

## CAIXABANK, SA-REN PRIBATUTASUN-POLITIKA

### AURKIBIDEA

|                                                                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Cómo tratamos tus datos personales.....                                                                            | 2  |
| 2. Quién trata tus datos .....                                                                                        | 2  |
| 3. Delegado de Protección de Datos.....                                                                               | 2  |
| 4. Ejercicio de derechos y presentación de reclamaciones ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) ..... | 2  |
| 5. Datos tratados .....                                                                                               | 3  |
| 6. Qué tratamientos realizamos con tus datos .....                                                                    | 5  |
| 6.1 Tratamientos basados en el consentimiento .....                                                                   | 5  |
| 6.2 Tratamientos necesarios para la ejecución de las relaciones contractuales.....                                    | 11 |
| 6.3 Tratamientos necesarios para cumplir con obligaciones normativas .....                                            | 18 |
| 6.4 Tratamientos basados en el interés legítimo de Caixabank.....                                                     | 23 |
| 7. Destinatarios de los datos .....                                                                                   | 36 |
| 8. Plazos de conservación de los datos .....                                                                          | 37 |
| 9. Transferencias de datos fuera del Espacio Económico Europeo .....                                                  | 37 |
| 10. Decisiones automatizadas.....                                                                                     | 38 |
| 11. Revisión.....                                                                                                     | 38 |

## 1. Nola prozesatzen ditugun zure datu pertsonalak

Gurekin duzun harremana kudeatzeko, zure datu pertsonalak prozesatuko ditugu helburu desberdinak betetzeko, zure eskubideak errespetatuz eta gardentasun osoz.

Pribatutasun-politika honetan zure datuak nola erabiliko ditugun azaltzen da xehetasunez, eta edozein unetan eskura dezakezu [www.caixabank.com/politicaprivacidad](http://www.caixabank.com/politicaprivacidad) helbidetik. Bestela, nahi izanez gero, politika paperean eska dezakezu gure edozein bulegotan.

Zure datu pertsonalen tratamendua arautzen duten arau nagusiak hauek dira:

> 2016/679 (EB) Erregelamendua, Europako Parlamentuarena eta Kontseiluarena, 2016ko apirilaren 27koa, datu pertsonalen tratamenduari eta datu horien zirkulazio askeari dagokienez pertsona fisikoak babesteari buruzkoa eta 95/46/EE Zuzentaraua (aurrerantzean, DBEO) indargabetzen duena.

> 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, Datu Pertsonalak Babesteari eta Eskubide Digitalak Bermatzeari buruzkoa (aurrerantzean, DBLO).

Politika hau CaixaBank-eko Administrazio Kontseiluak onartutako pribatutasun eta datuen babes printzipioetan oinarritzen da. <https://www.caixabank.com/es/accionistas-inversores/gobierno-corporativo/documentos-corporativos.html> webgunean ikus dezakezu.

## 2. Nork prozesatzen ditu zure datuak

**Tratamenduaren arduraduna:** Gurekin dituzun harremanetan zure datu pertsonalak tratatzeaz arduratzen den erakundea CaixaBank, S.A. («CaixaBank») da, IFZ A-08663619 eta helbidea calle Pintor Sorolla, 2-4 Valentzia dituen.

**Datuen tratamenduaren arduradun bateratuak:** Tratamendu batzuetarako, zure datuak beste enpresa batzuekin batera prozesatuko ditugu. Helburuak eta erabiliko diren bitartekoak elkarrekin erabakiko ditugu, beraz, tratamendu horien erantzule bateratuak gara.

CaixaBank-ek zure datuekin egingo dituen tratamendu-jarduerak, beste enpresa batzuekin batera, zehatz-mehatz deskribatzen dira 6. atalean, "Zer tratamendu egiten dugun zure datuekin".

Ardura bateratuko enpresen zerrenda eta prozesatze-jarduera hauekin lotutako alderdi garrantzitsuen berri ematen dizugu [www.caixabank.es/empresasgrupo](http://www.caixabank.es/empresasgrupo) helbidean

## 3. Datuak Babesteko Ordezkaria

CaixaBank-ek eta CaixaBank Taldeko enpresek Datuen Babeserako Ordezkaria bat izendatu dute, zure datu pertsonalen tratamenduari eta zure eskubideen erabilerari buruzko edozein galdera kudeatuko duena.

Zure iradokizunak bidaltzeko, jarri harremanetan Datuak Babesteko Ordezkariekin.

kontsultak, zalantzak edo erreklamazioak esteka honen bidezegin ditzakezu honetan: helbide

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

## 4. Eskubideak erabiltzea eta erreklamazioak aurkeztea Datuak Babesteko Espainiako Agentzian (AEPD)

Zure datu pertsonalen sarbide, zuzenketa, aurkaritza, ezabatze, mugatze eta eramangarritasun eskubideak, baimena kentzeko eta erabaki automatizatu baten menpe ez egoteko eskubideak erabil ditzakezu, legearen arabera, honako bide hauen bidez:

> publikoarentzat irekitako gure CaixaBank bulegoetan;

- > zure banku digitalean;
- > helbide elektroniko honetan: [www.caixabank.com/ejerciciodederechos](http://www.caixabank.com/ejerciciodederechos); eta
- > idatzi bat bidalita helbide honetara: Apartado de Correos n.º 209, 46080, Valentzia;

Horrez gain, kexak aurkez ditzakezu Datuen Babeserako Espainiako Agentzian ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)).

## 5. Trataturako datuak

Jarraian zehaztutako datuak Politika honetan azaldutako tratamenduetarako erabiliko dira.

Atal honetan jakinarazten ditugun datu guztiak ez dira datuak prozesatzeko jardura guztietarako erabiltzen. 6. atalean egiten ditugun datuen tratamenduak zehazten dira eta tratamendu bakoitzean erabiltzen ditugun datu motak kontsulta ditzakezu.

Zure baimenean oinarritutako tratamenduen kasuan, erabiltzen diren datu zehatzen xehetasunak ere jakinaraziko dizkizugu.

Erabiltzen ditugun datuen motak eta xehetasunak hauek dira:

> Zure kontratuak erregistratzerakoan edo gurekin duzun harremanean zehar elkarriketen edo formularioen bidez eman dizkiguzun datuak:

- **Identifikatzeko eta harremanetarako datuak:** izen-abizenak, sexua, posta-, telefono- eta harremanetarako informazio elektronikoa, bizileku-helbidea, nazionalitatea, jaiotze-data, komunikazio-hizkuntza, nortasun-agiria, irudia eta ahotsa.
- **Zure jardura profesionalaren edo lan-jardueraren datuak eta datu sozioekonomikoak:** jardura profesionala edo lan-jardura, diru-sarrerak edo ordainsariak, familia-unitatea edo -zirkulua, ikasketa-maila, ondarea, zerga-datuak eta datu fiskalak.
- **Datu biometrikoak:** baimendu duzunean, aurpegiaren patroia, ahotsaren biometria, sinaduraren trazua edo hatz-markaren patroia.
- **Gaitasun juridikoari buruzko datuak:** epai judizial bidez ezarritako pertsona baten jarduteko ahalmenari buruzko datuak.
- **Komunikazio behar bereziei buruzko informazioa:** desgaitasuna duten interesatuek emandako datuak, elkarriketarako eta eragiketan kudeatzeko iragarritasuna ahalbidetzeko.
- **Ahultasun egoerei buruzko datu sentikorrak:** titularrek eskatutako kontratuak kudeatzeko neurri bereziak hartzeko edo LEDean ezarritako neurriak hartzeko beharrezkoak izan daitezkeen egoera pertsonal ahulei buruzko datuak. 6/2012 Legea, baliabiderik gabeko hipoteka-zordunak babesteko premiazko neurriei buruzkoa.

> Zuri merkaturatzen zaizkizun produktu eta zerbitzuen kontratazioan eta mantentzean ikusitako datuak (zureak edo hirugarrenenak):

- **Kontratazioaren xehetasunak:** Kontrataturako edo eskatutako produktuak eta zerbitzuak, kontratatutako produktu eta zerbitzuaren jabearen, baimendunaren edo ordezkariaren egoera, balore merkatuei eta finantza tresnei buruzko araudiaren arabeko sailkapena (MIFID kategoria), egindako inbertsioei eta haien bilakaerari buruzko informazioa eta finantzaketa eragiketen informazioa eta mugimenduak.
- **Oinarritzko finantza-datuak:** produktu eta zerbitzuen egungo eta historiako saldoak eta kontratatutako produktu eta zerbitzuen ordainketa-historia.
- **Kontu korronteen eta ordainketa-kontuen laburpenetan eta ordainagiritan ikusitako hirugarrenen datuak:** hirugarren jaulkitzaileek zure kontuetan egiten dituzten apunte eta mugimenduen informazioa, barne direla eragiketa-mota, jaulkitzailea, zenbatekoa eta zordunketa-, kreditu- eta aurreordainketa-txartelekin egindako eragiketen ordainagiri eta laburpenetan agertzen diren kontzeptua.
- **CaixaBank-eko akziodun zaren edo ez zaren egoeraren xehetasunak:** CaixaBank-eko akzioak dituzun ala ez.

- **Zurekin izandako komunikazioen xehetasunak:** Txatetatik, hormetatik, bideo-konferentzietatik, telefono-deietatik edo baliokide diren bideetatik lortutako datuak.
- **Norberaren nabigazio-datuak:** Zure nabigazio-gailuetan cookieak eta antzeko teknologiak erabiltzea onartu baduzu, gure webguneetan edo mugikorretarako aplikazioetan nabigatzetik eta horietan egiten duzun nabigaziotik lortutako datuak: nabigazio-historia (bisitatutako orrialdeak eta edukian egindako klikak), gailuaren IDa, publizitatearen IDa, IP helbidea eta aplikazioaren instalatutako bertsioa.
- **Datu geografikoak:** Aplikazioaren beraren ezarpenetan baimendu duzunean, zure txartelaren bidezko eragiketen merkatarien kokapen datuak eta gure mugikorretarako aplikazioen instalazioak eta/edo erabilerak emandako zure gailu mugikorraren geokokapen-datuak.

> Gainerako datuen analisi eta prozesamendutik lortutako (ondorioztatutako edo deduzitutako) datuak:

- **Politikan aurreikusitako beste tratamendu batzuk gauzatzetik lortutako datuak:** politikan aurreikusitako tratamenduak egitetik lortutako datuak, tratamenduei buruzko informazioan zehaztuko direnak.
- **Eredu estatistikoaren exekuziotik lortutako datuak:** Bezeroen datuei eredu matematikoak aplikatzearen emaitzak erabiltzen ditugu iruzurraren aurka borrokatzeko, zure kontsumo ohiturak, kontratazio lehentasunak/joerak edo bezeroen sailkapena ondorioztatzeko, gure arauzko betebeharrak betetzeko eta zure produktuen eta/edo zerbitzuen eragiketak kudeatzeko.

> Iturri publikoetatik, erregistro publikoetatik edo kanpoko iturrietatik lortutako datuak:

- **Kreditu-informazioaren sistemetako datuak:** Asnef eta Badexcug kreditu-informazio fitxategien kontsultaren emaitza, zorrei, kaudimenari eta kredituari (zorduna, hartzekoduna eta zorra) buruzko informazioa ematen dutenak.
- **Equifax RISK SCORE datuak:** finantzaketa-eragiketetan edo kuoten araberako ordainketetan, 12 hilabeterako ez-ordaintze egoerak kentzeko sistema honek ematen duen emaitza erabiliko dugu, Equifax-ek kalkulatu, zure datuen gaineko eredu estatistiko eta matematikoak aplikatuz (NAN, bizilekuaren posta-kodea eta kreditu-informazioko sistemetako datuak).
- **CIRBERen datuak:** beste erakunde batzuetan arriskurik (finantziaziorik) duzun galdetuko dizugu. Datu horiek Espainiako Bankuaren Arrisku Informazio Zentraletik (CIRBE) lortuko ditugu.
- **Gizarte Segurantzako Diruzaintza Nagusiaren datuak:** ordaintzailearen identifikazio- eta kontaktu-datuak, lanbide- edo lan-jardueraren datuak (EJSN, norberaren konturako langilea eta besteren konturako langilea, langilearen kotizazio-taldea).
- **Nazioarteko zigorrei buruzko datuak:** Nazio Batuek, Europar Batasunak, Espainiako Erresumak, baita Erresuma Batuko Ogasunaren (HMT) Finantza Zigorren Ezarpen Bulegoak (OFSI) eta/edo AEBetako Ogasun Sailaren Atzerriko Aktiboen Kontrol Bulegoak (OFAC) ezarritako nazioarteko zigor ekonomiko eta finantzarioei buruzko lege, araudi, jarraibide, ebazpen, programa edo neurri murriztaileetan sartuta dauden pertsona edo erakundearen datuak.
- **Datu demografiko eta sozioekonomikoak:** Datu estatistikoak ez dira pertsona zehatzekin lotuta, baizik eta eremu geografikoekin, adin-taldeekin edo jardueraren sektore profesionalekin, eta bezeroen informazioarekin erlazionatzeko erabiliko ditugu.
- **Zurekin lotutako higiezinaren eta ibilgailuen informazioa:** Jabetza Erregistrotik eta katastrofik lortutako datuak eta Trafiko Zuzendaritza Nagusitik lortutako ibilgailuen oinarritzko datuak. Datu horiek zure higiezin eta ibilgailuei buruzko informazioa osatzeko erabiliko ditugu.
- **Administratzaileei, funtzio-karguei eta sozietate-loturei buruzko informazioa:** INFORMA datu-baseetatik ateratako datuak, zure jarduerari buruzko informazioa osatzeko erabiliko ditugunak.

- **Nekazaritzako diru-laguntzei eta aseguruiei buruzko datuak:** Espainiako Nekazaritza Berme Funtsak (FEGA) eta Nekazaritza Aseguruen Estatu Erakundeak (ENESA) argitaratutako datuak.
- **Gurekin partekatze baimena eman duzun hirugarren enpresen datuak:** zure datuak akordioak izan ditzakegun beste enpresa batzuek prozesatu ditzakete, baimena eman baduzu zure informazioa gurekin partekatze.
- **Informazioa iturri publikoetatik eta erregistro publikoetatik lortua:** Iturri publiko eta erregistro publikoek emandako datuak, alta emandakoan ematen diguzun informazioa egiaztatze eta Kontratu-harremanak mantentze eta betetze. Horrez gain, Equifax-eko Konkurtso Egoeren Kontsultak fitxategiko informazioa eta telefono-direktorioetatik (Orrialde zuriak, Orrialde horiak, Lleida.net) eta INFORMA datu-basetik lortutako harremanetarako datu gehigarriak, kontratu-betebeharrak hausten direnean gure bezeroekin harremanetan jartzeko.  
Datu-base hauek aurretik baimenduta daude informazio hau izateko.
- **Nabigazio datuak:** Zure nabigazio-gailuetan cookieak eta antzeko teknologiak erabiltzea onartu baduzu, hirugarrenen webguneetan edo mugikorretarako aplikazioetan nabigatze lortutako datuak eta horietan egiten duzun nabigazioa: nabigazio-historia (bisitatutako orrialdeak eta edukian egindako klikak), gailuaren IDa, publizitatearen IDa, IP helbidea.
- **Sare sozialetako edo Interneteko datuak:** Kontsultatzeko baimena ematen diguzun sare sozialetako edo Interneteko datuak.

## 6. Zer tratamendu egiten ditugu zure datuekin?

Zure datuen tratamenduak desberdinak dira eta helburu eta oinarri juridiko desberdinak dituzte:

- Baimenean oinarritutako tratamenduak
- Kontratu-harremanak gauzatzeko beharrezkoak diren tratamenduak
- Araudizko betebeharrak betetzeko beharrezkoak diren tratamenduak
- CaixaBank-en edo CaixaBank Taldeko enpresen interes legitimoan oinarritutako tratamenduak.

Jarraian zehaztutako tratamenduez gain, politika honetan sartuta ez dauden tratamendu espezifikoak egin ditzakegu. Tratamendu hauek zure produktu edo zerbitzu eskaerak betetzeko egin daitezke. Eskaera zehatza egiten duzunean tratamendu hauei buruzko informazio zehatza emango dizugu.

### 6.1 Baimenean oinarritutako tratamenduak

Tratamendu hauek zure baimenean oinarritzen dira.

**Baliteke baimen hori hainbat kanalen bidez eskatu izana;** bezero gisa aurrez aurre erregistratu zinen elkarrizketan, gure kanal digitalen bidez edo tratamendu zehatzaren arduradun dena CaixaBank Taldeko enpresetako baten bidez.

**Zure baimenik eskatu ez badugu, tratamendu hauek ez zaizkizu aplikatuko.** Edozein unetan eta doan kontsulta ditzakezu onartu edo ukatu dituzun baimenak edo ukapenak, eta zure erabakia alda dezakezu gure bulegoetan, CaixaBank-en webgunean ([www.caixabank.es](http://www.caixabank.es)) edo mugikorretarako aplikazioetan, eta tratamenduaren arduradun diren CaixaBank Taldeko enpresa bakoitzaren webgunean.

Zure baimenaren arabera tratamenduak behean zerrendatzen dira, (A)-tik (D)-ra ordenatuta. Bakoitzerako adieraziko dugu:

- Helburuaren deskribapena.
- Prozesatutako datu moten edo prozesatutako datuen xehetasunak
- Profilen erabilerari buruzko informazioa, hala badagokio

- Tratamenduari buruzko beste informazio garrantzitsu bat.  
CaixaBank Taldeko beste enpresa batzuekin erantzunkidetasun-erregimenean egindako tratamenduak diren ala ez.

#### **A. Zure datuen analisisian oinarritutako produktuen eta zerbitzuen eskaintzen pertsonalizazioa**

**Helburua:** Baimena ematen badiguzu, zure datuetan oinarrituta, profil komertzial bat sortuko dugu zure lehentasunak ondorioztatzeko eta, zure arduradunaren bidez (aurrez aurre edo urrunetik), gehien interesatzen zaizkizun produktuak edo zerbitzuak eskaintzeko.

Horrek ez du esan nahi interesatzen zaizkizun produktuak bakarrik kontratatu ditzakezunik.

Tratamendu hau onartu edo ukatu, beti eska dezakezu gure produktu edo zerbitzuetako edozein.

Zure datuak prozesatuz, eskaintza generikoak baino interesgarriagoak izango zaizkizula uste dugun eskaintza pertsonalizatuak egin diezazkizukegu.

Eskaintza komertziala beste kanal batzuen bidez jakinarazteko baimena ere ematen badiguzu (ikus Pribatutasun Politikaren 6.1.B puntua), gure eskaintzak zuk adierazten dizkiguzun kanalen bidez ere jasoko dituzu.

**Prozesatutako datuak:** Prozesamendu honetarako, ez ditugu erabiliko zure etniaren edo arrazaren jatorriari buruzko datuak, zure iritzi politikoak, zure sinesmen erlijioso edo filosofikoak, zure sindikatuko kideztza, zure datu genetikoak, zu identifikatzen zaituzten datu biometrikoak, zure osasunari buruzko datuak edo zure sexu-bizitzari edo orientazioari buruzko datuak.

Helburu horretarako prozesatutako ditugun datuak hauek dira:

- **Identifikazioa eta harremanetarako datuak:** izen-abizenak, sexua, posta-, telefono- eta harremanetarako informazio elektronikoa, bizileku-helbidea, nazionalitatea, jaiotze-data, komunikazio-hizkuntza, nortasun-agiria.
- **Zure jarduera profesionalaren edo lan-jardueraren datuak eta datu sozioekonomikoak:** jarduera profesionala edo lan-jarduera, diru-sarrerak edo ordainsariak, familia-unitatea edo -zirkulua, ikasketa-maila, ondarea, zerga-datuak eta datu fiskalak.
- **Kontratazioaren xehetasunak:** Kontratutako edo eskatutako produktuak eta zerbitzuak (berak edo hirugarrenenak), kontratatutako produktuaren eta/edo zerbitzuaren jabearen, baimendunaren edo ordezkariaren egoera, balore-merkatuen eta finantza-tresnen araudiaren arabera sailkapena (MIFID kategoria), egindako inbertsioei eta haien bilakaerari buruzko informazioa eta finantzaketa-eragiketen informazioa eta mugimenduak.
- **Oinarritzko finantza-datuak:** Produktu eta zerbitzuen egungo eta historikoko saldoak eta kontratatutako produktu eta zerbitzuen ordainketa-historia (propioak edo hirugarrenenak).
- **Kontu korronteen eta ordainketa-kontuen laburpenetan eta ordainagiritan behatutako hirugarrenen datuak:** hirugarren jaulkitzaileek zure kontuetan egiten dituzten apunte eta mugimenduen informazioa, barne direla eragiketa-mota, jaulkitzailea, zenbatekoa eta zordunketa-, kreditu- eta aurreordainketa-txartelekin egindako eragiketen ordainagiri eta laburpenetan agertzen diren kontzeptua.
- **CaixaBank-eko akziodun zaren edo ez zaren egoerari buruzko xehetasunak:** CaixaBank-eko akzioak dituzun ala ez.
- **Zurekin izandako komunikazioen xehetasunak:** Txatetatik, hormetatik, bideo-konferentzietatik, telefono-deietatik edo baliokide diren bideetatik lortutako datuak.
- **Norberaren nabigazio datuak:** zure nabigazio-gailuetan cookieak eta antzeko teknologiak erabiltzea onartu baduzu, gure webguneetan edo aplikazio mugikorretan egindako nabigazioetatik lortutako datuak eta horietan egiten duzun nabigazioa: nabigazio-historia (bisitatutako orrialdeak eta edukian egindako klikak), gailuaren IDa, publizitatearen IDa, IP helbidea eta aplikazioaren instalatutako bertsioa.
- **Datu geografikoak:** aplikazioaren beraren konfigurazioan hala baimendu baduzu, txartelarekin egiten dituzun eragiketen saltokien kokapenari buruzko datuak eta gailu

mugikorraren geolokalizazioari buruzko datuak, instalazioak eta gure aplikazio mugikorraren erabilerak emandakoak.

- **Politika honetan aurreikusitako beste prozesatze-jarduera batzuk gauzatzetik lortutako datuak:**
  - Arriskuen ebaluazio datuak edo *scoring*: finantzaketa-eragiketetan edo kuota bidezko ordainketetan, zure ordaintzeko edo ez ordaintzeko ahalmena kenduko dugu, edo arrisku-mugak, zure datuekin kalkulatzeko diren eredu matematiko estatistikoak aplikatuz (6.2.C epigrafean definitutako tratamendua).
  - Bezeroen sailkapen datuak. (6.4.A epigrafean definitutako tratamendua).
- **Eredu estatistikoen exekuziotik lortutako datuak:** Bezeroen datuei eredu matematikoak aplikatzearen emaitzak erabiltzen ditugu zure kontsumo ohiturak, kontratazio lehentasunak/joerak edo bezeroen sailkapena ondorioztatzeko.
- **Datu demografiko eta sozioekonomikoak:** Datu estatistikoak ez dira pertsona zehatzekin lotuta, baizik eta eremu geografikoekin, adin-taldeekin edo jardueraren sektore profesionalekin, eta bezeroen informazioarekin erlazionatzeko erabiliko ditugu.
- **Zurekin lotutako higieziei eta ibilgailuei buruzko informazioa:** Lurzorua erregistrotik lortutako datuak eta Trafiko Zuzendaritza Nagusitik lortutako ibilgailuen oinarritutako datuak, zure etxebizitzari eta ibilgailuei buruzko informazioa osatzeko erabiliko ditugunak.
- **Administratzaileei, funtzio-karguei eta sozietate-loturei buruzko informazioa:** INFORMA datu-baseetatik ateratako datuak, zure jarduerari buruzko informazioa osatzeko erabiliko ditugunak.
- **Nekazaritzako diru-laguntzei eta aseguruiei buruzko datuak:** Espainiako Nekazaritza Berme Funtseak (FEGA) eta Nekazaritza Aseguruen Estatu Erakundeak (ENESA) argitaratutako datuak.
- **Gurekin partekatutako baimena eman diguzun hirugarrenen enpresen datuak:** zure datuak akordioak izan ditzakegun beste enpresa batzuek prozesatu ditzakegu, baimena eman baduzu zure informazioa gurekin partekatutako.
- **Nabigazio-datuak:** Zure nabigazio-gailuetan cookieak eta antzeko teknologiak erabiltzea onartu baduzu, hirugarrenen webguneetan edo mugikorrarako aplikazioetan nabigatzetik lortutako datuak eta horietan egiten duzun nabigazioa: nabigazio-historia (bisitatutako orrialdeak eta edukian egindako klikak), gailuaren IDa, publizitatearen IDa, IP helbidea.
- **Sare sozialetako edo Interneteko datuak:** Kontsultatzeko baimena ematen diguzun sare sozialetako edo Interneteko datuak.

**Profilen erabilera:** Zure produktu eta zerbitzu eskaintzak pertsonalizatzeko soilik erabiliko dugun negozio-profil bat sortuko dugu:

- **Profilaren helburua:** Zuri buruz dugun informazioarekin egingo dugun profilak balioko digu zuretzat interesgarriak izan daitezkeen produktuak eta zerbitzuak ondorioztatzeko eta eskaintza pertsonalizatuak egiteko, eskaintza orokorrak egin beharrean.
- **Ondorioak:** Zure datuak helburu horretarako prozesatzeko baimena ematen badiguzu, profil komertzialak erabiliko ditugu zein produktu edo zerbitzu eskainiko dizkizugun erabakitzen. Baimenik ematen ez baduzu, ez dugu zure informazioa erabiliko eskaintza komertziala zuretzat pertsonalizatzeko.

Ez dugu inoiz profil hau erabiliko produktu edo zerbitzu baten erosketa baztertzeko, ezta kreditu mugak zehazteko ere. Datuen tratamendu hau ez onartzeak ez du eragozten, mugatzen edo baldintzatzen beti eskuragarri dituzun produktu eta zerbitzuen katalogo osorako sarbidea.

Gurekin produktu edo zerbitzuen bat kontratatzea eskatzen baduzu, zure eskaera gure prozeduren arabera ebaluatuko dugu. Produktu eta zerbitzuen

eskaintza pertsonalizatzeko zure datuen analisia onartzeak edo ukatzeak ez du eraginik izango ebaluazio honetan.

Datuen tratamendu hau ez onartzeak ez digu eragotziko zurekin harremanetan jartzea zure produktuak eta zerbitzuak kudeatzeko.

- **Logika:** Bezero-profila "prozesatutako datuak" atalean adierazitako datuetatik kalkulatu da.

Datu horiei formula matematikoak aplikatzen zaizkie, antzeko ezaugarriak dituzten bezeroen iraganeko portaeretan oinarrituta, bezeroaren etorkizuneko portaera ondorioztatzeko. Formula matematiko hauek aukera ematen digute prozesatutako datu bakoitzak eskatzailearen profileko azken emaitzan duen garrantzia zehazteko.

Azken emaitza hau bezeroak produktu edo zerbitzu batean interesa izateko probabilitatea da.

**Beste informazio garrantzitsua:** Jarraian, tratamendu honi buruzko beste informazio garrantzitsu batzuk aurkituko dituzu:

- **Ordaintzeko gaitasunaren alde aurretiko egiaztapena:** Kuotak ordaintzea edo finantzaketa dakarten produktuak edo zerbitzuak eskaintzen dizkizugunean, alde aurretik egiaztatuko dugu ordaintzeko duzun gaitasuna. 6.2.C puntuan azaltzen denaren arabera egingo dugu.

Helburua da kreditu-muga eta itzultze-epe egokiak eskaintzea, zure finantza-egoeraren berri izan dezagun. Hori guztia Espainiako Bankuak eskatutako finantzaketa-produktuen eskaintzako erantzukizun-printzipioei eta kreditu-erakundeen eta mailegu arduratsuko erakundeen zuhurtziazko gainbegiratzeari eta kaudimenari buruzko araudiari jarraikiz egingo dugu.

Datuen tratamendu hau ez onartzeak ez du eragozten, mugatzen edo baldintzatzen gure finantzaketa produktu eta zerbitzuen katalogorako sarbidea. Eskaera bat egiten baduzu, gure prozeduren arabera ebaluatuko dugu.

- **Tratamenduaren baliozkotasuna:** Zure datuak soilik prozesatuko ditugu horretarako baimena eman badiguzu. Zure baimena indarrean egongo da zuk hura erretiratu arte. Gurekin dituzun produktu edo zerbitzu guztiak bertan behera uzten badituzu, baina zure baimena ezeztatzea ahazten baduzu, automatikoki egingo dugu hori.
- **Kudeaketa txostenen eta eredu matematikoen sorrera:** Prozesatutako eta prozesamendu horretatik eratorritako datuak kudeaketa-txostenak eta eredu matematikoak prestatzeko ere erabiliko dira, 6.4.F puntuan azaltzen denaren arabera.

**Tratamenduaren arduradun bateratuak:** CaixaBank Taldeko enpresa hauek zure datuak batera tratatuko dituzte tratamendu honetarako.

- CaixaBank, S.A.
- CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.
- Nuevo Micro Bank, SAU
- Facilitea Selectplace, S.A., Sociedad Unipersonal
- ImaginersGen, S.A.
- VidaCaixa, SAU de Seguros y Reaseguros

Datuak prozesatzeko akordio bateratuen alderdi nagusiak hemen aurkituko dituzu: [www.caixabank.es/empresasgrupo](http://www.caixabank.es/empresasgrupo).

## B. Produktu- eta zerbitzu-eskaintza hainbat kanalen bidez komunikatzea

**Helburua:** Beste kanal batzuk hauta ditzakezu gure produktu- edo zerbitzu-eskaintzaren berri emateko (eskaintza pertsonalizatua zein ez-pertsonalizatua), aurreko A atalean adierazi diguzunaren arabera.

Baimena ematen badiguzu, gure produktuak eta zerbitzuak zuk esaten dizkizugun kanalen bidez eskainiko dizkizugu:

- weba, aplikazioa eta posta elektronikoa
- gutuna
- telefonoa.

Erabiliko ditugun datuak honela aldatuko dira:

- Eskaintza komertziala pertsonalizatzen uzten ez badiguzu (ikusi 6.1.A atala), zure identifikatzeko eta harremanetarako datuak eskaintza orokorrak eskaintzeko soilik erabiliko ditugu.
- Eskaintza komertziala pertsonalizatzen uzten badiguzu (ikusi 6.1.A atala), zure negozio-profilaren informazioa ere erabiliko dugu eskaintza pertsonalizatuak eskaintzeko.

**Prozesatutako datuak:** Prozesamendu honetarako ez ditugu erabiliko zure jatorri etniko edo arrazialari, zure iritzi politikoei, zure sinesmen erlijioso edo filosofikoei, zure sindikatuko afiliazioari, zure datu genetikoei, zu identifikatzen zaituzten datu biometrikoei, zure osasunari buruzko daturik edo zure sexu-bizitzari edo -orientazioari buruzko daturik.

Helburu horretarako prozesatuko ditugun datuak hauek dira:

- **Identifikazioa eta harremanetarako datuak:** izen-abizenak, sexua, posta, telefono eta elektronikoko bidezko harremanetarako informazioa, bizileku-helbidea, komunikazio-hizkuntza.
- **Politika honetan aurreikusitako beste prozesatze-jarduera batzuk gauzatzetik lortutako datuak:**
  - **Zure datuen analisisian oinarritutako produktu eta zerbitzu eskaintzaren pertsonalizazioari buruzko datuak:** Gure eskaintza komertziala pertsonalizatzeko baimena ematen badiguzu (ikus politikaren 6.1.A atala), zure profileko informazioa ere erabiliko dugu eskaintza pertsonalizatuak eskaintzeko.

**Beste informazio garrantzitsua:** Jarraian, tratamendu honi buruzko beste informazio garrantzitsu batzuk aurkituko dituzu:

- **Tratamenduaren baliozkotasuna:** Zure datuak soilik prozesatuko ditugu horretarako baimena eman badiguzu. Zure baimena indarrean egongo da zuk hura erretiratu arte. Gurekin dituzun produktu edo zerbitzu guztiak bertan behera uzten badituzu, baina zure baimena ezeztatzea ahazten baduzu, automatikoki egingo dugu hori.

**Tratamenduaren arduradun bateratuak:** CaixaBank Taldeko enpresa hauek zure datuak elkarrekin tratatuko dituzte helburu horretarako:

- CaixaBank, S.A.
- CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.
- Nuevo Micro Bank, SAU
- Facilitea Selectplace, S.A., Sociedad Unipersonal
- ImaginersGen, S.A.
- VidaCaixa, SAU de Seguros y Reaseguros

Datuak prozesatzeko akordio bateratuen alderdi nagusiak hemen aurkituko dituzu: [www.caixabank.es/empresasgrupo..](http://www.caixabank.es/empresasgrupo..)

### C. Zure datuak beste enpresa batzuei transferitzea

**Helburua:** Baimena ematen badiguzu, zure datuak beste enpresa batzuekin partekatuko ditugu, beren produktu eta zerbitzuen marketin eskaintzak bidal diezazkizuten. Datu hauek honela aldatuko dira:

- Eskaintza komertziala pertsonalizatzen uzten ez badiguzu (ikusi 6.1.A atala), zure identifikazioa eta harremanetarako informazioa enpresa horiekin bakarrik partekatuko dugu.

- Eskaintza komertziala pertsonalizatzen uzten badiguzu (ikusi 6.1.A atala), zure profil komertzialari buruzko informazioa ere jakinaraziko diegu enpresa horiei, baita ordaintzeta egiteko edo ez ordaintzeko probabilitateari buruz edo arrisku-mugei buruz ondorioztatutako informazioa ere.

Baimenik ematen ez badiguzu, ez ditugu zure datuak beste enpresei jakinaraziko.

Zure datuak eman diezazkiekegun enpresa horiek jarduera hauek egiten dituzte:

- bankukoak
- Inbertsio zerbitzuak
- Aseguru eta berraseguru
- arrisku-kapitala
- higiezinak
- bidekoak
- ondasunen eta zerbitzuen salmenta eta banaketa,
- Aholkularitza zerbitzuak
- Aisialdia eta
- ongintza-sozialak

**Prozesatutako datuak:** Prozesamendu honetarako ez ditugu erabiliko zure etniaren eta arrazaren jatorriari, zure iritzi politikoei, zure sinesmen erlijioso edo filosofikoei, zure sindikatuko afiliazioari, zure datu genetikoei, zu identifikatzen zaituzten datu biometrikoei, zure osasunari buruzko daturik edo zure sexu-bizitzari edo -orientazioari buruzko daturik.

Helburu horretarako prozesatuko ditugun datuak hauek dira:

- **Identifikazioa eta harremanetarako datuak:** izen-abizenak, sexua, posta-, telefono- eta harremanetarako informazio elektronikoa, bizileku-helbidea, nazionalitatea, jaiotze-data, komunikazio-hizkuntza, nortasun-agiria.
- **Politikan aurreikusitako beste tratamendu batzuk gauzatzetik lortutako datuak:**
  - Produktu eta zerbitzuen eskaintza pertsonalizatzeko datuak, zure datuen analisiaren arabera: Gure eskaintza komertziala pertsonalizatzeko baimena ematen badiguzu (ikusi 6.1.A atala), zure profileko informazioa ere erabiliko dugu eskaintza pertsonalizatuak eskaintzeko.

**Beste informazio garrantzitsua:** Jarraian, tratamendu honi buruzko beste informazio garrantzitsu batzuk aurkituko dituzu:

- **Transferentziari buruzko informazioa:** Enpresa batekin zure datuak jakinarazteko akordioaren batera iristen bagara, datuak jasotzen dituen enpresak komunikazio honen berri emango dizu. Jasotako datuen eta egin nahi duen tratamenduaren xehetasunen berri ere emango dizu.
- **Tratamenduaren baliozkotasuna:** Zure datuak soilik prozesatuko ditugu horretarako baimena eman badiguzu. Zure baimena indarrean egongo da zuk hura erretiratu arte. Gurekin dituzun produktu edo zerbitzu guztiak bertan behera uzten badituzu, baina zure baimena ezeztatzea ahazten baduzu, automatikoki egingo dugu hori.
- **Tratamenduaren arduradun bateratuak:** CaixaBank Taldeko enpresa hauek zure datuak elkarrekin tratatuko dituzte helburu horretarako:
  - CaixaBank, S.A.
  - CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.
  - Nuevo Micro Bank, SAU
  - Facilitea Selectplace, S.A., Sociedad Unipersonal
  - ImaginersGen, S.A.

- VidaCaixa, SAU de Seguros y Reaseguros

Datuak prozesatzeko akordio bateratuen alderdi nagusiak hemen aurkituko dituzu: <http://www.caixabank.es/empresasgrupo>

#### **D. Dirua zuritzea eta terrorismoaren finantzaketa prebenitzeari buruzko araudia betetzeko jarduera ekonomikoaren egiaztapena.**

**Helburua:** Dirua zuritzea eta terrorismoaren finantzaketa prebenitzeari buruzko legediak CaixaBank-i bezeroengandik haien jarduera ekonomikoari buruzko informazioa lortzera eta egiaztatzea behartzen dio.

Baimena ematen badiguzu, jakinarazi diguzun jarduera ekonomikoa egiaztatuko dugu, Gizarte Segurantzako Diruzaintza Nagusiarekin kontsultatuz.

Baimenik ematen ez badiguzu, aldian-aldian eska diezazukegu jakinarazi duzun jarduera justifikatzen duen dokumentazioa.

**Prozesatutako datuak:** Helburu horretarako prozesatuko ditugun datuak hauek dira:

- **Identifikatzeko eta harremanetarako datuak:** izena, abizenak eta nortasun-agiria.
- **Gizarte Segurantzako Diruzaintza Nagusiaren datuak:** Ordaintzailearen identifikazioa eta harremanetarako datuak, lanbide- edo enplegu-jardueraren xehetasunak (CNAE kodea, autonomia eta/edo beste inoren konturako langilea, langilearen kotizazio-taldea).

**Beste informazio garrantzitsua:** Jarraian, tratamendu honi buruzko beste informazio garrantzitsu batzuk aurkituko dituzu:

- **Tratamenduaren baliozkotasuna:** Zure datuak soilik prozesatuko ditugu horretarako baimena eman badiguzu. Zure baimena indarrean egongo da zuk hura erretiratu arte. Gurekin dituzun produktu edo zerbitzu guztiak bertan behera uzten badituzu, baina zure baimena ezeztatzea ahazten baduzu, automatikoki egingo dugu hori.

**Tratamenduaren arduraduna:** CaixaBank da tratamendu honen arduraduna.

## **6.2 Kontratu-harremanak gauzatzeko beharrezkoak diren tratamenduak**

Datuen tratamendu hau beharrezkoa da eskatzen dizkiguzun edo zuk parte hartzen duzun kontratuak kudeatzeko. Era berean, eskatzen baduzu, kontratu aurreko neurriak aplikatzeko. Datuen Babeserako Erregelamendu Orokorren (DBEO) 6.1.b) artikuluan oinarrituta egingo dugu hori.

Datuen tratamendu hau beharrezkoa da gurekin dituzun kontratuak egin eta mantentzeko. Tratamendu hori egitea nahi ez baduzu, harreman horiek amaitu beharko genituzke, edo ezingo zenuke kontratatu oraindik egin ez bazenu.

**Zure kontratuen kudeaketarako beharrezkoak diren tratamenduak behean adierazten dira, (A)-tik (D)-ra ordenan.** Bakoitzerako adieraziko dugu: Helburua, tratatzen diren datu mota, profilen erabilerari buruzko informazioa, tratamenduari buruzko bestelako informazio garrantzitsua eta tratamendua CaixaBank Taldeko beste enpresa batzuekin batera egiten den ala ez.

### **A. Kontratu-harremanen formalizazioa, mantentzea eta gauzatzea**

#### **Helburua:**

Datuen tratamendu honen helburua zure eta CaixaBank-en arteko kontratu-harremana formalizatzea eta mantentzea da. Horrek esan nahi du CaixaBank-ek zure datuak helburu hauetarako prozesatuko dituela:

- Kudeatu zure eskaerak eta aginduak.
- Egin kontratazioaren aurreko izapideak ("aurrekontratuko harremanak" deritzona).

- CaixaBank-ekin dituzun kontratuak betetzen direla ziurtatzeko neurriak ezartzea.

Datuen tratamendu honek esan nahi du CaixaBank-ek behar duen informazioa soilik bilduko duela:

- Zurekin harremana formalizatzea edo zure eskaera kudeatzea.
- Kontratatu nahi duzun produktua edo zerbitzua zuretzat egokia den egiaztatzea.
- Zure kontratuak behar bezala mantendu eta gauzatu.

Kontratu-harremanen formalizazioan, mantentzean eta gauzatzean egiten diren tratamendu-jarduerak hauek dira:

- Eskatutako produktuak kontratatzeke beharrezkoak diren zure datuak eta dokumentuak biltzea eta erregistratzea
- Formalizatu zure produktu eta zerbitzu kontratuen sinadura
- Gurekin kontratatuta dituzun produktuak eta zerbitzuak kudeatu. Honen barruan sartzen dira zure kontsulta operatiboak kudeatzea, gorabeherak kudeatzea, zure produktuen kobrantzen eta ordainketen kontabilitate-sarrerak erregistratzea eta egiaztatzea, eta komunikazio operatiboak bidaltzea. Era berean, produktu edo zerbitzu zehatzen kontratazioan hartutako konpromisoak betetzeko beharrezko urrats guztiak. Leialtasun programak, komisio edo interes hobariak eta eskaintza zehatzak izan daitezke. Zure kontuen titulartasuna egiaztatzea eta berrestea, harreman komertziala duzun edo izango duzun zerbitzu- edo hornidura-enpresek kobrantzak eta ordainketak helbideratzeko eskaerak egiten dituztenean. Horrela, kobrantza edo ordainketa horiek helbideratzean egindako akatsek eragindako kalteak saihesten dira.

#### **Prozesatzen diren datu motak:**

- Identifikatzeko eta harremanetarako datuak
- Zure jarduera profesionalaren edo lan-jardueraren datuak eta datu sozioekonomikoak
- Ahultasun egoerei buruzko datu sentikorak
- Datu biometrikoak
- Gaitasun juridikoari buruzko datuak
- Komunikazio behar bereziei buruzko informazioa
- Kontratazio datuak
- Oinarrizko finantza datuak
- Kontu korronteen eta ordainketa-kontuen laburpenetan eta ordainagirietan behatutako hirugarrenen datuak
- Zurekin izandako komunikazioen datuak.
- Politika honetan aurreikusitako beste prozesatze-jarduera batzuk gauzatzetik lortutako datuak:
- Arriskuen ebaluazio datuak edo puntuazioa (6.2.C atalean definitutako tratamendua) .
- Eredu estatistikoen exekuziotik lortutako datuak
- Kreditu-informazio sistemen datuak
- Equifax RISK SCORE datuak
- CIRBEren datuak
- Gizarte Segurantzako Diruzaintza Nagusiaren datuak
- Nazioarteko zigorreari buruzko datuak
- Iturri publikoetatik eta erregistro publikoetatik lortutako informazioa

#### **Beste informazio garrantzitsua:**

- **Erabaki automatizatuak:** Produktu edo zerbitzu bat erosteko eskatzen duzunean, produktua zure beharretarako, interesetarako eta helburuetarako egokia den egiaztatuko dugu. Horretarako, tratamendu honen "trataturako datu mota" atalean

adierazi dizkizugun datuak kontuan hartuko ditugu, hala nola zure enplegu-egoera, zure inbertitzaile-profila edo zure bizilekua.

Aplikatzekoa den araudiak eta produktuak diseinatzeko barne-politikek behartzen gaituzte zure datu horiek kontuan hartzera, produktu edo zerbitzu bat kontrata dezakezun edo ez erabakitzeko. Zure datu horiek kontuan hartuta produktua ez bada egokia, ezingo duzu kontratatu. Produktua kontratatzeko ezintasun hori erabaki automatizatua da. Adibidez, MIFID araudiaren arabera bezero txikizkaria bazara, ezingo duzu profesional instituzionalentzako produktu bat kontratatu.

Gizakiren batek erabaki hori berrikusteko eska dezake, CaixaBank-ekin zuzenean harremanetan jarriz, gure edozein bulegotara joanda.

- **Konpromisoen, deskontuen edo lehentasunezko baldintzen aplikazioa edo jarraipena:** baldintza jakin batzuk betetzea eskatzen duen produktu edo zerbitzu bat kontratatzen baduzu, betetzen jarraitzen duzula egiaztatzeko behar diren datu-tratamenduak egingo ditugu. Gainera, jakinarazten dizugu zure kontuetan beste titularkide batzuk badaude, horiek zeharka jakin dezaketela baldintza horiek betetzeari buruzko informazioa.

Adibidez, osasun-langileak edo segurtasun-indarrak bezalako talde profesional bateko kide izateagatik deskontuak lortzeko eskubidea ematen dizun produktu edo zerbitzu bat erosten baduzu, kontratuaren iraupen osoan egiaztatuko dugu talde horretako kide izaten jarraitzen duzula. Kontuan izan behar duzu beste pertsona batzuekin kontuak partekatzen badituzu, zure kontuan aplikatutako deskontuak ikusita jakin dezaketela baldintzak betetzen dituzula, edo deskontuak aplikatzeari uzten badiote, jada ez dituzula betetzen.

**Tratamenduaren arduraduna:** CaixaBank da tratamendu honen arduraduna.

Produktua edo zerbitzua CaixaBank-en bidez kontratatzen baduzu baina beste enpresa batek jaulkitzen badu, enpresa hori izango da zure datuak kontratu horrekin lotuta tratatzearen arduraduna.

Adibidez:

- CaixaBank-ekin pentsio-plan bat, VidaCaixa aseguru bat edo SegurCaixa Adeslas aseguru bat kontratatzen baduzu, enpresa horiek izango dira zure datuen arduradunak.
- CaixaBank Payments & Consumer-ek jaulkitako txartel bat CaixaBank-ekin kontratatzen baduzu, enpresa hori izango da zure datuen arduraduna.

Kontratatzun duzun produktu edo zerbitzu bakoitzaren dokumentazioan nork duen arduraduna adieraziko dugu.

## **B. MiFID sailkapena eta inbertsio-produktuen egokitasunaren eta komenigarritasunaren azterketa**

**Helburua:** Zure datuak erabiltzen ditugu txikizkako bezero, profesional edo kontraparte gisa sailkatzeko. Sailkapen hori finantza-merkatuen araudiak ezartzen du, zure esperientziaren eta finantza-ezagutzen arabera babes-maila egokia emateko eta kontratatu nahi dituzun produktuak, inbertsio-zerbitzuak eta aurrezki-inbertsio aseguruak zuretzat egokiak (komenigarriak eta egokiak) diren egiaztatzeko. Gainera, erosi duzun produktuaren egokitasuna kontrolatzeko aukera ematen dizu.

Zu sailkatzeko, finantza-tresnetan duzun ezagutzari, prestakuntzari eta esperientziari buruzko informazioa bilduko dugu. Erosi duzun produktua oraindik zuretzat egokia den ala ez ere kontrolatuko dugu.

**Tratatutako datu motak:**

- Identifikatzeko eta harremanetarako datuak
- Zure jarduera profesionalaren edo lan-jardueraren datuak eta datu sozioekonomikoak
- Gaitasun juridikoari buruzko datuak

- Kontratazio datuak
- Oinarritzko finantza datuak
- Zurekin izandako komunikazioen xehetasunak

#### **Profilen erabilera:**

Zorroen kudeaketa diskrezionaleko eta aholkularitza errepikariko zerbitzuak eskatzen badituzu, inbertsio-arriskuaren profil bat sortuko dugu, eta soilik zerbitzu horiek eskaintzeko erabiliko dugu. Erosi duzun produktua zuretzat egokia den ala ez jakiteko ere erabiliko dugu.

- **Profilaren helburua:** Inbertsioak egiterakoan bezeroari arrisku-abertsio maila bat esleitzea dakar, egiten dugun ebaluazioan oinarrituta.
- **Ondorioak:** Arrisku-profil horrek ezarritako mugen barruan, zorroen kudeaketa diskrezional eta aholkularitza errepikakorrek zerbitzuak eskainiko ditugu.
- **Logika:** Bezero baten profila kalkulatzeko, identifikazio-datuak eta egokitasun-testaren erantzunak erabiltzen dira. Datu horiek formula matematiko sinple bat erabiliz prozesatzen dira, bezeroari arrisku-abertsio maila bat esleitzen diona, haren inbertsio-helburuen eta finantza-ahalmenaren arabera.

#### **Beste informazio garrantzitsua:**

- **Arauzko betebeharrak:** Prozesamendu hau produktu eta zerbitzu hauei aplikatzen zaizkien araudien arabera egiten da:
  - 4/2015 Legegintzako Errege Dekretua, urriaren 23koa, Balore Merkatuaren Legearen testu bategina onartzen duena;
  - 3/2020 Errege Lege Dekretua, otsailaren 4koa, presako neurriena, zeinaren bidez Espainiako ordenamendu juridikoan txertatzen baitira Europar Batasunaren zenbait zuzentarau honako arlo hauetan: sektore jakin batzuetako kontratazio publikoa; aseguru pribatuak; pentsio-planak eta -funtusak; tributuen esparrua eta auzi fiskalak.

**Tratamenduaren arduraduna:** CaixaBank da tratamendu honen arduraduna.

### **C. Kaudimenaren eta itzultzeko ahalmenaren azterketa, kreditu-arriskuaren emakida eta jarraipena egiteko**

**Helburua:** Datuen tratamendu honen helburua kuoten ordainketa geroratua dakarten produktu edo zerbitzuen eskatzaileek edo jabeek adostutako kuotak ordaindu ditzaketen jakitea da.

Tratamendu honen beste helburuetako bat da aurreratutako dirua itzultzea dakarten produktu edo zerbitzuen titularrek dirua itzul dezaketen jakitea.

Tratamendu honen xehetasunen berri emango dizugu aipatutako produktu edo zerbitzuetako bat eskatzen duzunean edo aipatutako produktu edo zerbitzurako dagokion kontratuan.

Hauek dira arriskuaren barne-kudeaketarako eta ez-ordaintzea prebenitzeko egiten ditugun tratamendu-eragiketak:

- Aipatutako produktu eta zerbitzuak emateko unean eskatzaileek ordaintzeko duten gaitasunaren azterketa.
- Aipatutako produktu eta zerbitzuen titularren ordainketa-ahalmenaren azterketa, hauek indarrean dauden bitartean.

#### **Tratatutako datu motak:**

- Identifikatzeko eta harremanetarako datuak
- Zure jarduera profesionalaren edo lan-jardueraren datuak eta datu sozioekonomikoak
- Kontratazio datuak
- Oinarritzko finantza datuak
- Kontu korronteen eta ordainketa-kontuen laburpenetan eta ordainagirietan behatutako hiru garrenen datuak

- Eredutik estatistikoen exekuziotik lortutako datuak
- Kreditu-informazio sistemen datuak
- Equifax RISK SCORE datuak
- CIRBERen datuak
- Datu demografiko eta sozioekonomikoak
- Zurekin lotutako higiezinak eta ibilgailuei buruzko informazioa
- Iturri publikoetatik eta erregistro publikoetatik lortutako informazioa

**Profilen erabilera:** arrisku-profil bat sortuko dugu, eta hitzartutako kuotak edo alde aurretik eman dizugun dirua itzul dezakezun jakiteko soilik erabiliko dugu.

- **Profilaren helburua:** Profil hau honetarako erabiltzen da:
  - produktu bat emateko unean ez ordaintzeko zer aukera dagoen jakitea.
  - zure uneko transakzioetan emandako zenbatekoa handitu edo txikitu.
  - Kalkulatu CaixaBank-i aplikatzen zaizkion hornidurak eta kapital-eskakizunak.
- **Ondorioak:** arrisku-profilek eskatutako eragiketa emango dizugun edo ez erabakitzen laguntzen digute. Zure uneko eragiketetan emandako zenbatekoa handitu edo txikitu behar den ebaluatzen laguntzen digute, halaber.
 

Produktu edo zerbitzu horietako bat kanal elektronikoen bidez eskatzen duzunean, eskatzen ari zaren produktua emateko edo ez emateko erabaki automatizatuak hartzea eskatzen du profil honek.

"Bestelako informazio garrantzitsua" atalean xehetasun guztiak aurki ditzakezu.
- **Logika:** Aurreko "Tratatutako datu motak" atalean adierazitako informazioa erabiliko da.
 

Informazio honek balio espezifiko bat esleitzen dio datu horietako bakoitzari. Balio horien baturak ez-ordaintzeko probabilitatearen puntuazio bat emango du.

Aldagai bakoitzaren garrantzia eta azken emaitzan duen eragina alde aurretik kalkulatzeko dira eredu matematikoen bidez eta gure barne arrisku-politikan sartzen dira.

#### **Beste informazio garrantzitsua:**

- **Erabaki automatizatuak:** Kanal elektronikoen bidez egindako eskaeretan ordaintzeko duzun gaitasuna aztertzeko, prozesu automatizatuak erabiliko ditugu eskatzen ari zaren finantzaketa eman diezazukegun ala ez egiaztatzeko.
 

Aurreko kalkulak finantzaketa eman ezin dizugula erabakitzen badu, ezingo duzu eskatutako produktua bide horren bidez kontratatu. Hala ere, erabaki hau gizaki batek berrikustea eska dezakezu.

CaixaBank-ekin zuzenean harremanetan jar zaitezke politika honetan zehaztutako kanalen bidez, eta gure edozein sukurtsaletan berriro eska dezakezu eragiketa, non analisiak erabaki automatizatuak barne hartzen ez dituen.
- **Arauzko betebeharrak:** Tratamendu hauek beharrezkoak dira gure kontratu-harremanak kudeatzeko. Beharrezkoak dira, halaber, arau hauek betetzeko: Finantza Sistema Erreformatzeko Neurrien 44/2002 Legea; Kreditu Erakundearen Antolamendu, Gainbegiraketa eta Kaudimenari buruzko ekainaren 26ko 10/2014 Legea; eta mailegu arduratsua emateari buruzko araudietako beste betebeharrak eta printzipio batzuk, kreditu-erakundea izateagatik aplikatzen dizkigutenak.
 

**Kreditu-informazio sistemei egindako kontsultak:** Zure ordaintza-ahalmena aztertzeko behar diren kreditu-informazio sistemen kontsultatutako ditugu. 6.4.D atalean zehaztutako gure interes legitimoan oinarrituta egingo ditugu kontsulta hauek.
- **Kontsulta eta komunikazioa CIRBERi:** Ordaintzeko gaitasuna aztertzeko beharrezkoak diren CIRBE kontsultak Finantza Sistemaren Erreformatzeko Neurriei buruzko azaroaren 22ko 44/2002 Legearen xedapenetan oinarrituta egiten dira. Era

berean, kreditu-arriskuak dituzten pertsonak identifikatzeko beharrezko datuak jakinaraziko dira, arau beraren arabera.

- **Kudeaketa txostenen eta eredu matematikoen prestaketa:** Prozesamendu honetako datuak erabiliko ditugu kudeaketa-txostenak eta eredu matematikoak egiteko, Politika honen 6.4.F atalaren arabera.

**Tratamenduaren arduradun bateratuak:** Araudi aplikagarriak behartu egiten gaitu zure ordainketa-ahalmena aztertzeraz, gure kreditu-erakundearen talde kontsolidatua osatzen duten sozietateekin batera.

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

- CaixaBank, S.A.
- CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.
- Nuevo Micro Bank, SAU
- CaixaBank Ekipamenduen Finantzaketa, S.A.U.
- Higigarrien eta Higiezinen Finantzaketarako Kreditu Batasuna, CREDIFIMO, E.F.C., S.A.U.
- Banco BPI, S.A.
- Facilitea Selectplace, S.A., Sociedad Unipersonal
- CaixaBank Wealth Management Luxembourg

Erantzukizun bateratuko tratamendu-akordioaren funtsezko alderdiak hemen aurkituko dituzu:

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

#### **D. Ez-ordainketen eta berankortasunaren kudeaketa.**

**Helburua:** Epekako ordainketetan edo dirua aldeztu aurretik itzultzean gertatzen diren edo gerta daitezkeen ez-ordaintzeak konpontzeko neurriak ezartzea.

Neurri horien artean egon daitezke, besteak beste:

- Zorren kudeaketa hasierako fasean.
- Zure datuak kanpoko agentziei jakinaraztea zorrak kobratzeko.
- Zure datuak kreditu-informazioko sistemari jakinaraztea (kaudimen-fitxategiak).
- Salaketak aurkezteko eta horien jarraipena egiteko.
- Hartzekodunen konkurtsoko egoerak identifikatzea eta jarraipena egitea.
- Zorra birfinantzatzeko neurriak, ordainean emateak edo Jardunbide Egokien Kodeari atxikitako espedienteak berrikustea eta baloratzea.
- Kreditu-zorroen salmenta.
- Aurrez aurreko bisitak.

#### **Prozesatzen diren datu motak:**

- Identifikatzeko eta harremanetarako datuak
- Zure jardura profesionalaren edo lan-jardueraren datuak eta datu sozioekonomikoak
- Ahultasun egoerei buruzko datu sentikorrak
- Gaitasun juridikoari buruzko datuak
- Komunikazio behar bereziei buruzko informazioa
- Kontratazio datuak

- Oinarrizko finantza datuak
- Kontu korronteen eta ordainketa-kontuen laburpenetan eta ordainagirietan behatutako hirugarrenen datuak
- Zurekin izandako komunikazioen xehetasunak
- Eredu estatistikoen exekuziotik lortutako datuak
- Kreditu-informazio sistemen datuak
- Equifax RISK SCORE datuak
- CIRBERen datuak
- Gizarte Segurantzako Diruzaintza Nagusiaren datuak
- Iturri publikoetatik eta erregistro publikoetatik lortutako informazioa

**Profilen erabilera:** Zorrak berreskuratzeko neurri zehatz eta egokiak ezartzeko soilik erabiliko dugun ekonomia- edo kaudimen-profil bat sortuko dugu.

- **Profilaren helburua:** Jakitea zer neurri diren egokienak CaixaBank-ek zorra berreskuratzeko izapideak egiteko. Bezero bakoitzaren zorra berreskuratzeko aurreikuspena ezagutzeko ere balio du.
- **Ondorioak:** Profilak zorra berreskuratzeko ekintzei buruzko erabakiak hartzeko laguntza tresnak dira. Bezero bakoitzarentzat neurri egokienak zehazten laguntzen digute.
- **Logika:** Profilak aurreko atalean adierazitako datuak erabiliko ditu. Oinarrizko informazio horren bidez, balio bat esleitzen zaio zure datu bakoitzari. Baturak zorra berreskuratzeko probabilitateari eta zorra berreskuratzeko ekintza egokienei buruzko puntuazioa emango du.

**Beste informazio garrantzitsua:**

- **Kreditu-informazio sistemetara komunikatzea:** Tratamendu honek zorraren edo ordaindu gabeko egoeraren datuak kreditu-informazio sistemetara komunikatzea ekar dezake. Hau 6.4.D atalean zehaztutako gure interes legitimoan oinarrituta egingo litzateke.
- **Harremanetarako informazioa lortzea:** Baliteke zorrak berreskuratzeko kanpoko agentziek zure harremanetarako datu gehigarriak bildu behar izatea zorra berreskuratzeko. Hau gure interes legitimoan oinarrituta egingo da, 6.4.E atalean zehaztutako moduan.
- **Kudeaketa txostenen eta eredu matematikoen prestaketa:** Prozesatutako eta prozesamendu horretatik eratorritako datuak kudeaketa txostenak eta eredu matematikoak egiteko ere erabiliko dira. Hau 6.4.F atalean zehaztutako moduan egingo da.

**Tratamenduaren arduradun bateratuak:** Araudi aplikagarriak kreditu- eta likidezia-arriskuaren kudeaketa gure talde kontsolidatua osatzen duten sozietate guztien artean egitera behartzen gaitu.

CaixaBank Taldeko enpresa hauek zure datuak tratatuko dituzte erantzunkidetasunean, tratamendu honetarako:

- CaixaBank, S.A.
- CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.
- Nuevo Micro Bank, SAU
- CaixaBank Ekipamenduen Finantzaketa, S.A.U.
- Higigarrien eta Higiezinaren Finantzaketarako Kreditu Batasuna, CREDIFIMO, E.F.C., S.A.U.
- Banco BPI, S.A.
- Facilita Select Place, S.A.U.

- CaixaBank Wealth Management Luxembourg

Erantzukizun bateratuko tratamendu-akordioen funtsezko alderdiak hemen aurkituko dituzu:

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

### 6.3 Arauak betetzeko beharrezkoak diren tratamenduak

Datuen tratamendu jarduera hauek beharrezkoak dira Datuen Babeserako Erregelamendu Orokorren (DBEO) 6.1.c) artikuluan ezarritako legezko betebeharrak bat betetzeko.

Zure datuak prozesatu behar ditugu gurekin kontratuak egin eta mantendu ahal izateko. Tratamendu hori egitea nahi ez baduzu, harreman horiek amaitu beharko genituzke, edo ezingo zenuke kontratatu oraindik egin ez bazenu.

**Araudizko betebeharrak betetzeko beharrezkoak diren tratamenduak behean zerrendatzen dira, (A)tik (I)ra ordenatuta.** Bakoitzerako adieraziko dugu: Helburuaren deskribapena, tratatzen diren datu mota, profilen erabilerari buruzko informazioa, tratamenduari buruzko bestelako informazio garrantzitsua eta tratamendua CaixaBank Taldeko beste enpresa batzuekin batera egiten den ala ez.

#### A. Dirua zuritzea eta terrorismoaren finantzaketa prebenitzeari buruzko araudia betetzeko tratamendua

**Helburua:** Dirua zuritzea eta terrorismoaren finantzaketa prebenitzeari buruzko araudiak gure jarduerari ezartzen dizkion neurriak hartzea.

Zure datuak honetarako prozesatuko ditugu:

- Bezeroaren ezagutza eta beharrezko diligentzia neurriak betetzeko aukera ematen diguten informazioa eta dokumentazioa biltzea.
- Egiaztatu ematen diguzun informazioa.
- Erantzukizun publikoko karguak betetzen dituzun edo bete dituzun egiaztatzea.
- Zuri esleituko zaizu arrisku-maila bat. Maila honen arabera, dirua zuritzea eta terrorismoaren finantzaketa prebenitzeari buruzko araudiak adierazten dituen hainbat diligentzia neurriren menpe egongo zara.
- CaixaBank-en bidez egiten diren eragiketen azterketa egin.
- Egiaztatu enpresekin duzun harremana eta, beharrezkoa bada, haien jabetza-egituran duzun kontrol-posizioa.
- Finantza Titulartasunen Fitxategian zure informazioa hileroko jakinaraztea eta eguneratzea. Kapital Zuritzearen eta Arau-hauste Monetarioen Prebentzio Batzordearen (SEPBLAC) Zerbitzu Exekutiboaren ardurapean dago fitxategi hori.

#### Tratatutako datu motak:

- Identifikatzeko eta harremanetarako datuak
- Zure jarduera profesionalaren edo lan-jardueraren datuak eta datu sozioekonomikoak
- Kontratazio datuak
- Oinarrizko finantza datuak
- Kontu korronteen eta ordainketa-kontuen laburpenetan eta ordainagiritan behatutako hiru garrenen datuak
- Zurekin izandako komunikazioen xehetasunak
- Politika honetan aurreikusitako beste prozesatze-jarduera batzuk gauzatzetik lortutako datuak:
- Arriskuen ebaluazio-datuak edo scoring-a (6.2.C atalean definitutako tratamendua).
- Eredu estatistikoen exekuziotik lortutako datuak
- Administrazioaileei, funtzio-karguei eta sozietate-loturei buruzko informazioa
- Gizarte Segurantzako Diruzaintza Nagusiaren datuak

- Iturri publikoetatik eta erregistro publikoetatik lortutako informazioa

**Profilen erabilera:** Dirua zuritzea eta terrorismoaren finantzaketa prebenitzeko araudiak gure jarduerari ezartzen dizkion neurriak aplikatzeko eskusiboki profil bat sortuko dugu.

- **Profilaren helburua:** Dirua zuritzearen edo terrorismoaren finantzaketaren izan daitezkeen eragiketak kontratatzea eragozte.
- **Ondorioak:** Gure bezeroen eragiketak kapitalak zuritzeko edo terrorismoa finantzatzeko gai diren zehazten laguntzen diguten tresnak dira profilak. Horri esker, eragiketa onartu ala ez erabaki dezakegu.

**Tratamenduaren arduradun bateratuak:** CaixaBank Taldeko enpresa hauek zure datuak batera tratatuko dituzte tratamendu honetarako.

- CaixaBank, S.A.
- CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.
- VidaCaixa, S.A. de seguros y reaseguros
- BPI Vida e Pensões – Companhia de Seguros, S.A.
- Nuevo Micro Bank, SAU
- CaixaBank Asset Management SGIIC, S.A.U
- Buildingcenter, S.A.U.
- Livingcenter Activos Inmobiliarios, S.A.U.
- Higigarrien eta Higiezinaren Finantzaketarako Kreditu Batasuna, CREDIFIMO, E.F.C., S.A.U.
- CaixaBank Wealth Management Luxembourg, S.A.
- CaixaBank Asset Management Luxembourg, S.A.
- BPI Gestão de Ativos, SGOIC, S.A.
- Banco BPI, S.A.
- Bankia Habitat, S.L.U.
- Puerto Triana, S.A.U.

Erantzukizun bateratuko tratamendu-akordioaren funtsezko alderdiak hemen aurkituko dituzu: [www.caixabank.es/empresasgrupo](http://www.caixabank.es/empresasgrupo).

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

**Helburua:** Gure jarduerari aplikatzen zaizkion zerga-araudiak ezarritako neurriak hartzea. Zenbait finantza-konturen titular diren edo kontrola duten pertsonen egoitza fiskala identifikatzeko betebeharra dugu. Kontu horiei buruzko informazioa ematera ere behartuta gaude, elkarren laguntzaren barruan. Horregatik, CaixaBank-ek zure datuak honetarako tratatuko ditu:

- Arau fiskalek zure fiskalitateari buruz ezartzen duten informazioa eta dokumentazioa biltzea.
- Administrazio publikoari zure fiskalitateari buruzko datuak jakinaraztea, arauak hala ezartzen dutenean edo agintaritzak hala eskatzen duenean.

### **Tratatutako datu motak:**

- Identifikatzeko eta harremanetarako datuak
- Zure jarduera profesionalaren edo lan-jardueraren datuak eta datu sozioekonomikoak
- Kontratazio datuak
- Oinarritzeko finantza datuak

**Tratamenduaren arduradun bateratuak:** CaixaBank Taldeko enpresa hauek zure datuak elkarrekin tratatuko dituzte helburu horretarako:

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

Erantzukizun bateratuko tratamendu-akordioen funtsezko alderdiak hemen aurkituko dituzu: [www.caixabank.es/empresasgrupo](http://www.caixabank.es/empresasgrupo).

### **C. Nazioarteko zigorren eta finantza-neurrien politiketatik eratorritako betebeharrak betetzeko tratamendua**

**Helburua:** Europar Batasunaren eta Espainiako Erresumaren zehapen-programetan eta finantza-kontraneurrietan gure jarduerari ezarritako neurriak hartzea.

Neurri horiek betetzeko, CaixaBank-ek egiaztatuko du zigor-programa horietan sartuta dauden pertsonen edo erakundeen zerrendetan zauden.

#### **Tratatutako datu motak:**

- Identifikatzeko eta harremanetarako datuak
- Nazioarteko zigorrei buruzko datuak

**Beste informazio garrantzitsua:** CaixaBank-en kontsultatuko ditugun nazioarteko finantza-zehapenen programak hauek hartutakoak dira:

- Erresuma Batuko Bere Maiestatearen Ogasunaren (HMT) Finantza Zigorren Ezarpenerako Bulegoa (OFSI)
- AEBetako Ogasun Sailaren Atzerriko Aktiboen Kontrolerako Bulegoa (OFAC), gure interes legitimoan oinarrituta, 6.4.H atalean zehatz-mehatz azaltzen duguna.

**Tratamenduaren arduradun bateratuak:** CaixaBank Taldeko enpresa hauek zure datuak elkarrekin tratatuko dituzte helburu horretarako:

- CaixaBank, S.A.
- CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.
- VidaCaixa, S.A. de seguros y reaseguros
- Nuevo Micro Bank, SAU
- CaixaBank Asset Management SGIIC, S.A.U.
- CaixaBank Ekipamenduen Finantzaketa, S.A.U.
- Buildingcenter, S.A.U.
- Livingcenter Activos Inmobiliarios, S.A.U.
- Puerto Triana, S.A.
- Bankia Habitat, S.L.U.
- Higigarrien eta Higiezinaren Finantzaketarako Kreditu Batasuna, CREDIFIMO, E.F.C., S.A.U.
- Banco BPI, S.A.
- BPI Gestão de Ativos, SGOIC, S.A.
- CaixaBank Wealth Management Luxembourg, S.A.
- CaixaBank Asset Management Luxembourg, S.A.
- OpenWealth, S.A.U.

Datuak prozesatzeko akordio bateratuen alderdi nagusiak hemen aurkituko dituzu: [www.caixabank.es/empresasgrupo](http://www.caixabank.es/empresasgrupo).

#### **D. Kexa eta erreklamazioei erantzuteko tratamendua**

**Helburua:** CaixaBank-i zuzendutako kontsultak eta kexak kudeatzeko, finantza-erakunde gisa aplikatzen zaizkigun araudiaren arabera. Azaroaren 22ko 44/2002 Legeaz eta eco/73/2004 Aginduz ari gara, zeinak finantza-erakundeei bezero eta erabiltzaileentzako arreta-zerbitzu bat izatea eskatzen dien.

Datuak babesteko araudiak behartzen gaitu, halaber, Datuak Babesteko gure ordezkariari egin diezazkiokezun erreklamazioei erantzutera eta zure datu pertsonalen gaineko zuzenbideko ariketak kudeatzera.

Horregatik, CaixaBank-ek honako helburu hauetarako tratatuko ditu zure datuak:

- Jaso zure kexak eta erreklamazioak Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuan.
- Aurreikusitako epean erantzungo dizugu.
- CaixaBank-en datu-babeserako ordezkariari egiten dizkiozun kontsultei eta zure datu pertsonalei buruzko zuzenbideko ariketei erantzutea.
- Kontrol-agintariekin lankidetzan aritzea, hala nola Espainiako Datuak Babesteko Agentziarekin.

#### **Tratatutako datu motak:**

- Identifikatzeko eta harremanetarako datuak
- Gaitasun juridikoari buruzko datuak
- Komunikazio behar bereziei buruzko informazioa
- Ahultasun egoerei buruzko datu sentikorrak
- Kontratazio datuak
- Oinarrizko finantza datuak
- Kontu korronteen eta ordainketa-kontuen laburpenetan eta ordainagirietan behatutako hirugarrenen datuak
- Zurekin izandako komunikazioen xehetasunak
- Norberaren nabigazio datuak
- Kreditu-informazio sistemen datuak
- CIRBEren datuak

**Tratamenduaren arduraduna:** CaixaBank da tratamendu honen arduraduna.

#### **E. Gainbegiratzea eta barne-kontrola**

**Helburua:** Gure jarduera barnean gainbegiratzea. Gainbegiratze hau enpresa-gobernuari eta arriskuen kudeaketari buruzko araudia betetzen dela egiaztatzeke egiten da.

Barne-arauak eta prozedurak betetzen direla ziurtatzeko aldizkako egiaztapenak egingo ditugu. Produktu eta zerbitzuen merkaturatzean eta kontratatzean dauden arriskuak arintzeko egingo dugu hau. Baita gure ohiko jardueretan arriskuak arintzeko ere.

#### **Tratatutako datu motak:**

- Identifikatzeko eta harremanetarako datuak
- Zure jarduera profesionalaren edo lan-jardueraren datuak eta datu sozioekonomikoak
- Gaitasun juridikoari buruzko datuak
- Komunikazio behar bereziei buruzko informazioa
- Ahultasun egoerei buruzko datu sentikorrak
- Kontratazio datuak
- Oinarrizko finantza datuak

- Kontu korronteen eta ordainketa-kontuen laburpenetan eta ordainagirietan behatutako hirugarrenen datuak
- CaixaBank-eko akziodun zaren edo ez zaren egoeraren xehetasunak
- Zurekin izandako komunikazioen xehetasunak
- Norberaren nabigazio datuak
- Datu geografikoak
- Politika honetan aurreikusitako beste tratamendu batzuk gauzatzetik lortutako datuak
- Eredu estatistikoen exekuziotik lortutako datuak
- Iturri publikoetatik edo kanpoko iturrietatik lortutako datuak
- Hirugarrenen nabigazio datuak

**Tratamenduaren arduraduna:** CaixaBank da tratamendu honen arduraduna.

#### **F. Merkatu-abusuko transakzio susmagarrien detekzioa**

**Helburua:** Informazio pribilegiatuarekin egindako bezeroen eragiketak eta haien saiakerak prebenitzea eta detektatzea. Halaber, CaixaBank-en bidez egindako edo saiatzen diren merkatu-manipulazioak prebenitzea eta hautematea. Era berean, transakzio horien berri emango diogu CNMVri, Merkatu Abusuaren Erregelamenduaren arabera, hala badagokio.

##### **Tratatutako datu motak:**

- Identifikatzeko eta harremanetarako datuak
- Zure jarduera profesionalaren edo lan-jardueraren datuak eta datu sozioekonomikoak
- Kontratazio datuak
- Oinarritzko finantza datuak
- Kontu korronteen eta ordainketa-kontuen laburpenetan eta ordainagirietan behatutako hirugarrenen datuak
- CaixaBank-eko akziodun izatearen edo ez izatearen egoerari buruzko datuak
- Zurekin izandako komunikazioen xehetasunak
- Norberaren nabigazio datuak

**Tratamenduaren arduraduna:** CaixaBank da tratamendu honen arduraduna.

#### **G. Komunikazio ofizialen, informazio eskakizunen eta/edo bahituren kudeaketa**

**Helburua:** Gure bezeroetako bati buruzko informazio edo enbargoen eskaerei erantzutea. Eskaera hauek eskudin administrazioek, agintariek, polizia-kidegoek edo auzitegiek bidaltzen dizkiote CaixaBank-i.

##### **Prozesatutako datu motak:**

- Identifikatzeko eta harremanetarako datuak
- Zure jarduera profesionalaren edo lan-jardueraren datuak eta datu sozioekonomikoak
- Ahultasun egoerei buruzko datu sentikorrak
- Gaitasun juridikoari eta komunikazio-beharrizan bereziei buruzko informazioa
- Kontratazio datuak
- Oinarritzko finantza datuak
- Zurekin izandako komunikazioen datuak.
- Iturri eta erregistro publikoetatik lortutako informazioa

**Tratamenduaren arduraduna:** CaixaBank da tratamendu honen arduraduna.

## **H. Finantzen txosten arau-emaileak**

**Helburua:** CaixaBank-en, finantza-erakunde gisa, jarduerari buruzko txostenak egitean eta horien berri ematea. Txosten horiek CaixaBank-en jarduera gainbegiratzen duten organo eta agintaritza eskudunei zuzenduta daude.

Horretarako, datu pertsonalak prozesatu eta informazioa erakunde arautzaile eta gainbegirale desberdinetara bidali behar da, bakoitzak ezartzen dituen arau espezifikoaren arabera. Erakunde horien artean daude Europako Banku Zentrala, Espainiako Bankua eta Balore Merkatuaren Batzorde Nazionala. Hori guztia ekainaren 26ko 10/2014 Legeak, kreditu-erakundeen arautzeari, gainbegiratzeari eta kaudimenari buruzkoak, xedatutakoaren arabera egiten da.

### **Prozesatzen diren datu motak:**

- Identifikatzeko eta harremanetarako datuak
- Zure jarduera profesionalaren edo lan-jardueraren datuak eta datu sozioekonomikoak
- Gaitasun juridikoari buruzko datuak
- Komunikazio behar bereziei buruzko informazioa
- Ahultasun egoerei buruzko datu sentikorrek
- Kontratazio datuak
- Oinarrizko finantza datuak
- Kontu korronteen eta ordainketa-kontuen laburpenetan eta ordainagiritan behatutako hirugarrenen datuak
- CaixaBank-eko akziodun zaren edo ez zaren egoeraren xehetasunak
- Zurekin izandako komunikazioen xehetasunak
- Norberaren nabigazio datuak
- Datu geografikoak
- Politika honetan aurreikusitako beste tratamendu batzuk gauzatzetik lortutako datuak
- Eredu estatistikoen exekuziotik lortutako datuak
- Iturri publikoetatik edo kanpoko iturrietatik lortutako datuak
- Hirugarrenen nabigazio datuak

**Tratamenduaren arduraduna:** Tratamendu honen arduraduna CaixaBank da.

## **I. Kontabilitate kudeaketa**

**Helburua:** CaixaBank-en kontabilitatea kudeatu. Betebehar hau betetzeko, beharrezkoa da datu pertsonal batzuk prozesatzea eta informazioa erakunde arautzaile eta gainbegiraleei bidaltzea, hala nola Europako Banku Zentralari, Espainiako Bankuari edo Balore Merkatuaren Batzorde Nazionalari, kreditu-erakundeei buruzko 10/2014 Legearen betekizunak jarraituz.

### **Prozesatzen diren datu motak:**

- Identifikazio-datuak
- Kontratazio datuak

**Tratamenduaren arduraduna:** CaixaBank da tratamendu honen arduraduna.

## **6.4 CaixaBank-en interes legitimoan oinarritutako tratamenduak**

Tratamendu hauek CaixaBank-en edo hirugarren baten interes legitimoak lortzeko egiten dira. Hori egingo dugu, baldin eta gure interesek ez badituzte zure interesen edo zure oinarrizko eskubide eta

askatasunen gaintik jartzen, Datuen Babeserako Erregelamendu Orokorraren (DBEO) 6.1.f) artikuluan ezarritakoaren arabera.

Tratamendu horiek egin aurretik, zure eskubideen eta gure interes legitimoaren arteko haztapena egingo dugu. Gure interesak zure eskubide eta askatasunen gaintik nagusitzen diren kasuetan bakarrik egingo dugu tratamendua. Tratamendu baten interes legitimoaren haztapenaren azterketa edozein unetan kontsulta dezakezu [delegado.proteccion.datos@caixabank.com](mailto:delegado.proteccion.datos@caixabank.com) helbide elektronikora zure kontsulta bidalita.

**Gogorazten dizugu interes legitimoan oinarritutako tratamenduaren aurka egin dezakezula.** CaixaBank-ek zure datuak tratatzeari uzteko egoera edo arrazoi pertsonalen bat kontuan hartu beharko lukeela uste baduzu, erraz eta doan eska dezakezu 4. atalean aipatutako bideen bidez.

**Tratamendu hauek zehatz-mehatz azaltzen ditugu jarraian, (A)-tik (N)-ra ordenatuta.** Bakoitzerako adieraziko dugu: CaixaBank-en interes legitimoa, xedearen deskribapena, tratatutako datuen tipologia, hala badagokio, profilen erabilerari buruzko informazioa, eta tratamenduari buruzko beste informazio garrantzitsu bat.

eta CaixaBank Taldeko beste enpresa batzuekin erantzunkidetasun-erregimenean egindako tratamenduak diren ala ez.

## A. Bezeroen sailkapena

**CaixaBank-en interes legitimoa:** Giza eta material baliabideak antolatzea, bezeroei zerbitzu zuzen eta eraginkorra emateko.

**Helburua:** Sailkatu bezeroak oinarritzko informazio honen arabera:

- CaixaBank-en gordailuan duten diru-sarrera edo dirua.
- Haien kontuan zuzenean sartutako nomina edo bestelako diru-sarrerak.
- Adina.
- Helbidea.
- Kontratututako produktuez egiten duten erabilera.

Sailkapen honekin, gure giza baliabideak eta baliabide materialak antola ditzakegu behar bezala arreta emateko.

Zure datuak honetarako prozesatuko ditugu:

- CaixaBank-en merkataritza-jarduera antolatuta dagoen moduaren arabera, bezeroak kategoria ezberdinetan multzokatzea. Beste era batera esanda, bezeroak sailkatuko ditugu haien beharrak hobeto kudeatu eta asetzeko.
- Bezero bakoitzari zerbitzu-zentro bat eta/edo CaixaBank-eko langile bat esleitu. Pertsona hori zuri arreta emateaz eta behar duzunean laguntzeaz arduratuko da.

### Prozesatutako datuak:

- Identifikatzeko eta harremanetarako datuak
- Zure jarduera profesionalaren edo lan-jardueraren datuak eta datu sozioekonomikoak
- Kontratazio datuak
- Oinarritzko finantza datuak
- Kontu korronteen eta ordainketa-kontuen laburpenetan eta ordainagiritan behatutako hirugarrenen datuak
- FEGA/SEGA datuak
- Datu demografiko eta sozioekonomikoak: Datu estatistikoak ez dira pertsona zehatzekin lotuta, baizik eta eremu geografikoekin, adin-taldeekin edo jarduera-sektore profesionalekin.

### Beste informazio garrantzitsua:

- **Tratamenduaren aurka egiteko eskubidea:** CaixaBank-ek zure datuak tratatzeari uzteko egoera edo arrazoi pertsonalen bat kontuan hartu beharko lukeela uste baduzu, erraz eta doan eska dezakezu 4. atalean adierazitako bideen bidez.

**Tratamenduaren arduraduna:** CaixaBank da tratamendu honen arduraduna.

## **B. Langileen, agenteen eta hornitzaileen errendimenduaren kudeaketa**

**CaixaBank-en interes legitimoa:** Langileekin eta agenteekin duten harremana kudeatu haien errendimendu profesionalaren arabera. Hornitzaileekin dugun harremana ere kudeatuko dugu, beren lana behar bezala egiten ari direla ziurtatzeko.

**Helburua:** Langileen eta eragileen errendimendu profesionalaren, erronken eta helburuen jarraipena egitea. Horretarako, haiek bezeroekin egiten dituzten eragiketak eta kontratuak aztertzen dira. Gure hornitzaileen jardueraren jarraipena ere egiten da.

### **Prozesatutako datu motak:**

- Identifikatzeko eta harremanetarako datuak
- Kontratazio datuak
- Oinarrizko finantza datuak

### **Beste informazio garrantzitsua:**

- **Aurka egiteko eskubidea:** CaixaBank-ek zure datuak erabiltzeari utzi behar diola uste baduzu edozein arrazoiengatik, doan eta erraz eska dezakezu 4. atalean aipatutako bideen bidez.
- **Bezeroen datuen erabilera gehigarria:** Prozesu horretan bezeroen datuak tratatzen dira, baina lortu nahi den helburuaren osagarri gisa soilik. Honek ez du eraginik edo ondorioz izango bezeroarentzat.

**Tratamenduaren arduraduna:** CaixaBank da tratamendu honen arduraduna.

## **C. Iruzurraren prebentzioa**

**Interes legitimoa:** CaixaBank-i edo haren bezeroei galera ekonomikoak edo ospekoak eragiten dizkieten iruzurrak prebenitzea.

**Helburua:** Hartu beharrezko neurriak eragiketa edo jokabide gaiztoak gertatu aurretik saihesteko. Haren helburua da, halaber, haren eraginak leheneratzea, CaixaBank-i edo haren bezeroei iruzur egin izanaren susmopean dauden eragiketak edo jokabideak identifikatuz gertatzen badira.

Zure datuak honetarako prozesatuko ditugu:

- Egiaztatu bezeroaren nortasuna informaziora edo eragiketetara iruzurrezko sarbidea saihesteko.
- Gure sistemetan egiten diren kontratuak eta eragiketak berrikusi eta aztertu, gure bezeroak edozein kanaletako iruzurretatik babesteko eta zibererasoak saihesteko.
- Egiaztatu zure nortasuna eta ematen dizkiguzun identifikazio-dokumentuen baliozkotasuna. Eman duzun dokumentua zurea dela baieztatuko dugu. Segurtasun indar eta agentzien datu-base nazional eta nazioartekoekin alderatuz egingo dugu hori. Baita INTERPOL (Nazioarteko Polizia Kriminalaren Erakundea) bezalako antzeko erakundeekin ere. Hau egiten dugu nortasun lapurreta iruzurretik babesteko, adibidez, beste norbaitek zu izatearen plantak egitea.
- Iruzurra Prebenitzeko PAYGUARD Zerbitzuan iruzurrezko kontuak detektatzeko dagoen informazioa kontsultatzea, eta, hala badagokio, zure iruzurrezko eragiketak jakinaraztea.

### **Tratatutako datu motak:**

- Identifikatzeko eta harremanetarako datuak
- Zure jarduera profesionalaren edo lan-jardueraren datuak eta datu sozioekonomikoak

- Kontratazio datuak
- Oinarritzko finantza datuak
- Kontu korronteen eta ordainketa-kontuen laburpenetan eta ordainagiritan behatutako hirugarrenen datuak
- Zurekin izandako komunikazioen xehetasunak
- Norberaren nabigazio datuak
- Datu geografikoak
- Politika honetan aurreikusitako beste prozesatze-jarduera batzuk gauzatzetik lortutako datuak:
  - o Arriskuen ebaluazio datuak edo puntuazioa (6.2.C atalean definitutako tratamendua).
- Eredu estatistikoen exekuziotik lortutako datuak

**Profilen erabilera:** Zure eragiketei eta ohiko jardueri buruzko datuekin profil bat sortuko dugu. Profil hau iruzur saiakera baten adierazgarri izan daitezkeen egoera ezohikoak identifikatzeko soilik erabiliko dugu.

- **Profilaren helburua:** Erabilitako profilak ezohikoak diren edo ohiko portaera-profiletik kanpo dauden jarduerak identifikatzea du helburu. Iruzur saiakerak edo informazioa sarbide iruzurtia izan litezke.
- **Ondorioak:** Profilek iruzurrezko transakzioak identifikatzen laguntzen digute. Bere erabilerak eragiketaren berrikuspen zehatzetik hasi eta blokeatzea edo ukatzea arteko neurriak aplikatzea dakar.

#### **Beste informazio garrantzitsua:**

- **Erabaki automatizatuak:** Iruzzurrari aurrea hartzeko, erabaki automatizatuarekin egingo ditugu tratamenduak. Horri esker, balizko iruzurrezko transakzioak detektatu ditzakegu. Behin eginda bertan behera utzi ezin diren eragiketetan, hala nola ordainketetan edo berehalako transferentzietan, erabaki automatizatuak eragiketa egitea eragotzi dezake iruzurra izan daitekeela detektatzen badu. Beraz, ezingo duzu eragiketa hori egin. Gure edozein bulegotan eskatu ahal izango duzu berriro eragiketa, analisiak ez baitu erabaki automatizaturik.
- **Aurka egiteko eskubidea:** Arrazoi pertsonalengatik CaixaBank-ek zure datuak erabiltzeari utzi behar liokeela uste baduzu, doan eta erraz eska dezakezu, 4. atalean adierazitako kanalen bidez
- **PAYGUARD Iruzzurraren Prebentzio Zerbitzua:** CaixaBank PAYGUARD Iruzzurraren Prebentzio Zerbitzuko kidea da, eta bertan herrialdeko finantza-erakunde nagusiak sartzen dira eta Sociedad Española de Sistemas de Pago, S.A.-k kudeatzen du. (Iberpay).

Zerbitzu honen helburua kontuen arteko mugimenduekin lotutako iruzur-mailak murriztea da, bezeroen kontu korrontean edo aurrezki-kontuan egindako eragiketa susmagarriak eta iruzurrezkoak detektatuz, ikertuz, kontrolatuz eta salatuz. Tratamenduaren oinarri juridikoa eragiketa hauei eragin diezaiekeen iruzurraren aurka borrokatzeko interes legitimoa da.

CaixaBank-ek PAYGUARD Iruzzurra Prebenitzeko Zerbitzuan sartu ahal izango ditu IBAN zenbakiari buruzko datuak eta eragiketa susmagarria edo iruzurrezkoa detektatu den kontuaren titularraren identifikazio-datuak. Kontsultatu ahal izango duzu.

zerrendaeguneratua -ren erakunde hauek parte-hartzaileak hemen:

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

Datuak gehienez hogeita hamar egunez gordeko dira transakzio susmagarrien kasuan, eta urtebetez iruzurrezko transakzio baieztatuen kasuan.

PAYGUARD Iruzzurraren Prebentzio Zerbitzuan parte hartzen duten erakundeak zure datuen arduradun bateratuak dira. Erantzunkidetasun-akordioaren funtsezko

alderdiak eska ditzakezu helbide honetara mezu bat bidaliz [www.caixabank.com/delegadoprotecciondedatos](http://www.caixabank.com/delegadoprotecciondedatos), eta datuen tratamenduari dagokionez zure eskubideak gauzatu, 4. atalean, Eskubideak erabiltzea eta erreklamazioak aurkeztea Datuak Babesteko Espainiako Agentzian (AEPD), adierazitako edozein kanalen bidez.

- **FRAUDFENSE Iruzurra Prebenitzeko Zerbitzua:** CaixaBank FRAUDFENSE iruzurra prebenitzeko zerbitzuari atxikita dago. Zerbitzu horretan, herrialdeko finantza-erakunde nagusietako batzuek parte hartzen dute, eta FrauDFense, S.A.k kudeatzen du.

Zerbitzu honen helburua bezeroen eragiketekin lotutako iruzur-mailak murriztea da, bezeroen kontu korronteko edo aurrezki-kontuko eragiketetan eta banku digitaleko eragiketetan egindako eragiketa susmagarriak eta iruzurrezkoak detektatuz, ikertuz, kontrolatuz eta salatuz. Tratamenduaren oinarri juridikoa CaixaBank-ek bere eragiketetan iruzurrari aurre egiteko eta saihesteko duen interes legitimoa da.

CaixaBank-ek datu hauek sartu ahal izango ditu FRAUDFENSE Iruzurra Prebenitzeko Zerbitzuan: IBAN zenbakia, identifikatutako iruzurrezko eragiketari buruzko datuak, iruzurrezko eragiketa egin den gailuaren datuak eta eragiketa susmagarria edo iruzurrezkoa detektatu den kontuaren titularraren identifikazio-datuak. FRAUDFENSE parte hartzen duten erakundeek zerrrenda eguneratua hemen kontsulta dezakezu: <https://916087356-1.servicio-online.net/sobre-nosotros1/nuestros-partners>.

Datuak FRAUDFENSE Iruzurraren Prebentziorako Zerbitzuan gordeko dira gehienez ere 12 hilabetez, iruzurrezko eragiketa egiaztatuen kasuan, eta, gero, blokeatuta gorde ahal izango dira, aplikatu daitezkeen preskripzio-epeak amaitu arte.

FRAUDFENSE Iruzurraren Prebentzio Zerbitzuan parte hartzen duten erakundeak zure datuen tratamenduaren erantzule bateratuak dira. Erantzunkidetasunerako akordioaren funtsezko alderdiak eska ditzakezu, mezu elektroniko bat bidaliz helbide honetara: [www.caixabank.com/delegadoprotecciondedatos](mailto:www.caixabank.com/delegadoprotecciondedatos) edo [protecciondedatos@frauDfense.com](mailto:protecciondedatos@frauDfense.com).

Era berean, datuen tratamenduari dagokionez, zure eskubideak erabil ditzakezu 4. atalean (Eskubideak erabiltzea eta erreklamazioak aurkeztea Datuak Babesteko Espainiako Agentzian (AEPD) adierazitako edozein kanalen bidez, baita [protecciondedatos@frauDfense.com](mailto:protecciondedatos@frauDfense.com) helbidera zuzenduz ere).

**Tratamenduaren arduradun bateratuak:** Honako enpresek zure datuak elkarrekin tratatuko dituzte helburu horretarako:

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

Erantzukizun bateratuko tratamendu-akordioaren funtsezko alderdiak hemen aurkituko dituzu: [www.caixabank.es/empresasgrupo](http://www.caixabank.es/empresasgrupo).

#### **D. Kredituen informazio-sistemei kontsulta eta komunikazioa finantzaketa dakarren produktuen aplikazioaren eta ondorengo kudeaketaren esparruan.**

**CaixaBank-en interes legitimoa:** Kuoten ordainketa geroratua eskatzen duten produktu edo zerbitzuen eskatzaile edo titularren ez-ordaintzeak eta morak saihestea.

#### **Helburua:**

- Kuoten ordainketa geroratua eskatzen duten produktu edo zerbitzuen eskatzaile edo titularrek hitzartutako kuotak ordain ditzaketan jakitea.

- Aldez aurretik eman dugun dirua itzultzea dakarten produktu edo zerbitzuen titularrek dirua itzul dezaketen jakitea.
- Uneko eragiketak kontrolatu eta kudeatzeko.
- Ez-ordaintzeak prebenitzea eta kudeatzea.

Zure datuak honetarako prozesatuko ditugu:

- **Egiaztatu zure informazioa:** Finantzaketa dakarren eragiketa bat eman aurretik, eta gero arriskuaren jarraipena eta kudeaketa egiteko, kreditu-informazioko sistema hauek kontsultatuko ditugu (ondare- eta kreditu-kaudimeneko fitxategiak): Asnef fitxategia eta Badexcug fitxategia.
- **Zure datu pertsonalak komunikatzea:** Gurekin duzun diruzko betebeharren bat ordaintzeari uzten badiozu, ez ordaintzearen datuak kreditu-informazioko sistema berei jakinarazi ahal izango dizkiegu. Beti egingo dugu hori, indarrean dauden araudiak betez.

**Tratatutako datu motak:**

- Identifikatzeko eta harremanetarako datuak
- Kontratazio datuak
- Oinarrizko finantza datuak
- Kreditu-informazio sistemen datuak

**Beste informazio garrantzitsua:**

- **Aurka egiteko eskubidea:** CaixaBank-ek zure datuak erabiltzeari utzi behar diola uste baduzu edozein arrazoiengatik, doan eta erraz eska dezakezu 4. atalean adierazitako bideen bidez.

**Tratamenduaren arduraduna:** CaixaBank-ek kreditu-informazio sistemen kontsultari dagokionez datuen arduradun gisa jarduten du. CaixaBank-ek eta kaudimen-fitxategiek (Asnef eta Badexcug) erantzukizuna dute kreditu-informazioko sistemei komunikatzean. Datu-base hauekin nola harremanetan jar zaitezkeen esango dizugu:

- Asnef fitxategia: Asnef Equifax Kreditu eta Kaudimen Informazio Zerbitzuak. Apartado de correos 10546, 28080 Madril ([sac@equifax.es](mailto:sac@equifax.es))
- Badexcug fitxategia: Apartado de correos 1188, 28108 Alcobendas ([badexcug@experian.com](mailto:badexcug@experian.com))

**E. Ordainketa-ezaren egoerak kudeatzeko harremanetarako informazio gehigarria lortzea**

**CaixaBank-en interes legitimoa:** Zorrak berreskuratzea ordaintzen ez den egoeretan. Horretarako, bezeroen harremanetarako informazioa eguneratuta edukitzea ezinbestekoa da.

**Helburua:** Bezeroen harremanetarako datu gehigarriak bildu, kontratu-betebeharrak hausten badira haiekin harremanetan jartzeko.

Harremanetarako datu gehigarriak zerrenda publikoetatik lortzen dira, hala nola orrialde zuriak, horiak eta Lleida.net. Baita Equifax bezalako zerrenda pribatuetatik, detektibeetatik edo zorren bilketa agentzietatik ere. Beti egingo dugu hau indarrean dauden araudiak betez.

**Tratatutako datu motak:**

- Identifikatzeko eta harremanetarako datuak
- Informazioa iturri publikoetatik eta erregistro publikoetatik lortua.

**Beste informazio garrantzitsua:**

- **Aurka egiteko eskubidea:** CaixaBank-ek zure datuak erabiltzeari utzi behar diola uste baduzu edozein arrazoirengatik, doan eta erraz eska dezakezu 4. atalean adierazitako bideen bidez.

**Tratamenduaren arduraduna:** CaixaBank da tratamendu honen arduraduna.

## F. Eredu matematikoen prestaketa

**Interes legitimoa:** Gure negozio-jarduera ahalik eta modu eraginkorrean antolatzeke eta hobetzeko. Horretarako, informazioa modu aurreratuan aztertzen laguntzen diguten algoritmo matematikoak sortu behar ditugu.

**Helburua:** Algoritmo eta eredu estatistiko eta matematikoak sortu eta mantendu. Haiekin, kalkulu eta analisi konplexuak egin ditzakegu, politika honetan deskribatutako tratamenduak aplikatzeko aukera ematen digutenak.

**Datuen tipologia:** Tratamendu bakoitzean dagoeneko identifikatu diren datuak erabiltzen dira. Ahal den guztietan, teknikak aplikatzen ditugu datuak pertsona batekin lotu ez daitezen (anonimizazioa edo pseudonimizazioa). Horrek bermatzen du jabeen eskubideak ez direla kaltetuko eta emaitza formula matematikoak edo algoritmoak direla.

**Beste informazio garrantzitsu bat:**

- **Aurka egiteko eskubidea:** CaixaBank-ek zure datuak erabiltzeari utzi behar diola uste baduzu edozein arrazoirengatik, doan eta erraz eska dezakezu 4. atalean adierazitako bideen bidez.
- **Datu osagarrien tratamendua:** Helburua ez da bezeroen datuak banan-banan prozesatzea. Formula matematikoak sortzeko beharrezko baina bigarren mailako tratamendua da. Beraz, anonimizazio teknikak erabiltzen dira eta informazioa minimizatzen da. Tratamendu hauek ez dute ondorio indibidualik bezeroentzat.

**Tratamenduaren arduraduna:** Eredu matematikoak CaixaBank-ek egindako politika horren tratamenduetan oinarritzen direnean, CaixaBank izango da arduraduna. Erantzukizun partekatuko erregimen baten pean egiten badira, jatorrizko tratamenduaren erregimen bera aplikatuko da. <https://www.CaixaBank.es/empresasgrupo> helbidean aurki ditzakezu erantzukizun bateratuko enpresen eta akordioen xehetasunak.

## G. Kudeaketa txostenen prestaketa

**Interes legitimoa:** Gure negozio-jarduera ahalik eta modu eraginkorrean antolatzeke eta hobetzeko. Horretarako enpresaren kudeaketari eta merkatuari buruzko txostenak behar ditugu.

**Helburua:** Enpresaren jarduerari, merkatuarekin duen harremanari, bezero-basearen osaerari eta bilakaerari eta produktu eta zerbitzuen eraginkortasunari buruzko txostenak prestatzea. Txosten hauek analisi, plangintza eta erabakiak hartzeko barne prozesuetan laguntzen digute. Ez dira erabiltzen gure bezeroei eskaintza komertzialak egiteko.

**Tratatutako datu motak:** Tratamendu bakoitzean identifikatutako datuak erabiltzen dira. Ahal den guztietan, teknikak aplikatzen dira datuak pertsona batekin lotu ez daitezen (anonimizazioa edo pseudonimizazioa). Txosten horiek informazio estatistikoa edo agregatua dute, barne-kudeaketa egokirako trazabilitatea mantentzea beharrezkoa denean izan ezik.

**Beste informazio garrantzitsu bat:**

- **Aurka egiteko eskubidea:** CaixaBank-ek zure datuak erabiltzeari utzi behar diola uste baduzu edozein arrazoirengatik, doan eta erraz eska dezakezu 4. atalean adierazitako bideen bidez.

- **Datu osagarrien tratamendua:**

Helburua ez da bezeroen datuak banan-banan prozesatzea. Txosten agregatuak sortzeko beharrezko baina bigarren mailako tratamendua da. Beraz, anonimizazio teknikak erabiltzen dira eta informazioa minimizatzen da. Tratamendu hauek ez dute ondorio indibidualik bezeroentzat.

**Tratamenduaren arduraduna:**

Txostenak CaixaBank-ek egindako tratamenduetan oinarritzen direnean, CaixaBank izango da arduraduna. Erantzukizun partekatuko erregimen baten pean egiten badira, jatorrizko tratamenduaren erregimen bera aplikatuko da. <https://www.CaixaBank.es/empresasgrupo> helbidean aurki ditzakezu erantzukizun bateratuko enpresen eta akordioen xehetasunak.

**H. Oinarrizko profil komertzial batean oinarritutako komunikazio komertzialak**

Zure datuak soilik prozesatuko ditugu baldin eta:

- Ez dituzu adierazi 6.1.A., 6.1.B. eta 6.1.C ataletan deskribatutako merkataritza-tratamenduei buruzko zure lehentasunak.
- Ez diozu tratamenduari aurka egin.

**CaixaBank-en interes legitimoa:** Gure zorroko produktu eta zerbitzuen marketina sustatzeko eta bezeroen leialtasuna eraikitzeko.

**Helburua** Gurekin kontratatutako dituzun produktu eta zerbitzuen antzeko produktu eta zerbitzuei buruzko jakinarazpen komertzialak zure eskura jartzea. Zure datuekin sortuko dugun oinarrizko negozio-profil batean oinarrituta egingo dugu hau.

**Tratatutako datu motak:**

- **Identifikatzeko eta harremanetarako datuak:** izen-abizenak, sexua, posta-, telefono- eta harremanetarako informazio elektronikoa, bizileku-helbidea, nazionalitatea, jaiotze-data, komunikazio-hizkuntza, nortasun-agiria.
- **Zure jarduera profesionalaren edo lan-jardueraren datuak eta datu sozioekonomikoak:** jarduera profesionala edo lan-jarduera, diru-sarrerak edo ordainsariak, familia-unitatea edo -zirkulua, ikasketa-maila, ondarea, zerga-datuak eta datu fiskalak.
- **Kontratazioaren xehetasunak:** Kontratutako edo eskatutako produktuak eta zerbitzuak, kontratatutako produktu eta zerbitzuaren jabearen, baimendunaren edo ordezkariaren egoera, balore merkatuei eta finantza tresnei buruzko araudiaren arabeko sailkapena (MIFID kategoria), egindako inbertsioei eta haien bilakaerari buruzko informazioa eta finantzaketa eragiketen informazioa eta mugimenduak.
- **Oinarrizko finantza-datuak:** Produktu eta zerbitzuen egungo eta historikoko saldoak eta kontratatutako produktu eta zerbitzuen ordainketa-historia.
- **CaixaBank-eko akziodun zaren edo ez zaren egoerari buruzko xehetasunak:** CaixaBank-eko akzioak dituen ala ez.
- **Zurekin izandako komunikazioen xehetasunak:** Txatetatik, hormetatik, bideo-konferentzietatik, telefono-deietatik edo baliokide diren bideetatik lortutako datuak.
- **Norberaren nabigazio datuak:** Zure nabigazio-gailuetan cookieak eta antzeko teknologiak erabiltzea onartu baduzu, gure webguneetan edo mugikorretarako aplikazioetan nabigatuzetik eta horietan egiten duzun nabigaziotik lortutako datuak: nabigazio-historia (bisitatutako orrialdeak eta edukian egindako klikak), gailuaren IDa, publizitatearen IDa, IP helbidea eta aplikazioaren instalatutako bertsioa.
- **Datu geografikoak:** Aplikazioaren beraren ezarpenetan baimendu duzunean, gure mugikorretarako aplikazioen instalazioak eta/edo erabilerak emandako zure gailu mugikorraren geokokapen datuak.

- **Politika honetan aurreikusitako beste prozesatze-jarduera batzuk gauzatzetik lortutako datuak:**
  - Arriskuen ebaluazio datuak edo *scoring*: finantzaketa-eragiketetan edo kuota bidezko ordaintzetan, zure ordaintzeko edo ez ordaintzeko ahalmena kenduko dugu, edo arrisku-mugak, zure datuekin kalkulatzaren diren eredu matematiko estatistikoak aplikatuz (6.2.C atalean definitutako tratamendua).
  - Bezeroen sailkapen datuak. (6.4.A atalean definitutako tratamendua).
- **Eredu estatistikoaren exekuziotik lortutako datuak:** Bezeroen datuekin eredu matematikoak aplikatzearen emaitzak erabiltzen ditugu zure kontsumo ohiturak, kontratazio lehentasunak/joerak edo bezeroen sailkapena ondorioztatzeko.
- **Datu demografiko eta sozioekonomikoak:** Datu estatistikoak ez dira pertsona zehatzekin lotuta, baizik eta eremu geografikoekin, adin-taldeekin edo jarduera-sektore profesionalekin, eta bezeroen informazioarekin erlazionatzeko erabiliko ditugu.

**Profilen erabilera:** Goian eman dizkizugun datuak soilik erabiliz oinarritzko negozio-profil bat sortuko dugu:

- **Profilaren helburua:** Interesgarriak izan daitezkeela uste dugun produktuak eta zerbitzuak ondorioztatuko ditugu. Produktu hauek eskainiko dizkizugu eskaintza komertzial generikoen orde.
- **Ondorioak:** CaixaBank-ek merkaturatutako produktu eta zerbitzuei buruzko eskaintza pertsonalizatuak jarriko ditugu zure eskura.

Atal honetan zehaztutako datuekin bakarrik sortuko dugu profila. Ez dugu inoiz profil hau erabiliko produktu edo zerbitzu baten erosketa baztertzeko, ezta kreditu mugak zehazteko ere.

Datuen tratamendu honi uko egiteak ez du eragozten, mugatzen edo baldintzatzen beti eskuragarri dituzun produktu eta zerbitzuen katalogo osorako sarbidea.

Gurekin produktu edo zerbitzuren bat kontratatzea eskatzen baduzu, zure eskaera gure prozeduren arabera ebaluatuko dugu. Tratamendu honi uko egiteak ez du eraginik izango ebaluazio honetan.

Datuen tratamendu honi uko egiteak ez digu eragotziko zurekin harremanetan jartzea zure produktuak eta zerbitzuak kudeatzeko.

- **Logika:** Oinarritzko negozio-profil hau "Prozesatzen diren datu motak" atalean adierazitako datuetatik kalkulatzaren da. Azken hamahiru hilabeteetako datuak bakarrik erabiliko ditugu.

Datuei formula matematikoak aplikatzen dizkiegu, antzeko ezaugarriak dituzten bezeroen iraganeko portaeretan oinarrituta. Horrekin, bezeroaren kontsumitzeko joera ondorioztatzen dugu. Formula matematiko horiei esker, bezeroaren profilaren azken emaitzan tratatutako datu bakoitzaren garrantzia zehaztu daiteke. Azken emaitza hau bezeroak produktu edo zerbitzu batean interesa izateko probabilitatea da.

#### **Beste informazio garrantzitsua:**

- **Aurka egiteko eskubidea:** Erraz eta doan egin diezaiokezu aurka tratamendu horri, esteka honen bidez: [www.caixabank.es/ile](http://www.caixabank.es/ile) edo 93 102 82 89 telefono-zenbakira deituta.

4. atalean adierazitako bideen bidez ere aurka egin dezakezu.

Jakinarazten dizugu tratamenduaren aurka egiten baduzu, egiteari utziko diogula, zuk arrazoirik eman beharrik gabe.

- **Ordaintzeko gaitasunaren alde aurretiko egiaztapena:** Kuotak ordaintzea edo finantzaketa dakarten produktuak edo zerbitzuak eskaintzen dizkizugunean, alde

aurretik egiaztatuko dugu ordaintzeko duzun gaitasuna. 6.2.C puntuan azaltzen denaren arabera egingo dugu.

Helburua da kreditu-muga eta itzultze-epe egokiak eskaintzea, zure finantza-egoeraren berri izan dezagun. Hori guztia Espainiako Bankuak eskatutako finantzaketa-produktuen eskaintzako erantzukizun-printzipioei eta kreditu-erakundeen eta mailegu arduratsuko erakundeen zuhurtziazko gainbegiratzeari eta kaudimenari buruzko araudiari jarraikiz egingo dugu.

- **Tratamenduaren baliozkotasuna:** Tratamendu hau eten egingo dugu, beste baldintzarik gabe, bi egoera hauetako edozeinetan:
  - 6.1 atalean zehaztutako CaixaBank Taldeko enpresen merkataritza-tratamenduetarako baimena eskatzeko zurekin harremanetan jartzen garenean, baimena eman ala ez.
  - Tratamenduaren aurka egiten baduzu.

**Tratamenduaren arduraduna:** CaixaBank da tratamendu honen arduraduna.

## I. OFSiren eta OFACen zigorrei eta nazioarteko finantza-kontraneurriei buruzko politikak

**Interes legítimo:** CaixaBank-ek eta atal honetan aipatutako enpresa erantzunkideek zure datuak tratatu behar dituzte, Estatu Batuetako eta Erresuma Batuko zigorrei eta finantza-neurriei buruzko nazioarteko arauak betetzeko. Hau beharrezkoa da herrialde horietan jarduteko eta negozioak egiteko.

**Helburua:** Erresuma Batuko eta Estatu Batuetako agintariei eskatutako zigor eta finantza-kontrol araudiak betetzea.

Arau horiek betetzeko, enpresa erantzunkideek berrikusiko dute ea zure izena Estatu Batuetako eta Erresuma Batuko murrizketak dituzten pertsonen edo erakundeen zerrendetan dagoen.

### **Tratatutako datu motak:**

- Identifikatzeko eta harremanetarako datuak.
- Nazioarteko zigorrei buruzko datuak.

### **Beste informazio garrantzitsua:**

- **Aurka egiteko eskubidea:** CaixaBank-ek zure datuak tratatzeari uzteko egoera edo arrazoi pertsonalen bat kontuan hartu beharko lukeela uste baduzu, erraz eta doan eska dezakezu 4. atalean adierazitako bideen bidez.

**Tratamenduaren arduradun bateratuak:** CaixaBank Taldeko enpresa hauek zure datuak tratatuko dituzte erantzunkidetasunean, tratamendu honetarako:

- CaixaBank, S.A.
- CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.
- VidaCaixa, S.A. de seguros y reaseguros.
- Nuevo Micro Bank, SAU
- CaixaBank Asset Management SGIIC, S.A.U.
- CaixaBank Ekipamenduen Finantzaketa, S.A.U.
- Buildingcenter, S.A.U.
- Livingcenter Activos Inmobiliarios, S.A.U.
- Puerto Triana, S.A.
- Bankia Habitat, S.L.U.

- Higigarrien eta Higiezinaren Finantzaketarako Kreditu Batasuna, CREDIFIMO, E.F.C., S.A.U.
- Banco BPI, S.A.
- BPI Gestão de Ativos, SGOIC, S.A.
- CaixaBank Wealth Management Luxembourg, S.A.
- CaixaBank Asset Management Luxembourg, S.A.
- OpenWealth, S.A.U.

Datuak prozesatzeko akordio bateratuen alderdi nagusiak hemen aurkituko dituzu: [www.caixabank.es/empresasgrupo](http://www.caixabank.es/empresasgrupo).

## J. Barne prozesuen eraginkortasuna hobetzea

**CaixaBank-en interes legitimoa:** Prozesuak eraginkortasunez kudeatzea, ahalik eta gehiena optimizatzeko. Horri esker, zerbitzuaren kalitate maila altuagoa lortu eta negozioaren jarraitutasuna hobetu dezakegu.

**Helburua:** Barne-prozesuak berrikustea. Bolumenak, prozesu-denborak eta bezeroen eta gure sistemekin dituzten interakzioak aztertzen eta identifikatzen ditugu. Horrela, barne-prozesu horiek eta bezeroen esperientzia hobetzen laguntzen duen informazio agregatua lortzen da.

### **Prozesatutako datu motak:**

- Identifikatzekoak eta harremanetarakoak
- Kontratazio datuak
- Oinarrizko finantza datuak
- Kontu korronteen eta ordainketa-kontuen laburpenetan eta ordainagirietan behatutako hirugarrenen datuak
- Zurekin izandako komunikazioen xehetasunak
- Norberaren nabigazio datuak
- Beste tratamendu batzuen gauzatzetik lortutako datuak
- Eredu estatistikoen exekuziotik lortutako datuak
- Iturri publikoetatik edo kanpoko iturrietatik lortutako datuak
- Hirugarrenen nabigazio datuak

### **Beste informazio garrantzitsu bat:**

- **Aurka egiteko eskubidea:** CaixaBank-ek zure datuak erabiltzeari utzi behar diola uste baduzu edozein arrazoiengatik, doan eta erraz eska dezakezu 4. atalean adierazitako bideen bidez.

**Tratamenduaren arduraduna:** Tratamendu honen arduraduna CaixaBank da.

## K. Bezeroen inkestak

**CaixaBank-en interes legitimoa:** Bezeroen gogobetetasun-maila ezagutzea. Horri esker, bezeroei eskaintzen dizkieten zerbitzuak eta produktuak hobetu ditzakete, haien itxaropenak betetzen dituen esperientzia egokia bermatuz.

**Helburua:** Bezeroei inkestak egitea gure zerbitzuekiko duten gogobetetasun maila zehazteko eta, beharrezkoa izanez gero, barne prozesuak hobetzeko.

### **Prozesatutako datu motak:**

- Identifikatzeko eta harremanetarako datuak.
- Kontratazio datuak
- Norberaren nabigazio datuak
- Politikan aurreikusitako beste tratamendu batzuk gauzatzetik lortutako datuak:
  - Bezeroen sailkapen datuak (6.4.A atalean definitutako tratamendua).

**Beste informazio garrantzitsua:**

- **Aurka egiteko eskubidea:** 4. atalean adierazitako kanalen bidez egin dezakezu aurka. Jakinarazten dizugu ezen, tratamenduari uko egiten badiozu, tratamendua egiteari utziko diogula, horretarako arrazoirik eman beharrik gabe.
- **Tratamenduaren baliozkotasuna:** Aurka egiten baduzu, tratamendu hau eten egingo dugu, beste baldintzarik gabe.

**Tratamenduaren arduraduna:** CaixaBank da tratamendu honen arduraduna. Tratamendu hau ez da erantzukidetasunean egiten.

**L. Aktibo esleitueta neurri sozialen zehaztapena**

**Interes legitimoa:** Gure jarduerak gure ospean izan dezakeen arriskua detektatzea eta murriztea, gure buruari esleitzen dizkiogun higieziei dagokienez. Hau EBaren Arriskuen Kudeaketari eta Barne Gobernantzari buruzko Jarraibideen eta Espainiako Bankuaren Jarraibideen arabera egiten dugu. Horrez gain, Jardunbide Onen Kodea behar bezala aplikatzen dugula ziurtatuko dugu.

**Helburua:** Tratamendu honen helburua bizitegi-ahultasuneko aparteko inguruabarrak dauden ikustea da. Eta, baldin badaude, ikustea ea horiek justifikatzen duten gizarte-neurri egokiak eta eskuragarriak aplikatzea, arriskuak eta gizarte-ekintza behar bezala kudeatzeko, eta higiezina behar bezala kudeatzeko.

**Tratatutako datu motak:**

- Identifikazioa eta harremanetarako datuak
- Zure jarduera profesionalaren edo lan-jardueraren datuak eta datu sozioekonomikoak
- Ahultasun egoerei buruzko datu sentikorrek
- Gaitasun juridikoari eta komunikazio-beharrizan bereziei buruzko informazioa
- Kontratazio datuak
- Oinarrizko finantza datuak
- Interesdunarekin izandako komunikazioen datuak
- Osasun datuak

**Bestelako informazio garrantzitsua:**

- **Aurka egiteko eskubidea:** CaixaBank-ek zure datuak tratatzeari uzteko egoera edo arrazoi pertsonalen bat kontuan hartu beharko lukeela uste baduzu, erraz eta doan eska dezakezu 4. atalean adierazitako bideen bidez.

**Tratamenduaren arduradun bateratuak:** Prozesamendu honetarako, CaixaBank-ek zure datuak kudeatuko ditu behean zerrendatutako CaixaBank Taldeko enpresarekin batera, jabetzaren jabea dena:

- BuildingCenter S.A.U.
- LivingCenter Activos Inmobiliarios S.A.U.
- Bankia Habitat S.L.U.

Kudeaketa bateratuko (erantzukizun partekatuko) tratamendu-akordioen funtsezko alderdiak hemen aurkituko dituzu: [www.caixabank.es/empresasgrupo](http://www.caixabank.es/empresasgrupo)

## M. CaixaBank-en eskubide eta interesen defentsa bide judicial edo administratiboen bidez

**CaixaBank-en interes legitimoa:** CaixaBank-en eskubide eta interesen defentsa, bai bide judicialaren bidez, bai bide administratiboaren bidez. CaixaBank-ek babes judicial eraginkorra izateko duen eskubidean oinarritzen da.

**Helburua:** CaixaBank alderdi demandatzaile edo demandatu den prozedura administratiboak edo judicialak kudeatzea.

**Tratatutako datu motak:** Helburu horretarako prozesatuko ditugun datu motak hauek dira:

- Identifikatzeko eta harremanetarako datuak
- Zure jardura profesionalaren edo lan-jardueraren datuak eta datu sozioekonomikoak
- Ahultasun egoerei buruzko datu sentikorrek
- Gaitasun juridikoari eta komunikazio-beharrizan bereziei buruzko informazioa
- Kontratazio datuak
- Oinarrizko finantza datuak
- Interesdunarekin izandako komunikazioen datuak
- Iturri eta erregistro publikoetatik lortutako informazioa

### **Beste informazio garrantzitsua:**

**Aurka egiteko eskubidea:** Tratamendua geldiaraztea justifikatzen duen egoera jakin bat edo beste arrazoren bat badago, erraz eta doan eska dezakezu 4. atalean adierazitako bideen bidez.

**Tratamenduaren arduraduna:** CaixaBank da tratamendu honen arduraduna.

## N. Informazio estatistikoaren prestaketa

**Interes legitimoa:** Sortu informazio estatistikoa zure negozio-prozesuen funtzionamenduari buruz. Hau interes legitimotzat hartzen da, beren jardura hobetzen eta aztertzen laguntzen dielako.

**Helburua:** Helburua datu pertsonal batzuk konbinatzea da, informazio guztiz anonimizatua eta agregatua sortzeko. Horrek negozio-prozesuen ikuspegi globala eskaintzen du inor identifikatu gabe.

### **Prozesatzen diren datu motak**

- Identifikatzeko eta harremanetarako datuak
- Zure jardura profesionalaren edo lan-jardueraren datuak eta datu sozioekonomikoak
- Kontratazio datuak
- Oinarrizko finantza datuak
- Kontu korronteen eta ordainketa-kontuen laburpenetan eta ordainagirietan behatutako hirugarrenen datuak
- CaixaBank-eko akziodun izatearen edo ez izatearen egoerari buruzko datuak
- Norberaren nabigazio datuak
- Datu geografikoak

- Politikan aurreikusitako beste tratamendu batzuk gauzatzetik lortutako datuak

### **Beste informazio garrantzitsu batzuk:**

- **Aurka egiteko eskubidea:** egoera bereziren bat edo tratamendua ez egitea justifikatzen duen beste arrazoiren bat badago, erraz eta doan eska dezakezu, 4. atalean adierazten dizkizugun kanalen bidez
- **Datu osagarrien tratamendua:** Datu pertsonalen tratamendua informazio estatistikoa egiteko beharrezkoak diren tratamendu-eragiketetara mugatzen da, eta agregazio-teknikak erabiliz egiten da, informazioa behin betiko anonimizatu arte.

**Tratamenduaren arduradun bateratuak:** Honako enpresek zure datuak elkarrekin tratatuko dituzte helburu horretarako:

- CaixaBank, S.A.
- CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.
- Global Payments Moneytopay, EDE, S.L.
- Comercia Global Payments Entidad de Pago, S.L

Erantzukizun bateratuko tratamendu-akordioen funtsezko alderdiak hemen aurkituko dituzu: [www.caixabank.es/empresasgrupo](http://www.caixabank.es/empresasgrupo).

## 7. Datuen hartzaileak

### **Datuen kontrolatzailea eta kontrolatzaile bateratuak**

CaixaBank-eko bezero gisa tratatzen ditugun datuak CaixaBank-ek tratatzen ditu. Tratamenduak erantzule bateratuak badira, CaixaBank Taldeko enpresek egiten dituzte, tratamendu bakoitzerako azaldu dugunaren arabera.

### **Agintaritza edo erakunde ofizialak**

Baliteke beste herrialde batzuetako erakunde ofizialei egiten ditugun transakzioei buruzko informazioa eman behar izatea. Europar Batasunaren barruan zein kanpoan kokatutako herrialdeak izan daitezke. Dirua zuritzea eta terrorismoaren finantzaketa prebenitzeari buruzko araudia betetzeko egiten dugu hau. Baita Espainiako Bankuak eta Europako Banku Zentralak egiten duten kreditu-erakunde zuhurtziazko ikuskapena betetzeko ere.

Gure jardueri buruzko txostenak prestatu eta erakunde arautzaile eta gainbegiraleei aurkeztu behar dizkiegu. Era berean, araudiak eskatzen duen kontabilitate-informazioa aurkeztu behar dugu.

### **Diruzko obligazioak betetzeari edo ez betetzeari buruzko fitxategiak**

CaixaBank-ekin dituzun zorrak ordaintzen ez badituzu, zure ez-betetzeari buruzko datuak jakinaraz diezazkiekegu kreditu-informazioko sistema hauei:

- > Asnef fitxategia: Asnef Equifax Kreditu eta Kaudimen Informazio Zerbitzuak. Apartado de correos 10546, 28080 Madril ([sac@equifax.es](mailto:sac@equifax.es))
- > Badexcug fitxategia: Apartado de correos 1188, 28108 Alcobendas ([badexcug@experian.com](mailto:badexcug@experian.com))

Fitxategi hauei buruzko zure datuen babeserako eskubideak adierazitako helbideetan erabil ditzakezu.

### **Datuen komunikazioa zerbitzuen azpikontratazioan**

Batzuetan, datu pertsonaletarako sarbidea izan dezaketen zerbitzu hornitzaileak erabiltzen ditugu.

Hornitzaile hauek datuen tratamendurako berme egokiak dituzte. CaixaBank-ek arduraz hautatzen ditu. Horrez gain, zerbitzuak datuak prozesatzea badakar, baldintza espezifikoak bete behar dituzte.

Horrez gain, CaixaBank-ek mekanismoak ditu hornitzaileek datuen babeserako araudia betetzen dutela ziurtatzeko. Halaber, Administrazio Kontseiluak onartutako CaixaBank-en printzipio korporatiboak (politika honen 1. atalean aipatuak) ere bete behar ditu..

Zerbitzu-emaileei zerbitzu hauek eska diezazkiekegu:

- > Finantza-bulegoko zerbitzuak
- > Administrazio-zerbitzuen laguntza
- > Auditoria eta aholkularitza zerbitzuak
- > Lege eta aktiboen berreskurapen zerbitzuak eta zorren bilketa eta zorra Ordainketa zerbitzuak
- > Marketin eta publizitate zerbitzuak
- > Inkesta zerbitzuak
- > Call center zerbitzuak
- > Logistika zerbitzuak
- > Segurtasun fisikoko zerbitzuak
- > Zerbitzu informatikoak (sistemen eta informazioaren segurtasuna, zibersegurtasuna, informazio-sistematik, arkitektura, ostatua, datu-prozesua)
- > Telekomunikazio zerbitzuak (ahotsa eta datuak)
- > Inprimatze-, gutun-azaleratze-, posta- eta mezularitza-zerbitzuak
- > Informazioa biltegitratzeko eta suntsitzeko zerbitzuak (digitalak eta fisikoak)
- > Eraikinen, instalazioen eta ekipamenduen mantentze-zerbitzuak

## 8. Datuak gordetzeko epeak

### Kontratu-harremanak mantentzeko kontserbazioa

Zure datuak erabiliko ditugu ezarri ditugun kontratu-harremanak indarrean dauden bitartean.

### Adostasunean edo bidezko interesean oinarritutako tratamenduetarako baimenak kontserbatzea

Zure baimenaren arabera tratatuko ditugu zure datuak, zuk baimena ukatzen duzun arte. CaixaBank Taldeko enpresekin dituzun produktu eta zerbitzu kontratu guztiak bertan behera uzten badituzu, baina aurretik eman dizkiguzun baimenak ez badituzu ukatzen, automatikoki bertan behera utziko ditugu bezero izateari uzten diozun unetik aurrera. Datuak interes legitimoan oinarrituta prozesatuko ditugu. Ados ez bazaude, aurka egin dezakezu, eta ez ditugu tratatuko zure oposizioa onartzen dugunean.

### Legezko betebeharrak betetzeko eta erreklamazioak formulatzeko, egikaritzeko eta defendatzeko kontserbazioa

Gurekin duzun kontratu-harremana amaitutakoan, zure datuak legezko betebeharrak betetzeko soilik gordeko ditugu. Era berean, zure datuak gordeko ditugu har ditzakezun ekintzen preskripzio-epean zehar sor daitezkeen erreklamazioei aurre egiteko.

Datuei neurri teknikoak eta antolakuntzazkoak aplikatuko dizkiegu helburu horietarako soilik erabiliko direla ziurtatzeko.

### Datuen suntsipena

Gure arteko kontratu-harremanetik eratorritako ekintzen preskripzio-epea amaitutakoan, zure datuak suntsitu egingo ditugu.

## 9. Europako Esparru Ekonomikotik kanpoko datuen transferentziak

CaixaBank-en zure datuak prozesatzen ditugu eta zerbitzu-hornitzaileak kontratatzen ditugu Europako Esparru Ekonomikoan edo datu pertsonalen babes-maila egokia duten herrialdeetan.

Hornitzaileek aipatutako bi kasuetatik kanpo datu pertsonalak prozesatzea behar badugu, ziurtatzen dugu modu seguru eta zilegian egiten dutela.

Horretarako, datuen babesari buruzko araudian ezarritako berme egokiak ematea eskatzen diegu. Hau da, Europako Esparru Ekonomikoaren babes bera bermatzen duten arau korporatibo lotesleak izatea edo Europar Batasuneko klausula tipoak erabiltzea. Berme hauen kopia bat eska dezakezu [www.caixabank.com/delegadoprotecciondedatos](http://www.caixabank.com/delegadoprotecciondedatos) helbidean.

## 10. Erabaki automatizatuak

Erabaki automatizatuak zure datuen prozesamendu automatizatuan oinarritzen dira soilik (giza esku-hartzerik gabe) eta ondorio legalak izan ditzakete edo nabarmen eragin diezazukete zuri.

Politika honen 6. atalean erabaki automatizatuak barne hartzen dituzten tratamenduen berri ematen dizugu.

Gainera, gure kontratu-harremanean zehar erabaki automatizatuak erabiltzen baditugu (adibidez, produktu jakin bat kontratatzea ukatzea), horren berri emango dizugu eskatzen duzun produktuaren edo zerbitzuaren kontratu-dokumentazioan, baita erabakiaren oinarri den logika ere.

Era berean, une horretan, giza esku-hartzea lortzeko, zure ikuspuntua adierazteko eta erabakia auzitan jartzeko eskubidea erraztuko dizugu.

## 11. Berrikuspena

Pribatutasun Politika hau behar den moduan berrikusiko dugu, zu informatuta mantentzeko. Adibidez, arau edo irizpide berriak argitaratzen direnean edo tratamendu berriak ezartzen ditugunean.

Pribatutasun-politika honetan aldaketa nabarmenak daudenean, hilero bidaltzen dizugun zure kontu korronteko transakzioen laburpenean jakinaraziko dizugu. Ohiko kanalen bidez ere jakinaraziko dizugu.