

## **POLÍTICA DE PRIVACITAT DE CAIXABANK, SA**

### **ÍNDEX**

1. Com tractem les seves dades personals
2. Qui tracta les seves 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 seves 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 complir amb obligacions normatives
  - 6.4 Tractaments basats en l'interès 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 seves dades personals

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

Per fer-ho, en aquesta **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 seves dades en les relacions que establim amb vostè**. Igualment, si ho desitja, pot sol·licitar en paper aquesta informació a qualsevol de les nostres oficines.

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

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

Aquesta política es basa en els principis de privacitat i protecció de dades aprovats pel Consell d'Administració de CaixaBank, que vostè pot consultar al web <https://www.caixabank.com/es/accionistas-inversores/gobierno-corporativo/documentos-corporativos.html>.

## 2. Qui tracta les seves dades

**Responsable del tractament:** el responsable del tractament de les seves dades personals en les seves relacions contractuals i de negoci amb nosaltres (d'ara endavant, les relacions contractuals) és **CaixaBank, SA** (d'ara endavant, CaixaBank), amb NIF A-08663619 i domicili al carrer del Pintor Sorolla, 2-4 de València.

**Corresponsables de tractament:** a més a més, per a determinats tractaments que s'indiquen en detall en aquesta política, CaixaBank tractarà conjuntament les seves dades i decidirà de manera conjunta els objectius («**per a què s'utilitzen les dades**») i els mitjans emprats («**com s'utilitzen les dades**»), i seran, per tant, corresponsables d'aquests tractaments.

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

A més a més, trobarà la llista de les empreses que tracten les seves dades i també els aspectes essencials dels acords del tractament en corresponsabilitat a: [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 respondre qualsevol qüestió relativa al tractament de les seves dades personals i a l'exercici dels seus drets.

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

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

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

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

- > a les nostres **oficines de CaixaBank** obertes al públic;
- > mitjançant les opcions habilitades a la **banca digital** i a les nostres **aplicacions mòbils**;
- > a l'adreça electrònica: [www.caixabank.com/ejerciciodederechos](http://www.caixabank.com/ejerciciodederechos), i
- > mitjançant un escrit adreçat a l'**apartat de Correus** núm. 209 de València, amb codi postal 46080.

A més, si té alguna reclamació derivada del tractament de les dades personals, la pot adreçar 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 aquesta política es faran servir les dades que detallem a continuació.

No totes les dades que li comuniquem s'utilitzen per a tots els tractaments de dades. A l'epígraf 6, en què li detallem els tractaments de dades que fem, vostè podrà consultar específicament, per a cada tractament, la tipologia de dades que es tracten.

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

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

### > **Dades que ens ha proporcionat en donar-se d'alta en els contractes o durant la seva relació amb nosaltres mitjançant entrevistes o formularis.**

Aquestes són les tipologies 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, data de naixement, idioma de comunicació, document identificatiu, imatge i veu.
- **Dades de la seva 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:** quan així ho hagi autoritzat, el patró facial, biometria de veu, traç de la signatura o patró de l'empremta dactilar.
- **Dades sobre capacitat jurídica:** dades sobre la facultat d'obrar d'una persona, establerta en sentència judicial.
- **Dades sobre necessitats especials de comunicació:** dades proporcionades per interessats amb discapacitat per 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 puguin ser necessàries per a l'adopció de mesures especials en la gestió dels contractes sol·licitades pels titulars o l'adopció de mesures establertes en l'RDL 6/2012, de mesures urgents de protecció de deutors hipotecaris sense recursos.

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

Aquestes són les tipologies i el detall de les dades:

- **Dades de contractació:** productes i serveis contractats o sol·licitats; condició de titular, autoritzat o representant del producte i servei contractat; categorització segons la normativa en matèria de mercats de valors i instruments financers (categoria MIFID);

informació sobre inversions fetes i la seva evolució, i informació i moviments de les operacions de finançament.

- **Dades financeres bàsiques:** saldos actuals i històrics de productes i serveis i historial de pagament dels productes i serveis 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 facin als 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 seva condició d'accionista, o no, de CaixaBank:** si té accions de CaixaBank o no.
- **Dades de les comunicacions que mantenim amb vostè:** dades obtingudes mitjançant xats, murs, videoconferències, trucades telefòniques o mitjans equivalents.
- **Dades de navegació pròpies:** si ha acceptat l'ús de cookies i tecnologies semblants als seus dispositius de navegació, les dades obtingudes de les seves navegacions per les nostres webs o aplicacions mòbils i la navegació que hi faci: historial de navegació (pàgines visitades i clics a continguts), ID del dispositiu, ID de publicitat, adreça IP i versió instal·lada de l'aplicació.
- **Dades geogràfiques:** quan així ho hagi autoritzat en la configuració de l'aplicació mateixa, les dades de la ubicació dels comerços de les seves 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 del tractament de la resta de**

**dades.** Aquestes són les tipologies i el detall de les dades:

- **Dades obtingudes de l'execució d'altres tractaments previstos en aquesta política:** les dades obtingudes de la realització de tractaments previstos en aquesta política que es detallaran a la informació dels tractaments en què s'escaigui.
- **Dades obtingudes de l'execució de models estadístics:** utilitzem els resultats de l'aplicació de models matemàtics amb les dades dels clients per lluitar contra el frau, deduir-ne els hàbits de consum, preferències i propensions de contractació o classificació de clients, complir amb les nostres obligacions normatives i gestionar les operatives dels seus productes o serveis.

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

són les tipologies 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 proporcionen 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 aquest sistema de deducció de situacions d'impagament a 12 mesos, que calcula Equifax mitjançant l'aplicació de models estadístics i matemàtics sobre les dades (DNI, codi postal de residència i dades en sistemes d'informació creditícia).
- **Dades CIRBE:** consultarem si té riscos (finançaments) en altres entitats. Aquestes 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 identificatives i de contacte del pagador, dades d'activitat professional o laboral (CNAE, treballador per compte propi o compte d'altri, grup de cotització del treballador).
- **Dades relatives a sancions internacionals:** dades de persones o entitats que estiguin incloses en lleis, regulacions, directrius, resolucions, programes o mesures restrictives en matèria de sancions economicofinanceres internacionals imposades per les Nacions Unides, la Unió Europea o el Regne d'Espanya, així com l'Office of Financial Sanctions Implementation (OFSI) of His Majesty's Treasury (HMT) del

Regne Unit o el US 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, que utilitzarem per posar-les en relació amb la informació dels clients.
- **Dades sobre immobles i vehicles associats a la seva persona:** dades obtingudes del cadastre i dades bàsiques de vehicles obtinguts de la Direcció General de Trànsit, que utilitzarem per 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 complementar la informació sobre la seva 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 vostè hagi donat el seu consentiment per compartir-les amb nosaltres:** dades seves tractades per altres empreses amb què tinguem acords, i a les quals vostè hagi donat autorització per compartir la seva informació amb nosaltres.
- **Informacions obtingudes de fonts d'accés públic i registres públics:** dades que proporcionen fonts d'accés públic i registres públics per contrastar la informació que vostè 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 (pàgines blanques, pàgines grogues, [Lleida.net](http://Lleida.net)) i de la base de dades d'INFORMA per contactar amb els nostres clients en el supòsit d'incompliment d'obligacions contractuals.

Aquestes bases de dades es legitimen prèviament per disposar d'aquesta informació.

- **Dades de navegació:** si vostè ha acceptat l'ús de cookies i tecnologies semblants als seus dispositius de navegació, les dades obtingudes de les seves navegacions per pàgines web o aplicacions mòbils de tercers i la navegació que hi faci: 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 d'Internet que vostè autoritzi consultar.

## 6. Quins tractaments fem amb les seves dades

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

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

Adicionalment als tractaments generals que li detallam a continuació, podem fer tractaments específics que no s'han tingut en compte en aquesta política derivats de sol·licituds seves de productes o serveis. La informació detallada sobre aquests tractaments la hi proporcionarem en el moment de tramitar la sol·licitud concreta.

### 6.1 TRACTAMENTS BASATS EN EL CONSENTIMENT

Aquests tractaments tenen com a base jurídica el seu **consentiment**, segons allò que estableix l'article 6.1.a) del Reglament general de protecció de dades (RGPD).

**Podem haver-li sol·licitat aquest consentiment per diferents canals**, a l'entrevista en què es va donar d'alta com a client, a través del seu gestor o gestora (presencial o en remot), a través dels nostres canals electrònics i aplicacions mòbils o a través d'algunes de les empreses del Grup CaixaBank que resultin corresponsables del tractament concret.

**Si, per alguna circumstància, mai no li hem sol·licitat el seu consentiment, aquests tractaments no li seran d'aplicació.**

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

**Els tractaments basats en el seu consentiment s'indiquen a continuació ordenats de la (A) a la (D).** Per a cadascun, indiquem: la descripció de la finalitat (**Finalitat**), el detall de les dades tractades (**Tipologies de dades o 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 realitzats en règim de corresponsabilitat amb altres empreses del Grup CaixaBank (**Corresponsables/Responsable del tractament**).

#### **A. Personalització de l'oferta de productes i serveis segons l'anàlisi de les seves dades**

**Finalitat:** si tenim el teu consentiment, utilitzarem les dades que li indicarem tot seguit per elaborar un perfil comercial seu que ens permeti deduir les seves preferències o necessitats per oferir-li, a través del seu gestor o gestora (presencial o en remot), els productes i serveis que comercialitzen les empreses corresponsables que creguem que li poden interessar depenent de les preferències i de les necessitats deduïdes.

Mitjançant aquest tractament de les seves dades, podrem fer-li ofertes personalitzades que creguem que li podrien interessar més que no pas les ofertes genèriques.

A més, en cas que ens autoritzi la "Comunicació de l'oferta de productes i serveis per canals" (Apartat 6.1.B), li oferirem els productes i serveis que comercialitzen les empreses corresponsables que creguem que li poden interessar depenent de les preferències i necessitats deduïdes a través de qualsevol altre canal que ens autoritzi.

**Dades tractades:** per a aquest tractament no utilitzarem dades que continguin informació que reveli el seu origen ètnic o racial, les seves opinions polítiques, les seves conviccions religioses o filosòfiques o la seva afiliació sindical, ni tampoc dades genètiques, dades biomètriques adreçades a identificar-lo de manera unívoca, dades relatives a la salut o dades relatives a la seva vida o orientació sexual.

les dades que tractarem per a aquesta finalitat són:

- **Dades identificatives i de contacte:** nom i cognoms, sexe, informació de contacte postal, telefònica i electrònica, domicili de residència, nacionalitat, data de naixement, idioma de comunicació, document identificatiu.
- **Dades de la seva 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 serveis contractats o sol·licitats (propis o de tercers), condició de titular, autoritzat o representant del producte i servei contractat, categorització segons la normativa en matèria de mercats de valors i instruments financers (categoria MIFID), informació sobre inversions fetes i la seva evolució i informació i moviments de les operacions de finançament.
- **Dades financeres bàsiques:** saldos actuals i històrics de productes i serveis i historial de pagament dels productes i serveis 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 facin als 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 debit, credit i prepagament.

- **Dades de la seva condició d'accionista, o no, de CaixaBank:** si té accions de CaixaBank o no.
- **Dades de les comunicacions que mantenim amb vostè:** dades obtingudes mitjançant xats, murs, videoconferències, trucades telefòniques o mitjans equivalents.
- **Dades de navegació pròpies:** si ha acceptat l'ús de cookies i tecnologies semblants als seus dispositius de navegació, les dades obtingudes de les seves navegacions per les nostres webs o aplicacions mòbils i la navegació que hi faci: historial de navegació (pàgines visitades i clics a continguts), ID del dispositiu, ID de publicitat, adreça IP i versió instal·lada de l'aplicació.
- **Dades geogràfiques:** quan així ho hagi autoritzat en la configuració de l'aplicació mateixa, les dades de la ubicació dels comerços de les seves 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 d'altres tractaments previstos en aquesta política:**
  - Dades d'avaluació de risc o *scoring*: en les operacions de finançament o pagament per quotes, deduirem la seva capacitat de pagament o impagament, o els límits de risc, aplicant models matemàtics estadístics que es calculen amb les seves dades (tractament definit en l'epígraf 6.2.C).
  - Dades de classificació de clients (tractament definit a l'epígraf 6.4.A).
- **Dades obtingudes de l'execució de models estadístics:** utilitzem els resultats de l'aplicació de models matemàtics amb les dades dels clients per deduir-ne els hàbits de consum, preferències i propensions de contractació o classificació de clients.
- **Dades demogràfiques i socioeconòmiques:** dades estadístiques no associades a persones determinades, sinó a zones geogràfiques, sectors d'edat o sectors d'activitat professional, que utilitzarem per posar-les en relació amb la informació dels clients.
- **Dades sobre immobles i vehicles associats a la seva persona:** dades obtingudes del cadastre i dades bàsiques de vehicles obtinguts de la Direcció General de Trànsit, que utilitzarem per 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 complementar la informació sobre la seva 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 vostè hagi donat el seu consentiment per compartir-les amb nosaltres:** dades seves tractades per altres empreses amb què tinguem acords, i a les quals vostè hagi donat autorització per compartir la seva informació amb nosaltres.
- **Dades de navegació:** si vostè ha acceptat l'ús de cookies i tecnologies semblants als seus dispositius de navegació, les dades obtingudes de les seves navegacions per pàgines web o aplicacions mòbils de tercers i la navegació que hi faci: 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 d'Internet que vostè autoritzi consultar.

**Ús de perfils:** per a aquest tractament elaborarem un perfil comercial, que utilitzarem exclusivament per personalitzar-li la nostra oferta de productes i serveis:

- **Finalitat del perfil:** el perfil utilitzat té com a finalitat deduir els productes i serveis que creguem que li poden interessar, a partir de la informació que tenim sobre vostè, per oferir-li'n la contractació en comptes d'adreçar-li ofertes comercials genèriques.
- **Conseqüències:** si vostè n'autoritza el tractament, utilitzarem perfils comercials per decidir quins productes o serveis li oferim comercialment. Si no l'autoritza, no utilitzarem la seva informació per personalitzar-li l'oferta comercial.

Aquesta anàlisi no la farem servir, en cap cas, per a la denegació de cap producte o servei, ni per determinar límits de crèdit. La no acceptació d'aquest tractament no impedeix, limita ni condiciona el seu accés al nostre catàleg complet de productes i serveis, que vostè té sempre a la seva disposició.

En cas que sol·liciti la contractació de qualsevol producte o servei, la seva sol·licitud s'avaluarà juntament amb vostè de conformitat amb els nostres procediments ordinaris, sense que l'acceptació o no de l'anàlisi de les seves dades per a la personalització de l'oferta de productes i serveis afecti aquesta avaluació.

La no acceptació d'aquest tractament tampoc no impedirà que ens posem en contacte amb vostè per a la gestió operativa dels productes i serveis que tingui contractats.

- **Lògica:** el perfil d'un client es calcula a partir de les dades indicades a l'apartat «Dades tractades».

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

Aquest resultat final és la probabilitat que el client estigui interessat en un producte o servei.

**Altra informació rellevant:** a continuació, hi trobarà altra informació que és important sobre aquest tractament:

- **Comprovació prèvia de la seva capacitat de pagament:** quan les ofertes que li vulguem transmetre consisteixen en productes o serveis que impliquin el pagament de quotes o en finançament, comprovarem prèviament la seva capacitat de pagament.

Aquesta comprovació prèvia la farem mitjançant el tractament que es detalla a l'epígraf 6.2.C, per tal d'oferir-li un límit de crèdit i un termini de devolució adequats al coneixement que tinguem de la seva situació financera, d'acord amb els principis de responsabilitat en l'oferta de productes de finançament que exigeixen el Banc d'Espanya i la normativa sobre supervisió prudencial i de solvència de les entitats de crèdit i de préstec responsable.

La no acceptació d'aquest tractament no impedeix, limita ni condiciona el seu accés al nostre catàleg de productes i serveis de finançament, que, en cas de sol·licitud per part seva, s'avaluarà juntament amb vostè d'acord amb els nostres procediments ordinaris.

- **Vigència del tractament:** només farem aquest tractament de les seves dades si vostè ens ha donat el seu consentiment per fer-ho i el seu consentiment romandrà vigent mentre vostè no el retiri. Si cancel·la tots els seus productes o serveis amb nosaltres, **però s'oblida de retirar el seu consentiment, nosaltres ho farem automàticament.**
- **Elaboració d'informes de gestió i models matemàtics:** les dades tractades i resultants d'aquest tractament s'utilitzaran també per a l'elaboració d'informes de gestió i models matemàtics en els termes que es detallen en el tractament definit a l'epígraf 6.4.F) d'aquesta política.

**Corresponsables del tractament:** les empreses següents del Grup CaixaBank tractaran les seves dades en corresponsabilitat per a aquest tractament.

- CaixaBank, SA
- CaixaBank Payments & Consumer, EFC, EP, SAU



- Nuevo Micro Bank, SAU  
FACILITEA SELECTPLACE, S.A., SOCIETAT UNIPERSONAL
- ImaginersGen, SA
- VidaCaixa, SAU de Seguros y Reaseguros

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

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

**Finalitat:** si tenim el seu consentiment, posarem a la seva disposició la nostra oferta de productes i serveis a través dels canals següents que ens autoritzi: aplicacions mòbils, entorns digitals i canals electrònics, carta o telèfon.

Les dades que utilitzarem per a la comunicació pels canals que ens autoritzi variaran en funció de si ens ha autoritzat o no la personalització de l'oferta de productes i serveis segons l'anàlisi de les seves dades:

- Si no tenim el seu consentiment per personalitzar-li la nostra oferta comercial (tractament A anterior), utilitzarem únicament les seves dades identificatives i de contacte per traslladar-li ofertes genèriques.
- si ens ha donat el seu consentiment per personalitzar-li la nostra oferta comercial (tractament A anterior), també utilitzarem la informació del seu perfil comercial que es detalla al tractament 6.1. A, per traslladar-li ofertes personalitzades.

**Dades tractades:** per a aquest tractament no utilitzarem dades que continguin informació que reveli el seu origen ètnic o racial, les seves opinions polítiques, les seves conviccions religioses o filosòfiques o la seva afiliació sindical, ni tampoc dades genètiques, dades biomètriques adreçades a identificar-lo de manera unívoca, dades relatives a la salut o dades relatives a la seva vida o orientació sexual.

les dades que tractarem per a aquesta finalitat són:

- **Dades identificatives i de contacte:** nom i cognoms, sexe, informació de contacte postal, telefònica i electrònica, domicili de residència, idioma de comunicació.
- **Dades obtingudes de l'execució d'altres tractaments previstos en aquesta política:**
  - **Dades de la personalització de l'oferta de productes i serveis segons l'anàlisi de les seves dades:** si ens ha donat el seu consentiment per personalitzar-li la nostra oferta comercial (tractament A anterior), també utilitzarem la informació del seu perfil comercial que es detalla al tractament 6.1. A de la Política de privacitat, per traslladar-li ofertes personalitzades.

**Altra informació rellevant:** a continuació, hi trobarà altra informació que és important sobre aquest tractament:

- **Vigència del tractament:** només farem aquest tractament de les seves dades si vostè ens ha donat el seu consentiment per fer-ho i el seu consentiment romandrà vigent mentre vostè no el retiri. Si cancel·la tots els seus productes o serveis amb nosaltres, però s'oblida de retirar el seu consentiment, nosaltres ho farem automàticament.

**Corresponsables del tractament:** les empreses següents del Grup CaixaBank tractaran les seves dades en corresponsabilitat per a aquest tractament:

- CaixaBank, SA
- CaixaBank Payments & Consumer, EFC, EP, SAU
- Nuevo Micro Bank, SAU
- FACILITEA SELECTPLACE, S.A., SOCIETAT UNIPERSONAL
- ImaginersGen, SA
- VidaCaixa, SAU de Seguros y Reaseguros

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

### **C. Cessió de dades a altres empreses per a la remissió d'ofertes comercials**

**Finalitat:** si tenim el seu consentiment per fer-ho, cedirem les dades que li indicarem tot seguit a altres empreses amb les quals tinguem acords, amb el propòsit que li facin ofertes comercials dels productes i serveis que comercialitzen.

Si no ens consent aquest tractament, no cedirem les seves dades, i 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 i serveis segons l'anàlisi de les seves dades:

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

Aquestes terceres empreses a les quals podríem cedir les seves dades es dediquen a les activitats següents:

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

**Dades tractades:** per a aquest tractament no utilitzarem dades que continguin informació que reveli el seu origen ètnic o racial, les seves opinions polítiques, les seves conviccions religioses o filosòfiques o la seva afiliació sindical, ni tampoc dades genètiques, dades biomètriques adreçades a identificar-lo de manera unívoca, dades relatives a la salut o dades relatives a la seva vida o orientació sexual.

les dades que tractarem per a aquesta finalitat són:

- **Dades identificatives i de contacte:** nom i cognoms, sexe, informació de contacte postal, telefònica i electrònica, domicili de residència, nacionalitat, data de naixement, idioma de comunicació, document identificatiu.
- **Dades obtingudes de l'execució d'altres tractaments previstos en aquesta política:**
  - **Dades de la personalització de l'oferta de productes i serveis segons l'anàlisi de les seves dades:** si ens ha donat el seu consentiment per personalitzar-li la nostra oferta comercial (tractament A anterior), també utilitzarem la informació del seu perfil comercial que es detalla al tractament 6.1. A de la Política de privacitat, perquè li puguin traslladar ofertes personalitzades.

**Altra informació rellevant:** a continuació, hi trobarà altra informació que és important sobre aquest tractament:

- **Informació sobre la cessió:** si arribem a algun acord amb una tercera empresa per cedir-li les seves dades, l'empresa destinatària l'informarà d'aquesta circumstància i també de les dades cedides i dels detalls del tractament que pretén dur a terme.
- **Vigència del tractament:** només farem aquest tractament de les seves dades si vostè ens ha donat el seu consentiment per fer-ho i el seu consentiment romandrà vigent mentre vostè no el retiri. Si cancel·la tots els seus productes o serveis amb nosaltres, però s'oblida de retirar el seu consentiment, nosaltres ho farem automàticament.

**Corresponsables del tractament:** les empreses següents del Grup CaixaBank tractaran les seves dades en corresponsabilitat per a aquest tractament:

- CaixaBank, SA
- CaixaBank Payments & Consumer, EFC, EP, SAU
- Nuevo Micro Bank, SAU
- FACILITEA SELECTPLACE, S.A., SOCIETAT UNIPERSONAL
- ImaginersGen, SA
- VidaCaixa, SAU de Seguros y Reaseguros

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

#### **D. Verificació de l'activitat econòmica per complir la normativa de prevenció del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme.**

**Finalitat:** la legislació vigent sobre prevenció de blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme obliga CaixaBank a obtenir dels seus clients la informació de la seva activitat econòmica i a fer-ne una comprovació.

Si tenim el seu consentiment, verificarem l'activitat econòmica que ens hagi indicat mitjançant consulta a la Tresoreria General de la Seguretat Social.

Si no tenim el seu consentiment, podem sol·licitar-li periòdicament la documentació que justifiqui l'activitat que ens hagi indicat.

**Dades tractades:** les dades que tractarem per a aquesta finalitat són:

- **Dades identificatives i de contacte:** nom, cognoms i document d'identitat.
- **Dades de la Tresoreria General de la Seguretat Social:** dades identificatives i de contacte del pagador, dades d'activitat professional o laboral (CNAE, treballador per compte propi o per compte d'altri, grup de cotització del treballador).

**Altra informació rellevant:** a continuació, hi trobarà altra informació que és important sobre aquest tractament:

- **Vigència del tractament:** només farem aquest tractament de les seves dades si vostè ens ha donat el seu consentiment per fer-ho i el seu consentiment romandrà vigent mentre vostè no el retiri. Si cancel·la tots els seus productes o serveis amb nosaltres, però s'oblida de retirar el seu consentiment, nosaltres ho farem automàticament.

**Responsable del tractament:** el responsable d'aquest tractament és CaixaBank. Aquest tractament no es fa en corresponsabilitat.

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

Aquests tractaments de dades tenen com a base jurídica el fet que són necessaris per gestionar els contractes que sol·liciti o en què sigui part, o per aplicar, si ho sol·licita, mesures precontractuals, segons estableix l'art. 6.1.b) del Reglament general de protecció de dades (RGPD).

Per tant, són tractaments perquè pugui establir i mantenir relacions contractuals amb nosaltres. Si s'hi oposa, finalitzariem aquestes relacions, o no les podríem establir si encara no les haguéssim iniciat.

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

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

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

Aquest tractament de dades implica recollir la informació necessària per 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, manteniment i execució de les relacions contractuals són:

- Recollida i registre de les dades i dels documents necessaris per a la contractació dels productes sol·licitats
- Formalitzar la signatura dels contractes dels productes i serveis
- Gestionar l'operativa dels productes i serveis que vostè hagi contractat amb nosaltres, cosa que inclou l'atenció de les seves consultes operatives, la gestió de les incidències derivades, l'anotació i verificació dels apunts comptables de cobraments i pagaments dels productes i la remissió de comunicacions operatives, així com totes les gestions que siguin necessàries per poder complir els compromisos assumits per a la contractació de productes o serveis específics, com ara programes de fidelització, bonificació de comissions o interessos i ofertes específiques.
- Verificar i, si escau, confirmar la titularitat dels seus comptes davant de peticions de domiciliació de cobraments i pagaments per part de prestadores de serveis o subministraments amb què vostè tingui o iniciï una relació comercial, per tal d'evitar perjudicis derivats d'errors en la domiciliació d'aquests cobraments o pagaments.
- Ajustar mesures per resoldre impagaments que hi pogués haver, cosa que inclou: la gestió primerenca de cobrament del deute, la comunicació, si escau, a agències externes per efectuar 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 seguiment de situacions de concurs de creditors, la revisió i valoració de dacions de pagament o expedients 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 aquesta finalitat, el contingut de les quals està detallat a l'epígraf 5, són:

- Dades identificatives i de contacte
- Dades de la seva activitat professional o laboral i socioeconòmiques
- Dades sensibles relatives a situacions de vulnerabilitat
- Dades biomètriques
- Dades sobre capacitat jurídica

- Dades sobre necessitats especials de comunicació
- Dades de contractació
- Dades financeres bàsiques
- Dades de tercers observades als extractes i rebuts de comptes a la vista i comptes de pagament
- Dades de les comunicacions mantingudes amb vostè
- Dades obtingudes de l'execució d'altres tractaments previstos en aquesta política:
  - Dades d'avaluació de risc o *scoring* (tractament definit a l'epígraf 6.2.C).
- Dades obtingudes de l'execució de models estadístics
- 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
- Informació obtinguda de fonts d'accés públic i registres públics

**Altra informació rellevant:** a continuació, hi trobarà altra informació que és important sobre aquest tractament:

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

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

En cas que el producte no resulti adequat, no es podrà contractar, i es rebutjarà la seva sol·licitud de contractació de manera automatitzada depenent de la coincidència de les seves característiques objectives amb les del producte concret que vulgui contractar. Per exemple, en cas que tingui consideració de client detallista, a l'efecte de la normativa MiFID, no podrà contractar un producte la categoria objectiva del qual sigui per a professionals institucionals.

Pot impugnar la decisió automatitzada o exercir el seu dret a no ser objecte d'una decisió basada únicament en el tractament automatitzat posant-se en contacte directament amb CaixaBank a través dels canals que s'indiquen a l'epígraf 4 d'aquesta política.

- **Comunicació a sistemes d'informació creditícia:** aquest tractament pot comportar la comunicació a sistemes d'informació creditícia de les dades del deute o situació d'impagament, que es farà partint del nostre interès legítim d'acord amb el que detallem a l'apartat 6.4.D.
- **Obtenció de dades de contacte:** aquest tractament pot comportar l'obtenció de dades addicionals de contacte per part d'agències externes de recuperació de deute, que es farà partint del nostre interès legítim, d'acord amb el que detallem a l'apartat 6.4.E.
- **Aplicació o seguiment de compromisos, descomptes o condicions preferents:** si vostè contracta un producte o servei que requereix el compliment de certs requisits, l'informem que farem els tractaments de dades necessaris per verificar que segueix complint-los. Així mateix, li informem que, en cas que existeixin cotitulars, els altres cotitulars amb què comparteixi comptes podrien conèixer de forma indirecta la informació sobre el compliment d'aquests requisits.

Per exemple, si vostè contracta un producte o servei que comporta el dret a accedir a descomptes pel fet de pertànyer a un col·lectiu professional determinat, com el del personal

sanitari o els cossos de seguretat, verificarem durant la nostra relació contractual que vostè segueix pertanyent a aquest col·lectiu. A més, en cas que vostè comparteixi un producte o servei amb altres titulars, la resta dels titulars podrien arribar a saber que vostè compleix aquesta característica, ja que veurien que s'apliquen aquests descomptes al compte.

**Responsable del tractament:** el responsable d'aquest tractament és CaixaBank. Aquest tractament no es fa en corresponsabilitat.

A més, si el producte o servei que contracti, el comercialitzem des de CaixaBank, però l'emet una altra empresa, aquesta empresa serà la responsable del tractament de les dades en relació amb aquest contracte.

Això significa que, si contracta a través de CaixaBank, en la seva condició d'operador de bancassegurances, un pla de pensions o una assegurança emesos per VidaCaixa o SegurCaixa o, en la seva condició d'agent, una targeta emesa per CaixaBank Payments & Consumer, aquestes empreses seran les responsables de les seves dades com a emissors dels productes i responsables d'aquests.

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

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

**Finalitat:** la finalitat d'aquest tractament de dades és la seva 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 seva idoneïtat i la conveniència en la contractació de productes, serveis d'inversió i assegurances d'estalvi i inversió.

Aquest tractament de dades implica recollir la informació necessària per 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 serveis d'inversió i assegurances d'estalvi i inversió que vulgui contractar i per fer un seguiment, si escau, de la idoneïtat del producte.

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

- Dades identificatives i de contacte
- Dades de la seva activitat professional o laboral i socioeconòmiques
- Dades sobre capacitat jurídica
- Dades de contractació
- Dades financeres bàsiques
- Dades de les comunicacions mantingudes amb vostè

**Ús de perfils:** aquest tractament implica l'elaboració d'un perfil de risc d'inversió que utilitzem exclusivament per poder prestar-li els serveis d'assessorament recurrent i de gestió discrecional de carteres, així com per fer el seguiment de la idoneïtat del producte que hagi contractat, d'acord amb les obligacions que imposa a la nostra activitat el 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'aversion al risc del client en la realització d'inversions, segons l'avaluació que en faci l'entitat.
- **Conseqüències:** el perfil assignat suposa una orientació per a l'entitat per prestar el servei de gestió discrecional de carteres i d'assessorament recurrent dins dels límits que estableix aquest perfil de risc.
- **Lògica:** el perfil d'un client es calcula a partir de les dades identificatives i de les respostes al test d'idoneïtat. A aquestes dades, se'ls aplica una fórmula matemàtica simple mitjançant la qual s'assigna al client un nivell d'aversion al risc en funció dels seus objectius d'inversió i capacitat financera.

**Altra informació rellevant:** a continuació, hi trobarà altra informació que és important sobre aquest tractament:

- **Obligacions normatives:** aquest tractament es fa partint del que disposen les normatives aplicables a aquests productes i serveis:
  - 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'aquest tractament és CaixaBank. Aquest tractament no es fa en corresponsabilitat.

### **C. Anàlisi de la solvència i de la capacitat de devolució per a la concessió i el seguiment del risc de crèdit**

**Finalitat:** la finalitat d'aquest tractament de dades és avaluar si els sol·licitants o titulars de productes o serveis que impliquin la devolució de diners avançats, o el pagament ajornat de quotes, tenen prou solvència i capacitat de devolució per atendre els pagaments previstos a les operacions que s'analitzin o que se'ls hagin concedit.

La informació detallada sobre els tractaments d'anàlisi de la solvència i la capacitat de devolució que es facin quan sol·liciti o ja se li hagin concedit operacions que impliquin la devolució de diners avançats, o el pagament ajornat de quotes, se li comunicaran de manera detallada a la sol·licitud d'operació que haurà de signar quan sol·liciti aquestes operacions o, per al cas d'operacions ja concedides, al contracte corresponent.

Les operacions de tractament que s'efectuen en l'anàlisi de la solvència i la capacitat de devolució dels sol·licitants o titulars de productes que impliquin 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 impliquin finançament durant tota la vida de les operacions de crèdit que mantingui amb nosaltres, per a la gestió interna de riscos i per a la prevenció del seu impagament.

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

- Dades identificatives i de contacte
- Dades de la seva activitat professional o laboral i socioeconòmiques
- Dades de contractació
- Dades financeres bàsiques
- Dades de tercers observades als extractes i rebuts de comptes a la vista i comptes de pagament
- Dades obtingudes de l'execució de models estadístics
- 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 seva persona
- Informació obtinguda de fonts d'accés públic i registres públics

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

- **Finalitat del perfil:** el perfil utilitzat té com a finalitat determinar la probabilitat d'impagament en la concessió d'operacions, avaluar i, si escau, 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 d'operacions de risc o no, 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 utilitzarà la informació indicada a l'epígraf anterior «Tipologia de dades tractades».

Amb aquesta informació de base s'atribueix un valor específic a cadascuna d'aquestes dades de l'interessat, la suma dels quals donarà una puntuació relativa a la probabilitat de morositat o incompliment de les obligacions dineràries.

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

**Altra informació rellevant:** a continuació, hi trobarà altra informació que és important sobre aquest tractament:

- **Decisions automatitzades:** per a l'anàlisi de la solvència i la capacitat de devolució, en sol·licituds efectuades per canals electrònics, utilitzarem tractaments automatitzats per comprovar, segons les seves característiques i la informació que ens hagi proporcionat, si el finançament resulta adequat o no.

En cas que el finançament sol·licitat no resulti adequat a la seva capacitat de devolució segons els càlculs dels perfils utilitzats, no es podrà contractar el producte, i es rebutjarà la sol·licitud de contractació de manera automatitzada en aquest canal.

Pot tornar a sol·licitar l'operació a la nostra xarxa 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'aquesta política.

- **Obligacions normatives:** a banda que aquests tractaments siguin necessaris per a l'execució de la relació contractual que mantenim amb vostè, aquest tractament es fa partint del que estableixen la Llei 44/2002, de mesures de reforma del sistema financer, la Llei 10/2014, de 26 de juny, d'ordenació, supervisió i solvència de les 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 detallem a l'apartat 6.4.D.
- **Consulta i comunicació a la CIRBE:** les consultes a la 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 identificar les persones amb qui es mantinguin riscos de crèdit, partint de la mateixa norma.
- **Elaboració d'informes de gestió i models matemàtics:** les dades tractades i resultants d'aquest tractament s'utilitzaran també per a l'elaboració d'informes de gestió i models matemàtics en els termes que es detallen en el tractament definit a l'epígraf 6.4.F) d'aquesta política.



**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 faci 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 seves dades en corresponsabilitat per a aquest tractament.

- CaixaBank, SA
- CaixaBank Payments & Consumer, EFC, EP, SAU
- Nuevo Micro Bank, SAU
- Telefónica Consumer Finance, EFC, SA
- CaixaBank Equipment Finance, SAU
- Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, CREDIFIMO, EFC, SAU
- Hipotecaixa 2, SLU
- Banco BPI, SA
- FACILITEA SELECTPLACE, S.A., SOCIETAT UNIPERSONAL.

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

### 6.3 TRACTAMENTS NECESSARIS PER COMPLIR AMB OBLIGACIONS NORMATIVES

Aquests tractaments de dades tenen com a base jurídica el fet que calen per complir una obligació legal que ens és exigible, segons el que estableix l'art. 6.1.c) del Reglament general de protecció de dades (RGPD).

Per tant, són necessaris perquè pugui establir i mantenir relacions contractuals amb nosaltres. Si no vol que fem aquest tractament, haurem de finalitzar aquestes relacions, o no les podem establir si encara no les hem iniciat.

**Els tractaments necessaris per complir amb obligacions normatives s'indiquen a continuació ordenats de la (A) a la (G).** Per a cadascun, indiquem: 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 tractaments efectuats en règim de corresponsabilitat amb altres empreses del Grup CaixaBank o no (**Corresponsables/Responsable del tractament**).

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

**Finalitat:** la finalitat d'aquest tractament és l'adopció de les mesures que imposa a la nostra activitat la **Llei 10/2010, de prevenció del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme**.

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

- Recollir la informació i documentació que permet complir amb les mesures de diligència deguda i de coneixement dels clients;
- Comprovar la informació que ens proporcioni;
- Comprovar si desenvolupa o ha desenvolupat càrrecs de responsabilitat pública;
- Categoritzar el seu nivell de risc, en funció del qual s'aplicaran les diverses mesures de diligència deguda segons la normativa de prevenció del blanqueig de capitals i del 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;
- Comprovar la seva relació amb societats i, si s'escau, la seva posició de control en l'estructura de propietat d'aquestes, i
- Comunicar i actualitzar mensualment la seva informació al 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 aquesta finalitat, el contingut de les quals es detalla a l'epígraf 5, són:

- Dades identificatives i de contacte
- Dades de la seva activitat professional o laboral i socioeconòmiques
- Dades de contractació
- Dades financeres bàsiques
- Dades de tercers observades als extractes i rebuts de comptes a la vista i comptes de pagament
- Dades de les comunicacions mantingudes amb vostè
- Dades obtingudes de l'execució d'altres tractaments previstos en aquesta política:
- Dades d'avaluació de risc o scoring (tractament definit a l'epígraf 6.2.C).
- 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
- Informació obtinguda de fonts d'accés públic i registres públics

**Ús de perfils:** aquest 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 del perfil:** el perfil utilitzat té com a finalitat impedir la contractació d'operatives susceptibles de ser objecte de blanqueig de capitals o de 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 de ser objecte de blanqueig de capitals o de finançament del terrorisme o no i, per tant, a acceptar-les o no.

**Corresponsables del tractament:** les empreses següents del Grup CaixaBank tractaran les seves dades en corresponsabilitat per a aquest tractament.

- CaixaBank, SA
- CaixaBank Payments & Consumer, EFC, EP, SAU
- VidaCaixa, SA de Seguros y Reaseguros
- BPI Vida e Pensões – Companhia de Seguros, SA
- Nuevo Micro Bank, SAU
- CaixaBank Asset Management SGIC, SAU
- Telefónica Consumer Finance, EFC, SA
- BuildingCenter, SAU
- Livingcenter Activos Inmobiliarios, SAU
- Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, CREDIFIMO, EFC, SAU
- CaixaBank Wealth Management Luxembourg, SA

- CaixaBank Asset Management Luxembourg, SA
- BPI Gestão de Ativos, SGOIC, SA
- Banco BPI, SA
- Bankia Habitat, SLU
- Puerto Triana, SAU

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

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

**Finalitat:** la finalitat d'aquest tractament és l'adopció de les mesures que imposen a la nostra activitat 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 ostentin 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 complir la normativa en matèria tributària són:

- Recollir la informació i documentació relativa a la seva fiscalitat que estableixin les normes fiscals, i
- Comunicar a l'administració pública les dades relatives a la seva fiscalitat, quan així s'estableixi a les normes o ho requereixi l'autoritat.

**Tipologies de dades tractades:** les tipologies de dades que tractarem per a aquesta finalitat, el contingut de les quals es detalla a l'epígraf 5, són:

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

**Corresponsables del tractament:** les empreses següents del Grup CaixaBank tractaran les seves dades en corresponsabilitat per a aquest tractament:

- CaixaBank, SA
- VidaCaixa, SA de Seguros y Reaseguros
- Nuevo Micro Bank, SAU
- CaixaBank Asset Management SGIC, SAU

Trobarà els aspectes essencials dels acords del tractament en corresponsabilitat a:  
[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'aquest tractament és l'adopció de les mesures imposades a la nostra activitat als programes de sancions i contramesures financeres internacionals que hagin adoptat la Unió Europea i el Regne d'Espanya.

Per complir els programes de sancions i contramesures financeres internacionals, contrastarem si consta en llistes de persones o entitats que estiguin incloses en lleis, regulacions, directrius, resolucions, programes o mesures restrictives en matèria de sancions economicofinanceres internacionals imposades per les Nacions Unides, la Unió Europea o el Regne d'Espanya.

**Tipologies de dades tractades:** les tipologies de dades que tractarem per a aquesta finalitat, el contingut de les quals es detalla a l'epígraf 5, són:

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

**Altra informació rellevant:** a continuació, hi trobarà altra informació que és important sobre aquest tractament:

- **Programes de sancions:** CaixaBank consulta els programes de sancions economicofinanceres internacionals que han adoptat l'Office of Financial Sanctions Implementation (OFSI) of His Majesty's Treasury (HTM) del Regne Unit i el US Department of the Treasury's Office of Foreign Assets Control (OFAC) partint del nostre interès legítim, que detallem a l'apartat 6.4.H.

**Corresponsables del tractament:** les empreses següents del Grup CaixaBank tractaran les seves dades en corresponsabilitat per a aquest tractament:

- CaixaBank, SA
- CaixaBank Payments & Consumer, EFC, EP, SAU
- VidaCaixa, SA de Seguros y Reaseguros
- Nuevo Micro Bank, SAU
- CaixaBank Asset Management SGIC, SAU
- CaixaBank Equipment Finance, SAU
- Telefónica Consumer Finance, EFC, SA
- BuildingCenter, SAU
- Livingcenter Activos Inmobiliarios, SAU
- Puerto Triana, SA
- Bankia Habitat, SLU
- Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, CREDIFIMO, EFC, SAU
- Banco BPI, SA
- BPI Gestão de Ativos, SGOIC, SA
- CaixaBank Wealth Management Luxembourg, SA
- CaixaBank Asset Management Luxembourg, SA

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

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

**Finalitat:** la finalitat d'aquest tractament és l'atenció de les consultes, queixes i reclamacions que es facin davant CaixaBank, d'acord amb la normativa aplicable a la seva condició d'entitat financera; en concret, la Llei 44/2002, de 22 de novembre, així com l'ordre ECO/73/2004, que obliga a tenir disponible un servei d'atenció al client en què es puguin 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 aquest cas, CaixaBank, a atendre les reclamacions que es presentin davant del seu Delegat de Protecció de Dades, així com a atendre els drets en matèria de protecció de dades que puguin exercir els interessats.

Les operacions de tractament que s'efectuen per complir la normativa en matèria de tractament d'atenció de queixes i reclamacions són:

- Recepció de la queixa o reclamació de l'usuari financer al Servei 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 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 aquesta finalitat, el contingut de les quals es detalla a l'epígraf 5, són:

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

**Responsable del tractament:** el responsable d'aquest tractament és CaixaBank. Aquest tractament no es fa en corresponsabilitat.

## **E. Supervisió i control intern**

**Finalitat:** la finalitat d'aquest tractament és disposar de mecanismes adequats de control intern per al compliment de la normativa aplicable sobre govern corporatiu i gestió de riscos.

Per complir aquesta finalitat, s'avaluarà periòdicament el compliment efectiu de les normes i els procediments interns, per així mitigar els riscos identificats en els processos de comercialització i contractació i en l'operativa habitual de l'entitat.

**Tipologies de dades tractades:** les tipologies de dades que tractarem per a aquesta finalitat, el contingut de les quals es detalla a l'epígraf 5, són:

- Dades identificatives i de contacte
- Dades de la seva activitat professional o laboral i socioeconòmiques
- Dades sobre capacitat jurídica
- Dades sobre necessitats especials de comunicació
- Dades sensibles relatives a situacions de vulnerabilitat
- Dades de contractació
- Dades financeres bàsiques
- Dades de tercers observades als extractes i rebuts de comptes a la vista i comptes de pagament
- Dades de la seva condició d'accionista, o no, de CaixaBank
- Dades de les comunicacions mantingudes amb vostè
- Dades de navegació pròpies
- Dades geogràfiques

- Dades obtingudes de l'execució d'altres tractaments previstos en aquesta política
- Dades obtingudes de l'execució de models estadístics
- Dades obtingudes de fonts d'accés públic o fonts externes
- Dades de navegació de tercers

**Responsable del tractament:** el responsable d'aquest tractament és CaixaBank. Aquest tractament no es fa en corresponsabilitat.

#### **F. Detecció d'operacions sospitoses d'abús de mercat**

**Finalitat:** la finalitat d'aquest tractament de dades és l'establiment i manteniment de mecanismes, sistemes i procediments eficaços per prevenir i detectar les operacions amb informació privilegiada i les manipulacions de mercat, així com els intents de fer operacions amb informació privilegiada i de manipular el mercat, que es materialitzin en operatives realitzades pels clients a través de l'entitat. L'activitat de tractament també inclou, quan escaigui, la comunicació a la CNMV d'aquestes operacions, en compliment del Reglament (UE) núm. 596/2014 del Parlament Europeu i del Consell, de 16 d'abril del 2014, sobre l'abús de mercat (Reglament sobre abús de mercat).

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

- Dades identificatives i de contacte
- Dades de la seva activitat professional o laboral i socioeconòmiques
- Dades de contractació
- Dades financeres bàsiques
- Dades de tercers observades als extractes i rebuts de comptes a la vista i comptes de pagament
- Dades de la seva condició d'accionista, o no, de CaixaBank
- Dades de les comunicacions mantingudes amb l'interessat
- Dades de navegació pròpies

**Responsable del tractament:** el responsable d'aquest tractament és CaixaBank. Aquest tractament no es fa en corresponsabilitat.

#### **G. Gestió dels oficis, requeriments d'informació i d'embargaments**

**Finalitat:** la finalitat d'aquest tractament és la realització de totes les accions necessàries per donar resposta als oficis d'informació i d'embargament instats per les administracions, autoritats, cossos policials i jutjats o tribunals competents amb relació a un client de l'entitat.

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

- Dades identificatives i de contacte
- Dades de la seva activitat professional o laboral i socioeconòmiques
- Dades sensibles relatives a situacions de vulnerabilitat
- Dades sobre capacitat jurídica i sobre necessitats especials de comunicació
- Dades de contractació
- Dades financeres bàsiques
- Dades de les comunicacions mantingudes amb l'interessat
- Informacions obtingudes de fonts d'accés i registres públics

**Responsable del tractament:** el responsable d'aquest tractament és CaixaBank. Aquest tractament no es fa en corresponsabilitat.

## H. Report regulatori financer

**Finalitat:** aquesta activitat de tractament té com a finalitat l'elaboració d'informes i reports sobre l'activitat de CaixaBank com a Entitat Financera, els destinataris dels quals són els organismes i autoritats competents que supervisen aquesta activitat.

Per complir amb aquesta finalitat, és necessari el tractament de dades personals i l'enviament d'informació a diversos organismes reguladors i supervisors, de conformitat amb les disposicions normatives particulars de cada entitat supervisora, entre ells el Banc Central Europeu, el Banc d'Espanya o a Comissió Nacional del Mercat de Valors, d'acord amb les exigències de la Llei 10/2014, de 26 de juny, d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit.

**Tipologies de dades tractades:** les tipologies de dades que tractarem per a aquesta finalitat, el contingut de les quals es detalla a l'epígraf 5, són:

- Dades identificatives i de contacte
- Dades de la seva activitat professional o laboral i socioeconòmiques
- Dades sobre capacitat jurídica
- Dades sobre necessitats especials de comunicació
- Dades sensibles relatives a situacions de vulnerabilitat
- Dades de contractació
- Dades financeres bàsiques
- Dades de tercers observades als extractes i rebuts de comptes a la vista i comptes de pagament
- Dades de la seva condició d'accionista, o no, de CaixaBank
- Dades de les comunicacions mantingudes amb vostè
- Dades de navegació pròpies
- Dades geogràfiques
- Dades obtingudes de l'execució d'altres tractaments previstos en aquesta política
- Dades obtingudes de l'execució de models estadístics
- Dades obtingudes de fonts d'accés públic o fonts externes
- Dades de navegació de tercers

**Responsable del tractament:** el responsable d'aquest tractament és CaixaBank. Aquest tractament no es fa en corresponsabilitat.

## I. Gestió de la comptabilitat

**Finalitat:** Aquesta activitat de tractament té com a finalitat la gestió de la comptabilitat de l'entitat.

Per complir amb aquesta finalitat, és necessari el tractament de dades personals i l'enviament d'informació a diversos organismes reguladors i supervisors, de conformitat amb les disposicions normatives particulars de cada entitat supervisora, entre ells el Banc Central Europeu, el Banc d'Espanya o la Comissió Nacional del Mercat de Valors, d'acord amb les exigències de la Llei 10/2014, de 26 de juny, d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit.

**Tipologies de dades tractades:** les tipologies de dades que tractarem per a aquesta finalitat, el contingut de les quals es detalla a l'epígraf 5, són:

- Dades identificatives
- Dades de contractació

**Responsable del tractament:** el responsable d'aquest tractament és CaixaBank. Aquest tractament no es fa en corresponsabilitat.

#### 6.4 TRACTAMENTS BASATS EN L'INTERÈS LEGÍTIM DE CAIXABANK

Aquests tractaments tenen com a base jurídica la satisfacció d'**interessos legítims** que persegueix CaixaBank o un tercer, **sempre que no prevalguin els interessos de vostè, o els seus drets i llibertats fonamentals sobre aquests interessos**, segons el que estableix l'art. 6.1.f) del Reglament general de protecció de dades (RGPD).

La realització d'aquests 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 seva 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'interès legítim**. Si entén que CaixaBank i, si escau, les empreses corresponsables, han de tenir en compte alguna situació particular o altres motius que justifiquin que deixem de fer el tractament de dades, pot sol·licitar-ho de manera senzilla i gratuïta a través dels canals que li indiquem a l'epígraf 4.

**Tot seguit detallem aquests tractaments, ordenats de la (A) a la (M)**. Per a cadascun, indiquem: l'interès legítim de CaixaBank (**Interès 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 (**Us de perfils**), altra informació necessària sobre el tractament

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

##### A. Classificació de clients

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

**Finalitat:** la finalitat d'aquest tractament és classificar els clients partint de paràmetres senzills, com els seus ingressos o saldos dipositats a l'entitat, la nòmina o altres ingressos domiciliats, edat, domicili o operativa de productes contractats, i la conseqüent organització dels recursos humans i materials de l'entitat per a atendre'ls correctament.

Les operacions de tractament que es fan per classificar els clients de CaixaBank són:

- Agrupació de clients en categories i negocis en què es divideix l'activitat comercial de l'entitat, i
- Assignació a cada client d'un centre d'atenció o un empleat de l'entitat, que actuarà com a gestor.

**Tipologies de dades tractades:** les tipologies de dades que tractarem per a aquesta finalitat, el contingut de les quals es detalla a l'epígraf 5, són:

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



- Dades de tercers observades als extractes i rebuts de comptes a la vista i comptes de pagament
- Dades FEGA/SEGA
- Dades base de dades d'INFORMA
- Dades demogràfiques i socioeconòmiques: dades estadístiques no associades a persones determinades sinó a zones geogràfiques, sectors d'edat o sectors d'activitat professional

**Altra informació rellevant:** a continuació, hi trobarà altra informació que és important sobre aquest tractament:

- **Dret d'oposició al tractament:** si entén que CaixaBank ha de tenir en compte alguna situació particular o altres motius que justifiquin que deixem de fer el tractament de dades, pot sol·licitar-ho de manera senzilla i gratuïta a través dels canals que li indiquem a l'epígraf 4.

**Responsable del tractament:** el responsable d'aquest tractament és CaixaBank. Aquest tractament no es fa en corresponsabilitat.

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

**Interès legítim de CaixaBank:** l'interès legítim de CaixaBank per fer aquest tractament és gestionar les relacions amb els empleats i proveïdors partint del seu acompliment professional.

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

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

- Dades identificatives i de contacte
- Dades de contractació
- Dades financeres bàsiques

**Altra informació rellevant:** a continuació, hi trobarà altra informació que és important sobre aquest tractament:

- **Dret d'oposició al tractament:** si entén que CaixaBank ha de tenir en compte alguna situació particular o altres motius que justifiquin que deixem de fer el tractament de dades, pot sol·licitar-ho de manera senzilla i gratuïta a través dels canals que li indiquem a l'epígraf 4.
- **Ús accessori de la informació:** en aquests tractaments de dades es tracta la informació dels clients, però la seva informació és accessòria a la finalitat perseguida. Aquests tractaments no tenen cap efecte ni conseqüència per al titular de les dades.

**Responsable del tractament:** el responsable d'aquest tractament és CaixaBank. Aquest tractament no es fa en corresponsabilitat.

## **C. Prevenció del frau**

**Interès legítim de CaixaBank:** l'interès legítim de CaixaBank i les empreses corresponsables detallades en aquest epígraf per fer aquest tractament és prevenir fraus que suposin pèrdues econòmiques o reputacionals per a l'entitat o els seus clients.

**Finalitat:** la finalitat d'aquest tractament és adoptar les mesures necessàries per evitar operacions o conductes malicioses abans de la seva consecució, o revertir-ne els efectes si s'arriben a produir,

mitjançant la identificació d'operacions o conductes sospites d'intentar cometre frau a l'entitat o als seus clients.

Les operacions de tractament que es duen a terme en la lluita contra el frau són:

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

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

- Dades identificatives i de contacte
- Dades de la seva activitat professional o laboral i socioeconòmiques
- Dades de contractació
- Dades financeres bàsiques
- Dades de tercers observades als extractes i rebuts de comptes a la vista i comptes de pagament
- Dades de les comunicacions mantingudes amb vostè
- Dades de navegació pròpies
- Dades geogràfiques
- Dades obtingudes de l'execució d'altres tractaments previstos en aquesta política:
  - Dades d'avaluació de risc o *scoring* (tractament definit a l'epígraf 6.2.C).
- Dades obtingudes de l'execució de models estadístics

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

- **Finalitat del perfil:** 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 fraudulentas i el seu ús comporta l'aplicació de mesures que van des de la revisió detallada de l'operació al seu bloqueig o la denegació d'execució automàtica.

**Altra informació rellevant:** a continuació, hi trobarà altra informació que és important sobre aquest tractament:

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

En el cas d'operacions que no es puguin anul·lar un cop efectuades, com ara pagaments o transferències immediats, si els tractaments automatitzats detecten operacions sospitoses de no ser legítimes, les bloquejaran i n'impediran l'execució.

Pot tornar a sol·licitar l'operació a la nostra xarxa 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'aquesta política.

- **Dret d'oposició al tractament:** si entén que CaixaBank i, si escau, les empreses corresponsables, han de tenir en compte alguna situació particular o altres motius que justifiquin que deixem de fer el tractament de dades, pot sol·licitar-ho de manera senzilla i gratuïta a través dels canals que li indiquem a l'epígraf 4.
- **Servei de Prevenció del Frau PAYGUARD:** CaixaBank està adherida al Servei de Prevenció del Frau PAYGUARD, gestionat per Societat Espanyola de Sistemes de Pagament, SA (Iberpay), en el qual participen les principals entitats financeres del país.

La finalitat d'aquest servei és reduir els nivells de frau relacionats amb els moviments entre comptes, mitjançant la detecció, investigació, control i possible denúncia d'operacions sospitoses i fraudulentament comeses al compte corrent o d'estalvi dels clients. La base jurídica del tractament és l'interès legítim en la lluita contra el frau que pot afectar aquestes operacions.

CaixaBank pot incloure en el Servei de Prevenció del Frau PAYGUARD les dades relatives al número d'IBAN i les dades identificatives del titular del compte en el qual s'hagi detectat l'operació sospitosa o fraudulenta. Podrà consultar la llista actualitzada de les entitats participants a: <https://www.iberpay.es/es/servicios/servicios/prevenci%C3%B3n-del-fraude/>.

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

Les entitats participants en el Servei de Prevenció del Frau PAYGUARD són les corresponsables del tractament de les seves dades. Pot sol·licitar els aspectes essencials de l'acord de corresponsabilitat adreçant 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 a l'epígraf 4. Exercici de drets i presentació de reclamacions davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD).

- **Servei de Prevenció del Frau FRAUDFENSE:** CaixaBank està adherida al Servei de Prevenció del Frau FRAUDFENSE, en el qual participen algunes de les principals entitats financeres del país i que és gestionat per FraudFense, S.A.

La finalitat d'aquest Servei és reduir els nivells de frau relacionats amb l'operativa dels clients, mitjançant la detecció, la investigació, el control i la possible denúncia d'operacions sospitoses i fraudulentament comeses en l'operativa en compte corrent o d'estalvi dels clients i en les seves operacions en banca digital. La base jurídica del tractament és l'interès legítim de CaixaBank en la lluita i prevenció del frau en la seva operativa.

CaixaBank podrà incloure en el Servei de Prevenció del Frau FRAUDFENSE les dades relatives al número d'IBAN, dades relatives a l'operació fraudulenta identificada, dades del dispositiu des del qual s'ha produït l'operació fraudulenta i dades identificatives del titular del compte on s'hagués detectat l'operació sospitosa o fraudulenta. Vostè podrà consultar la llista actualitzada de les entitats participants de FRAUDFENSE a: <https://916087356-1.servicio-online.net/sobre-nosotros1/nuestros-partners>.

Les dades seran conservades al Servei de Prevenció del Frau FRAUDFENSE un màxim de 12 mesos en el cas d'operacions fraudulentament confirmades i després es podran conservar bloquejades fins que expirin els terminis de prescripció aplicables.

Les entitats participants en el Servei de Prevenció del Frau FRAUDFENSE són les corresponsables del tractament de les seves dades. Vostè pot sol·licitar els aspectes essencials de l'acord de corresponsabilitat dirigit un correu a

[www.caixabank.com/delegadoprotecciondedatos](http://www.caixabank.com/delegadoprotecciondedatos)  
[protecciondedatos@frauDfense.com](mailto:protecciondedatos@frauDfense.com).

o

Així mateix, pot exercir els seus drets en relació al tractament de les dades a través de qualsevol dels canals indicats a l'epígraf 4 Exercici de drets i presentació de reclamacions davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD), així com adreçant-se a [protecciondedatos@frauDfense.com](mailto:protecciondedatos@frauDfense.com).

**Corresponsables del tractament:** les empreses següents tractaran les seves dades en corresponsabilitat per a aquest tractament:

- CaixaBank, SA
- CaixaBank Payments & Consumer, EFC, EP, SAU
- Nuevo Micro Bank, SAU
- Global Payments Moneytopay, EDE, SL
- CaixaBank Equipment Finance, SAU

Trobarà els aspectes essencials dels acords del tractament en corresponsabilitat a: [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 posterior gestió de productes que impliquin finançament.**

**Interès legítim de CaixaBank:** l'interès legítim de CaixaBank per fer aquest tractament és evitar impagaments i moros dels sol·licitants o titulars de productes que impliquin finançament.

**Finalitat:** la finalitat d'aquest tractament és avaluar la solvència i la capacitat de devolució per (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) prevenir i gestionar l'impagament i les situacions de morositat.

Les operacions de tractament que s'efectuen per a la consulta i comunicació a fitxers de solvència són:

- Consultar la seva informació: amb caràcter previ a la concessió de les operacions que impliquin finançament o per tal de dur a terme el seguiment i 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 seves dades personals: si deixés 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 que preveu la normativa.

**Tipologies de dades tractades:** les tipologies de dades que tractarem per a aquesta 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, hi trobarà altra informació que és important sobre aquest tractament:

- **Dret d'oposició al tractament:** si entén que CaixaBank ha de tenir en compte alguna situació particular o altres motius que justifiquin que deixem de fer el tractament de

dades, pot sol·licitar-ho de manera senzilla i gratuïta a través dels canals que li indiquem a l'epígraf 4.

**Responsable del tractament:** CaixaBank és responsable de la part del tractament relativa a la consulta a sistemes d'informació creditícia. CaixaBank i els fitxers de solvència Asnef i Badexcug fan en règim de coresponsabilitat la part del tractament relativa a la comunicació a sistemes d'informació creditícia. A continuació, indiquem les dades de contacte dels sistemes d'informació creditícia:

- Fitxer Asnef: Asnef Equifax Serveis d'Informació sobre Solvència i Crèdit. 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**

**Interès legítim de CaixaBank:** l'interès legítim de CaixaBank és recuperar deute en situacions d'impagament, per a la qual cosa cal tenir dades de contacte actualitzades dels clients.

**Finalitat:** la finalitat d'aquest tractament és recollir informació de contacte addicional dels clients per posar-s'hi en contacte en cas d'incompliment de les seves obligacions contractuals.

Les dades de contacte addicionals s'obtenen de llistes públiques (pàgines blanques, grogues y Lleida.net) i llistes privades (Equifax o Detectius) a través d'agències de recuperació de deute, i es garanteix sempre que les dades recollides compleixen amb el principi de qualitat i que s'obtinguin de manera lícita.

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

- Dades identificatives i de contacte
- Informació obtinguda de fonts d'accés públic i registres públics

**Altra informació rellevant:** a continuació, hi trobarà altra informació que és important sobre aquest tractament:

- **Dret d'oposició al tractament:** si entén que CaixaBank ha de tenir en compte alguna situació particular o altres motius que justifiquin que deixem de fer el tractament de dades, pot sol·licitar-ho de manera senzilla i gratuïta a través dels canals que li indiquem a l'epígraf 4.

**Responsable del tractament:** el responsable d'aquest tractament és CaixaBank. Aquest tractament no es fa en coresponsabilitat.

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

**Interès legítim de CaixaBank:** l'interès legítim de CaixaBank per fer aquest tractament és dissenyar, organitzar i optimitzar la seva activitat empresarial i comercial de la manera més eficient possible, per a la qual cosa és necessari disposar d'informes sobre la gestió i l'activitat de la companyia i del mercat, així com d'algoritmes matemàtics d'anàlisi avançada d'informació.

**Finalitat:** la finalitat d'aquest tractament és elaborar informes sobre l'activitat de la companyia i la seva relació amb el mercat, sobre la composició i evolució de la seva base de clients i sobre la conveniència i eficàcia dels seus productes i serveis, que permetin la seva eficient direcció i gestió i crear i mantenir models estadístics i matemàtics que permetin efectuar els tractaments detallats en aquesta política que requereixin càlculs i anàlisis avançades de la informació.

**Tipologies de dades tractades:** les dades que tractarem per a aquesta finalitat són les que s'han identificat prèviament a cadascun dels tractaments. S'aplicaran, quan es pugui, tècniques d'anonimització o pseudonimització per garantir que aquests tractaments no tenen cap efecte 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, hi trobarà altra informació que és important sobre aquest tractament:

- **Dret d'oposició al tractament:** si entén que CaixaBank ha de tenir en compte alguna situació particular o altres motius que justifiquin que deixem de fer el tractament de dades, pot sol·licitar-ho de manera senzilla i gratuïta a través dels canals que li indiquem a 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.

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

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

**Responsable del tractament:** quan es facin informes de gestió o models matemàtics originats en altres tractaments d'aquesta política el responsable dels quals sigui CaixaBank, el responsable d'aquest tractament també serà CaixaBank.

En cas que es facin informes de gestió o models matemàtics originats en altres tractaments d'aquesta política que es facin en règim de corresponsabilitat, aquest tractament es farà en el mateix règim de corresponsabilitat que el tractament original. En aquests casos, trobarà el detall de les empreses corresponsables i els aspectes essencials dels acords del tractament a [www.caixabank.es/empresasgrupo](http://www.caixabank.es/empresasgrupo).

## G. Comunicacions comercials basades en un perfil comercial bàsic

**A qui és aplicable aquest tractament?:** farem aquest tractament amb les seves dades únicament si:

- no ens ha manifestat les seves preferències sobre els tractaments comercials descrits als apartats 6.1.A, 6.1.B i 6.1.C d'aquesta política;
- no ha exercit el seu dret d'oposició.

**Interès legítim de CaixaBank:** l'interès legítim de CaixaBank per fer aquest tractament és potenciar la comercialització dels productes i serveis de la seva cartera i la fidelització dels clients.

**Finalitat:** la finalitat d'aquest tractament és l'enviament de comunicacions comercials sobre productes i serveis similars als que ja hagi contractat a CaixaBank, partint d'un perfil comercial bàsic que farem amb les seves dades.

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

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

- **Dades de la seva 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 serveis contractats o sol·licitats; condició de titular, autoritzat o representant del producte i servei contractat; categorització segons la normativa en matèria de mercats de valors i instruments financers (categoria MIFID); informació sobre inversions fetes i la seva evolució, i informació i moviments de les operacions de finançament.
- **Dades financeres bàsiques:** saldos actuals i històrics de productes i serveis i historial de pagament dels productes i serveis contractats.
- **Dades de la seva condició d'accionista, o no, de CaixaBank:** si té accions de CaixaBank o no.
- **Dades de les comunicacions que mantenim amb vostè:** dades obtingudes mitjançant xats, murs, videoconferències, trucades telefòniques o mitjans equivalents.
- **Dades de navegació pròpies:** si ha acceptat l'ús de cookies i tecnologies semblants als seus dispositius de navegació, les dades obtingudes de les seves navegacions per les nostres webs o aplicacions mòbils i la navegació que hi faci: historial de navegació (pàgines visitades i clics a continguts), ID del dispositiu, ID de publicitat, adreça IP i versió instal·lada de l'aplicació.
- **Dades geogràfiques:** quan així ho hagi autoritzat a la configuració de la mateixa aplicació, les dades de geolocalització del dispositiu mòbil proporcionades per la instal·lació o l'ús de les nostres aplicacions mòbils.
- **Dades obtingudes de l'execució d'altres tractaments previstos en aquesta política:**
  - Dades d'avaluació de risc o *scoring*: en les operacions de finançament o pagament per quotes, deduirem la seva capacitat de pagament o impagament, o els límits de risc, aplicant models matemàtics estadístics que es calculen amb les seves dades (tractament definit en l'epígraf 6.2.C).
  - Dades de classificació de clients. (tractament definit a l'epígraf 6.4.A).
- **Dades obtingudes de l'execució de models estadístics:** utilitzem els resultats de l'aplicació de models matemàtics amb les dades dels clients per deduir-ne els hàbits de consum, preferències i propensions de contractació o classificació de clients.
- **Dades demogràfiques i socioeconòmiques:** dades estadístiques no associades a persones determinades, sinó a zones geogràfiques, sectors d'edat o sectors d'activitat professional, que utilitzarem per posar-les en relació amb la informació dels clients.

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

- **Finalitat del perfil:** el perfil utilitzat té com a finalitat deduir els productes i serveis que creiem que li poden interessar, per oferir-li la seva contractació en lloc d'enviar-li ofertes comercials genèriques.
- **Conseqüències:** la conseqüència de l'ús del perfil comercial bàsic és l'enviament d'ofertes sobre productes i serveis que comercialitza CaixaBank, personalitzades partint de les dades que li hem indicat. Aquesta anàlisi no la farem servir, en cap cas, per a la denegació de cap producte o servei, ni per determinar límits de crèdit.

El fet que s'oposi a aquest tractament no impedeix, limita o condiciona el seu accés al nostre catàleg complet de productes i serveis, que té sempre a la seva disposició. Si sol·licita la contractació de qualsevol producte o servei, la seva sol·licitud s'avaluarà amb vostè, de conformitat amb els nostres procediments ordinaris, sense que l'oposició a aquest tractament afecti aquesta avaluació.

La no acceptació d'aquest tractament tampoc no impedirà que contactem amb vostè per a la gestió operativa dels productes i serveis que tingui contractats.

- **Lògica:** aquest perfil comercial bàsic es calcula a partir de les dades indicades a l'apartat "Dades tractats", amb una profunditat temporal de tretze mesos.

A aquestes dades se'ls apliquen fórmules matemàtiques obtingudes a partir de comportaments observats en el passat en clients de característiques similars per, d'aquesta manera, inferir la propensió al consum del client. Aquestes fórmules matemàtiques permeten determinar la importància de cadascuna de les dades tractades en el resultat final del perfil del client.

Aquest resultat final és la probabilitat que el client estigui interessat en un producte o servei.

**Altra informació rellevant:** a continuació, hi trobarà altra informació que és important sobre aquest tractament:

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

Pot fer-ho de manera senzilla i gratuïta a través de l'enllaç [www.caixabank.es/ile](http://www.caixabank.es/ile) o trucant al número de telèfon 931 028 289.

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

Si decideix exercir el seu dret d'oposició, l'informem que deixarem de fer el tractament sense demanar-li que ens indiqui el motiu que justifiqui que deixem de fer el tractament de dades.

- **Comprovació prèvia de la seva capacitat de pagament:** quan les ofertes que li vulguem transmetre consisteixen en productes o serveis que impliquin el pagament de quotes o en finançament, comprovarem prèviament la seva capacitat de pagament.

Aquesta comprovació prèvia la farem mitjançant el tractament que es detalla a l'epígraf 6.2.C d'aquesta Política de privacitat per tal d'oferir-li un límit de crèdit i un termini de devolució adequats al coneixement que tinguem de la seva situació financera, d'acord amb els principis de responsabilitat en l'oferta de productes de finançament que exigeixen el Banc d'Espanya i la normativa sobre supervisió prudencial i de solvència de les entitats de crèdit i de préstec responsable.

**Vigència del tractament:** deixarem de fer aquest tractament, sense cap altre requisit addicional, en qualsevol d'aquestes dues circumstàncies:

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

**Responsable del tractament:** el responsable d'aquest tractament és CaixaBank. Aquest tractament no es fa en corresponsabilitat.

## H. Polítiques de sancions i contramesures financeres internacionals d'OFSI i OFAC

**Interès legítim de CaixaBank:** l'interès legítim de CaixaBank i les empreses corresponsables detallades en aquest epígraf per fer aquest tractament és el compliment dels programes de sancions i contramesures financeres internacionals dels Estats Units i el Regne Unit, per poder desenvolupar la seva activitat mercantil en aquests països.

**Finalitat:** la finalitat d'aquest tractament és l'adopció de les mesures previstes en els programes de sancions i contramesures financeres internacionals adoptats per l'Office of Financial



Sanctions Implementation (OFSI) of His Majesty's Treasury (HMT) del Regne Unit i el US Department of the Treasury's Office of Foreign Assets Control (OFAC).

Per complir aquests programes de sancions i contramesures financeres internacionals, les empreses corresponsables contrastarem si vostè consta en llistes de persones o entitats que estiguin inclosos a les mesures restrictives d'aquests dos organismes.

**Tipologies de dades tractades:** les tipologies de dades que tractarem per a aquesta finalitat, el contingut de les quals es detalla a l'epígraf 5, són:

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

**Altra informació rellevant:** a continuació, hi trobarà altra informació que és important sobre aquest tractament:

- **Dret d'oposició al tractament:** si entén que CaixaBank ha de tenir en compte alguna situació particular o altres motius que justifiquin que deixem de fer el tractament de dades, pot sol·licitar-ho de manera senzilla i gratuïta a través dels canals que li indiquem a l'epígraf 4.

**Corresponsables del tractament:** les empreses següents del Grup CaixaBank tractaran les seves dades en corresponsabilitat per a aquest tractament:

- CaixaBank, SA
- CaixaBank Payments & Consumer, EFC, EP, SAU
- VidaCaixa, SA de Seguros y Reaseguros
- Nuevo Micro Bank, SAU
- CaixaBank Asset Management SGIIC, SAU
- CaixaBank Equipment Finance, SAU
- Telefónica Consumer Finance, EFC, SA
- BuildingCenter, SAU
- Livingcenter Activos Inmobiliarios, SAU
- Puerto Triana, SA
- Bankia Habitat, SLU
- Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, CREDIFIMO, EFC, SAU
- Banco BPI, SA
- BPI Gestão de Ativos, SGOIC, SA
- CaixaBank Wealth Management Luxembourg, SA
- CaixaBank Asset Management Luxembourg, SA

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

## I. Millora de l'eficiència de processos interns

**Interès legítim de CaixaBank:** l'interès legítim de CaixaBank és gestionar de manera eficient els processos, optimitzant-los al màxim, per garantir un grau més alt de qualitat del servei i una eventual millora de la continuïtat del negoci.

**Finalitat:** la finalitat d'aquest tractament és fer revisions dels processos interns, analitzant i identificant les volumetries i els temps dels processos i de les interaccions de clients amb els sistemes de l'entitat.

D'aquesta manera, s'obté informació agregada que serveix de suport per a la presa de decisions per millorar els processos interns i, així, millorar l'experiència dels clients.

**Tipologies de dades tractades:** les tipologies de dades que tractarem per a aquesta finalitat, el contingut de les quals es detalla a l'epígraf 5, són:

- Identificatives i de contacte
- Dades de contractació
- Dades financeres bàsiques
- Dades de tercers observades als extractes i rebuts de comptes a la vista i comptes de pagament
- Dades de les comunicacions mantingudes amb l'interessat
- Dades de navegació pròpies
- Dades obtingudes de l'execució d'altres tractaments
- Dades obtingudes de l'execució de models estadístics
- Dades obtingudes de fonts d'accés públic o fonts externes
- Dades de navegació de tercers

**Altra informació rellevant:** a continuació, hi trobarà altra informació que és important sobre aquest tractament:

- **Dret d'oposició al tractament:** si entén que CaixaBank ha de tenir en compte alguna situació particular o altres motius que justifiquin que deixem de fer el tractament de dades, pot sol·licitar-ho de manera senzilla i gratuïta a través dels canals que li indiquem a l'epígraf 4.

**Responsable del tractament:** el responsable d'aquest tractament és CaixaBank. Aquest tractament no es fa en corresponsabilitat.

## J. Enquestes a clients

**Interès legítim de CaixaBank:** l'interès legítim de CaixaBank per fer aquest tractament és conèixer el grau de satisfacció dels seus clients i millorar els serveis i productes que els ofereix garantint-los una experiència adequada que compleixi les seves expectatives.

**Finalitat:** la finalitat d'aquest tractament és la realització d'enquestes a clients per conèixer el seu grau de satisfacció amb els serveis de l'entitat i poder millorar, si escau, els circuits interns.

**Tipologies de dades tractades:** les tipologies de dades que tractarem per a aquesta finalitat, el contingut de les quals es detalla a l'epígraf 5, són:

- Dades identificatives i de contacte
- Dades de contractació
- Dades de navegació pròpies

**Altra informació rellevant:** a continuació, hi trobarà altra informació que és important sobre aquest tractament:

- **Dret d'oposició al tractament:** si entén que CaixaBank ha de tenir en compte alguna situació particular o altres motius que justifiquin que deixem de fer el tractament de dades, pot sol·licitar-ho de manera senzilla i gratuïta a través dels canals que li indiquem a l'epígraf 4.

Si decideix exercir el seu dret d'oposició, l'informem que deixarem de fer el tractament sense demanar-li que ens indiqui el motiu que justifiqui que deixem de fer el tractament de dades.

- **Vigència del tractament:** deixarem de fer aquest tractament, sense cap altre requisit addicional, en cas que vostè exerceixi el seu dret d'oposició.

**Responsable del tractament:** el responsable d'aquest tractament és CaixaBank. Aquest tractament no es fa en corresponsabilitat.

## K. Determinació de mesures socials en actius adjudicats

**Interès legítim de CaixaBank:** l'interès legítim de CaixaBank per fer aquest tractament és gestionar adequadament el risc reputacional d'acord amb les Guies EBA/GL/2017/11 i EBA/GL/2022/03, sobre gestió de riscos i govern intern, respectivament, adoptades pel Banc d'Espanya mitjançant sengles Directrius, i l'aplicació adequada del Codi de bones pràctiques introduït pel Reial decret llei 6/2012, de 9 de març, de mesures urgents de protecció de deutors hipotecaris sense recursos.

**Finalitat:** la finalitat d'aquest tractament és la determinació sobre si concorren circumstàncies excepcionals de vulnerabilitat residencial que justifiquin, si escau, l'aplicació de mesures socials adequades i disponibles, per a la gestió adequada dels riscos i de l'acció social, així com per a la gestió adequada de l'immoble.

**Tipologies de dades tractades:** les tipologies de dades que tractarem per a aquesta finalitat, el contingut de les quals es detalla a l'epígraf 5, són:

- Dades identificatives i de contacte
- Dades de la seva activitat professional o laboral i socioeconòmiques
- Dades sensibles relatives a situacions de vulnerabilitat
- Dades sobre capacitat jurídica i sobre necessitats especials de comunicació
- Dades de contractació
- Dades financeres bàsiques
- Dades de les comunicacions mantingudes amb l'interessat
- Dades de salut

**Altra informació rellevant:** a continuació, hi trobarà altra informació que és important sobre aquest tractament:

- **Dret d'oposició al tractament:** si entén que CaixaBank ha de tenir en compte alguna situació particular o altres motius que justifiquin que deixem de fer el tractament de dades, pot sol·licitar-ho de manera senzilla i gratuïta a través dels canals que li indiquem a l'epígraf 4.

**Corresponsables del tractament:** CaixaBank tractarà les seves dades en corresponsabilitat per a aquest tractament amb l'empresa del Grup CaixaBank que resulti propietària de l'immoble en cada cas, que serà una de les següents:

- BuildingCenter, SAU

- LivingCenter Activos Inmobiliarios, SAU
- Bankia Habitat, SLU

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

#### **L. Defensa dels drets i interessos de CaixaBank per via judicial o administrativa**

**Interès legítim de CaixaBank:** l'interès legítim de CaixaBank és la defensa dels seus drets i interessos, tant per via judicial com administrativa, emparant-se en el seu dret a la tutela judicial efectiva.

**Finalitat:** la finalitat d'aquest tractament és la realització de totes les gestions necessàries per garantir la gestió dels procediments administratius o judicials, instats per o contra CaixaBank.

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

- Dades identificatives i de contacte
- Dades de la seva activitat professional o laboral i socioeconòmiques
- Dades sensibles relatives a situacions de vulnerabilitat
- Dades sobre capacitat jurídica i sobre necessitats especials de comunicació
- Dades de contractació
- Dades financeres bàsiques
- Dades de les comunicacions mantingudes amb l'interessat
- Informacions obtingudes de fonts d'accés i registres públics

**Altra informació rellevant:** a continuació, hi trobarà altra informació que és important sobre aquest tractament:

- **Dret d'oposició al tractament:** si entén que CaixaBank ha de tenir en compte alguna situació particular o altres motius que justifiquin que deixem de fer el tractament de dades, pot sol·licitar-ho de manera senzilla i gratuïta a través dels canals que li indiquem a l'epígraf 4.

**Responsable del tractament:** el responsable d'aquest tractament és CaixaBank. Aquest tractament no es fa en corresponsabilitat.

#### **M. Elaboració d'informació estadística**

**Interès legítim de les empreses corresponsables:** L'interès legítim de les empreses corresponsables detallades en aquest epígraf per fer aquest tractament és crear un conjunt d'informació estadística sobre els seus processos de negoci.

**Finalitat:** La finalitat d'aquest tractament és dur a terme processos d'agregació sobre determinades dades personals que permetin obtenir un conjunt d'informació completament anonimitzada i agregada sobre els processos de negoci de les diferents empreses corresponsables.

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

- Dades identificatives i de contacte
- Dades de contractació
- Dades financeres bàsiques
- Dades geogràfiques

**Altra informació rellevant:** a continuació, hi trobarà altra informació que és important sobre aquest tractament:

- **Dret d'oposició al tractament:** si entén que les empreses corresponsables han tenir en compte alguna situació o altres motius que justifiquin que deixem de fer el tractament de dades, pot sol·licitar-ho de manera senzilla i gratuïta a través dels canals que li indiquem a l'epígraf 4.
- **Tractament de dades accessori:** El tractament de dades personals es limita a les operacions de tractament necessàries per a l'elaboració d'informació estadística i es porta a terme amb tècniques d'agregació fins arribar a l'anonimització definitiva de la informació.

**Corresponsables del tractament:** les empreses següents tractaran les seves dades en corresponsabilitat per a aquest tractament:

- CaixaBank, SA
- CaixaBank Payments & Consumer, EFC, EP, SAU
- Global Payments Moneytopay, EDE, SL
- Comercia Global Payments Entidad de Pago, S.L.

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

## 7. Destinataris de les dades

### Responsable i corresponsables del tractament de les dades

Les dades que tractem en la seva 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 serveis 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. Aquesta 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 aquesta obligació els sistemes de pagament i prestadors de serveis tecnològics amb què mantenim relacions i als quals transmetem les dades per dur a terme transaccions.

Així mateix, com a entitat financera supervisada estem obligats legalment a elaborar i trametre als organismes i autoritats reguladors i supervisors informes i reports sobre l'activitat de CaixaBank, així com informació comptable [DAM1], d'acord amb la normativa d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit.

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

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

- > Fitxer Asnef: Asnef Equifax Serveis d'Informació sobre Solvència i Crèdit. Apartat de correus 10546, 28080, de 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 seves dades personals i de no ser objecte d'una decisió automatitzada, d'acord amb la llei, davant d'aquests fitxers de compliment o incompliment a les adreces que li hem indicat.

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

A vegades, recorrem a prestadors de serveis amb accés potencial a dades de caràcter personal.

Aquests prestadors aporten garanties adequades i suficients en relació amb el tractament de dades, ja que duem a terme una selecció responsable de prestadors de servei que incorpora requeriments específics en cas que els serveis impliquin el tractament de dades de caràcter personal.

A més, quan formalitzem les nostres relacions amb aquests proveïdors, ens dotem dels mecanismes necessaris perquè aquests garanteixin el compliment dels preceptes establerts en l'RGPD i l'LOPD, així com els principis corporatius de CaixaBank en matèria de protecció de dades aprovats pel Consell d'Administració i referenciats a l'apartat 1 d'aquesta política.

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

- > Serveis de backoffice financer
- > Serveis de suport administratiu
- > Serveis d'auditoria i consultoria
- > Serveis jurídics i de recuperació d'actius i impagats
- > Serveis de pagament
- > Serveis de màrqueting i publicitat
- > Serveis d'enquestes
- > Serveis de call center
- > Serveis logístics
- > Serveis de seguretat física
- > Serveis informàtics (seguretat dels sistemes i de la informació, ciberseguretat, sistemes d'informació, arquitectura, allotjament, processament de dades)
- > Serveis de telecomunicacions (veu i dades)
- > Serveis d'impressió, ensobriment, enviaments postals i missatgeria
- > Serveis de custòdia i destrucció de la informació (digital i física)
- > Serveis 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 seves dades mentre segueixin vigents les relacions contractuals que hàgim establert.

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

Farem tractaments de dades basats en el seu consentiment, fins que vostè el revogui. Si vostè cancel·la tots els seus contractes de productes i serveis amb les empreses del grup CaixaBank, però no revoca els consentiments que ens hagués donat, nosaltres automàticament els deixarem sense efecte des que deixi de ser client.

Farem tractaments de dades basats en interès legítim, fins que vostè s'oposi al tractament i aquesta oposició sigui acceptada.

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

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

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

### **Destrucció de les dades**

Destruïrem les seves dades quan hagin 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 establertes entre vostè i nosaltres.

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

A CaixaBank tractem les seves dades dins l'Espai Econòmic Europeu i, amb caràcter general, contractem prestadors de serveis ubicats també dins l'Espai Econòmic Europeu o en països que han estat declarats amb un nivell adequat de protecció.

Si necessitem utilitzar proveïdors de serveis que facin tractaments fora de l'Espai Econòmic Europeu o en països que no han estat declarats amb un nivell adequat de protecció, ens assegurarem de garantir la seguretat i legitimitat del tractament de les seves dades.

Per fer-ho, exigim les garanties adequades a aquells proveïdors de serveis d'acord amb allò que estableix l'RGPD de manera que disposin, per exemple, de normes corporatives vinculants que garanteixin la protecció de la informació de manera similar a la que estableixen les normes europees o que subscriuïn les clàusules tipus de la Unió Europea. Pot sol·licitar una còpia de les garanties adequades que exigeix CaixaBank a aquests proveïdors posant-se en contacte amb el delegat de protecció de dades a través de [www.caixabank.com/delegadoprotecciondedatos](http://www.caixabank.com/delegadoprotecciondedatos).

## 10. Decisions automatitzades

A l'epígraf 6 d'aquesta política l'informem dels tractaments que incorporen decisions automatitzades.

Addicionalment, si durant les relacions contractuals que manté amb nosaltres, ens disposéssim a utilitzar mecanismes que poguessin adoptar decisions basades únicament en el tractament automatitzat (és a dir, sense la participació d'una persona) que poguessin causar efectes jurídics sobre

vostè, o que el poguessin afectar significativament (per exemple, denegar-li la contractació d'un determinat producte), l'informarem sobre aquest fet a la mateixa documentació contractual del producte o servei que ens hagi sol·licitat, així com sobre la lògica en virtut de la qual s'adopta la decisió.

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

## **11. Revisió**

Farem una revisió d'aquesta Política de privacitat cada vegada que resulti necessari per mantenir-lo degudament informat, per exemple, amb motiu de la publicació de noves normes o criteris o la realització de nous tractaments.

Sempre que hi hagi canvis substancials o importants en aquesta Política de privacitat, l'avisarem a l'extracte de moviments del compte corrent que li remetem mensualment o mitjançant els canals habituals.