

# POLÍTICA DE PRIVACITAT CAIXABANK, S.A.

## ÍNDEX

1. Com tractem les seues dades personals
2. Qui tracta les seues dades
3. Delegat de protecció de dades
4. Exercici de drets i presentació de reclamacions davant de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD)
5. Dades tractades
6. Quins tractaments fem amb les seues dades
  - 6.1. Tractaments basats en el consentiment
  - 6.2. Tractaments necessaris per a l'execució de les relacions contractuals
  - 6.3. Tractaments necessaris per a complir amb obligacions normatives
  - 6.4. Tractaments basats en l'interés legítim de CaixaBank
7. Destinataris de les dades
8. Terminis de conservació de les dades
9. Transferències de dades fora de l'Espai Econòmic Europeu
10. Decisions automatitzades
11. Revisió

## 1. Com tractem les seues dades personals

Per a gestionar les seues relacions amb nosaltres, a CaixaBank tractarem les seues dades personals per a complir diferents finalitats, sempre d'acord amb el que estableix la normativa vigent, respectant els seus drets i amb total transparència.

Per a fer-ho, en esta **Política de Privacitat**, a la qual pot accedir en qualsevol moment des de [www.caixabank.com/politicaprivacidad](http://www.caixabank.com/politicaprivacidad), pot **consultar** el detall complet de **com utilitzarem les seues dades en les relacions que establim amb vosté**. Igualment, si vosté ho desitja, pot sol·licitar en paper esta informació a qualsevol de les nostres oficines.

Les principals normatives que regulen els tractaments que farem amb les seues dades personals són:

- > el **Reglament (UE) 2016/679** del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'estes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (d'ara endavant, el «**RGPD**»)
- > la **Llei Orgànica 3/2018**, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (d'ara endavant, la «**LOPD**»)

## 2. Qui tracta les seues dades

**Responsable del tractament:** El responsable del tractament de les seues dades personals en les seues relacions contractuals i de negoci amb nosaltres («Relacions contractuals») és **CaixaBank, S.A.** («CaixaBank»), amb NIF A-08663619 i domicili al carrer Pintor Sorolla, 2-4 de València.

**Corresponsables del tractament:** A més, per a determinats tractaments dels quals l'informarem en detall en esta Política, CaixaBank tractarà conjuntament les seues dades amb altres empreses, i decidiran de manera conjunta els objectius («**per a què s'usen les dades**») i els mitjans utilitzats («**com s'usen les dades**») i, per tant, seran corresponsables d'eixos tractaments.

Els tractaments per als quals CaixaBank tractarà conjuntament les seues dades amb altres empreses es descriuen detalladament en l'epígraf 6 «Quins tractaments fem amb les seues dades».

A més, trobarà la llista de les empreses que tracten les seues dades, així com els aspectes essencials dels acords del tractament en corresponsabilitat, en: [www.caixabank.es/empresasgrupo](http://www.caixabank.es/empresasgrupo).

## 3. Delegat de protecció de dades

CaixaBank i les empreses del Grup CaixaBank hem nomenat un **delegat de protecció de dades**, que l'atendrà per a respondre a qualsevol qüestió relativa al tractament de les seues dades personals i a l'exercici dels seus drets.

Pot contactar amb el delegat de protecció de dades per a fer-li arribar els seus suggeriments, consultes, dubtes o reclamacions a través d'esta adreça: [www.caixabank.com/delegadoprotecciondedatos](http://www.caixabank.com/delegadoprotecciondedatos).

## 4. Exercici de drets i presentació de reclamacions davant de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD)

**Vosté pot exercir els seus drets d'accés, rectificació, oposició, supressió, limitació i portabilitat** de les seues dades personals, de **retirar el seu consentiment** i de **no ser objecte d'una decisió automatitzada**, d'acord amb la llei.

Pot sol·licitar exercir estos drets a través de qualsevol dels canals següents:

- > en les nostres **oficines de CaixaBank** obertes al públic;
- > mitjançant les opcions habilitades en la seua **banca digital** i en les nostres **aplicacions mòbils**;
- > en l'adreça electrònica: [www.caixabank.com/ejerciciodederechos](http://www.caixabank.com/ejerciciodederechos) i

- > mitjançant un escrit dirigit a l'**apartat de correus** núm. 209 de València, amb codi postal 46080.

A més, si té alguna reclamació derivada del tractament de les seues dades, pot dirigir-la a l'**Agència Espanyola de Protecció de Dades** ([www.agpd.es](http://www.agpd.es)).

## 5. Dades tractades

Per als tractaments que li expliquem en esta Política s'usaran les dades que li detallem a continuació.

No totes les dades que li informem s'utilitzen per a tots els tractaments de dades. En l'epígraf 6, on li detallem els tractaments de dades que fem, podrà consultar específicament, per cada tractament, la tipologia de dades que es tracten.

En el cas dels tractaments basats en el seu consentiment, addicionalment l'informarem del detall de les dades concretes que s'utilitzen.

Les tipologies i el detall de les dades que utilitzen els diferents tractaments exposats en l'epígraf 6 són els següents:

### > **Dades que vosté ens ha facilitat en l'alta dels seus contractes o durant la seua relació amb nosaltres mitjançant entrevistes o formularis.**

Estes són les tipologies de dades i el detall de les dades:

- **Dades identificatives i de contacte:** nom i cognoms, sexe, informació de contacte postal, telefònica i electrònica, domicili de residència, nacionalitat i data de naixement, idioma de comunicació, document identificatiu, imatge i veu.
- **Dades de la seua activitat professional o laboral i socioeconòmiques:** activitat professional o laboral, ingressos o retribucions, unitat o cercle familiar, nivell d'estudis, patrimoni, dades fiscals i dades tributàries.
- **Dades biomètriques:** patró facial, biometria de veu o patró d'empremta dactilar.
- **Dades sobre capacitat jurídica i sobre necessitats especials de comunicació:** dades sobre la facultat d'obrar d'una persona, establida en sentència judicial, i dades proporcionades per interessats amb discapacitat per a permetre l'accessibilitat a la interlocució i la gestió operativa.
- **Dades sensibles relatives a situacions de vulnerabilitat:** dades relatives a situacions personals de vulnerabilitat que puguen ser necessàries per a l'adopció de mesures especials en la gestió dels contractes i l'adopció de mesures establides en el RDL 6/2012 de mesures urgents de protecció de deutors hipotecaris sense recursos.

### > **Dades observades en la contractació i el manteniment dels productes i servicis que li siguen comercialitzats (propis o de tercers).**

Estes són les tipologies de dades i el detall de les dades:

- **Dades de contractació:** productes i servicis contractats o sol·licitats, condició de titular, autoritzat o representant del producte i servici contractat, categorització segons la normativa en matèria de mercats de valors i instruments financers (categoria MiFID), informació sobre inversions fetes i la seua evolució i informació i moviments de les operacions de finançament.
- **Dades financeres bàsiques:** saldos actuals i històrics de productes i servicis i historial de pagament dels productes i servicis contractats.
- **Dades de tercers observades en els extractes i rebuts de comptes a la vista i comptes de pagament:** la informació dels apunts i moviments que tercers emissors facen en els seus comptes, incloent-hi el tipus d'operació, l'emissor, l'import i el concepte que apareixen en els rebuts i extractes d'operacions amb targetes de dèbit, crèdit i prepagament.
- **Dades de la seua condició d'accionista, o no, de CaixaBank:** si té o no accions de CaixaBank.

- **Dades de les comunicacions mantingudes amb vosté:** dades obtingudes en xats, murs, videoconferències, telefonades o mitjans equivalents.
- **Dades de navegació pròpies:** si vosté ha acceptat l'ús de galetes i tecnologies similars en els seus dispositius de navegació, les dades obtingudes de les seues navegacions per les nostres pàgines web o aplicacions mòbils i la navegació que hi faça: historial de navegació (pàgines visitades i clics en continguts), ID del dispositiu, ID de publicitat, adreça IP.
- **Dades geogràfiques:** quan així ho haja autoritzat en la configuració de la mateixa aplicació, les dades de la ubicació dels comerços de les seues operacions amb targeta i les dades de geolocalització del seu dispositiu mòbil proporcionades per la instal·lació o l'ús de les nostres aplicacions mòbils.

#### > **Dades inferides o deduïdes de l'anàlisi i el tractament de la resta de dades.**

Estes són les tipologies de dades i el detall de les dades:

- **Dades obtingudes de l'execució de models estadístics:** utilitzem els resultats de l'aplicació de models matemàtics amb les dades dels clients, per a lluitar contra el frau, deduir els seus hàbits de consum, preferències o propensions de contractació, complir amb les nostres obligacions normatives i gestionar les operatives dels seus productes o servicis (tractament definit en l'epígraf 6.4.F).
- **Dades d'avaluació de risc o *scoring*:** en les operacions de finançament o pagament per quotes, deduirem la seua capacitat de pagament o impagament, o els límits de risc, aplicant models matemàtics estadístics que es calculen amb les seues dades (tractament definit en l'epígraf 6.2.C).

#### > **Dades obtingudes de fonts d'accés públic, registres públics o fonts externes.**

Estes són les tipologies de dades i el detall de les dades:

- **Dades de sistemes d'informació creditícia:** resultat de la consulta als fitxers d'informació creditícia Asnef i Badexcug, que faciliten informació sobre deutes, solvència patrimonial i crèdit (deutor, creditor i deute).
- **Dades RISK SCORE d'Equifax:** En les operacions de finançament o pagament per quotes, utilitzarem el resultat que proporciona este sistema de deducció de situacions d'impagament a 12 mesos, calculat mitjançant l'aplicació de models estadístics i matemàtics al seu DNI, codi postal de residència i les seues dades en sistemes d'informació creditícia.
- **Dades CIRBE:** consultarem si té riscos (finançaments) en altres entitats. Estes dades les obtindrem de la Central d'Informació de Riscos del Banc d'Espanya (CIRBE).
- **Dades de la Tresoreria General de la Seguretat Social:** dades obtingudes de la Tresoreria General de la Seguretat Social relatives al tipus d'activitat laboral (treball per compte propi o d'altri) i CNAE d'esta.
- **Dades relatives a sancions internacionals:** dades de persones o entitats que estiguen incloses en lleis, regulacions, directrius, resolucions, programes o mesures restrictives en matèria de sancions economicofinanceres internacionals imposades per les Nacions Unides, la Unió Europea, el Regne d'Espanya, així com l'Office of Financial Sanctions Implementation (OFSI) of Her Majesty's Treasury (HTM) del Regne Unit o el U. S. Department of the Treasury's Office of Foreign Assets Control (OFAC).
- **Dades demogràfiques i socioeconòmiques:** dades estadístiques no associades a persones determinades, sinó a zones geogràfiques, sectors d'edat o sectors d'activitat professional, les quals utilitzarem per a posar-les en relació amb la informació dels clients.
- **Dades sobre immobles i vehicles associats a la seua persona:** dades obtingudes del cadastre i dades bàsiques de vehicles obtinguts de la Direcció General de Trànsit que utilitzarem per a complementar la informació sobre els seus immobles i vehicles.

- **Dades sobre administradors, càrrecs funcionals i vinculacions societàries:** dades extretes de les bases de dades d'INFORMA que utilitzarem per a complementar la informació sobre la seua activitat.
- **Dades de subvencions i assegurances agràries:** dades publicades pel Fons Espanyol de Garantia Agrària (FEGA) i per l'Entitat Estatal d'Assegurances Agràries (ENESA).
- **Dades de terceres empreses a les quals vosté haja donat el seu consentiment per a compartir-les amb nosaltres:** dades seues tractades per altres empreses amb què tinguem acords i a les quals vosté haja autoritzat compartir la seua informació amb nosaltres.
- **Informacions obtingudes de fonts d'accés públic i registres públics:** dades que proporcionen fonts d'accés públic i registres públics per a contrastar la informació que vosté ens facilita en l'alta, el manteniment i el compliment de les relacions contractuals, informació del fitxer Consultes Situacions Concursals d'Equifax i dades addicionals de contacte obtingudes de directoris telefònics (Páginas Blancas, Páginas Amarillas, [Lleida.net](http://Lleida.net)) i de la base de dades d'INFORMA, per a contactar amb els nostres clients en cas d'incompliment d'obligacions contractuals.
- **Dades de navegació:** si vosté ha acceptat l'ús de galetes i tecnologies similars en els seus dispositius de navegació, les dades obtingudes de les seues navegacions per pàgines web o aplicacions mòbils de tercers i la navegació que hi faça: historial de navegació (pàgines visitades i clics en continguts), ID del dispositiu, ID de publicitat, adreça IP.
- **Dades de xarxes socials o internet:** dades de xarxes socials o internet que vosté autoritze a consultar.

## 6. Quins tractaments fem amb les seues dades

Els tractaments que farem amb les seues dades són diversos i responen a diferents finalitats i bases jurídiques:

- Tractaments basats en el consentiment
- Tractaments necessaris per a l'execució de les relacions contractuals
- Tractaments necessaris per a complir amb obligacions normatives
- Tractaments basats en l'interés legítim de CaixaBank

Adicionalment als tractaments generals que li detallem a continuació, podem fer tractaments específics no previstos en esta Política, derivats de sol·licituds seues de productes o servicis. La informació detallada sobre estos tractaments li la proporcionarem en el moment de tramitar la sol·licitud concreta.

### 6.1 TRACTAMENTS BASATS EN EL CONSENTIMENT

Estos tractaments tenen com a base jurídica el seu **consentiment**, segons estableix l'art. 6.1.a) del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD).

**Podem haver-li sol·licitat eixe consentiment per diferents canals**, per exemple, en l'entrevista en què vosté es va donar d'alta com a client, a través del seu gestor o gestora (presencial o remot), a través dels nostres canals electrònics i aplicacions mòbils, per qualsevol canal de Bankia, SA abans de la seua fusió amb CaixaBank, o en alguna de les empreses del Grup CaixaBank que resulte corresponsable del tractament concret.

**Si per alguna circumstància no li hem sol·licitat mai el seu consentiment, estos tractaments no se li aplicaran.**

**Pot consultar les autoritzacions que vosté ens ha consentit o denegat i modificar la seua decisió en qualsevol moment** i de manera gratuïta en les nostres oficines, al web de CaixaBank ([www.caixabank.es](http://www.caixabank.es)) i al de cadascuna de les empreses corresponsables del concret tractament, o en la seua àrea privada del web o aplicacions mòbils de CaixaBank. Les mencions a oficines, webs i

aplicacions mòbils inclouen les originàries de Bankia, SA que romanguen operatives durant les tasques d'integració tecnològica dels sistemes de les entitats durant el procés de fusió.

**Els tractaments basats en el seu consentiment s'indiquen a continuació ordenats de la (A) a la (E).** Assenyalarem per a cadascun dels tractaments: la descripció de la finalitat (**Finalitat**), el detall de les dades tractades (**Dades tractades**), si escau, informació sobre l'ús de perfils (**Ús de perfils**), altra informació necessària sobre el tractament (**Altra informació rellevant**) i si són o no tractaments fets en règim de corresponsabilitat amb altres empreses del Grup CaixaBank (**Corresponsables/Responsable del tractament**).

Per al cas que vosté haguera atorgat els seus consentiments per al tractament de les seues dades amb finalitats comercials, no a CaixaBank, sinó a Bankia, amb caràcter previ a la seua fusió amb CaixaBank, els tractaments A, B i C que li indiquem a continuació es faran d'acord amb les preferències que vosté va indicar al moment oportú a Bankia.

En concret, els tractaments descrits en els apartats A i B següents únicament els faran les empreses del grup CaixaBank en corresponsabilitat, si vosté ha consentit la comunicació de dades entre les empreses del grup Bankia (ara CaixaBank).

#### **A. Personalització de l'oferta de productes segons l'anàlisi de les seues dades**

**Finalitat:** Si tenim el seu consentiment, utilitzarem les dades que li indicarem a continuació per a elaborar un perfil comercial seu que ens permeta deduir les seues preferències o necessitats per a oferir-li, a través del seu gestor o gestora (presencial o remot), els productes i servicis comercialitzats per les empreses corresponsables que creem que poden interessar-li en funció de les preferències i necessitats deduïdes.

Mitjançant este tractament de les seues dades podrem fer-li ofertes personalitzades que creem que poden interessar-li més que les ofertes genèriques.

**Dades tractades:** No usarem per a este tractament dades que continguen informació que revele el seu origen ètnic o racial, les seues opinions polítiques, les seues conviccions religioses o filosòfiques, la seua afiliació sindical, el tractament de dades genètics, dades biomètriques dirigides a identificar-lo de manera unívoca, dades relatives a la salut o dades relatives a la seua vida o orientació sexual

Les dades que tractarem per a esta finalitat són:

- **Dades identificatives i de contacte:** nom i cognoms, sexe, informació de contacte postal telefònica i electrònica, domicili de residència, nacionalitat i data de naixement, idioma de comunicació, document identificatiu.
- **Dades de la seua activitat professional o laboral i socioeconòmiques:** activitat professional o laboral, ingressos o retribucions, unitat o cercle familiar, nivell d'estudis, patrimoni, dades fiscals i dades tributàries.
- **Dades de contractació:** productes i servicis contractats o sol·licitats (propis o de tercers), condició de titular, autoritzat o representant del producte i servici contractat, categorització segons la normativa en matèria de mercats de valors i instruments financers (categoria MIFID), informació sobre inversions fetes i la seua evolució i informació i moviments de les operacions de finançament.
- **Dades financeres bàsiques:** saldos actuals i historials de productes i servicis i historial de pagament dels productes i servicis contractats (propis o de tercers).
- **Dades de tercers observades en els extractes i rebuts de comptes a la vista i comptes de pagament:** la informació dels apunts i moviments que tercers emissors facen en els seus comptes, incloent-hi el tipus d'operació, l'emissor, l'import i el concepte que apareixen en els rebuts i extractes d'operacions amb targetes de dèbit, crèdit i prepagament.
- **Dades de la seua condició d'accionista, o no, de CaixaBank:** si té o no accions de CaixaBank.
- **Dades de les comunicacions mantingudes amb vosté:** dades obtingudes en xats, murs, videoconferències, telefonades o mitjans equivalents.
- **Dades de navegació pròpies:** si vosté ha acceptat l'ús de galletes i tecnologies similars en els seus dispositius de navegació, les dades obtingudes de les seues navegacions

per les nostres pàgines web o aplicacions mòbils i la navegació que hi faça: historial de navegació (pàgines visitades i clics en continguts), ID del dispositiu, ID de publicitat, adreça IP).

- **Dades geogràfiques:** quan així ho haja autoritzat en la configuració de la mateixa aplicació, les dades de la ubicació dels comerços de les seues operacions amb targeta i les dades de geolocalització del seu dispositiu mòbil proporcionades per la instal·lació o l'ús de les nostres aplicacions mòbils.
- **Dades obtingudes de l'execució de models estadístics:** utilitzem els resultats de l'aplicació de models matemàtics amb les dades dels clients per a lluitar contra el frau, deduir els seus hàbits de consum, preferències o propensions de contractació, complir amb les nostres obligacions normatives i gestionar les operatives dels seus productes o servicis.
- **Dades d'avaluació de risc o *scoring*:** en les operacions de finançament o pagament per quotes, deduirem la seua capacitat de pagament o impagament, o els límits de risc, aplicant models matemàtics estadístics que es calculen amb les seues dades.
- **Dades demogràfiques i socioeconòmiques:** dades estadístiques no associades a persones determinades, sinó a zones geogràfiques, sectors d'edat o sectors d'activitat professional, les quals utilitzarem per a posar-les en relació amb la informació dels clients.
- **Dades sobre immobles i vehicles associades a la seua persona:** dades obtingudes del cadastre i dades bàsiques de vehicles obtingudes de la Direcció General de Trànsit, les quals utilitzarem per a complementar la informació sobre els seus immobles i vehicles.
- **Dades sobre administradors, càrrecs funcionals i vinculacions societàries:** dades extretes de les bases de dades d'INFORMA que utilitzarem per a complementar la informació sobre la seua activitat.
- **Dades de subvencions i assegurances agràries:** dades publicades pel Fons Espanyol de Garantia Agrària (FEGA) i per l'Entitat Estatal d'Assegurances Agràries (ENESA).
- **Dades de terceres empreses a les quals vosté haja donat el seu consentiment per a compartir-les amb nosaltres:** dades seues tractades per altres empreses amb què tinguem acords i a les quals vosté haja autoritzat compartir la seua informació amb nosaltres.
- **Dades de navegació:** si vosté ha acceptat l'ús de galetes i tecnologies similars en els seus dispositius de navegació, les dades obtingudes de les seues navegacions per pàgines web o aplicacions mòbils de tercers i la navegació que hi faça: historial de navegació (pàgines visitades i clics en continguts), ID del dispositiu, ID de publicitat, adreça IP.
- **Dades de xarxes socials o internet:** dades de xarxes socials d'internet que vosté ens autoritze a consultar.

**Ús de perfils:** Per a este tractament elaborarem un perfil comercial que utilitzarem exclusivament per a personalitzar-li la nostra oferta de productes i servicis:

- **Finalitat del perfil:** El perfil utilitzat té com a finalitat deduir els productes i servicis que creem que el poden interessar, partint de la informació que tenim sobre vosté, per a oferir-li la seua contractació en comptes de dirigir-li ofertes comercials genèriques.
- **Conseqüències:** Si vosté n'autoritza el tractament, utilitzarem perfils comercials per a decidir quins productes o servicis li oferim comercialment. Si no l'autoritza, no usarem la seua informació per a personalitzar-li l'oferta comercial.

Este perfilat no l'utilitzem, en cap cas, per a la denegació de cap producte o servici, ni per a determinar límits de crèdit. La no-acceptació d'este tractament no impediex, limita ni condiona el seu accés al nostre catàleg complet de productes i servicis que vosté té sempre a la seua disposició.

En cas que sol·licite la contractació de qualsevol producte o servici, la seua sol·licitud serà avaluada amb vosté de conformitat amb els nostres procediments ordinaris, sense que l'acceptació o no de l'anàlisi de les seues dades per a la personalització de l'oferta de productes afecte esta avaluació.

- **Lògica:** El perfil d'un client es calcula a partir de les dades indicades en l'apartat "dades tractades".

A estes dades se'ls apliquen fórmules matemàtiques obtingudes a partir de comportaments observats en el passat en clients de característiques similars per a, així, inferir el comportament del client a futur. Estes fórmules matemàtiques permeten determinar la importància de cadascuna de les dades tractades en el resultat final del perfil del sol·licitant.

Eixe resultat final és la probabilitat que el client estiga interessat en un producte o servici.

**Altra informació rellevant:** A continuació, trobarà més informació important sobre este tractament:

- **Comprovació prèvia de la seua capacitat de pagament:** Quan les ofertes que vulguem transmetre-li consistisquen en productes o servicis que impliquen el pagament de quotes o en finançament, comprovarem prèviament la seua capacitat de pagament.

Esta comprovació prèvia la farem mitjançant el tractament detallat en l'epígraf 6.2.C de la nostra Política de Privacitat, a fi d'oferir-li un límit de crèdit i un termini de devolució adequats al coneixement que tinguem de la seua situació financera, d'acord amb els principis de responsabilitat en l'oferta de productes de finançament exigits pel Banc d'Espanya, i per la normativa sobre supervisió prudencial i de solvència de les entitats de crèdit i de préstec responsable.

La no-acceptació d'este tractament no impedit, limita ni condiona el seu accés al nostre catàleg de productes i servicis de finançament que, en cas de sol·licitud per part seua, serà avaluada amb vosté de conformitat amb els nostres procediments ordinaris

- **Vigència del tractament:** Només farem este tractament de les seues dades si vosté ens hi ha donat el seu consentiment, i el seu consentiment romandrà vigent mentres vosté no el retire. Si cancel·la tots els seus productes o servicis amb nosaltres **però oblida retirar el seu consentiment, nosaltres ho farem automàticament.**
- **Oferta de productes i servicis de les empreses corresponsables:** Si vosté consent este tractament, li oferirem els productes i servicis comercialitzats per les empreses corresponsables que li detallem en l'apartat següent.

Estes empreses estan dedicades a l'activitat financera, bancària i de mitjans de pagament, inclosa l'oferta d'actius immobiliaris derivats d'estes activitats, a l'activitat asseguradora, al comerç electrònic generalista, a l'oci i a la promoció d'activitats socials i de sostenibilitat.

**Corresponsables del tractament:** Les empreses següents del Grup CaixaBank tractaran les seues dades en corresponsabilitat per a este tractament.

- 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. d'Assegurances i Reassegurances

Trobarà els aspectes essencials dels acords del tractament en corresponsabilitat en:

[www.caixabank.es/empresasgrupo](http://www.caixabank.es/empresasgrupo).

## **B. Comunicació de l'oferta de productes i servicis per canals**

**Finalitat:** Si tenim el seu consentiment, posarem a la seua disposició la nostra oferta de productes i servicis a través dels canals següents: aplicacions mòbils, entorns digitals i canals electrònics, carta o telèfon.

**Dades tractades:** Les dades que tractarem per a esta finalitat són:



- **Dades identificatives i de contacte:** nom i cognoms, sexe, informació de contacte postal telefònica i electrònica, domicili de residència, idioma de comunicació.

**Altra informació rellevant:** A continuació, trobarà més informació important sobre este tractament:

- **Vigència del tractament:** Només farem este tractament de les seues dades si vosté ens hi ha donat el seu consentiment, i el seu consentiment romandrà vigent mentre vosté no el retire. Si cancel·la tots els seus productes o servicis amb nosaltres però oblida retirar el seu consentiment, nosaltres ho farem automàticament.

**Corresponsables del tractament:** Les empreses següents del Grup CaixaBank tractaran les seues dades en corresponsabilitat per a este tractament:

- 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. d'Assegurances i Reassegurances

Trobarà els aspectes essencials dels acords del tractament en corresponsabilitat en: [www.caixabank.es/empresasgrupo](http://www.caixabank.es/empresasgrupo).

### C. Cessió de dades a altres empreses

**Finalitat:** Si tenim el seu consentiment, cedirem les dades que li indicarem a continuació a altres empreses amb què tinguem acords, amb el propòsit que li facen ofertes comercials dels productes i servicis que comercialitzen.

Si no ens consent este tractament, no cedirem les seues dades; si el consent, les dades que comunicarem a altres empreses variaran en funció de si ens ha autoritzat o no la personalització de l'oferta de productes segons l'anàlisi de les seues dades:

- Si no tenim el seu consentiment per a personalitzar-li la nostra oferta comercial (tractament A anterior), facilitarem a eixes empreses únicament les seues dades identificatives i de contacte.
- Si ens ha donat el seu consentiment per a personalitzar-li la nostra oferta comercial (tractament A anterior), també comunicarem a eixes empreses informació del seu perfil comercial, que consistix en la informació deduïda sobre les seues preferències i necessitats, així com informació deduïda sobre la seua probabilitat de pagament o impagament, o sobre límits de risc.

Eixes terceres empreses a les quals podríem cedir les seues dades es dediquen a les activitats següents:

- bancàries
- servicis d'inversió
- assegurances i reassegurances
- capital de risc
- immobiliàries
- viàries
- venda i distribució de béns i servicis
- servicis de consultoria
- oci i
- beneficisocials

**Dades tractades:** No usarem per a este tractament dades que continguen informació que revele el seu origen ètnic o racial, les seues opinions polítiques, les seues conviccions religioses o filosòfiques, la seua afiliació sindical, el

tractament de dades genètiques, dades biomètriques dirigides a identificar-lo de manera unívoca, dades relatives a la salut o dades relatives a la seua vida o orientació sexual

Estes són les dades seues que usarem si consent que comuniquem les seues dades a tercers empreses, però no tenim el seu consentiment per a personalitzar-li la nostra oferta comercial de productes i servicis (tractament A anterior):

- **Dades identificatives i de contacte:** nom i cognoms, sexe, informació de contacte postal, telefònica i electrònica, domicili de residència, nacionalitat i data de naixement, idioma de comunicació, document identificatiu.

Si vosté ens ha donat el seu consentiment per a personalitzar-li la nostra oferta comercial de productes i servicis (tractament A anterior), a més, usarem les dades següents:

- **Dades obtingudes de l'execució de models estadístics:** utilitzem els resultats de l'aplicació de models matemàtics amb les dades dels clients per a lluitar contra el frau, deduir els seus hàbits de consum, preferències o propensions de contractació, complir amb les nostres obligacions normatives i gestionar les operatives dels seus productes o servicis.
- **Dades d'avaluació de risc o *scoring*:** en les operacions de finançament o pagament per quotes, deduirem la seua capacitat de pagament o impagament, o els límits de risc, aplicant models matemàtics estadístics que es calculen amb les seues dades.

**Altra informació rellevant:** A continuació, trobarà més informació important sobre este tractament:

- **Informació sobre la cessió:** Si arribem a algun acord amb una tercera empresa per a cedir-li les seues dades, l'empresa destinatària l'informarà d'esta circumstància, així com de les dades cedides i els detalls del tractament que pretén dur a terme.
- **Vigència del tractament:** Només farem este tractament de les seues dades si vosté ens hi ha donat el seu consentiment, i el seu consentiment romandrà vigent mentre vosté no el retire. Si cancel·la tots els seus productes o servicis amb nosaltres però oblida retirar el seu consentiment, nosaltres ho farem automàticament.

**Corresponsables del tractament:** Les empreses següents del Grup CaixaBank tractaran les seues dades en corresponsabilitat per a este tractament:

- 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. d'Assegurances i Reassegurances

Trobarà els aspectes essencials dels acords del tractament en corresponsabilitat en: <http://www.caixabank.es/empresasgrupo>.

#### **D. Identificació de clients i firma de documentació mitjançant ús de biometria**

**Finalitat:** Si tenim el seu consentiment, usarem mitjans tècnics que utilitzen biometria per a verificar la seua identitat i per a firmar operacions o contractes amb CaixaBank.

**Dades tractades:** Les dades que tractarem per a esta finalitat són:

- **Dades identificatives i de contacte:** nom i cognoms, sexe i document identificatiu
- **Dades biomètriques:** patró facial, biometria de veu o patró d'empremta dactilar.

**Altra informació rellevant:** A continuació, trobarà més informació important sobre este tractament:

- **El registre de la seua biometria és totalment voluntari:** Només farem este tractament de les seues dades si vosté ens hi ha donat el seu consentiment. El seu consentiment romandrà vigent mentre vosté no el retire. Que vosté no ens done el seu consentiment per a este tractament no significa que deixe d'accedir

a cap producte o servici ofert per CaixaBank. En eixe cas, farem les tasques de verificació de la seua identitat i firma per mitjans que no utilitzen biometria.

- **Vigència del tractament:** Només farem este tractament de les seues dades si vosté ens hi ha donat el seu consentiment, i el seu consentiment romandrà vigent mentres vosté no el retire. Si cancel·la tots els seus productes o servicis amb nosaltres però oblida retirar el seu consentiment, nosaltres ho farem automàticament.

**Responsable del tractament:** El responsable d'este tractament és CaixaBank. Este tractament no es fa en corresponsabilitat.

#### **E. Aplicació de condicions personals en contractes en cotitularitat**

**Finalitat:** La finalitat d'este tractament de dades és poder aplicar-li descomptes o condicions preferents als quals té dret per l'oferta comercial de CaixaBank, en contractes en què vosté no és l'únic titular.

Dins de la nostra oferta comercial, de vegades els clients poden accedir a descomptes o avantatges associats a característiques personals, com l'edat, la situació laboral, el nombre de productes contractats, els saldos en comptes, o similars.

**Si s'apliquen eixos descomptes o condicions preferents en contractes en què vosté compartix titularitat amb altres clients, estos podrien saber que vosté complix, o ha deixat de complir, els requisits que donen accés a eixos descomptes o condicions preferents.**

Per exemple, si vosté tinguera dret a accedir a descomptes per pertànyer a un col·lectiu professional determinat, com el del personal sanitari o cossos de seguretat, la resta dels titulars sabrien que vosté complix esta característica en veure que s'apliquen estos descomptes en el compte.

Per això, i atés que esta circumstància podria afectar la seua privacitat, aplicarem les seues condicions comercials en els contractes en què siga vosté titular únic, i només farem este tractament en contractes que compartisca amb altres intervinents si vosté ens hi ha donat el seu consentiment, el qual romandrà vigent mentres vosté no el retire.

**Dades tractades:** No usarem per a este tractament dades que continguen informació que revele el seu origen ètnic o racial, les seues opinions polítiques, les seues conviccions religioses o filosòfiques, la seua afiliació sindical, el tractament de dades genètics, dades biomètriques dirigides a identificar-lo de manera unívoca, dades relatives a la salut o dades relatives a la seua vida o orientació sexual.

Les dades que tractarem per a esta finalitat són:

- **Dades identificatives i de contacte:** nom i cognoms, sexe, informació de contacte postal telefònica i electrònica, domicili de residència, nacionalitat i data de naixement, idioma de comunicació, document identificatiu.
- **Dades sobre capacitat jurídica i sobre necessitats especials de comunicació:** dades sobre la facultat d'obrar d'una persona, establida en sentència judicial, i dades proporcionades per interessats amb discapacitat per a permetre l'accessibilitat a la interlocució i la gestió operativa.
- **Dades de la seua activitat professional o laboral i socioeconòmiques:** activitat professional o laboral, ingressos o retribucions, unitat o cercle familiar, nivell d'estudis, patrimoni, dades fiscals i dades tributàries.
- **Dades de contractació:** productes i servicis contractats o sol·licitats, condició de titular, autoritzat o representant del producte i servici contractat, categorització segons la normativa en matèria de mercats de valors i instruments financers (categoria MiFID), informació sobre inversions fetes i la seua evolució i informació i moviments de les operacions de finançament.
- **Dades financeres bàsiques:** saldos actuals i històrics de productes i servicis i historial de pagament dels productes i servicis contractats.

**Altra informació rellevant:** A continuació, trobarà més informació important sobre este tractament:

- **Vigència del tractament:** Només farem este tractament de les seues dades si vosté ens hi ha donat el seu consentiment, i el seu consentiment romandrà vigent mentres vosté

no el retire. Si cancel·la tots els seus productes o servicis amb nosaltres però oblida retirar el seu consentiment, nosaltres ho farem automàticament.

**Responsable del tractament:** El responsable d'este tractament és CaixaBank. Este tractament no es fa en corresponsabilitat.

## 6.2 TRACTAMENTS NECESSARIS PER A L'EXECUCIÓ DE LES RELACIONS CONTRACTUALS

Estos tractaments de dades tenen com a base jurídica el fet que són necessaris per a gestionar els contractes que vosté sol·licite o en què vosté siga part, o per a aplicar, si vosté ho sol·licita, mesures precontractuals, segons estableix l' art. 6.1.b) del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD).

Per tant, són tractaments necessaris perquè vosté pugua establir i mantindre relacions contractuals amb nosaltres. Si s'hi oposara, finalitzaríem eixes relacions o no les podríem establir si encara no les haguérem iniciat.

**Els tractaments necessaris per a l'execució de les relacions contractuals s'indiquen a continuació, ordenats de la (A) a la (C).** Assenyalarem per a cadascun dels tractaments: la descripció de la finalitat (**Finalitat**), la tipologia de les dades tractades (**Tipologia de dades tractades**), si escau, informació sobre l'ús de perfils (**Ús de perfils**), altra informació necessària sobre el tractament (**Altra informació rellevant**) i si són o no tractaments fets en règim de corresponsabilitat amb altres empreses del Grup CaixaBank (**Corresponsables/Responsable del tractament**).

### A. Formalització, manteniment i execució de les relacions contractuals

**Finalitat:** La finalitat d'este tractament de dades és formalitzar i mantindre les relacions contractuals que vosté i nosaltres establim, inclòs el tractament de les seues sol·licituds o mandats, les gestions prèvies a una contractació (relacions precontractuals) i l'establiment de mesures per a assegurar el compliment dels contractes que tinga amb nosaltres i, si escau, la gestió de la recuperació de deute.

Este tractament de dades implica recollir la informació necessària per a establir la relació o gestionar la sol·licitud, avaluar la idoneïtat de la contractació i tractar la informació necessària per al correcte manteniment i execució dels contractes.

Les activitats de tractament que es fan en la formalització, el manteniment i l'execució de les relacions contractuals són:

- Recollida i registre de les dades i els documents necessaris per a la contractació dels productes sol·licitats
- Formalitzar la firma dels contractes dels productes i servicis
- Gestionar l'operativa dels productes i servicis que vosté haja contractat amb nosaltres, la qual cosa inclou l'atenció de les seues consultes operatives, la gestió de les incidències derivades i l'anotació i verificació dels apunts comptables de cobraments i pagaments dels productes i la remissió de comunicacions operatives
- Ajustar mesures per a resoldre impagaments que es puguen produir, la qual cosa inclou: la gestió primerenca de cobrament del deute; la comunicació, si escau, a agències externes per a fer accions de recobriment; la comunicació, si escau, de dades a sistemes d'informació creditícia; la interposició, si escau, de demandes judicials i el seu seguiment; la identificació i el seguiment de situacions de concurs de creditors; la revisió i la valoració de dacions en pagament o expedientes afectes al Codi de bones pràctiques del Reial Decret Llei 6/2012, de 9 de març, de mesures urgents de protecció de deutors hipotecaris sense recursos, i la revisió i valoració de venda de carteres.

**Tipologia de dades tractades:** Les tipologies de dades que tractarem per a esta finalitat, el contingut de les quals està detallat a l'epígraf 5, són:

- Dades identificatives i de contacte
- Dades de la seua activitat professional o laboral i socioeconòmiques
- Dades sensibles relatives a situacions de vulnerabilitat

- Dades biomètriques
- Dades sobre capacitat jurídica i sobre necessitats especials de comunicació
- Dades de contractació
- Dades financeres bàsiques
- Dades de tercers observades en els extractes i rebuts de comptes a la vista i comptes de pagament
- Dades de les comunicacions mantingudes amb vosté
- Dades obtingudes de l'execució de models estadístics
- Dades d'avaluació de risc o *scoring*
- Dades de sistemes d'informació creditícia
- Dades RISK SCORE d'Equifax
- Dades CIRBE
- Dades de la Tresoreria General de la Seguretat Social
- Dades relatives a sancions internacionals
- Informacions obtingudes de fonts d'accés públic i registres públics

**Altra informació rellevant:** A continuació, trobarà més informació important sobre este tractament:

- **Decisions automatitzades:** Quan vosté sol·licite la contractació d'un producte o servici utilitzarem mecanismes per a comprovar que, segons les seues característiques objectives (per exemple, la seua situació laboral, el seu perfil MiFID o la seua residència fiscal), el producte resulta o no adequat a les seues necessitats, interessos i objectius.

L'establiment d'estes categories objectives deriva d'obligacions normatives en matèria de governança de productes i instruments financers i s'inclou en les polítiques internes de disseny de productes de l'entitat.

En cas que el producte no resulte adequat, no serà possible contractar-lo i es rebutjarà la seua sol·licitud de contractació de manera automatitzada en funció de la coincidència de les seues característiques objectives amb les del producte concret que vosté desitge contractar. Per exemple, en cas que vosté tinguera consideració de client detallista, a l'efecte de la normativa MiFID, no podrà contractar un producte la categoria objectiva del qual siga per a professionals institucionals.

**Vosté pot exercir el seu dret a no ser objecte d'una decisió basada únicament en el tractament automatitzat contactant directament amb CaixaBank a través dels canals informats en l'epígraf 4 d'esta Política.**

- **Comunicació a sistemes d'informació creditícia:** Este tractament pot comportar la comunicació a sistemes d'informació creditícia de les dades del deute o la situació d'impagament, la qual es faria partint del nostre interès legítim d'acord amb el que li detallem en l'apartat 6.4.D
- **Obtenció de dades de contacte:** Este tractament pot comportar l'obtenció de dades addicionals de contacte seues per agències externes de recuperació de deute, la qual es farà partint del nostre interès legítim, d'acord amb el que li detallem en l'apartat 6.4.E

**Responsable del tractament:** El responsable d'este tractament és CaixaBank. Este tractament no es fa en corresponsabilitat.

A més, si el producte o servici que contracta el comercialitzem des de CaixaBank, però l'emet una altra empresa, esta empresa serà la responsable del tractament de les seues dades en relació amb eixe contracte.

Això significa que, si contracta a través de CaixaBank, en la seua condició d'operador de bancassegurances, un pla de pensions o assegurança emés per VidaCaixa o SegurCaixa o, en la seua condició d'agent, una targeta emesa per CaixaBank Payments & Consumer, estes empreses seran les responsables de les seues dades com a emissores dels productes i responsables d'estos.

L'informarem sobre això, en detall, en la documentació contractual de cada producte o servici.

## **B. Classificació MiFID i anàlisi de la idoneïtat i conveniència en la contractació de productes d'inversió**

**Finalitat:** La finalitat d'este tractament de dades és la seua classificació com a client detallista, professional o contrapart elegible de conformitat amb el que estableix la normativa de mercats financers i la posterior avaluació de la seua idoneïtat i la conveniència en la contractació de productes, servicis d'inversió i assegurances d'estalvi-inversió.

Este tractament de dades implica recollir la informació necessària per a poder classificar-lo i atorgar-li el nivell de protecció adequat d'acord amb el seu nivell d'informació, formació i experiència en la contractació d'instruments financers, i avaluar l'adequació de la contractació de determinats productes i servicis d'inversió i assegurances d'estalvi-inversió que vosté desitge contractar i per a fer un seguiment, si escau, de la idoneïtat del producte.

**Tipologies de dades tractades:** Les tipologies de dades que tractarem per a esta finalitat, el contingut de les quals està detallat a l'epígraf 5, són:

- Dades identificatives i de contacte
- Dades de la seua activitat professional o laboral i socioeconòmiques
- Dades sobre capacitació o representació
- Dades de contractació
- Dades financeres bàsiques
- Dades de navegació pròpies
- Dades demogràfiques i socioeconòmiques

**Ús de perfils:** este tractament implica l'elaboració d'un perfil de risc d'inversió que utilitzem exclusivament per a poder prestar-li els servicis d'assessorament recurrent i de gestió discrecional de carteres, així com per a fer el seguiment de la idoneïtat del producte contractat per vosté, d'acord amb les obligacions imposades a la nostra activitat pel Reial Decret Legislatiu 4/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei del Mercat de Valors.

- **Finalitat del perfil:** El perfil utilitzat té com a finalitat assignar un nivell d'aversió al risc del client en la realització d'inversions, segons l'avaluació que faça l'entitat.
- **Conseqüències:** El perfil assignat suposa una orientació per a l'Entitat per a prestar el servici de gestió discrecional de carteres i d'assessorament recurrent dins dels límits que estableix este perfil de risc.
- **Lògica:** El perfil d'un client es calcula a partir de les dades identificatives i les respostes al test d'idoneïtat. A estes dades se'ls aplica una fórmula matemàtica simple mitjançant la qual al client se li assigna un nivell d'aversió al risc en funció dels seus objectius d'inversió i capacitat financera.

**Altra informació rellevant:** A continuació, trobarà més informació important sobre este tractament:

- **Obligacions normatives:** Este tractament es fa partint del que disposen les normatives aplicables a estos productes i servicis:
  - Reial decret legislatiu 4/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei del Mercat de Valors; i
  - Reial Decret Llei 3/2020, de 4 de febrer, de mesures urgents pel qual s'incorporen a l'ordenament jurídic espanyol diverses directives de la Unió Europea en l'àmbit de la contractació pública en determinats sectors; d'assegurances privades; de plans i fons de pensions; de l'àmbit tributari i de litigis fiscals.

**Responsable del tractament:** El responsable d'este tractament és CaixaBank. Este tractament no es fa en corresponsabilitat.

### **C. Anàlisi de la solvència i la capacitat de devolució dels sol·licitants o titulars de productes que impliquen finançament**

**Finalitat:** La finalitat d'este tractament de dades és avaluar si els sol·licitants i/o titulars de productes o servicis que impliquen la devolució de diners avançats, o el pagament ajornat de quotes, tenen prou solvència i capacitat de devolució per a atendre als pagaments previstos en les operacions que s'analitzen i/o que han sigut concedides.

La informació detallada sobre els tractaments d'anàlisi de la solvència i la capacitat de devolució que es fan quan vosté sol·licite o ja se li hagen concedit operacions que impliquen la devolució de diners avançats, o el pagament ajornat de quotes, li seran informades de manera detallada en la sol·licitud d'operació que haurà de firmar quan sol·licite estes operacions o, per al cas d'operacions ja concedides, en el contracte corresponent.

Les activitats de tractament que es fan en l'anàlisi de la solvència i la capacitat de devolució dels sol·licitants i/o titulars de productes que impliquen finançament són:

- Anàlisi de la capacitat de devolució dels Sol·licitants en el moment de la concessió de noves operacions de crèdit.
- Anàlisi de la solvència dels titulars de productes que impliquen finançament durant tota la vida de les operacions de crèdit que mantinga amb nosaltres, per a la gestió interna de riscos i per a la prevenció de l'impagament d'estes operacions.

**Tipologies de dades tractades:** Les tipologies de dades que tractarem per a esta finalitat, el contingut de les quals està detallat a l'epígraf 5, són:

- Dades identificatives i de contacte
- Dades de la seua activitat professional o laboral i socioeconòmiques
- Dades de contractació
- Dades financeres bàsiques
- Dades de tercers observades en els extractes i rebuts de comptes a la vista i comptes de pagament
- Dades obtingudes de l'execució de models estadístics
- Dades d'avaluació de risc o *scoring*
- Dades de sistemes d'informació creditícia
- Dades RISK SCORE d'Equifax
- Dades CIRBE
- Dades demogràfiques i socioeconòmiques
- Dades sobre immobles i vehicles associats a la seua persona
- Informacions obtingudes de fonts d'accés públic i registres públics

**Ús de perfils:** Per a este tractament elaborarem un perfil de riscos que utilitzarem exclusivament per a l'anàlisi de la solvència i la capacitat de devolució dels sol·licitants i/o titulars de productes que impliquen finançament.

- **Finalitat:** El perfil utilitzat té com a finalitat determinar la probabilitat d'impagament en la concessió d'operacions, avaluar si és procedent ajustar el risc d'operacions vigents i fer el càlcul de les provisions i les exigències de capital aplicables a CaixaBank.
- **Conseqüències:** els perfils de risc són eines de suport en les decisions sobre concessió o no d'operacions de risc, o de l'ajust dels límits en les operacions concedides.

En els supòsits d'operacions sol·licitades per canals electrònics poden implicar decisions automatitzades de concessió o no, segons es detalla a l'apartat "Altra informació rellevant" següent.

- **Lògica:** El perfil del sol·licitant usarà la informació indicada a l'epígraf anterior "Tipologia de dades tractades".

Amb esta informació de base, s'atribuïx un valor específic a cadascuna d'estes dades de l'interessat, i la suma d'estes donarà una puntuació relativa a la probabilitat de morositat o incompliment de les obligacions dineràries.

La importància de cada variable i la seua influència en el resultat final es calcula de manera prèvia a través de models matemàtics i s'inclou en les polítiques internes de risc de l'entitat.

**Altra informació rellevant:** A continuació, trobarà més informació important sobre este tractament:

- **Decisions automatitzades:** Per a l'anàlisi de la solvència i la capacitat de devolució, en sol·licituds fetes a través de canals electrònics, utilitzarem tractaments automatitzats per a comprovar que, segons les seues característiques i la informació que ens haja facilitat, el finançament resulta o no adequat a les seues necessitats.

En cas que el finançament sol·licitat no resulte adequat a la seua capacitat de devolució segons els càlculs dels perfils utilitzats, no serà possible la contractació del producte i, per tant, es rebutjarà la seua sol·licitud de contractació de manera automatitzada en eixe canal.

Vosté pot tornar a sol·licitar l'operació en la nostra xàrcia d'oficines, on l'anàlisi no incorpora decisions automatitzades, impugnar la decisió automatitzada o exercir el seu dret a no ser objecte d'una decisió basada únicament en el tractament automatitzat contactant directament amb CaixaBank a través dels canals informats a l'epígraf 4 d'esta política.

- **Obligacions normatives:** Adicionalment que estos tractaments siguen necessaris per a l'execució de la relació contractual que mantenim amb vosté, este tractament es fa partint del que establixen la Llei 44/2002 de Mesures de Reforma del Sistema Financer, la Llei 10/2014, de 26 de juny, d'Ordenació, Supervisió i Solvència d'Entitats de Crèdit i altres obligacions i principis de les normatives sobre concessió de préstec responsable, normatives a les quals nosaltres, com a entitat de crèdit, estem sotmesos.
- **Consultes a sistemes d'informació creditícia:** Les consultes a sistemes d'informació creditícia necessàries per a l'anàlisi de la solvència les farem partint del nostre interès legítim, que li detallem a l'apartat 6.4.D.
- **Consulta i comunicació al CIRBE:** Les consultes al CIRBE necessàries per a l'anàlisi de la solvència es fan partint del que disposa la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de Mesures de Reforma del Sistema Financer. Així mateix, es comunicaran les dades necessàries per a identificar les persones amb qui es mantinguen riscos de crèdit, partint de la mateixa norma.

**Corresponsables del tractament:** La normativa sectorial sobre requisits prudencials i de solvència aplicable al sector financer obliga que la concessió i el seguiment d'operacions de crèdit a clients es faça conjuntament entre totes les societats que componen un mateix grup consolidat d'entitats de crèdit.

Per això, les empreses següents del Grup CaixaBank tractaran les seues dades en corresponsabilitat per a este tractament.

- 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., Establiment Financer de Crèdit
- Hipotecaixa 2, S.L.U.
- Banco BPI, S.A.



- Wivai Select Place S.A.U.

Trobarà els aspectes essencials dels acords del tractament en corresponsabilitat en:

[www.caixabank.es/empresasgrupo](http://www.caixabank.es/empresasgrupo).

### 6.3 TRACTAMENTS NECESSARIS PER A COMPLIR AMB OBLIGACIONS NORMATIVES

Estos tractaments de dades tenen com a base jurídica el fet que són necessaris per a complir una obligació legal que ens és exigible, segons estableix l'art. 6.1.c) del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD).

Per tant, són necessaris perquè vosté pugui establir i mantindre relacions contractuals amb nosaltres. Si s'hi oposara, hauríem de finalitzar eixes relacions, o no les podríem establir si encara no les haguérem iniciat.

**Els tractaments necessaris per a complir amb obligacions normatives s'indiquen a continuació, ordenats de la (A) a la (D).** Assenyalarem per a cadascun dels tractaments: la descripció de la finalitat (**Finalitat**), la tipologia de les dades tractades (**Tipologia de dades tractades**), si escau, informació sobre l'ús de perfils (**Ús de perfils**), altra informació necessària sobre el tractament (**Altra informació rellevant**) i si són o no tractaments fets en règim de corresponsabilitat amb altres empreses del Grup CaixaBank (**Corresponsables/Responsable del tractament**).

#### A. Tractament per a complir amb la normativa de prevenció del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme

**Finalitat:** La finalitat d'este tractament és l'adopció de les mesures imposades a la nostra activitat per la **Llei 10/2010 de Prevenció del Blanqueig de Capitals i del Finançament del Terrorisme**.

Les operacions de tractament que es fan per a complir la normativa sobre prevenció del blanqueig de capitals del finançament del terrorisme són:

- recollir la informació i la documentació que permet complir amb les mesures de diligència deguda i de coneixement dels clients;
- Comprovar la informació que vosté ens facilite;
- verificar si vosté exercix o ha exercit càrrecs de responsabilitat pública;
- categoritzar el seu nivell de risc, en funció del qual s'aplicaran les diferents mesures de diligència deguda partint de la normativa de prevenció del blanqueig de capitals i finançament del terrorisme;
- fer l'anàlisi de les operacions que s'executen a través de CaixaBank, d'acord amb el que estableixen les obligacions legals;
- verificar la seua relació amb societats i, si cal, la seua posició de control en l'estructura de propietat d'estes; i
- comunicar i actualitzar mensualment la seua informació en el Fitxer de titularitats financeres, responsabilitat del Servei Executiu de la Comissió de Prevenció de Blanqueig de Capitals i Infraccions Monetàries (SEPBLAC).

**Tipologies de dades tractades:** Les tipologies de dades que tractarem per a esta finalitat, el contingut les quals està detallat en l'epígraf 5, són:

- Dades identificatives i de contacte
- Dades de la seua activitat professional o laboral i socioeconòmiques
- Dades de contractació
- Dades financeres bàsiques
- Dades de tercers observades en els extractes i rebuts de comptes a la vista i comptes de pagament
- Dades de les comunicacions mantingudes amb vosté
- Dades obtingudes de l'execució de models estadístics

- Dades sobre administradors, càrrecs funcionals i vinculacions societàries
- Dades de la Tresoreria General de la Seguretat Social
- Informacions obtingudes de fonts d'accés públic i registres públics

**Ús de perfils:** Este tractament implica l'elaboració d'un perfil que utilitzem exclusivament per a l'adopció de les mesures imposades a la nostra activitat per la Llei 10/2010 de Prevenció del Blanqueig de Capitals i del Finançament del Terrorisme.

- **Finalitat:** El perfil utilitzat té com a finalitat impedir la contractació d'operatives susceptibles de ser objecte de blanqueig de capitals o finançament del terrorisme.
- **Conseqüències:** Els perfils són eines que ajuden les unitats de prevenció de blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme a determinar si les operatives són susceptibles o no de ser objecte de blanqueig de capitals o finançament del terrorisme i, per tant, a acceptar-les o no.

**Corresponsables del tractament:** Les empreses següents del Grup CaixaBank tractaran les seues dades en corresponsabilitat per a este tractament.

- CaixaBank, S.A.
- CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.
- VidaCaixa, SA d'assegurances i reassegurances
- 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., Establiment Financer de Crèdit
- 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.

Trobarà els aspectes essencials dels acords del tractament en corresponsabilitat en: [www.caixabank.es/empresasgrupo](http://www.caixabank.es/empresasgrupo).

## **B. Tractament per a complir amb la normativa en matèria tributària**

**Finalitat:** La finalitat d'este tractament és l'adopció de les mesures imposades a la nostra activitat per la Llei 58/2003, de 17 de desembre, General Tributària, el Reial Decret 1021/2015, de 13 de novembre, pel qual s'estableix l'obligació d'identificar la residència fiscal de les persones que ostenten la titularitat o el control de determinats comptes financers i d'informar-ne en l'àmbit de l'assistència mútua i altres normatives fiscals vigents.

Les operacions de tractament que es fan per a complir la normativa en matèria tributària són:

- recollir la informació i la documentació relativa a la seua fiscalitat que establisquen les normes fiscals; i
- comunicar a l'Administració pública les dades relatives a la seua fiscalitat, quan així estiga establert per les normes o siga requerit per l'autoritat.

**Tipologies de dades tractades:** Les tipologies de dades que tractarem per a esta finalitat, el contingut les quals està detallat en l'epígraf 5, són:

- Dades identificatives i de contacte
- Dades de la seua activitat professional o laboral i socioeconòmiques
- Dades de contractació
- Dades financeres bàsiques

**Corresponsables del tractament:** Les empreses següents del Grup CaixaBank tractaran les seues dades en corresponsabilitat per a este tractament:

- CaixaBank, S.A.
- VidaCaixa, SA d'assegurances i reassegurances
- Nuevo Micro Bank, S.A.U.
- CaixaBank Asset Management SGIIC, S.A.U
- Bankia Mediación, OBSV

Trobarà els aspectes essencials dels acords del tractament en corresponsabilitat en:

[www.caixabank.es/empresasgrupo](http://www.caixabank.es/empresasgrupo).

### **C. Tractament per al compliment de les obligacions derivades de les polítiques de sancions i contramesures financeres internacionals**

**Finalitat:** La finalitat d'este tractament és l'adopció de les mesures imposades a la nostra activitat en els programes de sancions i contramesures financeres internacionals adoptats per la Unió Europea i el Regne d'Espanya.

Per a complir els programes de sancions i contramesures financeres internacionals, nosaltres contrastarem si vosté consta en llistes de persones o entitats que estiguen incloses en lleis, regulacions, directrius, resolucions, programes o mesures restrictives en matèria de sancions economicofinanceres internacionals imposades per les Nacions Unides, la Unió Europea, el Regne d'Espanya, així com l'Office of Financial Sanctions Implementation (OFSI) of Her Majesty's Treasury (HTM) del Regne Unit o el U. S. Department of the Treasury's Office of Foreign Assets Control (OFAC).

**Tipologies de dades tractades:** Les tipologies de dades que tractarem per a esta finalitat, el contingut les quals està detallat en l'epígraf 5, són:

- Dades identificatives i de contacte
- Dades relatives a sancions internacionals

**Corresponsables del tractament:** Les empreses següents del Grup CaixaBank tractaran les seues dades en corresponsabilitat per a este tractament:

- CaixaBank, S.A.
- CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.
- VidaCaixa, SA d'assegurances i reassegurances
- 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., Establiment Financer de Crèdit
- 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.

Trobarà els aspectes essencials dels acords del tractament en corresponsabilitat en: [www.caixabank.es/empresasgrupo](http://www.caixabank.es/empresasgrupo).

#### **D. Tractament per a l'atenció de queixes i reclamacions.**

**Finalitat:** La finalitat d'este tractament és l'atenció de les consultes, les queixes i les reclamacions que es fan davant de CaixaBank, d'acord amb la normativa aplicable a la seua condició d'entitat financera; en concret, la Llei 44/2002, de 22 de novembre, així com l'orde ECO/73/2004, que obliga a tindre disponible un servici d'atenció al client on es puguen atendre les queixes i reclamacions dels usuaris financers.

Al seu torn, la Llei 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals obliga el responsable del tractament, en este cas, CaixaBank, a atendre les reclamacions que es presenten davant del seu delegat de protecció de dades, així com a atendre els drets en matèria de protecció de dades que puguen exercir els interessats.

Les operacions de tractament que es fan per a complir la normativa en matèria de tractament d'atenció de queixes i reclamacions són:

- recepció de la queixa o reclamació de l'usuari financer pel Servici d'Atenció al Client de CaixaBank;
- resposta en el termini establert a la queixa o reclamació presentada; i
- atenció dels drets en matèria de protecció de dades i consultes al delegat de protecció de dades de CaixaBank, així com les activitats necessàries per a col·laborar amb l'autoritat de control (Agència Espanyola de Protecció de Dades).

**Tipologies de dades tractades:** Les tipologies de dades que tractarem per a esta finalitat, el contingut de les quals està detallat a l'epígraf 5, són:

- Dades identificatives i de contacte
- Dades sobre capacitat jurídica i sobre necessitats especials de comunicació
- Dades de contractació
- Dades financeres bàsiques
- Dades de tercers observades en els extractes i rebuts de comptes a la vista i comptes de pagament
- Dades de les comunicacions mantingudes amb vosté
- Dades de navegació pròpies
- Dades de sistemes d'informació creditícia
- Dades CIRBE

**Responsable del tractament:** El responsable d'este tractament és CaixaBank. Este tractament no es fa en corresponsabilitat.

#### **6.4 TRACTAMENTS BASATS EN L'INTERÉS LEGÍTIM DE CAIXABANK**

Estos tractaments tenen com a base jurídica la satisfacció d'**interessos legítims** perseguits per CaixaBank o per un tercer, **sempre que sobre eixos interessos no prevalguen els interessos de vosté, o els seus drets i llibertats fonamentals**, segons estableix l'art. 6.1.f) del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD).

La realització d'estos tractaments implicarà que haurem fet una ponderació entre els seus drets i el nostre interès legítim en la qual haurem conclòs que l'últim preval. En cas contrari, no faríem el tractament. Pot consultar en qualsevol moment l'anàlisi de ponderació de l'interès legítim d'un tractament enviant la seua consulta a l'adreça electrònica [delegado.proteccion.datos@caixabank.com](mailto:delegado.proteccion.datos@caixabank.com).

Així mateix, li **recordem que té dret a oposar-se als tractaments basats en l'interés legítim**. Pot fer-ho de manera senzilla i gratuïta a través dels canals que li indiquem en l'epígraf 4.

**Detallem estos tractaments a continuació, ordenats de la (A) a la (G)**. Assenyalarem per a cadascun dels tractaments: l'interés legítim de CaixaBank (**Interés legítim de CaixaBank**), la descripció de la finalitat (**Finalitat**), la tipologia de les dades tractades (**Tipologia de dades tractades**), si escau, informació sobre l'ús de perfils (**Ús de perfils**), altra informació necessària sobre el tractament

(**Altra informació rellevant**) i si són o no tractaments fets en règim de corresponsabilitat amb altres empreses del Grup CaixaBank (**Corresponsables/Responsable del tractament**).

## **A. Segmentació de clients**

**Interés legítim de CaixaBank:** L'interés legítim de CaixaBank és organitzar els recursos humans i materials de l'entitat per a la correcta i eficient atenció dels seus clients.

**Finalitat:** La finalitat d'este tractament és segmentar els clients partint de paràmetres senzills, com els seus ingressos o saldos depositats en l'entitat, nòmina o altres ingressos domiciliats, l'edat, el domicili o l'operativa de productes contractats i la conseqüent organització dels recursos humans i materials de l'entitat per a la seua correcta atenció.

Les operacions de tractament que es fan en la segmentació dels clients de CaixaBank són:

- Agrupació de clients en segments i negocis en què es dividix l'activitat comercial de l'Entitat; i
- Assignació a cada client d'un centre d'atenció i/o un empleat de l'Entitat, que actuarà com gestor d'este.

**Tipologies de dades tractades:** Les tipologies de dades que tractarem per a esta finalitat, el contingut de les quals està detallat a l'epígraf 5, són:

- Dades identificatives i de contacte
- Dades de la seua activitat professional o laboral i socioeconòmiques
- Dades de contractació
- Dades financeres bàsiques
- Dades de tercers observats en els extractes i rebuts de comptes a la vista i comptes de pagament

**Altra informació rellevant:** A continuació, trobarà més informació important sobre este tractament:

- **Dret d'oposició al tractament:** Vosté té dret a oposar-se als tractaments basats en l'interés legítim. Pot fer-ho de manera senzilla i gratuïta a través dels canals que li indiquem en l'epígraf 4.

**Responsable del tractament:** El responsable d'este tractament és CaixaBank. Este tractament no es fa en corresponsabilitat.

## **B. Gestió de l'acompliment d'empleats, agents i proveïdors**

**Interés legítim de CaixaBank:** L'interés legítim de CaixaBank per a fer este tractament és gestionar les relacions amb els empleats i els proveïdors partint del seu acompliment professional.

**Finalitat:** La finalitat d'este tractament és fer un seguiment de l'acompliment, els objectius i els reptes professionals d'empleats, agents i proveïdors, mitjançant l'anàlisi de les operacions i contractacions que estos mantenen amb els clients.

**Tipologies de dades tractades:** Les tipologies de dades que tractarem per a esta finalitat, el contingut de les quals està detallat a l'epígraf 5, són:

- Dades de contractació
- Dades financeres bàsiques

**Altra informació rellevant:** A continuació, trobarà més informació important sobre este tractament:

- **Dret d'oposició al tractament:** Vosté té dret a oposar-se als tractaments basats en l'interés legítim. Pot fer-ho de manera senzilla i gratuïta a través dels canals que li indiquem en l'epígraf 4.
- **Ús accessori de la seua informació:** En estos tractaments de dades, es tracta la informació dels clients, però la seua informació és accessòria a la finalitat perseguida. Estos tractaments no tenen cap efecte ni conseqüència per al titular de les dades.

**Responsable del tractament:** El responsable d'este tractament és CaixaBank. Este tractament no es fa en corresponsabilitat.

### C. Prevenció del frau

**Interés legítim de CaixaBank:** L'interés legítim de CaixaBank i les empreses corresponsables detallades en este epígraf per a fer este tractament és previndre fraus que suposen pèrdues econòmiques o reputacionals, a l'entitat o als seus clients.

**Finalitat:** La finalitat d'este tractament és adoptar les mesures necessàries per a evitar operacions o conductes malicioses abans de la seua consecució, o revertir-ne els efectes si s'arriben a produir, mitjançant la identificació d'operacions o conductes sospitoses d'intentar cometre frau a l'entitat o als seus clients.

Les operacions de tractament que es fan en la lluita contra el frau són:

- Verificar la identitat dels clients que es relacionen amb l'entitat per a previndre accessos fraudulents a informació o operatives.
- Revisar i analitzar les contractacions i les operacions que es fan en els nostres sistemes per a protegir els nostres clients del frau en qualsevol canal i previndre ciberatacs.
- Consultar la seua identitat i la validesa dels documents identificatius aportats davant de les bases de dades nacionals i internacionals gestionades per les forces i cossos de seguretat i organitzacions anàlogues com INTERPOL (Organització Internacional de Policia Criminal), per a validar que vosté és el titular del document identificatiu que ens aporta i per a protegir-lo del frau de suplantació (que una altra persona es faça passar per vosté).
- Consultar la informació inclosa en el Servei de Prevenció del Fraus PAYGUARD, per a detectar comptes fraudulents i comunicar, si escau, les seues operacions fraudulentes.

**Tipologies de dades tractades:** Les tipologies de dades que tractarem per a esta finalitat, el contingut de les quals està detallat a l'epígraf 5, són:

- Dades identificatives i de contacte
- Dades de la seua activitat professional o laboral i socioeconòmiques
- Dades de contractació
- Dades financeres bàsiques
- Dades de tercers observades en els extractes i rebuts de comptes a la vista i comptes de pagament
- Dades de les comunicacions mantingudes amb vosté
- Dades de navegació pròpies
- Dades geogràfiques
- Dades obtingudes de l'execució de models estadístics
- Dades d'avaluació de risc o *scoring*

**Ús de perfils:** Este tractament implica l'elaboració d'un perfil relatiu a la seua operativa i activitats habituals que utilitzem exclusivament per a identificar situacions anòmales que poden ser indicatives d'intent de frau.

- **Finalitat:** El perfil utilitzat té com a finalitat identificar operatives o interaccions no habituals o allunyades del seu perfil de comportaments susceptibles de ser intents de frau o d'accés fraudulent a informació.
- **Conseqüències:** Els perfils són eines que ajuden a identificar operacions fraudulentess i el seu ús comporta l'aplicació de mesures que van des de la revisió detallada de l'operació, fins al seu bloqueig o denegació d'execució automàtica.

**Altra informació rellevant:** A continuació, trobarà més informació important sobre este tractament:

- **Decisions automatitzades:** Per a la prevenció del frau utilitzarem tractaments automatitzats per a intentar detectar operacions fraudulentess.

En el cas d'operacions que no es puguem anul·lar una vegada fetes, com ara pagaments o transferències immediates, si els tractaments automatitzats detecten operacions sospitoses de no ser legítimes, les bloquejaran per a impedir-ne l'execució.

Vosté pot tornar a sol·licitar l'operació en la nostra xàrcia d'oficines, on l'anàlisi no incorpora decisions automatitzades, impugnar la decisió automatitzada o exercir el seu dret a no ser objecte d'una decisió basada únicament en el tractament automatitzat contactant directament amb CaixaBank a través dels canals informats a l'epígraf 4 d'esta política.

- **Dret d'oposició al tractament:** Vosté té dret a oposar-se als tractaments basats en l'interés legítim. Pot fer-ho de manera senzilla i gratuïta a través dels canals que li indiquem en l'epígraf 4.
- **Servici de Prevenció del Fraude PAYGUARD:** CaixaBank està adherida al Servici de Prevenció del Fraude PAYGUARD, en què participen les principals entitats financeres del país i que és gestionat per Sociedad Española de Sistemas de Pago, S.A. (Iberpay).

La finalitat d'este servici és reduir els nivells de fraude relacionats amb els moviments entre comptes, mitjançant la detecció, la investigació, el control i la possible denúncia d'operacions sospitoses i fraudulentess comeses en el compte corrent o d'estalvi dels clients. La base jurídica del tractament és l'interés legítim en la lluita contra el fraude que pot afectar estes operacions.

CaixaBank podrà incloure en el Servici de Prevenció del Fraude PAYGUARD les dades relatives al número d'IBAN i dades identificatives del titular del compte on s'haja detectat l'operació sospitosa o fraudulenta. Vosté podrà consultar la llista actualitzada de les entitats participants en: <https://www.iberpay.es/es/servicios/servicios/prevenci%C3%B3n-del-fraude/>

Les dades es conservaran un màxim de trenta dies en el cas de les operacions sospitoses, i d'un any en el cas d'operacions fraudulentess confirmades.

Les entitats participants en el Servici de Prevenció del Fraude PAYGUARD són les corresponsables de tractament de les seues dades. Vosté pot sol·licitar els aspectes essencials de l'acord de corresponsabilitat dirigint un correu a [www.caixabank.com/delegadoprotecciondedatos](http://www.caixabank.com/delegadoprotecciondedatos), i exercir els seus drets en relació amb el tractament de les dades a través de qualsevol dels canals indicats en l'epígraf 4. Exercici de drets i presentació de reclamacions davant de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD).

**Corresponsables del tractament:** Les empreses següents del Grup CaixaBank tractaran les seues dades en corresponsabilitat per a este tractament:

- 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.

Trobarà els aspectes essencials dels acords del tractament en corresponsabilitat en: [www.caixabank.es/empresasgrupo](http://www.caixabank.es/empresasgrupo).

#### **D. Consulta i comunicació a sistemes d'informació creditícia en el marc de la sol·licitud i la posterior gestió de productes que impliquen finançament.**

**Interés legítim de CaixaBank:** L'interés legítim de CaixaBank per a fer este tractament és evitar impagaments i moros dels sol·licitants o titulars de productes que impliquen finançament.

**Finalitat:** La finalitat d'este tractament és avaluar la solvència i la capacitat de devolució per a (i) garantir un compliment adequat per part dels interessats de les obligacions de pagament derivades de les operacions concedides, (ii) fer el seguiment i la gestió de les operacions concedides i (iii) previndre i gestionar l'impagament i les situacions de morositat.

Les operacions de tractament que es fan en la consulta i comunicació a fitxers de solvència són:

- Consultar la seua informació: Amb caràcter previ a la concessió de les operacions que impliquen finançament o a fi de dur a terme el seguiment i la gestió del risc del crèdit concedit, es consultaran les bases de dades dels següents fitxers de solvència patrimonial i de crèdit: (i) fitxer Asnef; (ii) fitxer Badexcug; i
- Comunicar les seues dades personals: Si vosté deixara de pagar qualsevol de les obligacions dineràries que ha contret amb nosaltres pel que fa a les nostres relacions contractuals, podrem comunicar les dades de l'impagament als mateixos fitxers de solvència patrimonial i de crèdit, en les condicions i amb els requisits prevists en la normativa.

**Tipologies de dades tractades:** Les tipologies de dades que tractarem per a esta finalitat són les següents:

- Dades identificatives i de contacte
- Dades de contractació
- Dades financeres bàsiques
- Dades de sistemes d'informació creditícia

**Altra informació rellevant:** A continuació, trobarà més informació important sobre este tractament:

- **Dret d'oposició al tractament:** Vosté té dret a oposar-se als tractaments basats en l'interés legítim. Pot fer-ho de manera senzilla i gratuïta a través dels canals que li indiquem en l'epígraf 4.

**Corresponsables del tractament:** CaixaBank i els fitxers de solvència Asnef i Badexcug fan en règim de corresponsabilitat este tractament. A continuació, li indiquem les dades de contacte dels fitxers de solvència:

- Fitxer Asnef: Asnef Equifax Servicios de Información sobre Solvencia y Crédito. Apartat de correus 10546, 28080 Madrid ([sac@equifax.es](mailto:sac@equifax.es))
- Fitxer Badexcug: Apartat de correus 1188, 28108 Alcobendas ([badexcug@experian.com](mailto:badexcug@experian.com))

#### **E. Obtenció de dades de contacte addicionals per a la gestió de situacions d'impagament**

**Interés legítim de CaixaBank:** L'interés legítim de CaixaBank és recuperar deute en situacions d'impagament, per a la qual cosa cal tindre dades de contacte actualitzades dels clients.

**Finalitat:** La finalitat d'este tractament és recollir informació de contacte addicional dels clients per a contactar amb ells en cas d'incompliment de les seues obligacions contractuals.

Les dades de contacte addicionals s'obtenen de fonts d'accés públic a través d'agències de recuperació de deute, garantint sempre que les dades recollides complisquen amb el principi de qualitat i que s'obtinguen de manera lícita.

**Tipologies de dades tractades:** Les tipologies de dades que tractarem per a esta finalitat són les següents:

- Dades identificatives i de contacte
- Informacions obtingudes de fonts d'accés públic i registres públics



**Altra informació rellevant:** A continuació, trobarà més informació important sobre este tractament:

- **Dret d'oposició al tractament:** Vosté té dret a oposar-se als tractaments basats en l'interés legítim. Pot fer-ho de manera senzilla i gratuïta a través dels canals que li indiquem en l'epígraf 4.

**Responsable del tractament:** El responsable d'este tractament és CaixaBank. Este tractament no es fa en corresponsabilitat.

## **F. Elaboració d'informes de gestió i models matemàtics**

**Interés legítim de CaixaBank:** L'interés legítim de CaixaBank per a fer este tractament és dissenyar, organitzar i optimitzar la seua activitat empresarial i comercial de la manera més eficient possible, per a la qual cosa cal disposar d'informes sobre la gestió i l'activitat de la companyia i del mercat, així com algoritmes matemàtics d'anàlisi avançada d'informació.

**Finalitat:** La finalitat d'este tractament és elaborar informes sobre l'activitat de la companyia i la seua relació amb el mercat, sobre la composició i l'evolució de la seua base de clients i sobre la conveniència i eficàcia dels seus productes i servicis, que permeten la seua eficient direcció i gestió i crear i mantindre models estadístics i matemàtics que permeten fer els tractaments detallats en esta política que requerisquen càlculs i anàlisi avançats de la informació.

**Tipologies de dades tractades** Les dades que tractarem per a esta finalitat són les que s'han identificat prèviament a cada un dels tractaments, aplicant, quan siga possible, tècniques d'anonimització o pseudonimització per a garantir que eixos tractaments no tenen impacte en els drets dels seus titulars, i que el resultat dels tractaments són informes amb informació estadística o agregada, o fórmules matemàtiques o algorítmiques.

**Altra informació rellevant:** A continuació, trobarà més informació important sobre este tractament:

- **Dret d'oposició al tractament:** Vosté té dret a oposar-se als tractaments basats en l'interés legítim. Pot fer-ho de manera senzilla i gratuïta a través dels canals que li indiquem en l'epígraf 4.
- **Tractament de dades accessori:** Els tractaments de dades per a la creació d'informes estadístics i models matemàtics no tenen com a finalitat el tractament de les dades en relació amb els clients de manera individual.

Este tractament de dades és necessari, però accessori, a la finalitat principal, que és elaborar informes de gestió o fórmules algorítmiques o matemàtiques, i per això es fan utilitzant sempre que és possible tècniques d'anonimització o, si no, pseudonimització i minimització de la informació tractada.

Estos tractaments no tenen cap afectació individual ni conseqüència sobre els titulars de les dades.

**Responsable del tractament:** El responsable d'este tractament és CaixaBank. Este tractament no es fa en corresponsabilitat.

## **G. Enviament de comunicacions comercials basades en un perfil comercial bàsic**

**A qui s'aplica este tractament?:** Farem este tractament amb les seues dades únicament si:

- no ens ha manifestat les seues preferències sobre els tractaments comercials descrits en els apartats 6.1.A., 6.1.B. i 6.1.C d'esta Política
- li hem enviat una comunicació personalitzada per a informar-li'n; i
- no ha exercit el seu dret d'oposició.

**Interés legítim de CaixaBank:** L'interés legítim de CaixaBank per a fer este tractament és potenciar la comercialització dels productes i servicis de la seua cartera i la fidelització dels clients.

**Finalitat:** La finalitat d'este tractament és l'enviament de comunicacions comercials sobre productes i servicis similars als que vosté haja contractat a CaixaBank, partint d'un perfil comercial bàsic que farem amb les seues dades.

**Tipologies de dades tractades:** les tipologies de dades que tractarem per a esta finalitat són les següents:

- **Dades identificatives i de contacte:** nom i cognoms, sexe, informació de contacte postal telefònica i electrònica, domicili de residència, nacionalitat i data de naixement, idioma de comunicació, document identificatiu.
- **Dades de la seua activitat professional o laboral i socioeconòmiques:** activitat professional o laboral, ingressos o retribucions, unitat o cercle familiar, nivell d'estudis, patrimoni, dades fiscals i dades tributàries.
- **Dades de contractació:** productes i servicis contractats o sol·licitats, condició de titular, autoritzat o representant del producte i servici contractat, categorització segons la normativa en matèria de mercats de valors i instruments financers (categoria MiFID), informació sobre inversions fetes i la seua evolució i informació i moviments de les operacions de finançament.
- **Dades financeres bàsiques:** saldos actuals i històrics de productes i servicis i historial de pagament dels productes i servicis contractats.
- **Dades de la seua condició d'accionista, o no, de CaixaBank:** si té o no accions de CaixaBank.
- **Dades de les comunicacions mantingudes amb vosté:** dades obtingudes en xats, murs, videoconferències, telefonades o mitjans equivalents.
- **Dades de navegació pròpies:** Si vosté ha acceptat l'ús de galletes i tecnologies similars en els seus dispositius de navegació, les dades obtingudes de les seues navegacions per les nostres pàgines web o aplicacions mòbils i la navegació que hi faça: historial de navegació (pàgines visitades i clics en continguts), ID del dispositiu, ID de publicitat, adreça IP).
- **Dades geogràfiques:** Quan així ho haja autoritzat en la configuració de la mateixa aplicació, les dades de geolocalització del seu dispositiu mòbil proporcionades per la instal·lació o l'ús de les nostres aplicacions mòbils.
- **Dades obtingudes de l'execució de models estadístics:** utilitzem els resultats de l'aplicació de models matemàtics amb les dades dels clients per a lluitar contra el frau, deduir els seus hàbits de consum, preferències o propensions de contractació, complir amb les nostres obligacions normatives i gestionar les operatives dels seus productes o servicis.
- **Dades d'avaluació de risc o scoring:** en les operacions de finançament o pagament per quotes, deduirem la seua capacitat de pagament o impagament, o els límits de risc, aplicant models matemàtics estadístics que es calculen amb les seues dades.
- **Dades demogràfiques i socioeconòmiques:** dades estadístiques no associades a persones determinades, sinó a zones geogràfiques, sectors d'edat o sectors d'activitat professional, les quals utilitzarem per a posar-les en relació amb la informació dels clients.

**Ús de perfils:** Per a este tractament elaborarem un perfil comercial bàsic únicament amb les dades que li hem indicat anteriorment:

- **Finalitat del perfil:** El perfil utilitzat té com a finalitat deduir els productes i servicis que creem que el poden interessar, per a oferir-li la seua contractació en comptes de dirigir-li ofertes comercials genèriques.
- **Conseqüències:** la conseqüència de l'ús del perfil comercial bàsic és l'enviament d'ofertes sobre productes i servicis comercialitzats per CaixaBank, personalitzades partint de les dades que li hem indicat. Este perfilat no l'utilitzem, en cap cas, per a la denegació de cap producte o servici, ni per a determinar límits de crèdit.  
Que s'opose a este tractament no impedit, limita ni condiona el seu accés al nostre catàleg complet de productes i servicis que té sempre a la seua disposició.  
En cas que sol·licite la contractació de qualsevol producte o servici, la seua sol·licitud serà avaluada amb vosté de conformitat amb els nostres procediments ordinaris, sense que l'oposició a este tractament afecte esta avaluació.
- **Lògica:** Este perfil comercial bàsic es calcula a partir de les dades indicades en l'apartat "Dades tractades", amb una profunditat temporal de tretze mesos.  
A estes dades se'ls apliquen fórmules matemàtiques obtingudes a partir de comportaments observats en el passat en clients de característiques similars per a, d'esta manera, inferir la

propensió al consum del client. Estes fórmules matemàtiques permeten determinar la importància de cadascuna de les dades tractades en el resultat final del perfil del client. Este resultat final és la probabilitat que el client estiga interessat en un producte o servici.

**Altra informació rellevant:** A continuació, trobarà més informació important sobre este tractament:

- **Dret d'oposició al tractament:** Vosté té dret a oposar-se als tractaments basats en l'interés legítim.

Pot fer-ho de manera senzilla i gratuïta a través de l'enllaç següent: [www.caixabank.es/ile](http://www.caixabank.es/ile), o telefonant al número 93 102 82 89.

A més, té a la seua disposició els canals habituals que li indiquem en l'epígraf 4.

Si decidira exercir el seu dret d'oposició, l'informem que deixarem de fer el tractament sense requerir-li cap altre requisit addicional.

- **Comprovació prèvia de la seua capacitat de pagament:** Quan les ofertes que vulguem transmetre-li consistisquen en productes o servicis que impliquen el pagament de quotes o en finançament, comprovarem prèviament la seua capacitat de pagament.

Esta comprovació prèvia la farem mitjançant el tractament detallat en l'epígraf 6.2.C d'esta Política de Privacitat, a fi d'oferir-li un límit de crèdit i un termini de devolució adequats al coneixement que tinguem de la seua situació financera, d'acord amb els principis de responsabilitat en l'oferta de productes de finançament exigits pel Banc d'Espanya i per la normativa sobre supervisió prudencial i de solvència de les entitats de crèdit i de préstec responsable.

- **Vigència del tractament:** Este tractament entrarà en vigor a partir del 15 d'octubre de 2022. Si més no, amb caràcter previ, rebrà una comunicació informativa personalitzada.

Deixarem de fer este tractament, sense cap altre requisit addicional, en qualsevol d'estes dos circumstàncies:

- Quan ens posem en contacte amb vosté per a sol·licitar el seu consentiment als tractaments comercials de les empreses del Grup CaixaBank descrits en els apartats 6.1. (A, B i C), tant si vosté els autoritza com si els rebutja.
- En cas que vosté exercisca el seu **dret d'oposició**.

**Responsable del tractament:** El responsable d'este tractament és CaixaBank. Este tractament no es fa en corresponsabilitat.

## 7. Destinataris de les dades

### Responsable i corresponsables del tractament de les dades

Les dades que tractem en la seua condició de client de CaixaBank les tractem des de CaixaBank. Si els tractaments són en corresponsabilitat, els fan les empreses del Grup CaixaBank, d'acord amb el que hem exposat per a cadascun dels tractaments.

### Autoritats o organismes oficials

Les entitats de crèdit com CaixaBank i altres proveïdors de servicis de pagament podem estar obligats legalment a facilitar informació sobre les transaccions que fem a les autoritats o organismes oficials d'altres països situats tant dins com fora de la Unió Europea. Eixa obligació es dona en el marc de la lluita contra el finançament del terrorisme i formes greus de delinqüència organitzada i la prevenció del blanqueig de capitals, així com en el marc de la supervisió prudencial de les entitats de crèdit que fan el Banc d'Espanya i el Banc Central Europeu.

També poden estar subjectes a esta obligació els sistemes de pagament i els prestadors de servicis tecnològics amb què mantenim relacions i als quals transmetem les dades per a dur a terme transaccions.

### **Fitxers de compliment o incompliment d'obligacions dineràries**

Si vosté deixara de pagar qualsevol de les obligacions dineràries que ha contret amb nosaltres pel que fa a les nostres relacions contractuals, podrem comunicar, en les condicions i amb els requisits prevists en la normativa, les dades de l'impagament als sistemes d'informació creditícia següents:

- > Fitxer Asnef: Asnef Equifax Servicios de Información sobre Solvencia y Crédito. Apartat de correus 10546, 28080 Madrid ([sac@equifax.es](mailto:sac@equifax.es))
- > Fitxer Badexcug: Apartat de correus 1188, 28108 Alcobendas ([badexcug@experian.com](mailto:badexcug@experian.com))

Així mateix, l'informem que pot exercir els seus drets d'accés, rectificació, oposició, supressió, limitació, portabilitat de les seues dades personals i a no ser objecte d'una decisió automatitzada, d'acord amb la llei, davant d'estos fitxers de compliment o incompliment en les adreces que li hem indicat.

### **Comunicació de dades en l'externalització de servicis**

De vegades recorrem a prestadors de servicis amb accés potencial a dades de caràcter personal.

Estos prestadors aporten garanties adequades i suficients en relació amb el tractament de dades, ja que duem a terme una selecció responsable de prestadors de servici que incorpora requeriments específics en cas que els servicis impliquen el tractament de dades de caràcter personal.

La tipologia de servicis que podem encarregar a prestadors de servicis és:

- > Servicis de backoffice financer
- > Servicis de suport administratiu
- > Servicis d'auditoria i consultoria
- > Servicis jurídics i de recuperació d'actius i impagats
- > Servicis de pagament
- > Servicis de màrqueting i publicitat
- > Servicis d'enquestes
- > Servicis de centre d'atenció telefònica
- > Servicis logístics
- > Servicis de seguretat física
- > Servicis informàtics (seguretat dels sistemes i de la informació, ciberseguretat, sistemes d'informació, arquitectura, allotjament, processament de dades)
- > Servicis de telecomunicacions (veu i dades)
- > Servicis d'impressió, ensobrament, enviaments postals i missatgeria
- > Servicis de custòdia i destrucció de la informació (digital i física)
- > Servicis de manteniment d'edificis, instal·lacions i equips

## **8. Terminis de conservació de les dades**

### **Conservació per al manteniment de les relacions contractuals**

Tractarem les seues dades mentres continuen vigents les relacions contractuals que hàgem establert.

### **Conservació de les autoritzacions per als tractaments basats en el consentiment**

Farem tractaments de dades basats en el seu consentiment, fins que vosté el revoque.

Si vosté cancel·la tots els seus contractes de productes i servicis amb les empreses del grup CaixaBank, però no revoca els consentiments que ens haguera donat, nosaltres automàticament els deixarem sense efecte a partir del moment en què deixe de ser-ne client.

### **Conservació per al compliment d'obligacions legals i formulació, exercici i defensa de reclamacions**

Una vegada revocades les autoritzacions d'ús de les seues dades mitjançant la retirada del seu consentiment, o finalitzades les relacions contractuals o de negoci que haja establert amb nosaltres, conservarem les seues dades únicament per a complir amb les obligacions legals i per a permetre la formulació, l'exercici o la defensa de reclamacions durant el termini de prescripció de les accions derivades de les relacions contractuals.

Tractarem estes dades aplicant-hi les mesures tècniques i organitzatives necessàries per a garantir que només són utilitzades per a estes finalitats.

### **Destrucció de les dades**

Destruïrem les seues dades quan hagen transcorregut els terminis de conservació que imposen les normes que regulen l'activitat de CaixaBank i els terminis de prescripció de les accions administratives o judicials derivades de les relacions establides entre vosté i nosaltres.

## **9. Transferències de dades fora de l'Espai Econòmic Europeu**

En CaixaBank tractem les seues dades dins de l'Espai Econòmic Europeu i, amb caràcter general, contractem prestadors de servicis ubicats també dins de l'Espai Econòmic Europeu o en països que han sigut declarats amb un nivell adequat de protecció.

Si necessitem utilitzar proveïdors de servicis que facen tractaments fora de l'Espai Econòmic Europeu o en països que no han sigut declarats amb un nivell adequat de protecció, ens assegurariem de garantir la seguretat i legitimitat del tractament de les seues dades.

Per a fer-ho, exigim les garanties adequades a eixos proveïdors de servicis d'acord amb el que estableix l'RGPD, de manera que disposen de, per exemple, normes corporatives vinculants que garantisquen la protecció de la informació de manera similar a la que estableixen les normes europees o que subscriuen les clàusules tipus de la Unió Europea. Vosté pot sol·licitar una còpia de les garanties adequades exigides per CaixaBank a eixos proveïdors contactant amb el delegat de protecció de dades a través de [www.caixabank.com/delegadoprotecciondedatos](http://www.caixabank.com/delegadoprotecciondedatos).

## **10. Decisions automatitzades**

En l'epígraf 6 d'esta Política l'informem dels tractaments que incorporen decisions automatitzades.

Addicionalment, si durant les relacions contractuals que manté amb nosaltres haguérem d'utilitzar mecanismes que pogueren adoptar decisions basades únicament i exclusivament en el tractament automatitzat (és a dir, sense la participació d'una persona) que pogueren produir efectes jurídics sobre vosté o que el pogueren afectar significativament (per exemple, denegant-li la contractació d'un determinat producte), l'informarem sobre això en la mateixa documentació contractual del producte o servici que ens haja sol·licitat, així com de la lògica en virtut de la qual s'adopta la decisió.

Així mateix, en eixe moment, adoptarem mesures per a salvaguardar els seus drets i interessos facilitant-li el dret a obtindre intervenció humana, a expressar el seu punt de vista i a impugnar la decisió.

## 11. Revisió

Farem una revisió d'esta Política de Privacitat cada vegada que resulte necessari per a mantindre'l degudament informat, per exemple, amb motiu de la publicació de noves normes o criteris o la realització de nous tractaments.

Sempre que es produïsquen canvis substancials o importants en esta Política de Privacitat, l'avisarem en l'extracte de moviments del seu compte corrent que li remetem mensualment o mitjançant els canals habituals.