atalean xehatzen ditugunak.
- **CIRBERi egindako kontsulta eta komunikazioa:** Kaudimenaren analisirako beharrezkoak diren CIRBERi egindako kontsultak Sistema finantzarioaren erreforma-neurrien azaroaren 22ko 44/2002 Legean xedatutakoan oinarrituta egiten dira. Halaber, beharrezko datuak jakinaraziko dira pertsonak identifikatzeko, haiekin kreditu-arriskuak mantentzen direnean, arau berean oinarrituta.

**Tratamenduaren erantzuleak:** Sektore finantzarioari aplikatzen zaion zentzuzko betekizunei eta kaudimenari buruzko sektore-araudiak behartzen du bezeroei kreditu-eragiketak ematean eta horien gaineko jarraipena egitean kreditu-erakundearen talde bateratu bera osatzen duten sozietate guztien artean batera egitea.

Horretarako, CaixaBank taldeko enpresa hauek erantzunkidetasunean tratatuko dituzte zure datuak tratamendu honetarako.

- CaixaBank, S.A.
- CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.
- Nuevo Micro Bank, S.A.U.
- Telefónica Consumer Finance, E.F.C., S.A.
- CaixaBank Equipment Finance, S.A.U.
- Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, CREDIFIMO, E.F.C., S.A.U.
- Corporación Hipotecaria Mutua, S.A.U., kredituko finantza-establezimendua
- Hipotecaixa 2, S.L.U.
- Banco BPI, S.A.
- Wivai Select Place S.A.U.

Erantzunkidetasunean oinarritutako tratamenduaren akordioaren oinarritzko alderdiak aurkituko dituzu helbide honetan:



### 6.3 ARAUDI-BETEBEHARRAK BETETZEKO BEHARREZKO TRATAMENDUAK

Datu-tratamendu hauek oinarri juridikotzat dute beharrezkoak izatea agin dakigukeen legezko betebeharrak bat betetzeko, Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorraren (DBEO) 6.1.c) artikuluan.

Hortaz, beharrezkoak dira zuk gurekin Kontratu-harremanak sortu eta mantendu ahal izan ditzazun. Ez bazenuke tratamendu hori egitea nahi, harreman horiek amaitu beharko genituzke, edo ezingo genituzke sortu, oraindik hasteke egongo balira.

**Araudi-betebeharrak betetzeko beharrezko tratamenduak jarraian adierazten dira (A)tik (D)ra ordenatuta.** Honako hauek markatuko ditugu horietako bakoitzean: helburuaren deskribapena (**Helburua**), tratatutako datuen tipologia (**Tratatutako datuen tipologia**), aplikatuz gero, profilen erabilerrari buruzko informazioa (**Profilen erabilera**), tratamenduaren inguruko beharrezko bestelako informazioa (**Bestelako informazio garrantzitsua**), eta CaixaBank taldeko beste enpresa batzuekin erantzunkidetasun erregimenean egindako tratamenduak diren edo ez (**Tratamenduaren erantzunkideak/erantzulea**).

#### A. Kapitalen zuritze eta terrorismoaren finantzaketaren prebentziorako araudia betetzeko tratamendua

**Helburua:** Tratamendu honen helburua da **Kapitalen zuritze eta terrorismoaren finantzaketaren prebentziorako 10/2010 Legeak** gure jarduerari ezarritako neurriak hartzea.

Kapitalen zuritze eta terrorismoaren finantzaketaren prebentzioari buruzko araudia betetzeko egindako tratamendu-eragiketak hauek dira:

- Bezeroen beharrezko eginbide eta ezagutzeko neurriak betetzea ahalbidetzen duen informazioa eta dokumentazioa biltzea;
- Zuk emandako informazioa egiaztatzea;
- Erantzukizun publikoko karguak betetzen dituzun edo bete dituzun egiaztatzea;
- Zure arrisku-maila kategorizatzea, zeinaren arabera aplikatuko diren beharrezko eginbide-neurriak, Kapitalen zuritze eta terrorismoaren finantzaketaren prebentziorako araudian oinarri hartuz;
- CaixaBank bidez egikaritzen diren eragiketen analisia egitea, lege-betebeharretan ezarritakoaren arabera;
- Sozietateekin duzun erlazioa, eta beharrezkoa balitz, horien jabetza-egituretako zure kontrol-posizioa egiaztatzea; eta
- Hilero informazioa jakinarazi eta eguneratzea Titulartasun finantzarioen fitxategian, Kapitalen zuritze eta diruzko arau-hausteen prebentziorako batzordearen zerbitzu betearazlearen erantzukizuna dena (SEPBLAC).

**Tratatutako datuen tipologiak:** Hauek dira helburu horretarako tratatuko ditugun datuen tipologiak (horien edukia 5. epigrafean xehatuta dago):

- Identifikaziorako eta harremanetarako datuak
- Jarduera profesionalaren edo lanbidearen datuak eta datu sozioekonomikoak
- Kontratazio-datuak
- Oinarrizko finantza-datuak
- Ageriko kontuetan eta ordainketa-kontuetako laburpen eta ordainagiritan behatutako hirugarrenen datuak
- Zurekin izandako jakinarazpenen datuak
- Politika honetan aurreikusitako beste tratamendu batzuk egikaritzetik eskuratutako datuak:
  - Arrisku-ebaluazioaren datuak edo *scoring* (6.2C epigrafean definitutako tratamendua).

- Estatistika-ereduak gauzatzean lortutako datuak
- Administratzaile, kargu funtzional eta sozietate-loturei buruzko datuak
- Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiaren datuak
- Sarbide publikoko iturrietan eta erregistro publikoetan eskuratutako informazioak

**Profilen erabilera:** Tratamendu honek berarekin dakar profil bat sortzea, zeina erabiliko dugun eskusiboki Kapitalen zuritze eta terrorismoaren finantzaketaren prebentziorako 10/2010 Legeak gure jarduerari ezarritako neurriak hartzeko.

- **Helburua:** Erabilitako profilaren helburua da kapitalen zuritzearen edo terrorismoaren finantzaketaren objektu izan daitezkeen operatiboen kontratazioa eragozte.
- **Ondorioak:** Profilek laguntza ematen diete kapitalen zuritze eta terrorismoaren finantzaketaren prebentzio-unitateei operatiboak kapitalen zuritzearen edo terrorismoaren finantzaketaren objektu izan daitezkeen edo ez zehazteko, eta hortaz, horiek onartu edo ukatzeko.

**Tratamenduaren erantzuleak:** CaixaBank taldeko enpresa hauek erantzunkidetasunean tratatuko dituzte zure datuak tratamendu honetarako.

- CaixaBank, S.A.
- CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.
- VidaCaixa, S.A. de seguros y reaseguros
- BPI Vida e Pensões – Companhia de Seguros, S.A.
- Nuevo Micro Bank, S.A.U.
- CaixaBank Asset Management SGIIC, S.A.U
- Telefónica Consumer Finance, E.F.C., S.A.
- Buildingcenter, S.A.U.
- Livingcenter Activos Inmobiliarios, S.A.U.
- Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, CREDIFIMO, E.F.C., S.A.U.
- Corporación Hipotecaria Mutual, S.A.U., kredituko finantza-establezimendua
- CaixaBank Wealth Management Luxembourg, S.A.
- CaixaBank Asset Management Luxembourg, S.A.
- BPI Gestão de Ativos, SGOIC, S.A.
- Banco BPI, S.A.
- Bankia Habitat, S.L.U.
- Puerto Triana, S.A.U.

Erantzunkidetasunean oinarritutako tratamenduaren akordioen oinarritzko alderdiak aurkituko dituzu helbide honetan: [www.caixabank.es/empresasgrupo](http://www.caixabank.es/empresasgrupo).

## **B. Zerga arloko araudia betetzeko tratamendua**

**Helburua:** Tratamendu honen helburua da 58/2003 Legeak, abenduaren 17koak, Tributuen Orokorrak, 1021/2015 Errege Dekretuak, azaroaren 13koak, hainbat finantza-konturen titulartasuna edo kontrola duten pertsonen egoitza fiskala identifikatzeko eta haien inguruko informazioa emateko betebeharra ezartzen duenak, elkarrekiko laguntzaren baitan, eta indarrean dauden gainerako araudi fiskalek gure jarduerari ezarritako neurriak hartzea.

Zerga arloko araudia betetzeko egindako tratamendu-eragiketak hauek dira:

- Arau fiskalek ezarritako fiskalitaterari dagokion informazioa eta dokumentazioa biltzea; eta

- Fiskalitateari dagozkion datuak administrazio publikoari jakinaraztea, arauak hala ezartzen dutenean edo autoritateak hala eskatzen duenean.

**Tratatutako datuen tipologiak:** Hauek dira helburu horretarako tratatuko ditugun datuen tipologiak (horien edukia 5. epigrafean xehatuta dago):

- Identifikaziorako eta harremanetarako datuak
- Jarduera profesionalaren edo lanbidearen datuak eta datu sozioekonomikoak
- Kontratazio-datuak
- Oinarrizko finantza-datuak

**Tratamenduaren erantzuleak:** CaixaBank taldeko enpresa hauek erantzunkidetasunean tratatuko dituzte zure datuak tratamendu honetarako:

- CaixaBank, S.A.
- VidaCaixa, S.A. de seguros y reaseguros
- Nuevo Micro Bank, S.A.U.
- CaixaBank Asset Management SGIIC, S.A.U

Erantzunkidetasunean oinarritutako tratamenduaren akordioen oinarrizko alderdiak aurkituko dituzu helbide honetan: [www.caixabank.es/empresasgrupo](http://www.caixabank.es/empresasgrupo).

### **C. Zigorren politiketarik eta nazioarteko kontrako neurri finantzarioetatik eratorritako betebeharrak betetzeko tratamendua**

**Helburua:** Tratamendu honen helburua da Europar Batasunak eta Espainiako Erreinuak hartutako nazioarteko zigorren eta kontrako neurri finantzarioen programetan gure jarduerari ezarritako neurriak hartzea.

Nazioarteko zigorren eta kontrako neurri finantzarioen programak betetzeko egiaztatuko dugu agertzen zaren Nazio Batuek, Europar Batasunak eta/edo Espainiako Erreinuak ezarritako nazioarteko zigor ekonomiko-finantzarioen arloko legeetan, erregelamenduetan, gidalerroetan, ebazpenetan, programetan edota neurri murriztaileetan barne hartuta dauden pertsona- edo erakunde-zerrendetan.

**Tratatutako datuen tipologiak:** Hauek dira helburu horretarako tratatuko ditugun datuen tipologiak (horien edukia 5. epigrafean xehatuta dago):

- Identifikaziorako eta harremanetarako datuak
- Nazioarteko zigorre dagozkien datuak

**Bestelako informazio garrantzitsua:** Jarraian aurkituko duzu tratamendu honi buruzko bestelako informazio garrantzitsua:

- **Zigorren programak:** CaixaBank-ek kontsultatu egiten ditu Erresuma Batuko Office of Financial Sanctions Implementation (OFSI) of His Majesty's Treasury (HMT) eta AEBko Department of the Treasury's Office of Foreign Assets Control (OFAC) erakundeek hartutako nazioarteko zehapen finantzario-ekonomikoen programak gure interes legitimoan oinarrituta, atal honetan azaldu gisa: 6.4.H.

**Tratamenduaren erantzuleak:** CaixaBank taldeko enpresa hauek erantzunkidetasunean tratatuko dituzte zure datuak tratamendu honetarako:

- CaixaBank, S.A.
- CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.
- VidaCaixa, S.A. de seguros y reaseguros
- Nuevo Micro Bank, S.A.U.
- CaixaBank Asset Management SGIIC, S.A.U
- Telefónica Consumer Finance, E.F.C., S.A.

- Buildingcenter, S.A.U.
- Livingcenter Activos Inmobiliarios, S.A.U.
- Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, CREDIFIMO, E.F.C., S.A.U.
- Corporación Hipotecaria Mutua, S.A.U., kredituko finantza-establezimendua
- Banco BPI, S.A.
- CaixaBank Wealth Management Luxembourg, S.A.
- Bankia Habitat, S.L.U.
- CaixaBank Equipment Finance, S.A.
- Puerto Triana, S.A.U.
- CaixaBank Asset Management Luxembourg, S.A.
- BPI Gestão de Ativos, SGOIC, S.A.
- BPI Vida e Pensões – Companhia de Seguros, S.A.

Erantzunkidetasunean oinarritutako tratamenduaren akordioen oinarritzko alderdiak aurkituko dituzu helbide honetan: [www.caixabank.es/empresasgrupo](http://www.caixabank.es/empresasgrupo).

#### **D. Kexak eta erreklamazioak artatzeko tratamendua.**

**Helburua:** Tratamendu honen helburua da CaixaBank-en aurrean egiten diren kontsulta, kexa eta erreklamazioak artatzea, haren erakunde finantzario egoerari aplikatu dakiokeen araudiaren arabera; zehazki, azaroaren 22ko 44/2002 Legea eta ECO/73/2004 agindua, zeinak bezeroarentzako arretera-zerbitzu bat eskuragarri izatea behartzen duen, non arta daitezkeen erabiltzaile finantzarioen kexak eta erreklamazioak.

Era berean, Datu pertsonalak babestu eta eskubide digitalak bermatzeko abenduaren 5eko 3/2018 Legeak behartu egiten du tratamenduaren arduraduna, kasu honetan CaixaBank-i, Datuak babesteko ordezkariari aurkezten zaizkion erreklamazioak artatzeko, eta interesdunek erabil ditzaketan datuen babesarako alorreko eskubideak artatzeko.

Honako hauek dira kexa eta erreklamazioak artatzeko tratamenduaren arloko araudia betetzeko egiten diren tratamendu-eragiketak:

- Erabiltzaile finantzarioaren kexa edo erreklamazioa CaixaBank-en bezeroarentzako arretera-zerbitzuaren bitartez hartzea;
- Aurkeztutako kexa edo erreklamazioa ezarritako epean erantzutea; eta
- Datuak babesteko alorreko eskubideak eta CaixaBank-eko datuak babesteko ordezkariari egindako kontsultak artatzea, Kontrol-autoritatearekin kolaboratzeko beharrezko jarduerak egiteaz gain (Datuak Babesteko Espainiako Bulegoa)

**Tratatutako datuen tipologiak:** Hauek dira helburu horretarako tratatutako ditugun datuen tipologiak (horien edukia 5. epigrafean xehatuta dago):

- Identifikaziorako eta harremanetarako datuak
- Gaitasun juridikoari buruzko datuak
- Komunikaziorako behar bereziei buruzko datuak
- Ahulezia egoerei dagozkien datu sentikorrek
- Kontratazio-datuak
- Oinarritzko finantza-datuak
- Ageriko kontuetan eta ordainketa-kontuetako laburpen eta ordainagiritan behatutako hirugarrenen datuak
- Zurekin izandako jakinarazpenen datuak
- Nabigazio-datu propioak
- Kreditu-informazioko sistemen datuak

- CIRBE datuak

**Tratamenduaren erantzulea:** CaixaBank da tratamenduaren arduraduna. Tratamendua ez da egiten erantzunkidetasunean.

#### 6.4 CAIXABANKEN INTERES LEGITIMOAN OINARRITUTAKO TRATAMENDUAK

Tratamendu hauek oinarri juridikotzat dute CaixaBank-ek edo hirugarren batek jarraitutako **interes legitimoak** asetzea, **betiere interes horien gainean ez direnean gailentzen zure interesak, edo zure eskubide eta funtsezko askatasunak**, Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorren (DBEO) 6.1.f) artikuluan ezarritakoaren arabera.

Tratamendu horiek egiteak eragingo dute zure eskubideen eta gure interes legitimoaren arteko haztapan bat egitea, eta bertan erabaki dugu azkena gailentzen dela. Aurkako kasuan, ez guke tratamendua egingo. Noiznahi kontsulta dezakezu tratamendu baten interes legitimoaren haztapanaren analisia, zure kontsulta helbide elektronikoa honetara bidalita: [delegado.proteccion.datos@caixabank.com](mailto:delegado.proteccion.datos@caixabank.com).

Halaber, **gogorazten dizugu eskubidea duzula interes legitimoan oinarritutako tratamenduei uko egiteko**. CaixaBank eta enpresa erantzunkideek egoera partikular bat edo datuen tratamendua egiteari uztea justifikatzen duten beste arrazoi batzuk kontuan izan behar dituztela ulertzen baduzu, hori eska dezakezu erraz eta doan 4. epigrafean adierazten dizkizugun kanalak erabilita.

**Jarraian xehatuko ditugu tratamendu horiek (A)tik (H)ra ordenatuta.** Honako hauek markatuko ditugu horietako bakoitzean: CaixaBank-en interes legitimoa (**CaixaBank-en interes legitimoa**), helburuaren deskribapena (**Helburua**), tratatutako datuen tipologia (**Tratatutako datuen tipologia**), beharrezkoa bada, profilen erabilerari buruzko informazioa (**Profilen erabilera**), tratamenduaren inguruko beharrezko bestelako informazioa

(**Bestelako informazio garrantzitsua**) eta CaixaBank taldeko beste enpresa batzuekin erantzunkidetasun erregimenean egindako tratamenduak diren edo ez (**Tratamenduaren erantzunkideak/erantzulea**).

##### A. Bezeroen sailkapena

**CaixaBank-en interes legitimoa:** CaixaBank-en interes legitimoa da erakundearen giza baliabideak eta baliabide materialak antolatzea bezeroak zuzen eta modu eraginkorrean artatzeko.

**Helburua:** Tratamendu honen helburua da bezeroak sailkatzea parametro errazen arabera, esaterako, erakundearen gordailututako diru-sarrera edo saldoak, nomina edo helbideratutako beste diru-sarrerak, adina, helbidea edo kontratatutako produktuen operatiboa, eta ondoriozko erakundearen giza baliabide eta baliabide materialen antolaketa arreta zuzenerako.

Honako hauek dira CaixaBank-en bezeroak sailkatzeko egiten diren tratamendu-eragiketak:

- Bezeroak kategorietan eta Erakundearen jardura komertziala zatitzen den negozioetan taldekatzea, eta
- Bezero bakoitzari arreta-zentro eta/edo Erakundeko langile bat esleitzea, zeinak haren kudeatzaile gisa jardungo duen.

**Tratatutako datuen tipologiak:** Hauek dira helburu horretarako tratatutako ditugun datuen tipologiak (horien edukia 5. epigrafean xehatuta dago):

- Identifikaziorako eta harremanetarako datuak
- Jardura profesionalaren edo lanbidearen datuak eta datu sozioekonomikoak
- Kontratazio-datuak
- Oinarrizko finantza-datuak
- Ageriko kontuetan eta ordainketa-kontuetako laburpen eta ordainagiritan behatutako hirugarrenen datuak
- FEGA/SEGA datuak
- INFORMAren datu-baseko datuak
- Datu demografikoak eta sozioekonomikoak: pertsona jakinei beharrean eremu geografiko, adin-sektore edo jardura profesionaleko sektoreekin lotutako datu estatistikoak.

**Bestelako informazio garrantzitsua:** Jarraian aurkituko duzu tratamendu honi buruzko bestelako informazio garrantzitsua:

- **Tratamenduari aurka egiteko eskubidea:** CaixaBank-ek egoera partikular bat edo datuen tratamendua egiteari uztea justifikatzen duten beste arrazoi batzuk kontuan izan behar dituela ulertzen baduzu, hori eska dezakezu erraz eta doan 4. epigrafean adierazten dizkizugun kanalak erabilia.

**Tratamenduaren arduraduna:** CaixaBank da tratamenduaren arduraduna. Tratamendua ez da egiten erantzunkidetasunean.

## **B. Langile, agente eta hornitzaileen jardueraren kudeaketa**

**CaixaBank-en interes legitimoa:** Tratamendu hori egiteko CaixaBank-en interes legitimoa da langile eta hornitzaileekin harremanak kudeatzea, haien jarduera profesionalean oinarrituta.

**Helburua:** Tratamendu horren helburua da jarduera, helburu eta langile, agente eta hornitzaileen erronka profesionalen jarraipen bat egitea da, haiek bezeroekin mantentzen dituzten eragiketa eta kontratazioen analisiaren bitartez.

**Tratatutako datuen tipologiak:** Hauek dira helburu horretarako tratatutako ditugun datuen tipologiak (horien edukia 5. epigrafean xehatuta dago):

- Identifikaziorako eta harremanetarako datuak
- Kontratazio-datuak
- Oinarrizko finantza-datuak

**Bestelako informazio garrantzitsua:** Jarraian aurkituko duzu tratamendu honi buruzko bestelako informazio garrantzitsua:

- **Tratamenduari aurka egiteko eskubidea:** CaixaBank-ek egoera partikular bat edo datuen tratamendua egiteari uztea justifikatzen duten beste arrazoi batzuk kontuan izan behar dituela ulertzen baduzu, hori eska dezakezu erraz eta doan 4. epigrafean adierazten dizkizugun kanalak erabilia.
- **Informazioaren erabilera osagarria:** Datu-tratamendu horietan bezeroen informazioa tratatuko da, baina informazioa bilatzen den helburuaren osagarria da. Tratamendu horiek ez daukate efektu edo ondoriozik datuen titularrarentzat.

**Tratamenduaren arduraduna:** CaixaBank da tratamenduaren arduraduna. Tratamendua ez da egiten erantzunkidetasunean.

## **C. Iruzurraren prebentzioa**

**CaixaBank-en interes legitimoa:** CaixaBank eta epigrafe honetan xehatutako enpresa erantzunkideek tratamendu hori egiteko duten interes legitimoa erakundeari edo bezeroei galera ekonomiko edo erreputazio galerak eragin ditzaketen iruzurrak prebenitzea da.

**Helburua:** Tratamendu horren helburua da beharrezko neurriak hartzea lortu aurretik eragiketa edo portaera gaiztoak saihesteko, edo gertatuz gero, haien ondorioak leheneratzea erakunde edo bezeroei iruzurra egiten saiatzen diren eragiketa edo portaera susmagarriak identifikatuta.

Honako hauek dira iruzurraren aurkako borrokan egiten diren tratamendu-eragiketak:

- Erakundearekin erlazionatzen diren bezeroen nortasuna egiaztatzea informazio edo operatiboetara iruzurrezko sarbideak prebenitzeko.
- Gure sistemetan egiten diren kontratazioak eta eragiketak berrikusi eta aztertzea gure bezeroak edozein kanaletan gertatzen den iruzurretik babesteko eta zibererasoak prebenitzeko.
- Zure nortasuna eta emandako identifikazio-dokumentuen baliozkotasuna kontsultatzea datu-base nazional eta nazioartekoetan, zeinak kudeatzen dituzten segurtasun indar eta kidegoek eta analogoak diren erakundeek, adibidez INTERPOL (Polizia Kriminalaren Nazioarteko Erakundea), ematen diguzun identifikazio-dokumentuaren titularra zarela baliozkotzeko eta ordezen iruzurretik babesteko (beste pertsona bat zure izenean aritzea).

- PAYGUARD Iruzuraren prebentzio-zerbitzuan barne hartutako informazioa kontsultatzea, iruzurrezko kontuak hautemateko, eta behar denean, iruzurrezko eragiketak jakinarazteko.

**Tratatutako datuen tipologiai:** Hauek dira helburu horretarako tratatutako ditugun datuen tipologiai (horien edukia 5. epigrafean xehatuta dago):

- Identifikaziorako eta harremanetarako datuak
- Jarduera profesionalaren edo lanbidearen datuak eta datu sozioekonomikoak
- Kontratazio-datuak
- Oinarrizko finantza-datuak
- Ageriko kontuetan eta ordainketa-kontuetako laburpen eta ordainagiritan behatutako hirugarrenen datuak
- Zurekin izandako jakinarazpenen datuak
- Nabigazio-datu propioak
- Datu geografikoak
- Politika honetan aurreikusitako beste tratamendu batzuk egikaritzetik eskuratutako datuak:
  - Arrisku-ebaluazioaren datuak edo *scoring* (6.2C epigrafean definitutako tratamendua).
- Estatistika-ereduak gauzatzean lortutako datuak

**Profilen erabilera:** Tratamendu horrek berarekin dakar zure operatibo eta ohiko jardueri dagozkien profil bat sortzea, zeina erabiliko dugun eskusiboki iruzur-saiakeraren adierazle izan daitezkeen egoera anomaloak identifikatzeko.

- **Helburua:** Erabilitako profilaren helburua da ohikoak ez diren operatiboak edo interakzioak edo zure portaera-profiletik urrundutakoak identifikatzea, zeinak iruzur-saiakera izan daitezkeen edo informazioa iruzurrezko moduan atzitzea suposa dezaketen.
- **Ondorioak:** Iruzurezko eragiketak identifikatzen laguntzen duten tresnak dira profilak, eta horiek erabiltzeak neurri batzuk aplikatzea dakar, eragiketaren berrikusketa xehatua, horren blokeoa edo egikaritze automatikoaren ukapena.

**Bestelako informazio garrantzitsua:** Jarraian aurkituko duzu tratamendu honi buruzko bestelako informazio garrantzitsua:

- **Automatizatutako erabakiak:** Iruzuraren prebentziorako automatizatutako tratamenduak erabiliko ditugu iruzurrezko eragiketak hautematen saiatzeko.

Behin eginda ezeztatu ezin diren eragiketen kasuan, esaterako, berehalako ordainketak edo transferentziak, automatizatutako tratamenduek hautematen badituzte

legezkoak ez izatearen susmagarri izan daitezkeen eragiketak, horiek blokeatuko dituzte haiek egikaritzea eragotzita.

Gure bulegoen sarean eragiketa berriro eskatu ahal izango duzu, non analisiak ez duen barne hartzen automatizatutako erabakirik, eta automatizatutako erabakia aurkaratu ahal izango duzun edo tratamendu automatizatuan soilik oinarritutako erabaki baten objektu ez izateko duzun eskubidea erabili ahal izango duzun CaixaBank-ekin zuzenean harremanetan jarrita, politika honetako 4. epigrafean jakinarazitako kanalen bitartez.

- **Tratamenduari aurka egiteko eskubidea:** CaixaBank eta enpresa erantzunkideek egoera partikular bat edo datuen tratamendua egiteari uztea justifikatzen duten beste arrazoi batzuk kontuan izan behar dituztela ulertzen baduzu, hori eska dezakezu erraz eta doan 4. epigrafean adierazten dizkizugun kanalak erabilia.
- **PAYGUARD Iruzuraren prebentzio-zerbitzua:** CaixaBank atxikita dago PAYGUARD Iruzuraren prebentzio-zerbitzura, han parte hartzen dute herrialdeko erakunde finantzario nagusiek eta Sociedad Española de Sistemas de Pago, S.A.-k (Iberpay) kudeatzen du.

Zerbitzu horren helburua da kontuen arteko mugimenduekin erlazionatutako iruzur-mailak murriztea, bezeroen kontu korrontean edo aurrezki-kontuan egindako eragiketa susmagarri eta iruzurrezkoak hauteman, ikertu, kontrolatu eta salatzearen bitartez. Eragiketa horiei eragin diezaiekeen iruzurraren aurkako borrokako interes legitimoa da tratamenduaren oinarri juridikoa.

CaixaBank-ek PAYGUARD Iruzurraren prebentzio-zerbitzuan barne hartu ahal izango ditu eragiketa susmagarria edo iruzurrezkoa hauteman den kontuaren IBAN zenbakiari eta titularraren identifikazio-datuei dagozkien datuak. Kontsultatu ahal izango duzu zerrendaeguneratua hurrengo parte hartzen duten erakundeena hemen:

<https://www.iberpay.es/es/servicios/servicios/prevenci%C3%B3n-del-fraude/>

Gehenez hogeita hamar egunez mantenduko dira datuak eragiketa susmagarrien kasuan, eta urtebetez berretsitako iruzurrezko eragiketen kasuan.

PAYGUARD Iruzurraren prebentzio-zerbitzuan parte hartzen duten erakundeak dira zure datuen tratamenduaren erantzunkideak. Erantzunkidetasun akordioaren funtsezko alderdiak eska ditzakezu mezu elektronikoko bat bidalita [www.caixabank.com/delegadoprotecciondedatos](http://www.caixabank.com/delegadoprotecciondedatos) helbidera, eta zure eskubideak erabil ditzakezu datuen tratamenduari dagokionez, 4. epigrafean adierazitako edozein kanal erabilita. Eskubideen erabilera eta erreklamazioen aurkezpena Datuak Babesteko Espainiako Bulegoaren (AEPD) aurrean.

**Tratamenduaren erantzuleak:** CaixaBank taldeko enpresa hauek erantzunkidetasunean tratatuko dituzte zure datuak tratamendu honetarako:

- CaixaBank, S.A.
- CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.
- Nuevo Micro Bank, S.A.U.
- Global Payments Moneytopay, EDE, S.L.

Erantzunkidetasunean oinarritutako tratamenduaren akordioaren oinarritzko alderdiak aurkituko dituzu helbide honetan: [www.caixabank.es/empresasgrupo](http://www.caixabank.es/empresasgrupo).

#### **D. Kreditu-informazioko sistemei eskaeraren esparruan kontsultatu eta jakinaraztea, eta ondoren, finantzaketa duten produktuak kudeatzea.**

**CaixaBank-en interes legitimoa:** Tratamendu hori egiteko CaixaBank-en interes legitimoa da finantzaketa dakarten produktuen eskatzaile edo titularren ez ordaintzeak edo berandutzeak saihestea.

**Helburua:** Tratamendu horren helburua da kaudimena eta itzultzeko gaitasuna balioztatzea (i) interesdunek emandako eragiketarik eratorritako ordainketa-betebeharrak zuzen betetzea bermatzeko, (ii) emandako eragiketen jarraipena eta kudeaketa egiteko eta (iii) ez ordainketak eta berankortasun egoerak prebenitu eta kudeatzeko.

Hauek dira kaudimen-fitxategiei egindako kontsulta eta komunikazioan egiten diren tratamendu-eragiketak:

- Informazioa kontsultatzea: Finantzaketa dakarten eragiketen ematearen aurretik edo emandako kredituaren arriskuaren jarraipena eta kudeaketa egiteko, datu-baseetan ondare-kaudimeneko eta kredituko fitxategi hauek kontsultatuko dira: (i) Asnef fitxategia; (ii) Badexcug fitxategia, eta;
- Datu pertsonalak jakinaraztea: Gure Kontratu-harremanei dagokienez hartu duzun edozein diru-betebehar ordaintzeari utziko bazen, ez ordaintzearen datuak jakinarazi ahal izango genizkieke ondare-kaudimeneko eta kredituko fitxategi berei, araudian aurreikusitako baldintzen arabera eta betekizunak beteta.

**Tratatutako datuen tipologiak:** Honako hauek dira helburu horretarako tratatuko ditugun datuen tipologiak:

- Identifikaziorako eta harremanetarako datuak
- Kontratazio-datuak
- Oinarritzko finantza-datuak



- Kreditu-informazioko sistemen datuak

**Bestelako informazio garrantzitsua:** Jarraian aurkituko duzu tratamendu honi buruzko bestelako informazio garrantzitsua:

- **Tratamenduari aurka egiteko eskubidea:** CaixaBank-ek egoera partikular bat edo datuen tratamendua egiteari uztea justifikatzen duten beste arrazoi batzuk kontuan izan behar dituela ulertzen baduzu, hori eska dezakezu erraz eta doan 4. epigrafean adierazten dizkizugun kanalak erabilita.

**Tratamenduaren arduraduna:** CaixaBank da kreditu-informazioko sistemei egindako kontsultari dagokion tratamenduaren zatiaren arduraduna. CaixaBank eta Asnef eta Badexcug kaudimen-fitxategiek egiten dute erantzunkidetasun erregimenean, kreditu-informazioko sistemei egindako jakinarazpenari dagokion tratamenduaren zatia. Jarraian aurkeztuko dizkizugu kreditu-informazioko sistemen harremanetarako datuak:

- Asnef fitxategia: Asnef Equifax Servicios de Información sobre Solvencia y Crédito. Posta-kutxa 10546, 28080 Madril ([sac@equifax.es](mailto:sac@equifax.es))
- Badexcug fitxategia: Posta-kutxa 1188, 28108 Alcobendas ([badexcug@experian.com](mailto:badexcug@experian.com))

#### **E. Ez-ordaintze egoeren kudeaketarako harremanetarako datu gehigarriak eskuratzea**

**CaixaBank-en interes legitimoa:** Ez ordaintze egoeretan zorra berreskuratzea da CaixaBank-en interes legitimoa, eta horretarako garrantzitsua da bezeroen harremanetarako datu eguneratuak izatea.

**Helburua:** Tratamendu horren helburua da bezeroen harremanetarako datu gehigarriak biltzea haiekin harremanetan jartzeko kontratu-betebeharrak betetzen ez badituzte.

Harremanetarako datu gehigarriak zerrenda publikoetatik (orrialde zuriak, orrialde horiak eta Lleida.net) eta zerrenda pribatuetatik (Equifax edo Detektibeak) eskuratzen dira, zorra berreskuratzeko agentzien bitartez, betiere bildutako datuek kalitate-printzipioa betetzen dutela eta legalki eskuratzen direla bermatuta.

**Tratatutako datuen tipologiak:** Honako hauek dira helburu horretarako tratatuko ditugun datuen tipologiak:

- Identifikaziorako eta harremanetarako datuak
- Sarbide publikoko iturrietan eta erregistro publikoetan eskuratutako informazioak

**Bestelako informazio garrantzitsua:** Jarraian aurkituko duzu tratamendu honi buruzko bestelako informazio garrantzitsua:

- **Tratamenduari aurka egiteko eskubidea:** CaixaBank-ek egoera partikular bat edo datuen tratamendua egiteari uztea justifikatzen duten beste arrazoi batzuk kontuan izan behar dituela ulertzen baduzu, hori eska dezakezu erraz eta doan 4. epigrafean adierazten dizkizugun kanalak erabilita.

**Tratamenduaren erantzulea:** CaixaBank da tratamenduaren arduraduna. Tratamendua ez da egiten erantzunkidetasunean.

#### **F. Kudeaketako txostenak eta eredu matematikoak sortzea**

**CaixaBank-en interes legitimoa:** Jarduera enpresarial eta komertziala diseinatu, antolatu eta optimizatzea da tratamendu hau egiteko CaixaBank-en interes legitimoa. ahal den modurik eraginkorrean, eta horretarako beharrezkoa da enpresa eta merkatuaren kudeaketa eta jarduerari buruzko txostenak izatea, informazioaren analisi aurreratuko algoritmo matematikoez gain.

**Helburua:** Tratamendu honen helburua da enpresaren jarduerari eta hark merkatuarekin duen erlazioari buruzko txostenak egitea, bezero-basearen osaera eta bilakaerari buruzkoak, eta haren produktu eta zerbitzuen egokitasun eta eraginkortasunari buruzkoak, zeinak ahalbidetzen duten bere zuzendaritza eta kudeaketa eraginkorra, eta eredu estatistiko eta matematikoak sortu eta mantentzea, kalkuluak eta informazioaren analisi aurreratutako eskatzen dituzten eta politika honetan xehatzen diren tratamenduak egitea ahalbidetuz.

**Tratatutako datuen tipologiak** Tratamendu bakoitzean aldez aurretik identifikatu diren datuak dira helburu horretarako erabiliko ditugunak, ahal denean, anonimizazio edo pseudonimizazio teknikak aplikatuta, tratamendu horiek titularren eskubideetan inpakturik ez dutela, eta tratamenduen emaitzak informazio estatistiko edo agregatua, edo formula matematiko edo algoritmikoak dituzten txostenak direla bermatzeko.

**Bestelako informazio garrantzitsua:** Jarraian aurkituko duzu tratamendu honi buruzko bestelako informazio garrantzitsua:

- **Tratamenduari aurka egiteko eskubidea:** CaixaBank-ek egoera partikular bat edo datuen tratamendua egiteari uztea justifikatzen duten beste arrazoi batzuk kontuan izan behar dituela ulertzen baduzu, hori eska dezakezu erraz eta doan 4. epigrafean adierazten dizkizugun kanalak erabilia.

- **Datu osagarrien tratamendua:** Txosten estatistikoak eta eredu matematikoak sortzeko datuen tratamenduek ez dute helburutzat bezeroei dagokien datuen tratamendua indibidualki.

Datu-tratamendu hau beharrezkoa da, baina osagarria da helburu nagusiarekiko zeina kudeaketa-txostenak edo formula algoritmiko edo matematikoak sortzea den, eta horregatik, ahal den guztietan anonimizazio edo pseudonimizazio teknikak eta tratatutako informazioaren minimizazioa erabilia egingo dira.

Tratamendu horiek ez daukate eragin indibidualik edo ondoriorik datuen titularrarentzat.

**Tratamenduaren erantzulea:** CaixaBank da tratamenduaren arduraduna. Tratamendua ez da egiten erantzunkidetasunean.

## **G. Oinarrizko profil komertzialean oinarritutako jakinarazpen komertzialen bidalketa**

**Nori aplikatuko zaio tratamendua?:** Zure datuekin tratamendu hauek egingo ditugu, baldintza hauek betetzen badira:

- ez dizkiguzu jakinarazi zure lehentasunak Politika honetako 6.1.A., 6.1.B. eta 6.1.C ataletan deskribatutako tratamendu komertzialen inguruan
- pertsonalizatutako jakinarazpen bat bidali dizugu horri dagokionez, eta
- ez duzu erabili aurka egiteko eskubidea.

**CaixaBank-en interes legitimoa:** Tratamendu hori egiteko CaixaBank-en interes legitimoa da bere zorroko produktu eta zerbitzuen merkaturatzea indartzea eta bezeroen fidelizazioa lortzea.

**Helburua:** Tratamendu horren helburua da zuk CaixaBank-i kontratatu dizkiozuen antzekoak diren produktu eta zerbitzuen inguruko jakinarazpen komertzialak bidaltzea, zure datuekin egingo dugun oinarrizko profil komertzialean oinarrituta.

**Tratatutako datuen tipologiak:** honako hauek dira helburu horretarako tratatuko ditugun datuen tipologiak:

- **Identifikaziorako eta harremanetarako datuak:** izen-abizenak, sexua, postari, telefonoari eta posta elektronikoari buruzko harremanetarako informazioa, egoitzaren helbidea, nazionalitatea, jaiotze-data, komunikazioetarako hizkuntza, identifikazio-agiria.
- **Jarduera profesionalaren edo lanbidearen datuak eta datu sozioekonomikoak:** jarduera profesionala edo lanbidea, diru-sarrerak edo ordainsariak, familia-unitatea, ikasketa-maila, ondarea, datu fiskalak eta zerga-datuak.
- **Kontratazio-datuak:** kontratatutako edo eskatutako produktuak eta zerbitzuak, kontratatutako produktu eta zerbitzuaren titular, baimendu edo ordezkariaren egoera, balore-merkatuen eta finantza-tresnen arloko araudiaren araberako kategorizazioa (MIFID kategoria), egindako inbertsioei buruzko informazioa eta haien bilakaera eta informazioa, eta finantzaketa-eragiketen mugimenduak.
- **Oinarrizko finantza-datuak:** produktu eta zerbitzuen egungo saldoak eta historikoak, eta kontratatutako produktu eta zerbitzuen ordainketa-historia.
- **CaixaBank-eko akziodun edo ez izatearen egoeraren datuak:** CaixaBank-en akzioak dituzun edo ez.
- **Zurekin izandako jakinarazpenen datuak:** txat, horma, bideokonferentzia, telefono-dei edo antzeko bitartekoetan lortutako datuak.
- **Berezko nabigazio-datuak:** Cookie eta antzeko teknologien erabilera onartu baduzu zure nabigazio-gailuetan, gure web-orri edo aplikazio mugikorretan egindako nabigazioen bidez

lortutako datuak edo nabigazioa bera: nabigazio-historia (bisitatutako orrialdeak eta edukietan egindako klikak), gailuaren IDa, publizitatearen IDa, IP helbidea eta instalatutako aplikazioaren bertsioa.

- **Datu geografikoak:** Hala baimentzean aplikazioaren konfigurazioan, gure mugikorreko aplikazioen instalazio eta/edo erabilerak emandako zure gailu mugikorreko geolokalizazio datuak.
- **Politika honetan aurreikusitako beste tratamendu batzuk egikaritzetik eskuratutako datuak:**
  - Arrisku-ebaluazioaren datuak edo *scoring*: finantzaketa- edo kuota bidezko ordainketa-eragiketetan, zure ordaintzeko edo ez ordaintzeko gaitasuna aztertuko dugu, edo arrisku-mugak, zure datuak erabilita kalkulatzeko diren estatistika-eredu matematikoak aplikatuta (6.2.C epigrafean definitutako tratamendua).
  - Bezeroak sailkatzeko datuak. (6.4.A epigrafean definitutako tratamendua).
- **Eredue matematikoak egikaritzetik eskuratutako datuak:** eredu matematikoak aplikatuz lortutako emaitzak erabiltzen ditugu bezeroen datuekin batera, kontsumo-ohiturak, lehentasunak edo kontratazio-joerak ondorioztatzeko edo bezeroak sailkatzeko.
- **Datu demografikoak eta sozioekonomikoak:** pertsona jakinei beharrezko eremu geografiko, adin-sektore edo jardura profesionaleko sektoreekin lotutako datu estatistikoak; horiek erabiliko ditugu bezeroen informazioarekin alderatzeko.

**Profilen erabilera:** Tratamendu honetarako oinarrizko profil komertzial bat landuko dugu, aurrez adierazitako datuekin soilik:

- **Profilaren helburua:** erabilitako profilaren helburua da gure ustez interesa dakizkizukeen produktu eta zerbitzuak deduzitzea, eskaintza komertzial generikoak bidali beharrezko horien kontratazioa eskaintzeko.
- **Ondorioak:** oinarrizko profil komertziala erabiltzearen ondorioa da CaixaBank-ek merkaturatutako produktu eta zerbitzuei buruzko eskaintzak bidaltzea, zeinak adierazi dizkizugun datuetatik abiatuta pertsonalizatzen diren. Profil-lanketa hori ez dugu inolaz ere ezein produktu edo zerbitzu ukatzeko erabiliko, ezta kreditu-mugak zehazteko ere. Tratamendu honi aurka egiteak ez du eragotzi, mugatu edo baldintzatuko eskura duzun produktu eta zerbitzuen gure katalogora sartzea. Edozein produktu edo zerbitzuen kontratazioa eskatuz gero, zure eskaera zurekin balioztatuko da, gure prozedura arrunten arabera, tratamendu horri aurka egiteak balioztatze horri eragin gabe. Tratamendu horri aurka egiteak ere ez du eragotziko zurekin harremanetan jartzea kontratatuta dituzun produktu eta zerbitzuen kudeaketa operatiboa egiteko.
- **Logika:** oinarrizko profil komertzial hori "Tratatutako datuak" atalean adierazitako datuetatik abiatuta kalkulatzeko da, hamahiru hilabeteko aldizkako sakontasunarekin. Datu horiei aplikatzen zaizkie antzeko ezaugarriak dituzten bezeroei iraganeko ikusitako portaeretatik abiatuta eskuratutako formula matematikoak, horrela, bezeroaren kontsumo-joera eragiteko. Formula matematiko horiek aukera ematen dute tratatutako datuetako bakoitzaren garrantzia zehazteko bezeroaren profilaren amaierako emaitzan. Amaierako emaitza hori da bezeroak produktu edo zerbitzu batean izan dezakeen interesaren probabilitatea.

**Bestelako informazio garrantzitsua:** Jarraian aurkituko duzu tratamendu honi buruzko bestelako informazio garrantzitsua:

- **Tratamenduari aurka egiteko eskubidea:** Eskubidea duzu interes legitimoan oinarritutako tratamenduei uko egiteko.

Erraz eta doan egin dezakezu esteka hau erabilita [www.caixabank.es/ile](http://www.caixabank.es/ile) edo 93 102 82 89 telefono-zenbakira deituta.

Gainera, eskura dituzu 4. epigrafean adierazi dizkizugun ohiko kanalak.

Aurka egiteko zure eskubidea erabiltzea erabakiko bazenu, jakinarazten dizugu tratamendua egiteari utziko diogula zuri datuen tratamendua egiteari uztea justifikatuko duten arrazoiak adierazteko eskatu gabe.

- **Ordaintzeko zure gaitasunaren aurretiko egiaztapena:** Igorri nahi dizkizugun eskaintzak kuoten ordainketa edo finantzaketa dakarten produktu edo zerbitzuetan oinarritzen direnean, alde zure aurretik ordaintzeko zure gaitasuna egiaztatuko dugu.

Aurretiko egiaztapen hori Pribatutasun-politika honetako 6.2.C epigrafean xehatutako tratamenduaren bitartez egingo dugu, zure egoera finantzarioaren inguruan dugun ezagutzaren arabera kreditu-muga bat eta itzultze-epe egoki bat eskaintzeko, Espainiako Bankuak finantzaketa-produktuetan agindutako erantzukizun-printzipioen, eta kredituko eta mailegu erantzuleko erakundeek egindako zentzuzko ikuskapen eta kaudimenari buruzko araudiaren arabera.

- **Tratamenduaren indarraldia:** Tratamendu hori indarrean sartuko da 2022ko urriaren 15etik aurrera. Edozein kasutan, alde zure aurretik jasoko duzu pertsonalizatutako informazio-jakinazpena.

Tratamendu hori egiteari utziko diogu, bestelako betekizun gehigarririk gabe, honako bi egoera hauetan:

- 6.1 ataletan (A, B eta C) deskribatutako CaixaBank taldeko enpresen tratamendu komertzialetarako zure baimena eskatzeko zurekin harremanetan jartzen garenean, zuk horiek baimendu edo ez.
- **Aurka egiteko eskubidea** erabiltzen duzunean.

**Tratamenduaren erantzulea:** CaixaBank da tratamenduaren arduraduna. Tratamendua ez da egiten erantzunkidetasunean.

## H. OFSI eta OFAC-en nazioarteko zigor eta kontrako neurri finantzarioen politikak

**CaixaBank-en interes legitimoa:** CaixaBanken eta epigrafe honetan tratamendu hori egiteko xehatutako enpresa erantzunkideen interes legitimoa da Ameriketako Estatu Batuetako eta Erresuma Batuko nazioarteko zigor eta kontrako neurri finantzarioen programak betetzea, herrialde horietan merkataritzako jarduera garatu ahal izateko.

**Helburua:** Tratamendu honen helburua da Erresuma Batuko Office of Financial Sanctions Implementation (OFSI) of His Majesty's Treasury (HMT) eta AEBko Department of the Treasury's Office of Foreign Assets Control (OFAC) erakundeek hartutako nazioarteko zehapen finantzario-ekonomikoen programetan aurreikusitako neurriak ezartzea.

Nazioarteko zigor eta kontrako neurri finantzarioen programa horiek betetzeko enpresa erantzunkideok egiaztatuko dugu bi erakunde horietako neurri murriztaileetan barne hartuta dauden pertsona- edo erakunde-zerrendetan zauden.

**Tratatutako datuen tipologiak:** Hauek dira helburu horretarako tratatuko ditugun datuen tipologiak (horien edukia 5. epigrafean xehatuta dago):

- Identifikaziorako eta harremanetarako datuak
- Nazioarteko zigorrekin dagozkien datuak

**Bestelako informazio garrantzitsua:** Jarraian aurkituko duzu tratamendu honi buruzko bestelako informazio garrantzitsua:

- **Tratamenduari aurka egiteko eskubidea:** CaixaBank-ek egoera partikular bat edo datuen tratamendua egiteari uztea justifikatzen duten beste arrazoi batzuk kontuan izan behar dituela ulertzen baduzu, hori eska dezakezu erraz eta doan 4. epigrafean adierazten dizkizugun kanalak erabilia.

**Tratamenduaren erantzuleak:** CaixaBank taldeko enpresa hauek erantzunkidetasunean tratatuko dituzte zure datuak tratamendu honetarako:

- CaixaBank, S.A.
- CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.
- VidaCaixa, S.A. de seguros y reaseguros

- Nuevo Micro Bank, S.A.U.
- CaixaBank Asset Management SGIIC, S.A.U
- Telefónica Consumer Finance, E.F.C., S.A.
- Buildingcenter, S.A.U.
- Livingcenter Activos Inmobiliarios, S.A.U.
- Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, CREDIFIMO, E.F.C., S.A.U.
- Corporación Hipotecaria Mutua, S.A.U., kredituko finantza-establezimendua
- Banco BPI, S.A.
- CaixaBank Wealth Management Luxembourg, S.A.
- Bankia Habitat, S.L.U.
- CaixaBank Equipment Finance, S.A.
- Puerto Triana, S.A.U.
- CaixaBank Asset Management Luxembourg, S.A.
- BPI Gestão de Ativos, SGOIC, S.A.
- BPI Vida e Pensões – Companhia de Seguros, S.A.

Erantzunkidetasunean oinarritutako tratamenduaren akordioen oinarritzko alderdiak aurkituko dituzu helbide honetan: [www.caixabank.es/empresasgrupo](http://www.caixabank.es/empresasgrupo).

## 7. Datuen hartzaileak

### **Datuen tratamenduaren arduraduna eta erantzunkideak**

CaixaBank-eko bezero egoeran tratatzen ditugun datuak CaixaBank-en tratatuko ditugu. Tratamenduak erantzunkidetasunean eginez gero, CaixaBank taldeko enpresek egiten dituzte, tratamendu bakoitzerako adierazi dugunaren arabera.

### **Autoritate eta erakunde ofizialak**

CaixaBank bezalako kreditu-erakundeok eta gainerako ordainketa-zerbitzuen hornitzaileak legez behartuta egon gaitzke egiten ditugun transakzioen inguruko informazioa ematera Europar Batasunean edo handik kanpo kokatutako beste herrialde batzuetako autoritate eta erakunde ofizialei. Betebehar hori terrorismoaren finantzaketaren eta antolatutako delinkuentzia forma larrien aurkako borrokaren eta kapitalak zuritzearen prebentzioaren esparruan gertatzen da, eta baita Espainiako Bankuak eta Europako Banku Zentralak kreditu-erakundeei egindako zentzuzko ikuskapenaren esparruan ere.

Horrez gain, haiekin erlazioak ditugun eta transakzioak gauzatzeko datuak igortzen dizkiegun ordainketa-sistema eta zerbitzu teknologikoen emaileak betebehar horri lotuta egon daitezke.

### **Diru-betebeharren betetze edo ez betetzearen fitxategiak**

Gure Kontratu-harremani dagokien edozein diru-betebehar ordaintzeari utziko bazenio, araudian aurreikusitako baldintza eta betekizunen arabera ez ordaintzearen datuak jakinarazi ahal izango dizkiegu kreditu-informazioko sistema hauei:

- > Asnef fitxategia: Asnef Equifax Servicios de Información sobre Solvencia y Crédito. Posta-kutxa 10546, 28080 Madril ([sac@equifax.es](mailto:sac@equifax.es))
- > Badexcug fitxategia: Posta-kutxa 1188, 28108 Alcobendas ([badexcug@experian.com](mailto:badexcug@experian.com)) Halaber,

jakinarazten dizugu zure eskubideak erabil ditzakezula: sarrera, zuzenketa, aurka egitea, ezabapena,

mugatzea, zure datu pertsonalen eramangarritasuna eta erabaki automatizatu baten objektu ez izatekoa. Horiek legearen arabera erabili ahal izango dituzu, betetze edo ez betetzeen fitxategi horien aurrean, adierazi dizkizugun helbideetan.

### **Datuen jakinarazpena zerbitzuen kanporatzean**

Batzuetan, izaera pertsonaleko datuetarako sarrera potentziala duten zerbitzu-emaileengana jotzen dugu.

Emaille horiek berme egoki eta nahikoak ematen dituzte datuen tratamenduari dagokionez, izan ere, zerbitzu-emaileen hautaketa arduratsua egiten dugu, barne hartzen dituztelarik eskakizun espezifikokoak, zerbitzuek izaera pertsonaleko datuen tratamendua dakarten kasuetarako.

Gainera, hornitzaile hauekin ditugun harremanak formalizatzen ditugunean, beharrezko mekanismoez hornitzen gara hornitzaileok DBEOn nahiz DBLOn ezarritako aginduak betetzen dituztela bermatzeko, baita CaixaBank-en datuen babesaren inguruko printzipio korporatiboak ere. Printzipio horiek Administrazio-kontseiluak onartzen ditu eta Politika honen 1. atalean aipatzen dira.

Honako da zerbitzu-emaileen esku utz ditzakegun zerbitzuen tipologia:

- > Backoffice finantzarioko zerbitzuak
- > Administrazio-laguntzako zerbitzuak
- > Auditoretza- eta aholkularitza-zerbitzuak
- > Zerbitzu juridikoak eta aktiboak eta ez ordaintzeak berreskuratzeko zerbitzuak
- > Ordainketa-zerbitzuak
- > Marketin- eta publizitate-zerbitzuak
- > Inkesta-zerbitzuak
- > Call center zerbitzuak
- > Zerbitzu logistikoak
- > Segurtasun fisikoko zerbitzuak
- > Zerbitzu informatikoak (sistemen eta informazioaren segurtasuna, zibersegurtasuna, informazio-sistematik, arkitektura, ostatatzea, datuen prozesua)
- > Telekomunikazio-zerbitzuak (ahotsa eta datuak)
- > Inprimatze, gutun-azalean sartze, posta-bidalketa eta mezularitzako zerbitzuak
- > Informazioa zaindu eta suntsitzeko zerbitzuak (digital eta fisikoa)
- > Eraikin, instalazio eta ekipoen mantentze-zerbitzuak

## **8. Datuak gordetzeko epeak**

### **Kontratu-harremanak mantentzeko datuen mantentzea**

Zure datuak tratatuko ditugu ezarri ditugun Kontratu-harremanak indarrean jarraitzen duten bitartean.

**Adostasunean oinarritutako tratamenduetarako baimenen mantentzea** Zure adostasunean oinarritutako datuen tratamenduak egingo ditugu, zuk hura baliogabetzen duzun arte.

CaixaBank taldeko enpresekin dituzun produktu eta zerbitzuen kontratu guztiak ezeztatzen badituzu, baina ez badituzu baliogabetzen emandako adostasunak, automatikoki baliogabetuko ditugu bezero izateari uzten diozunean.

### **Legezko betebeharrak betetzeko eta erreklamazioak formulatu, erabili eta defendatzeko mantentzea**

Zure adostasuna kentzearen bidez zure datuen erabilera-baimenak baliogabetuta, edo gurekin ezarri dituzun kontratu- edo negozio-harremanak amaituta, zure datuak mantenduko ditugu legezko betebeharrak

betetzeko eta erreklamazioak formulatu, erabili edo defendatzeko eskusiboki, kontratu-harremanetatik eratorritako ekintzen preskripzio-epean zehar.

Datu horiek tratatuko ditugu beharrezko neurri teknikoak eta antolakuntza-neurriak aplikatuta, helburu horietarako erabiltzen direla bermatzeko.

### **Datuak suntsitzea**

Zure datuak suntsituko ditugu CaixaBanken jardura erregulatzen duten arauen ezarritako mantentze-epeak, eta zure eta gure artean ezarritako harremanetatik eratorritako ekintza administratibo edo judizialen preskripzio-epeak igarotzen direnean.

## **9. Europako Esparru Ekonomikotik kanpo egindako datuen transferentziak**

CaixaBanken zure datuak tratatuko ditugu Europako Esparru Ekonomikoaren barruan, eta orokorrean, Europako Esparru Ekonomikoaren barruan kokatuta dauden zerbitzu-emaileak kontratatuko ditugu, edo babes-maila egokia aitortu zaien herrialdeetan kokatu daudenak.

Europako Esparru Ekonomikotik edo babes-maila egokia aitortu ez zaien herrialdeetatik kanpo tratamenduak egiten dituzten zerbitzu-emaileak erabili behar badituzu, zure datuen tratamenduaren segurtasuna eta legezatasuna bermatzea ziurtatuko genuke.

Horretarako, zerbitzu-emaile horiei berme egokiak agintzen dizkiegu, DBEOn ezarritakoaren arabera. Horrela, adibidez, informazioaren babesa bermatzeko duten arau korporatibo lotesleak izatea eskatuko diegu, Europako arauak edo Europar Batasuneko ereduak ereduak harpidetzen dituztenen antzerakoak. CaixaBank-ek hornitzaile horiei agintzen dizkien berme egokiaren kopia bat eska dezakezu, Datuak babesteko ordezkariekin harremanetan jarrita [www.caixabank.com/delegadoprotecciondedatos](http://www.caixabank.com/delegadoprotecciondedatos) helbidearen bitartez.

## **10. Automatizatutako erabakiak**

Politika honetako 6. epigrafean jakinarazten dizugu zer tratamenduk barne hartzen dituzten erabaki automatizatuak.

Horretaz gain, gurekin mantentzen dituzun Kontratu-harremanetan zehar tratamendu automatizatuan (hau da, pertsona baten esku-hartzerik gabe egindakoan) soilik eta eskusiboki oinarritutako erabakiak har ditzaketen mekanismoak erabiliko bagenitu, zeinak zure gain eragin juridikoak sor litzatekeenak, edo modu esanguratsuan eragin lekizuketenak (adibidez, produktu jakin bat kontratatzea ukatzea), horri buruzko informazioa emango genizuke eskatutako produktu edo zerbitzuaren kontratu-dokumentazioan, erabaki hori hartzeko jarraitutako logika azaltzeaz gain.

Halaber, une horretan zure eskubide eta interesak zaintzeko neurriak hartuko ditugu, giza esku-hartzea eskuratzeko, zure ikuspuntua adierazteko eta erabakia aurkaratzeko eskubidea emanaz.

## **11. Berrikusketak**

Pribatutasun-politika hau berrikusiko dugu beharrezkoa den bakoitzean, behar bezala informatuta egon zaituzten, adibidez, arau edo irizpide berriak argitaratzean edo tratamendu berriak egitean.

Pribatutasun politika honetan funtsezkoak eta garrantzitsuak diren aldaketak gertatzean, hilean behin bidaltzen dizugun kontu korronteko mugimenduen laburpenean eta/edo ohiko kanalak erabilita abisatuko dizugu.