

POLÍTICA DE PRIVACITAT CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER, S.A.

ÍNDEX

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

1. Com tractem les teves dades personals

Per gestionar les teves relacions amb nosaltres, a CaixaBank Payments & Consumer tractarem les teves dades personals per complir diferents finalitats, respectant els teus drets i amb total transparència.

En aquesta **política de privacitat**, a la qual pots accedir en qualsevol moment des de <https://www.caixabankpc.com/politicaprivacidad>, tens el detall complet de **com farem servir les teves dades**.

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

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

2. Qui tracta les teves dades

Responsable del tractament: El responsable del tractament de les teves dades personals en les teves relacions amb nosaltres («Relacions Contractuals») és **CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.** («**CaixaBank Payments & Consumer**» o «**Entitat**»), amb NIF A-08980153 i domicili a Avenida de Manoteras 20, Edificio París. 28050 Madrid (28050).

Corresponsables de tractament: per a determinats tractaments, tractarem conjuntament les teves dades juntament amb altres empreses. Decidim de manera conjunta els objectius i els mitjans utilitzats, per la qual cosa som corresponsables d'aquests tractaments.

Els tractaments per als quals CaixaBank Payments & Consumer tractarà les teves dades juntament amb altres empreses es descriuen detalladament a l'apartat 6 «Quins tractaments fem amb les teves dades».

T'informem de la llista de les empreses corresponsables i dels aspectes essencials en relació amb aquests tractaments a www.caixabank.es/empresasgrupo

3. Delegat de Protecció de Dades

CaixaBank Payments & Consumer i les empreses del Grup CaixaBank hem nomenat un Delegat de Protecció de Dades, que atendrà qualsevol qüestió relativa al tractament de les teves dades personals i a l'exercici dels teus drets.

Pots contactar amb el delegat de protecció de dades per fer-li arribar els teus suggeriments, consultes, dubtes o reclamacions a través d'aquesta adreça:
www.caixabank.com/delegadoprotecciondedatos.

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

Pots exercir els teus drets d'accés, rectificació, oposició, supressió, limitació, portabilitat de les teves dades personals, a retirar el teu consentiment i a no ser objecte d'una decisió automatitzada, d'acord amb la llei, a través dels canals següents:

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

- > a les **oficines de CaixaBank, S.A.** obertes al públic;
- > mitjançant les opcions habilitades al seu espai privat al web www.caixabankpc.com i a les nostres **aplicacions mòbils**;
- > a l'adreça electrònica: www.caixabankpc.com/ejerciciodederechos; i
- > mitjançant un escrit adreçat a l'**apartat de correus** núm. 209 de València, amb codi postal 46080.A més, pots presentar reclamacions davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (www.aepd.es).

5. Dades tractades

Per als tractaments que t'expliquem en aquesta política, es faran servir les dades que et detallem a continuació.

No totes les dades que proporcionem en aquest apartat s'utilitzen per a tots els tractaments de dades. A l'apartat 6 es detallen els tractaments de dades que fem i podràs consultar les tipologies de dades que fem servir en cada tractament.

En el cas dels tractaments basats en el teu consentiment, també t'informarem del detall de les dades concretes que s'utilitzen.

Les tipologies i el detall de les dades que fem servir són les següents:

> **Dades que ens has facilitat en l'alta dels teus contractes o durant la teva relació amb nosaltres mitjançant entrevistes o formularis:**

- **Dades identificatives i de contacte:** nom i cognoms, sexe, estat civil, informació de contacte postal, telefònica i electrònica, domicili de residència, nacionalitat, data de naixement, idioma de comunicació, document identificatiu, imatge i veu.
- **Dades de la teva activitat professional o laboral i socioeconòmiques:** activitat professional o laboral, ingressos o retribucions, unitat o cercle familiar, nivell d'estudis, patrimoni, dades fiscals i dades tributàries.
- **Dades sobre capacitat jurídica:** dades sobre la facultat d'obrar d'una persona, establerta en sentència judicial.
- **Dades sobre necessitats especials de comunicació:** dades proporcionades per interessats amb discapacitat per permetre l'accessibilitat a la interlocució i la gestió operativa.

- **Dades sensibles relatives a situacions de vulnerabilitat:** dades relatives a situacions personals de vulnerabilitat que puguin ser necessàries per a l'adopció de mesures especials en la gestió dels contractes sol·licitats pels titulars o l'adopció de mesures establertes en l'RDL 6/2012, de mesures urgents de protecció de deutors hipotecaris sense recursos.

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

- **Dades de contractació:** productes i serveis contractats o sol·licitats, condició de titular, autoritzat o representant del producte i servei contractat, categorització segons la normativa en matèria de mercats de valors i instruments financers (categoria MIFID), informació sobre inversions efectuades i la seva evolució i informació i moviments de les operacions de finançament.
- **Dades financeres bàsiques:** saldos actuals i històrics de productes i serveis i historial de pagament dels productes i serveis contractats, IBAN (sigles en anglès de Codi Internacional de Compte Bancari).
- **Dades de tercers observades als extractes i rebuts de comptes a la vista i comptes de pagament:** la informació dels apunts i els moviments que tercers emissors facin en els teus comptes, incloent-hi el tipus d'operació, l'emissor, l'import i el concepte que apareixen als teus rebuts i extractes d'operacions amb targetes de dèbit, crèdit i prepagament.
- **Dades de la seva condició d'accionista, o no, de CaixaBank:** si tens o no accions de CaixaBank.
- **Dades de les comunicacions mantingudes amb tu:** dades obtingudes en xats, murs, videoconferències, trucades telefòniques o mitjans equivalents.

Dades de navegació pròpies: si has acceptat l'ús de cookies i tecnologies similars als teus dispositius de navegació, les dades obtingudes de les teves navegacions per les nostres pàgines web o aplicacions mòbils i la navegació que hi facis: com ara historial de navegació (pàgines visitades i clics en continguts), ID del dispositiu, ID de publicitat, adreça IP i versió instal·lada de l'aplicació.

- **Dades geogràfiques:** quan així ho hagi autoritzat en la configuració de la pròpia aplicació, les dades de la ubicació dels comerços de les teves operacions amb targeta i les dades de geolocalització del teu dispositiu mòbil proporcionades per la instal·lació i/o l'ús de les nostres aplicacions mòbils.

> **Dades obtingudes (inferides o deduïdes) de l'anàlisi i el tractament de la resta de dades:**

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

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

- **Dades de sistemes d'informació creditícia:** resultat de la consulta de fitxers d'informació creditícia Asnef i Badexcug, que faciliten informació sobre deutes, solvència patrimonial i crèdit (deutor, creditor i deute).
- **Dades RISK SCORE d'Equifax:** en les operacions de finançament o pagament per quotes, utilitzarem el resultat que proporciona aquest sistema de deducció de situacions d'impagament a 12 mesos, calculat per Equifax mitjançant l'aplicació de models estadístics i matemàtics sobre les teves dades (DNI, codi postal de residència i dades en sistemes d'informació creditícia).
- **Dades CIRBE:** consultarem si tens riscos (finançaments) en altres entitats. Aquestes dades les obtindrem de la Central d'Informació de Riscos del Banc d'Espanya (CIRBE).
- **Dades Confirma:** el Fitxer Confirma és un fitxer de sol·licituds d'operacions de finançament comú de les entitats adherides creat amb la finalitat de prevenir el frau.

Comunicarem a aquest fitxer les dades que consten en les sol·licituds d'operacions i el consultarem per a la detecció de dades irregulars.

- **Dades relatives a sancions internacionals:** dades de persones o d'entitats que estiguin incloses en lleis, regulacions, directrius, resolucions, programes o mesures restrictives en matèria de sancions econòmico-financeres internacionals imposades per les Nacions Unides, la Unió Europea o el Regne d'Espanya i també per l'Office of Financial Sanctions Implementation (OFSI) of Her Majesty's Treasury (HTM) del Regne Unit o el US Department of the Treasury's Office of Foreign Assets Control (OFAC).
- **Dades demogràfiques i socioeconòmiques:** dades estadístiques no associades a persones determinades, sinó a zones geogràfiques, sectors d'edat o sectors d'activitat professional, que utilitzarem per posar-les en relació amb la informació dels clients.
- **Dades sobre immobles i vehicles associats a la seva persona:** dades obtingudes del Registre de la Propietat, del cadastre i dades bàsiques de vehicles obtingudes de la Direcció General de Trànsit que utilitzarem per complementar la informació sobre els teus immobles i vehicles.
- **Dades sobre administradors, càrrecs funcionals i vinculacions societàries:** dades extretes de les bases de dades d'INFORMA, que utilitzarem per complementar la informació sobre la teva activitat.

Dades de subvencions i assegurances agràries: dades publicades pel Fons Espanyol de Garantia Agrària (FEGA) i per l'Entitat Estatal d'Assegurances Agràries (ENESA).

- **Dades de terceres empreses a les quals hagis donat el consentiment per compartir-les amb nosaltres:** dades teves tractades per altres empreses amb les quals tinguem acords, i a les quals hagis autoritzat compartir la seva informació amb nosaltres.
- **Informació obtinguda de fonts d'accés públic i registres públics:** dades que proporcionen fonts d'accés públic i registres públics per contrastar la informació que ens facilites en donar-te d'alta, i per al manteniment i compliment de les relacions contractuals. Addicionalment, la informació del fitxer Consultes Situacions Concursals d'Equifax i del Registre Públic Concursal, dades addicionals de contacte obtingudes de directoris telefònics (Pàgines Blanques, Pàgines Grogues, Lleida.net) i de la base de dades d'INFORMA, per contactar amb els nostres clients en cas d'incompliment d'obligacions contractuals.

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

- **Dades de navegació:** si has acceptat l'ús de galetes i tecnologies similars als teus dispositius de navegació, les dades obtingudes de les teves navegacions per pàgines web o aplicacions mòbils de tercers i la navegació que hi facis: com ara historial de navegació (pàgines visitades i clics en continguts), ID del dispositiu, ID de publicitat, adreça IP.
- **Dades de xarxes socials o Internet:** dades de xarxes socials o internet que ens autoritzis a consultar.

6. Quins tractaments fem amb les teves dades

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

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

A més dels tractaments que detallem a continuació, podem fer tractaments específics no recollits en aquesta Política. Aquests tractaments es poden fer per atendre les teves sol·licituds relacionades amb productes o serveis. Et donarem la informació detallada d'aquests tractaments en el moment que facis la sol·licitud concreta.

6.1 TRACTAMENTS BASATS EN EL CONSENTIMENT

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

Podem haver-te sol·licitat aquest consentiment per diferents canals; en l'entrevista en què et vas donar d'alta com a client, a través del teu gestor o gestora (presencial o remot), a través dels nostres canals electrònics i aplicacions mòbils, a través d'alguna de les empreses amb què mantenim un acord de col·laboració ("Prescriptors"), o en alguna de les empreses del Grup CaixaBank que sigui corresponent del tractament concret.

Si no t'hem sol·licitat el teu consentiment, aquests tractaments no se t'aplicaran. Pots consultar les autoritzacions que ens hagi consentit o denegat, i modificar la teva decisió en qualsevol moment i de manera gratuïta a les oficines de CaixaBank, a la web de CaixaBank Payments & Consumer (www.caixabankpc.es) i a la de cadascuna de les empreses corresponents del tractament concret, o a la teva àrea privada de la web o aplicacions mòbils de CaixaBank Payments & Consumer.

Els tractaments basats en el seu consentiment s'indiquen a continuació ordenats de la (A) a la (C). Indiquem per a cadascun:

- La descripció de la finalitat
 - El detall de les tipologies de dades o dades tractades
 - Informació sobre l'ús de perfils, si correspon
 - Altra informació rellevant sobre el tractament
- si són tractaments fets o no en règim de responsabilitat amb altres empreses del Grup CaixaBank.

A. Personalització de l'oferta de productes i serveis segons l'anàlisi de les teves dades

Finalitat: si ens dones permís, sobre la base de les teves dades, crearem un perfil comercial per deduir les teves preferències i oferir-te, a través del teu gestor (presencial o remot), els productes o serveis que creuem que més et poden interessar.

Això no vol dir que només puguis contractar els productes que hàgim deduït que t'interessen.

Acceptis o rebutgis aquest tractament, sempre podràs sol·licitar qualsevol dels nostres productes o serveis.

En tractar les teves dades, et podem fer ofertes personalitzades que creuem que t'interessaran més que les ofertes genèriques.

Si també autoritzes la Comunicació de l'oferta comercial per altres canals (veges el punt 6.1.B de la Política de privacitat), rebràs les nostres ofertes, a més, pels canals que triïs.

Dades tractades: per a aquest tractament, no farem servir dades sobre el teu origen ètnic o racial, les teves opinions polítiques, les teves creences religioses o filosòfiques, la teva afiliació sindical, les teves dades genètiques, les teves dades biomètriques que t'identifiquin, dades de la teva salut o dades sobre la teva vida o orientació sexual.

Les dades que tractarem per a aquesta finalitat són:

- **Dades identificatives i de contacte:** nom i cognoms, sexe, informació de contacte postal, telefònica i electrònica, domicili de residència, nacionalitat i data de naixement, idioma de comunicació, document identificatiu.
- **Dades de la seva activitat professional o laboral i socioeconòmiques:** activitat professional o laboral, ingressos o retribucions, unitat o cercle familiar, nivell d'estudis, patrimoni, dades fiscals i dades tributàries.
- **Dades de contractació:** productes i serveis contractats o sol·licitats (propis o de tercers), condició de titular, autoritzat o representant del producte i servei contractat, categorització segons la normativa en matèria de mercats de valors i instruments financers (categoria MIFID), informació sobre inversions efectuades i la seva evolució i informació i moviments de les operacions de finançament.
- **Dades financeres bàsiques:** saldos actuals i històrics de productes i serveis i historial de pagament dels productes i serveis contractats (propis o de tercers).
- **Dades de tercers observades als extractes i rebuts de comptes a la vista i comptes de pagament:** la informació dels apunts i els moviments que tercers emissors facin en els teus comptes, incloent-hi el tipus d'operació, l'emissor, l'import

i el concepte que apareixen als teus rebuts i extractes d'operacions amb targetes de dèbit, crèdit i prepagament.

- **Dades de la seva condició d'accionista, o no, de CaixaBank:** si tens o no accions de CaixaBank.
- **Dades de les comunicacions mantingudes amb tu:** dades obtingudes en xats, murs, videoconferències, trucades telefòniques o mitjans equivalents.
- **Dades de navegació pròpies:** si has acceptat l'ús de cookies i tecnologies similars als teus dispositius de navegació, les dades obtingudes de les teves navegacions per les nostres pàgines web o aplicacions mòbils i la navegació que hi facis: com ara historial de navegació (pàgines visitades i clics en continguts), ID del dispositiu, ID de publicitat, adreça IP i versió instal·lada de l'aplicació.

Dades geogràfiques: quan així ho hagis autoritzat en la configuració de la pròpia aplicació, les dades de la ubicació dels comerços de les teves operacions amb targeta i les dades de geolocalització del teu dispositiu mòbil proporcionades per la instal·lació i/o l'ús de les nostres aplicacions mòbils.

- **Dades obtingudes de l'execució d'altres tractaments previstos en aquesta política:**
 - Dades d'avaluació de risc o *scoring*: en les operacions de finançament o pagament per quotes, deduirem la teva capacitat de pagament o impagament, o els límits de risc, aplicant models matemàtics estadístics que es calculen amb les teves dades (tractament definit a l'epígraf 6.2.B).
 - Dades de classificació de clients. (tractament definit a l'epígraf 6.4.A de la política de privacitat de CaixaBank a <https://www.caixabank.es/particular/general/politica-privacidad.html>)
- **Dades obtingudes de l'execució de models estadístics:** utilitzem els resultats de l'aplicació de models matemàtics amb les dades dels clients, per deduir els teus hàbits de consum, preferències/propensions de contractació o classificació de clients.
- **Dades demogràfiques i socioeconòmiques:** dades estadístiques no associades a persones determinades, sinó a zones geogràfiques, sectors d'edat o sectors d'activitat professional, que utilitzarem per posar-les en relació amb la informació dels clients.
- **Dades sobre immobles i vehicles associats a la seva persona:** dades obtingudes del cadastre i dades bàsiques de vehicles obtingudes de la Direcció General de Trànsit, que utilitzarem per complementar la informació sobre els teus immobles i vehicles.
- **Dades sobre administradors, càrrecs funcionals i vinculacions societàries:** dades extretes de les bases de dades d'INFORMA, que utilitzarem per complementar la informació sobre la teva activitat.
- **Dades de subvencions i assegurances agràries:** dades publicades pel Fons Espanyol de Garantia Agrària (FEGA) i per l'Entitat Estatal d'Assegurances Agràries (ENESA).
- **Dades de terceres empreses a què hagis donat el teu consentiment per compartir-les amb nosaltres:** dades teves tractades per altres empreses amb què tinguem acords, i a les quals hagis autoritzat compartir la teva informació amb nosaltres.
- **Dades de navegació:** si has acceptat l'ús de cookies i tecnologies similars als teus dispositius de navegació, les dades obtingudes de les teves navegacions per pàgines web o aplicacions mòbils de tercers i la navegació que hi facis: com ara historial de navegació (pàgines visitades i clics en continguts), ID del dispositiu, ID de publicitat, adreça IP.
- **Dades de xarxes socials o Internet:** dades de xarxes socials o internet que ens autoritzis a consultar.

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

- **Finalitat del perfil:** el perfil que farem amb la informació que tenim sobre tu ens

servirà per deduir els productes i serveis que creuem que et poden interessar i fer-te ofertes personalitzades, en lloc d'ofertes genèriques.

- **Conseqüències:** si ens autoritzes tractar les teves dades per a aquesta finalitat, utilitzarem perfils comercials per decidir quins productes o serveis t'oferim. Si no l'autoritzes, no utilitzarem la teva informació per personalitzar-te l'oferta comercial.

Aquest perfil mai no el farem servir per rebutjar la contractació de cap producte o servei, ni per determinar límits de crèdit. No acceptar aquest tractament de dades no impedeix, limita o condiciona el teu accés al nostre catàleg complet de productes i serveis que sempre tens a la teva disposició.

En cas que ens sol·licitis la contractació de qualsevol producte o servei, avaluarem la teva sol·licitud d'acord amb els nostres procediments. Acceptar o no l'anàlisi de les teves dades per personalitzar l'oferta de productes i serveis no afectarà aquesta avaluació.

No acceptar aquest tractament de dades tampoc ens impedirà contactar amb tu per gestionar els teus productes i serveis.

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

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

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

Altra informació rellevant: tot seguit trobaràs altra informació important sobre aquest tractament:

- **Comprovació prèvia de la teva capacitat de pagament:** quan t'oferim productes o serveis que impliquin el pagament de quotes o finançament, comprovarem prèviament la teva capacitat de pagament. Ho farem d'acord amb el que s'explica al punt 6.2.B.

L'objectiu és oferir-te un límit de crèdit i un termini de devolució adequats al coneixement que tinguem de la teva situació financera. Tot això, ho farem d'acord amb els principis de responsabilitat en l'oferta de productes de finançament exigits pel Banc d'Espanya i per la normativa sobre supervisió prudencial i de solvència de les entitats de crèdit i de préstec responsable.

No acceptar aquest tractament de dades no impedeix, limita o condiciona el teu accés al nostre catàleg de productes i serveis de finançament. En cas de sol·licitud per part teva, avaluarem la teva sol·licitud d'acord amb els nostres procediments.

- **Vigència del tractament:** només farem aquest tractament de les teves dades si ens has donat el teu consentiment per fer-ho. El teu consentiment romandrà vigent mentre no el retiris. Si cancel·les tots els teus productes o serveis amb nosaltres, però oblides retirar el teu consentiment, nosaltres ho farem automàticament.
- **Elaboració de models matemàtics:** les dades tractades i resultants d'aquest tractament s'usaran per a l'elaboració de models matemàtics d'acord amb el que s'explica a l'epígraf 6.4.E.

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

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

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

www.caixabank.es/empresasgrupo.

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

Finalitat: pots triar altres canals pels quals vols que et comuniquem l'oferta de productes o serveis, sigui personalitzada o no personalitzada, en funció del que ens hagi indicat a l'apartat A anterior.

Si ens dones permís, t'oferirem els nostres productes i serveis a través dels canals que ens diguis:
web, app i correu electrònic

- carta
- telèfon.

Les dades que farem servir variaran segons el següent:

- Si no ens permetes personalitzar l'oferta comercial (veges apartat 6.1.A), només fem servir les teves dades identificatives i de contacte per oferir-te ofertes genèriques.
- Si ens permetes personalitzar l'oferta comercial (veges apartat 6.1.A), també fem servir la informació del teu perfil comercial per oferir-te ofertes personalitzades.

Dades tractades: per a aquest tractament no farem servir dades sobre el teu origen ètnic o racial, les teves opinions polítiques, les teves creences religioses o filosòfiques, la teva afiliació sindical, les teves dades genètiques, les teves dades biomètriques que t'identifiquin, dades de la teva salut o dades sobre la teva vida o orientació sexual.

Les dades que tractarem per a aquesta finalitat són:

- **Dades identificatives i de contacte:** nom i cognoms, sexe, informació de contacte postal, telefònica i electrònica, domicili de residència, idioma de comunicació.
- **Dades obtingudes de l'execució d'altres tractaments previstos en aquesta política:**
 - **Dades de la personalització de l'oferta de productes i serveis segons l'anàlisi de les teves dades:** Si autoritzes personalitzar-te la nostra oferta comercial (vegeu tractament 6.1.A de la política), també utilitzarem la informació del teu perfil comercial per fer-te ofertes personalitzades.

Altra informació rellevant: tot seguit trobaràs altra informació important sobre aquest tractament:

- **Vigència del tractament:** només farem aquest tractament de les teves dades si ens has donat el teu consentiment per fer-ho. El teu consentiment romandrà vigent mentre no el retiris. Si cancel·les tots els teus productes o serveis amb nosaltres, però oblides retirar el teu consentiment, nosaltres ho farem automàticament.

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

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

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

www.caixabank.es/empresasgrupo

C. Cessió de dades a altres empreses

Finalitat: si ens dones permís, cedirem les teves dades a altres empreses perquè puguin enviar-te ofertes comercials dels seus productes i serveis. Aquestes dades variaran segons el següent:

- Si no ens permetes personalitzar l'oferta comercial (vegeu apartat 6.1.A), cedirem a aquestes empreses només les teves dades identificatives i de contacte.
- Si ens permetes personalitzar l'oferta comercial (vegeu apartat 6.1.A), també comunicarem a aquestes empreses informació del teu perfil comercial, així com informació deduïda sobre la teva probabilitat de pagament o impagament, o sobre límits de risc.

Si no ens dones permís, no comunicarem les teves dades a altres empreses.

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

- Bancàries

- serveis d'inversió
assegurances i reassegurances
- activitats relacionades amb el capital de risc
- activitats immobiliàries
- activitats viàries
- venda i distribució de béns i serveis,
- serveis de consultoria
- activitats d'oci i
- beneficisocials

Dades tractades: per a aquest tractament no farem servir dades sobre el teu origen ètnic o racial, les teves opinions polítiques, les teves creences religioses o filosòfiques, la teva afiliació sindical, les teves dades genètiques, les teves dades biomètriques que t'identifiquin, dades de la teva salut o dades sobre la teva vida o orientació sexual.

Les dades que tractarem per a aquesta finalitat són:

- **Dades identificatives i de contacte:** nom i cognoms, sexe, informació de contacte postal, telefònica i electrònica, domicili de residència, nacionalitat i data de naixement, idioma de comunicació, document identificatiu.
- **Dades obtingudes de l'execució d'altres tractaments previstos en la política:**
 - **Dades de la personalització de l'oferta de productes i serveis segons l'anàlisi de les teves dades:** si autoritzes personalitzar-te la nostra oferta comercial (vegeu apartat 6.1.A), també utilitzarem la informació del teu perfil comercial per fer-te ofertes personalitzades.

Altra informació rellevant: a continuació, trobarà altra informació important sobre aquest tractament:

- **Informació sobre la cessió:** si arribem a algun acord amb una empresa per comunicar les teves dades, l'empresa que rep les dades t'informarà d'aquesta comunicació. També t'informarà de les dades rebudes i dels detalls del tractament que pretén dur a terme.
- **Vigència del tractament:** només farem aquest tractament de les teves dades si ens has donat el teu consentiment per fer-ho. El teu consentiment romandrà vigent mentre no el retiris. Si cancel·les tots els teus productes o serveis amb nosaltres, però oblidés retirar el teu consentiment, nosaltres ho farem automàticament.

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

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

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

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

Aquests tractaments de dades són necessaris per gestionar els contractes que ens sol·licitis o en què ets part. També per aplicar, si ho demanes, mesures precontractuals. Ho farem sobre la base de l'art. 6.1.b) del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD).

Aquests tractaments de dades són necessaris perquè puguis contractar i mantenir els teus contractes amb nosaltres. Si no vols que realitzem aquest tractament, hauríem de finalitzar aquestes relacions o no podries

contractar, si encara no ho haguessis fet.

Els tractaments necessaris per a la gestió dels teus contractes s'indiquen a continuació ordenats de la (A) a la (C). Indiquem per a cadascun: la finalitat, la tipologia de les dades tractades, la informació sobre l'ús de perfils, altra informació rellevant sobre els tractaments i si són o no tractaments fets en responsabilitat amb altres empreses del Grup CaixaBank.

A. Formalització, manteniment i execució de les relacions contractuals

Finalitat:

L'objectiu d'aquest tractament de dades és formalitzar i mantenir les relacions contractuals entre tu i CaixaBank Payments & Consumer. Això significa que CaixaBank Payments & Consumer tractarà les teves dades per:

- Gestionar les teves sol·licituds i mandats
- Fer les gestions prèvies a la teva contractació (el que s'anomena "relacions precontractuals"), que es poden tramitar amb nosaltres directament o a través d'un dels nostres intermediaris (com ara el nostre agent CaixaBank, S.A. o qualsevol dels nostres prescriptors, que disposen d'establiments comercials dels quals tu pots ser client).
- Establir mesures per assegurar el compliment dels contractes que tinguis amb nosaltres.

Aquest tractament de dades implica que CaixaBank Payments & Consumer recollirà només la informació que necessita per:

- Formalitzar la relació amb tu o gestionar la teva sol·licitud
- Comprovar si el producte o servei que vols contractar és adequat per a tu
- Mantenir i executar els teus contractes correctament

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

- Recollida i registre de les dades i documents necessaris per a la contractació dels productes sol·licitats.
- Formalitzar la signatura dels contractes dels productes i serveis.
- Gestionar l'operativa dels productes i serveis que hagi contractat amb nosaltres. Això inclou atendre les teves consultes operatives, gestionar les incidències, l'anotació i la comprovació dels apunts comptables de cobraments i pagaments dels productes i la remissió de comunicacions operatives. També totes les gestions que siguin necessàries per poder complir els compromisos assumits per a la contractació de productes o serveis específics, com ara programes de fidelització, bonificació de comissions o interessos i ofertes específiques.

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

- Dades identificatives i de contacte
- Dades de la teva activitat professional o laboral i socioeconòmiques
- Dades sensibles relatives a situacions de vulnerabilitat
- Dades sobre capacitat jurídica
- Dades sobre necessitats especials de comunicació
- Dades de contractació
- Dades financeres bàsiques

Dades de tercers observades als extractes i rebuts de comptes a la vista i comptes de pagament

- Dades de les comunicacions mantingudes amb tu
- Dades obtingudes de l'execució de models estadístics
- Dades obtingudes de l'execució d'altres tractaments previstos en aquesta política
 - Dades d'avaluació de risc o *scoring* (tractament definit a l'epígraf 6.2.B)
- Dades obtingudes de l'execució de models estadístics

- Dades de sistemes d'informació creditícia
- Dades RISK SCORE d'Equifax
- Dades CIRBE
- Dades relatives a sancions internacionals
- Informació obtinguda de fonts d'accés públic i registres públics

Ús de perfils: per recuperar possibles impagaments, creem un perfil sobre la teva probabilitat de pagament. Amb ell, et classifiquem en alta, mitjana o baixa probabilitat de recuperació.

Finalitat: aquest perfil calcula les possibilitats de recuperar el deute en els pròxims 90 dies.

- **Conseqüències:** els perfils de probabilitat de pagament ajuden a decidir la millor estratègia per recuperar els diners.
- **Lògica:** el procés comença quan el contracte arriba als 90 dies d'impagament. El perfil del sol·licitant utilitzarà la informació indicada a epígraf anterior "Tipologia de dades tractades".

Amb aquesta informació de base es relaciona un valor concret per a cadascuna d'aquestes dades de l'interessat, i la suma donarà una puntuació relativa a la probabilitat de recuperació del contracte en els 90 dies següents.

La importància de cada variable i la seva influència en el resultat final es calcula abans amb models matemàtics.

Altra informació rellevant:

Decisions automatitzades: quan sol·licitis la contractació d'un producte o servei, comprovarem que el producte és adequat o no a les teves necessitats, interessos i objectius. Això ho farem tenint en compte les dades que t'hem indicat a l'apartat "tipologia de dades tractades" d'aquest tractament, com la teva situació laboral, el teu perfil inversor o el teu lloc de residència.

Si en tenir en compte aquestes dades teves el producte no resulta adequat, no el podràs contractar.

Pots demanar que un humà revisi aquesta decisió contactant directament amb CaixaBank Payments & Consumer amb l'enviament d'un correu electrònic a Revision.decisionautomatizada@caixabankpc.com.

- **Aplicació o seguiment de compromisos, descomptes o condicions preferents:** si contractes un producte o servei que requereix que es compleixin certs requisits, farem els tractaments de dades necessaris per comprovar que segueixes complint-los. A més, t'informem que, si hi ha altres cotitulars als teus comptes, podrien conèixer de forma indirecta la informació sobre el compliment dels requisits esmentats.

Per exemple, si contractes un producte o servei que et dona dret a accedir a descomptes per pertànyer a un grup professional, com el del personal de salut o cossos de seguretat, comprovarem durant la vida del contracte que segueixes pertanyent a aquest grup. Has de tenir en compte que, si comparteixes comptes amb altres persones, aquestes persones podrien saber que compleixes els requisits en veure que s'apliquen els descomptes al compte, o que deixes de complir-los si deixen d'aplicar-s'hi.

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

Si el producte o servei el contractes a CaixaBank Payments & Consumer, però l'emet una altra empresa, aquesta empresa serà la responsable del tractament de les teves dades amb relació a aquest contracte.

Per exemple:

- Si contractes a CaixaBank Payments & Consumer, en la seva condició d'operador de bancassegurances vinculat, una assegurança de VidaCaixa o SegurCaixa, aquestes empreses seran les responsables de les teves dades.

T'indicarem qui és el responsable en la documentació de cada producte o servei que contractis.

B. Anàlisi de la solvència i de la capacitat de devolució per a la concessió i el seguiment del

risc de crèdit.

Finalitat: la finalitat d'aquest tractament de dades és saber si els sol·licitants o titulars de productes o serveis que impliquen el pagament ajornat de quotes poden pagar les quotes pactades.

Una altra de les finalitats d'aquest tractament és saber si els titulars de productes o serveis que impliquin tornar diners que hem avançat poden tornar-los.

T'informarem del detall d'aquest tractament en el moment en què sol·licitis un dels productes o serveis esmentats o en el contracte corresponent del producte o servei esmentat.

Les operacions de tractament que fem per a la gestió interna del risc i per prevenir l'impagament són les següents:

- Anàlisi de la capacitat de pagament dels sol·licitants en el moment de la concessió dels productes i serveis esmentats.
- Anàlisi de la capacitat de pagament dels titulars de productes i serveis esmentats, mentre aquests estiguin vigents.

Tipologies de dades tractades:

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

Ús de perfils: crearem un perfil de riscos que farem servir exclusivament per saber si pots tornar les quotes pactades o els diners que t'hem lliurat per avançat.

- **Finalitat del perfil:** aquest perfil serveix per:
 - saber la probabilitat d'impagament en el moment de concedir-te un producte. augmentar o reduir l'import concedit a les teves operacions vigents.
 - calcular les provisions i els requisits de capital aplicables a CaixaBank Payments & Consumer.
- **Conseqüències:** els perfils de risc ens ajuden a decidir si et concedirem o no l'operació sol·licitada. També ens ajuden a avaluar si t'augmentem o reduïm l'import concedit en les teves operacions vigents.

Quan sol·licitis un d'aquests productes o serveis per canals electrònics, aquest perfil implica prendre decisions automatitzades per donar-te o no el producte que estàs sol·licitant.

Tens el detall complet a l'apartat "Altra informació rellevant"
- **Lògica:** s'usarà la informació indicada a l'apartat anterior "Tipologia de dades tractades".

Amb aquesta informació s'atribueix un valor específic a cadascuna d'aquestes dades. La suma d'aquests valors donarà una puntuació relativa a la probabilitat

d'impagament.

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

Altra informació rellevant:

- **Decisions automatitzades:** per analitzar la teva capacitat de pagament en sol·licituds fetes per canals electrònics o a través de prescriptors, farem servir tractaments automatitzats per comprovar si et podem concedir, o no, el finançament que estàs sol·licitant.

Si del càlcul anterior resulta que no et concedim el finançament, no podràs contractar per aquest canal el producte sol·licitat. De totes maneres, podràs demanar que un humà revisi aquesta decisió contactant directament amb CaixaBank Payments & Consumer amb l'enviament d'un correu electrònic a revision.decisionautomatizada@caixabankpc.com.

Pots tornar a sol·licitar l'operació perquè l'anàlisi no incorpori decisions automatitzades.

- **Obligacions normatives:** aquests tractaments són necessaris per gestionar la nostra relació contractual. També són necessaris per complir la norma, la Llei 44/2002, de mesures de reforma del sistema financer, la Llei 10/2014, de 26 de juny, d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit, i altres obligacions i principis de les normatives sobre concessió de préstec responsable, normatives que ens apliquen per ser un establiment financer de crèdit.
- **Consultes a sistemes d'informació creditícia:** farem les consultes necessàries a sistemes d'informació creditícia per analitzar la teva capacitat de pagament. Aquestes consultes les farem sobre la base del nostre interès legítim detallat a l'apartat 6.4.C.
- **Consulta i comunicació a la CIRBE:** les consultes necessàries a la CIRBE per analitzar la teva capacitat de pagament es fan sobre la base del que disposa la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de mesures de reforma del sistema financer. Així mateix, es comunicaran les dades necessàries per identificar les persones amb qui es mantinguin riscos de crèdit, d'acord amb la mateixa norma.
- **Elaboració de models matemàtics:** utilitzarem les dades d'aquest tractament per fer models matemàtics d'acord amb el que indica l'apartat 6.4.E d'aquesta política.

Corresponsables del tractament: La normativa aplicable ens obliga a analitzar la teva capacitat de pagament juntament amb les societats que formen el nostre grup consolidat d'entitats de crèdit.

Les empreses següents del Grup CaixaBank tractaran les teves dades en corresponsabilitat per a aquest tractament.

CaixaBank, S.A.

- CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.
- Nuevo Micro Bank, S.A.U.
- CaixaBank Equipment Finance, S.A.U.
- Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, CREDIFIMO, E.F.C., S.A.U.
- Banco BPI, S.A.
- Facilitea Selectplace, S.A, Societat Unipersonal
- CaixaBank Wealth Management Luxembourg

Trobaràs els aspectes essencials dels acords del tractament en corresponsabilitat a:

www.caixabank.es/empresasgrupo

Finalitat: establir mesures per resoldre impagaments que es produeixin, o es puguin produir, en les operacions de pagament a terminis o devolució de diners per avançat.

Aquestes mesures poden ser, entre altres:

- La gestió del deute en un moment inicial.
- Comunicació de les teves dades a agències externes per al recobriment del deute.
- Comunicació de les teves dades a sistemes d'informació creditícia (fixers de solvència).
- Interposició i seguiment de demandes, i seguiment d'aquestes.
- Identificació i seguiment de situacions de concurs de creditors.
- Revisió i valoració de mesures de refinançament de deute, dacions en pagament o expedients afectes al Codi de bones pràctiques
- Venda de carteres de crèdit
- Les visites presencials

Tipologia de dades tractades:

- Dades identificatives i de contacte
- Dades de la teva activitat professional o laboral i socioeconòmiques
- Dades sensibles relatives a situacions de vulnerabilitat
- Dades sobre capacitat jurídica
- Dades sobre necessitats especials de comunicació
- Dades de contractació
- Dades financeres bàsiques
- Dades de tercers observades als extractes i rebuts de comptes a la vista i comptes de pagament
- Dades de les comunicacions mantingudes amb tu
- Dades obtingudes de l'execució de models estadístics
- Dades de sistemes d'informació creditícia
- Dades RISK SCORE d'Equifax
- Dades CIRBE

Dades de la Tresoreria General de la Seguretat Social

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

Ús de perfils: crearem un perfil econòmic o de solvència que només farem servir per fixar les mesures concretes i adequades per a la recuperació del deute.

- **Finalitat del perfil:** conèixer les mesures més adequades per a les gestions de recuperació del deute per part de CaixaBank Payments & Consumer. També serveix per conèixer la previsió de recuperació del deute de cada client.
- **Conseqüències:** els perfils són eines de suport en la presa de decisions sobre les accions per recuperar el deute. Ens ajuden a determinar les mesures més adequades per a cada client.

Lògica: el perfil utilitzarà les dades indicades a l'apartat anterior. Amb aquesta informació de base s'assigna un valor a cadascuna de les teves dades, la suma donarà una puntuació relativa a la probabilitat de recuperació del deute i a les accions més adequades per a la recuperació del deute.

Altra informació rellevant: a continuació, trobarà altra informació important sobre aquest tractament:

- **Comunicació a sistemes d'informació creditícia:** aquest tractament pot implicar la comunicació a sistemes d'informació creditícia de les dades del deute o situació d'impagament. Això es faria d'acord amb el nostre interès legítim segons et detallem a l'apartat 6.4.C.
- **Obtenció de dades de contacte:** pot ser necessari que agències externes de recuperació de deutes recopilin dades addicionals de contacte teves per recuperar el deute. Això es farà d'acord amb el nostre interès legítim, segons et detallem a l'apartat 6.4.D.
- **Elaboració de models matemàtics:** les dades tractades i resultants d'aquest tractament també s'utilitzaran per fer models matemàtics. Això es farà segons el que detalla l'apartat 6.4.E.

Corresponsables del tractament: la normativa aplicable ens obliga a fer la gestió del risc de crèdit i de liquiditat entre totes les societats que componen el nostre grup consolidat.

Les empreses següents del Grup CaixaBank tractaran les teves dades en corresponsabilitat per a aquest tractament:

- CaixaBank, S.A.
- CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.
- Nuevo Micro Bank, S.A.U.
- CaixaBank Equipment Finance, S.A.U.
- Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, CREDIFIMO, E.F.C., S.A.U.
- Banco BPI, S.A
- Facilitea Select Place, S.A.U.
- CaixaBank Wealth Management Luxembourg

Trobaràs els aspectes essencials dels acords del tractament en corresponsabilitat a: www.caixabank.es/empresasgrupo.

6.3 TRACTAMENTS NECESSARIS PER COMPLIR OBLIGACIONS NORMATIVES

Aquests tractaments de dades són necessaris per complir una obligació legal que se'ns aplica en virtut de l'art. 6.1.c) del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD).

Necessitem tractar les teves dades perquè puguem contractar i mantenir els teus contractes amb nosaltres. Si no vols que realitzem aquest tractament, hauríem de finalitzar aquestes relacions o no podries contractar, si encara no ho haguessis fet.

Els tractaments necessaris per complir les obligacions normatives s'indiquen a continuació ordenats de la (A) a la (G). Indiquem per a cadascun: la descripció de la finalitat, la tipologia de les dades tractades, informació sobre l'ús de perfils, altra informació rellevant sobre els tractaments i si són o no tractaments fets en corresponsabilitat amb altres empreses del Grup CaixaBank.

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

Finalitat: adoptar les mesures imposades a la nostra activitat per la normativa en matèria de prevenció del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme.

Tractarem les teves dades per:

- Recollir la informació i documentació que ens permet complir les mesures de diligència deguda i de coneixement dels clients.
- Comprovar la informació que ens facilitis.
- Comprovar si exerceixes o has exercit càrrecs de responsabilitat pública.
- Assignar-te un nivell de risc. Segons aquest nivell, se t'aplicaran les diferents mesures de diligència deguda indicades per la normativa de prevenció del blanqueig de capitals i finançament del terrorisme.
- Fer l'anàlisi de les operacions que s'executen a través de CaixaBank Payments &

Consumer.

- Comprovar la teva relació amb societats i, si és necessari, la teva posició de control en l'estructura de propietat d'aquestes.
- Comunicar i actualitzar mensualment la teva informació en el Fitxer de titularitats financeres. Aquest fitxer és responsabilitat del Servei Executiu de la Comissió de Prevenció de Blanqueig de Capitals i Infraccions Monetàries (SEPBLAC).

Tipologies de dades tractades:

- Dades identificatives i de contacte
- Dades de la teva activitat professional o laboral i socioeconòmiques
- Dades de contractació
- Dades financeres bàsiques
- Dades de tercers observades als extractes i rebuts de comptes a la vista i comptes de pagament
- Dades de les comunicacions mantingudes amb tu
- Dades obtingudes de l'execució d'altres tractaments previstos en aquesta política:
 - Dades d'avaluació de risc o *scoring* (tractament definit a l'epígraf 6.2.B).
- Dades obtingudes de l'execució de models estadístics
- Dades sobre administradors, càrrecs funcionals i vinculacions societàries
- Informació obtinguda de fonts d'accés públic i registres públics

Ús de perfils: crearem un perfil exclusivament per aplicar les mesures imposades a la nostra activitat per la normativa de prevenció del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme.

- **Finalitat:** impedir la contractació d'operatives susceptibles de ser objecte de blanqueig de capitals o finançament del terrorisme.
- **Conseqüències:** els perfils són eines que ajuden a determinar si les operatives dels nostres clients són susceptibles o no de ser objecte de blanqueig de capitals o finançament del terrorisme. Això ens permet decidir si acceptar o no l'operativa.

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

- CaixaBank, S.A.
- CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.
- VidaCaixa, S.A. de Seguros y Reaseguros
- BPI Vida e Pensões – Companhia de Seguros, S.A.
- Nuevo Micro Bank, S.A.U.
- CaixaBank Asset Management S.G.I.I.C., S.A.U.
- Buildingcenter, S.A.U.
- Livingcenter Activos Inmobiliarios, S.A.U.
- Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, CREDIFIMO, E.F.C., S.A.U.
- 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.

Trobaràs els aspectes essencials dels acords del tractament en corresponsabilitat a:

www.caixabank.es/empresasgrupo

B. Tractament per al compliment de les obligacions derivades de les polítiques de sancions i contramesures financeres internacionals.

Finalitat: adoptar les mesures imposades a la nostra activitat en els programes de sancions i contramesures financeres de la Unió Europea i el Regne d'Espanya.

Per complir aquestes mesures, des de CaixaBank Payments & Consumer comprovarem si constes en alguna llista de persones o entitats incloses en aquests programes de sancions.

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

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

Altra informació rellevant: els programes de sancions financeres internacionals que consultarem des de CaixaBank Payments & Consumer són els adoptats per:

- Office of Financial Sanctions Implementation (OFSI) of His Majesty's Treasury (HMT) del Regne Unit
- El US Department of the Treasury's Office of Foreign Assets Control (OFAC) d'acord amb el nostre interès legítim, que et detallem a l'apartat 6.4.A.

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

- CaixaBank, S.A.
- CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.
- VidaCaixa, S.A. de Seguros y Reaseguros
- Nuevo Micro Bank, S.A.U.
- CaixaBank Asset Management S.G.I.I.C., S.A.U.
- Buildingcenter, S.A.U.
- Livingcenter Activos Inmobiliarios, S.A.U.
- Puerto Triana, S.A.
- Bankia Habitat, S.L.U.
- Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, CREDIFIMO, E.F.C., S.A.U.
- Corporación Hipotecaria Mutual, S.A.U., Establecimiento Financiero de Crédito
- 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.

Trobaràs els aspectes essencials dels acords del tractament en corresponsabilitat a:

www.caixabank.es/empresasgrupo

C. Tractament per a l'atenció de queixes i reclamacions.

Finalitat: atendre les consultes i reclamacions adreçades a CaixaBank Payments & Consumer, d'acord amb la normativa que ens és aplicable com a entitat financera. Ens referim a la Llei 44/2002, de 22 de novembre, així com l'ordre ECO/73/2004, que obliga a tenir disponible un servei d'atenció al client per als nostres clients i usuaris.

La normativa de protecció de dades també ens obliga a atendre les reclamacions que facis al nostre delegat de Protecció de Dades i a gestionar els exercicis de dret sobre les teves dades personals.

CaixaBank Payments & Consumer tractarà les teves dades per:

- Rebre les teves queixes i reclamacions al Servei d'Atenció al Client de CaixaBank Payments & Consumer;

- Contestar-te en el termini previst;
- Atendre els exercicis de dret respecte a les teves dades personals i les consultes que facis al Delegat de Protecció de Dades de CaixaBank Payments & Consumer.
- Col·laborar amb les autoritats de control, com ara l'Agència Espanyola de Protecció de Dades.

Tipologies de dades tractades:

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

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

D. Supervisió i control intern

Finalitat: supervisar internament la nostra activitat. Aquesta supervisió es fa per comprovar si es compleix la normativa sobre govern corporatiu i gestió de riscos.

Farem un control periòdic per comprovar que es compleixen les normes i els procediments interns. Això ho farem amb la finalitat de mitigar els riscos existents en la comercialització i contractació de productes i serveis. També per mitigar els riscos en les nostres operacions habituals.

Tipologies de dades tractades:

- Dades identificatives i de contacte
- Dades de la teva activitat professional o laboral i socioeconòmiques
- Dades sobre capacitat jurídica
- Dades sobre necessitats especials de comunicació
- Dades sensibles relatives a situacions de vulnerabilitat
- Dades de contractació
- Dades financeres bàsiques
- Dades de tercers observades als extractes i rebuts de comptes a la vista i comptes de pagament
- Dades de les comunicacions mantingudes amb tu
- Dades de navegació pròpies
- Dades geogràfiques
- Dades obtingudes de l'execució d'altres tractaments previstos en aquesta política
- Dades obtingudes de l'execució de models estadístics
- Dades obtingudes de fonts d'accés públic o fonts externes
- Dades de navegació de tercers

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

E. Gestió dels oficis, requeriments d'informació o d'embargaments

Finalitat: donar resposta a les sol·licituds d'informació o embargament sobre un client nostre. Aquestes sol·licituds les envien a CaixaBank Payments & Consumer les administracions, autoritats, cossos policials o tribunals competents.

Tipologies de dades tractades:

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

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

F. Report regulatori financer

Finalitat: elaborar informes i reports sobre l'activitat de CaixaBank Payments & Consumer com a entitat financera. Aquests informes i reports s'adrecen als organismes i autoritats competents que supervisen l'activitat de CaixaBank Payments & Consumer.

Per a això, cal tractar dades personals i enviar la informació a diferents organismes reguladors i supervisors, d'acord amb les normes específiques que cadascun estableix. Entre aquests organismes hi ha el Banc d'Espanya, l'Entitat Bancària Europea (EBA) o el Banc Central Europeu, d'acord amb les exigències de la Llei 10/2014, de 26 de juny, d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit.

Tipologies de dades tractades:

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

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

G. Gestió de la comptabilitat

Finalitat: gestió de la comptabilitat de CaixaBank Payments & Consumer.

Per complir aquesta obligació, cal tractar algunes dades personals i enviar informació a organismes reguladors i supervisors, com el Banc d'Espanya, seguint el que exigeix la Llei 10/2014 sobre entitats de crèdit.

Tipologies de dades tractades:

- Dades identificatives
- Dades d'activitat professional o laboral
- Dades de contractació

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

6.4 TRACTAMENTS BASATS EN L'INTERÈS LEGÍTIM DE CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER

Aquests tractaments es fan per aconseguir interessos legítims de CaixaBank o d'un tercer. Els farem sempre que els nostres interessos no prevalguin sobre els teus interessos, o els teus drets i llibertats fonamentals, segons estableix l'art. 6.1.f) del Reglament general de protecció de dades (RGPD).

Abans de fer aquests tractaments, farem una ponderació entre els teus drets i el nostre interès legítim. Només realitzarem el tractament en aquells casos on el nostre interès prevalgui sobre els teus drets i les teves llibertats. Pots consultar en qualsevol moment la ponderació de l'interès legítim d'un tractament enviant la teva consulta a l'adreça de correu electrònic delegado.proteccion.datos@caixabank.com.

Et recordem que et pots oposar als tractaments basats en l'interès legítim. Si creus que CaixaBank Payments & Consumer i, si escau, les empreses corresponsables, han de considerar

alguna situació personal o raó per deixar de tractar les teves dades, pots demanar-ho de manera senzilla i gratuïta pels canals esmentats a l'apartat 4.

Detallem aquests tractaments a continuació, ordenats de la (A) a la (H). Indiquem per a cadascun: l'interès legítim de CaixaBank, la descripció de la finalitat, la tipologia de les dades tractades, si escau, informació sobre l'ús de perfils, altra informació rellevant sobre el tractament i si són o no tractaments fets en règim de responsabilitat amb altres empreses del Grup CaixaBank.

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

Interès legítim: CaixaBank Payments & Consumer i les empreses corresponsables esmentades en aquest apartat necessiten tractar les teves dades per complir les normes internacionals sobre sancions i mesures financeres dels Estats Units i del Regne Unit. Això és necessari per poder operar i fer negocis en aquells països.

Finalitat: complir les normes de sancions i controls financers que exigeixen les autoritats del Regne Unit i dels Estats Units.

Per complir aquestes normes, les empreses corresponsables revisaran si el teu nom és en llistes de persones o entitats amb restriccions dels Estats Units i del Regne Unit.

Tipologies de dades tractades:

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

Altra informació rellevant:

- **Dret d'oposició:** si creus que CaixaBank Payments & Consumer ha de considerar alguna situació personal o raó per deixar de tractar les teves dades, ho pots demanar de manera senzilla i gratuïta pels canals indicats a l'apartat 4.

Corresponsables del tractament: les empreses següents del Grup CaixaBank tractaran les teves dades en responsabilitat per a aquest tractament:

- CaixaBank, S.A.
- CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.
- VidaCaixa, S.A. de Seguros y Reaseguros.
- Nuevo Micro Bank, S.A.U.
- CaixaBank Asset Management SGIIC, S.A.U.
- CaixaBank Equipment Finance, S.A.U.
- Buildingcenter, S.A.U.
- Livingcenter Activos Inmobiliarios, S.A.U.
- Puerto Triana, S.A.
- Bankia Habitat, S.L.U.
- Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, 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.

Trobaràs els aspectes essencials dels acords del tractament en corresponsabilitat a:
www.caixabank.es/empresasgrupo.

B. Prevenció del frau

Interès legítim de CaixaBank Payments & Consumer: prevenir frauds que comportin pèrdues econòmiques o reputacionals, a CaixaBank Payments & Consumer, o als seus clients.

Finalitat: adoptar les mesures necessàries per evitar operacions o conductes malicioses abans de la seva realització. També té per objectiu revertir-ne els efectes si s'arriben a produir mitjançant la identificació d'operacions o conductes sospitoses de frau a CaixaBank Payments & Consumer, o als seus clients.

Tractarem les teves dades per:

- Comprovar la identitat dels clients per prevenir accessos fraudulents a informació o operatives.
- Revisar i analitzar les contractacions i operacions que es fan als nostres sistemes per protegir els clients del frau en qualsevol canal i per evitar ciberatacs.
- Consultar la teva identitat i la validesa dels documents identificatius que ens proporcionis. Confirmarem que el document que ens has aportat és teu. Ho farem comparant-ho amb les bases de dades nacionals i internacionals de les forces i cossos de seguretat. També amb organitzacions similars com INTERPOL (Organització Internacional de Policia Criminal). Ho fem per protegir-te del frau de suplantació, per exemple, que una altra persona es faci passar per tu.
- Consultar la informació inclosa al Servei de Prevenció del Fraude PAYGUARD per detectar comptes fraudulents, i comunicar, si escau, les teves operacions fraudulentes.

Tipologies de dades tractades:

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

Ús de perfils: farem un perfil amb les dades de la teva operativa i activitats habituals. Utilitzarem aquest perfil exclusivament per identificar situacions fora de l'habitual que poden ser indicatives d'intent de frau.

- **Finalitat del perfil:** el perfil utilitzat té com a finalitat identificar operatives o interaccions no habituals o allunyades del seu perfil de comportaments susceptibles de ser intents de frau o d'accés fraudulent a informació.
- **Conseqüències:** els perfils ens ajuden a identificar operacions fraudulent. El seu ús implica aplicar mesures que van des de la revisió detallada de l'operació al bloqueig o denegació.

Altra informació rellevant:

- **Decisions automatitzades:** per prevenir el frau farem tractaments amb decisions automatitzades. Això ens permet detectar possibles operacions fraudulent. En les operacions que no es poden anul·lar una vegada fetes, com ara pagaments o transferències immediates, la decisió automatitzada podrà impedir que facis l'operació si detecta que pot ser un frau. Per tant, no podràs fer aquesta operació. Podràs tornar a demanar l'operació contactant directament amb CaixaBank Payments & Consumer a través dels canals indicats a l'epígraf 4 d'aquesta política, on l'anàlisi no incorpora decisions automatitzades.
- **Dret d'oposició al tractament:** si creus que CaixaBank Payments & Consumer i, si escau, les empreses corresponsables, haurien de deixar d'utilitzar les teves dades per alguna raó personal, pots sol·licitar-ho de forma gratuïta i senzilla a través dels canals indicats a l'apartat 4.
- **Fitxer Confirma:** CaixaBank Payments & Consumer forma part del Fitxer Confirma per ajudar a evitar frauds en les sol·licituds de finançament. Aquest fitxer el gestiona Confirma Sistemas de Información, S.L., amb domicili a l'Av. de la Industria, 18, TRES CANTOS (28760) MADRID.

La finalitat del Fitxer Confirma és comprovar si hi ha indicis de frau en les contractacions. Compartim les teves dades personals de la sol·licitud per comparar-les amb altres registres i detectar possibles problemes.

La base legal és l'interès legítim de les entitats adherides al Fitxer Confirma de prevenir frauds, pèrdues econòmiques i incompliments legals.

Consultem el Fitxer Confirma perquè és una eina adequada per evitar frauds, i ho fem de forma equilibrada: el benefici per a les entitats participants supera l'impacte en la teva privacitat. Això entra dins del que esperes raonablement, ja que és una pràctica habitual en sol·licitar un finançament o durant la nostra relació comercial. A més, utilitzem mesures tècniques i de seguretat per protegir bé les teves dades i evitar qualsevol problema per a tu.

Les dades personals que donis a CaixaBank Payments & Consumer per demanar un finançament es compartiran amb el Fitxer Confirma. Ho fem per comparar la teva sol·licitud amb altres ja registrades per les entitats participants i detectar possibles frauds en la contractació. Altres entitats adherides al Fitxer també podran veure aquestes dades, però només per al mateix propòsit.

El termini màxim de conservació de les teves dades personals serà de cinc anys.

Les entitats adherides al Reglament del Fitxer Confirma són les corresponsables de les teves dades. Pots consultar la llista d'entitats adherides al Reglament del Fitxer Confirma a la website www.confirmasistemas.es i pots sol·licitar informació addicional, així com els aspectes essencials de l'acord de corresponsabilitat adreçant-te a www.caixabank.com/delegadoprotecciondedatos.com.

Segons la llei de protecció de dades, pots fer servir els teus drets d'accés, rectificació, supressió, oposició, limitació del tractament i portabilitat. Adreça't per a això a Confirma Sistemas de Información, S.L., a l'adreça que hem indicat abans. També pots presentar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (www.aepd.es). Confirma Sistemas de Información, S.L. té un Delegat de Protecció de Dades amb el qual es pot contactar per correu a dpo@confirmasistemas.es per a qualsevol consulta sobre privadesa del Fitxer Confirma.

- **Servei de Prevenció del Fraude PAYGUARD:** CaixaBank està adherida al Servei de Prevenció del Fraude PAYGUARD, en què participen les principals entitats financeres del país i que gestiona Sociedad Española de Sistemas de Pago, S.A. (Iberpay).

La finalitat d'aquest servei és reduir els nivells de frau relacionats amb els moviments entre comptes, mitjançant la detecció, investigació, control i possible

denúncia d'operacions sospitoses i fraudulentament comeses en el compte corrent o d'estalvi dels clients. La base jurídica del tractament és l'interès legítim en la lluita contra el frau que pot afectar aquestes operacions.

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

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

Les entitats participants en el Servei de Prevenció del Fraude PAYGUARD són les corresponsables de tractament de les teves dades. Pots sol·licitar els aspectes essencials de l'acord de corresponsabilitat adreçant un correu a www.caixabank.com/delegadoprotecciondedatos, i exercir els teus drets amb relació al tractament de les dades a través de qualsevol dels canals indicats a l'apartat 4. Exercici de drets i presentació de reclamacions davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD).

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

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

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

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

Les entitats participants en el Servei de Prevenció del Fraude FRAUDFENSE són les corresponsables de tractament de les teves dades. Pots sol·licitar els aspectes essencials de l'acord de corresponsabilitat adreçant un correu a www.caixabank.com/delegadoprotecciondedatos o protecciondedatos@fraudfense.com.

Així mateix, pots exercir els teus drets amb relació al tractament de les dades a través de qualsevol dels canals indicats a l'apartat 4 Exercici de drets i presentació de reclamacions davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD), així com adreçant-te a protecciondedatos@fraudfense.com.

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

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

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

C. Consulta i comunicació a sistemes d'informació creditícia en el marc de la sol·licitud i posterior gestió de productes que impliquin finançament.

Interès legítim de CaixaBank Payments & Consumer: evitar impagaments i situacions de morositat dels sol·licitants o titulars de productes o serveis que impliquen el pagament ajornat de quotes.

Finalitat:

- Saber si els sol·licitants o titulars de productes o serveis que impliquen el pagament ajornat de quotes poden pagar les quotes pactades.
- Saber si els titulars de productes o serveis que impliquen tornar diners que hem lliurat per avançat poden tornar-los.
- Fer el seguiment i la gestió de les operacions vigents.
- Prevenir i gestionar els impagaments. Tractarem les teves dades per:
 - **Consultar la seva informació:** abans de concedir-te una operació que impliqui finançament, i després per fer el seguiment i la gestió del risc, consultarem els sistemes d'informació creditícia següents (fitxers de solvència patrimonial i de crèdit): Fitxer Asnef i Fitxer Badexcug.
 - **Comunicar les teves dades personals:** si deixes de pagar alguna de les obligacions dineràries que tens amb nosaltres, podem comunicar les dades de l'impagament als mateixos sistemes d'informació creditícia. Sempre ho farem complint la normativa vigent.

Tipologies de dades tractades:

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

Altra informació rellevant:

- **Dret d'oposició al tractament:** si creus que CaixaBank Payments & Consumer i, si escau, les empreses corresponents, haurien de deixar d'utilitzar les teves dades per alguna raó personal, pots sol·licitar-ho de forma gratuïta i senzilla a través dels canals indicats a l'apartat 4.

Responsable del tractament: CaixaBank Payments & Consumer actua com a responsable del tractament amb relació a la consulta a sistemes d'informació creditícia. CaixaBank Payments & Consumer i els fitxers de solvència (Asnef i Badexcug) actuen com a corresponents en la comunicació a sistemes d'informació creditícia. T'indiquem com pots contactar amb aquestes bases de dades:

- Fitxer Asnef: Asnef Equifax Serveis d'Informació sobre Solvència i Crèdit. Apartat de correus 10546, 28080 Madrid (sac@equifax.es)
- Fitxer Badexcug: Apartat de correus 1188, 28108 Alcobendas (badexcug@experian.com)

D. Obtenció de dades de contacte addicionals per a la gestió de situacions d'impagament

Interès legítim de CaixaBank Payments & Consumer: L'interès legítim de CaixaBank Payments & Consumer és recuperar deute en situacions d'impagament, per a la qual cosa és necessari tenir dades de contacte actualitzades dels clients.

Finalitat: recollir dades de contacte addicionals dels clients per contactar-hi en cas d'incompliment de les teves obligacions contractuals.

Les dades de contacte addicionals s'obtenen de llistes públiques com ara pàgines blanques, grogues i Lleida.net. També de llistes privades com Equifax, detectius o agències de recuperació de deute. Això sempre ho farem complint la normativa aplicable.

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

- Dades identificatives i de contacte

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

Altra informació rellevant:

- **Dret d'oposició al tractament:** si creus que CaixaBank Payments & Consumer ha de deixar d'usar les teves dades per alguna raó personal, ho pots sol·licitar de manera gratuïta i senzilla a través dels canals indicats a l'apartat 4.

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

E. Elaboració de models matemàtics

Interès legítim: dissenyar, organitzar i millorar la nostra activitat empresarial de la manera més eficient possible. Per aconseguir-ho, necessitem crear algorismes matemàtics que ens ajudin a analitzar la informació de manera avançada.

Finalitat: crear i mantenir models estadístics i matemàtics. Permeten fer càlculs i anàlisis complexes per aplicar els tractaments descrits en aquesta Política.

Tipologies de dades tractades: s'utilitzen les dades que ja s'han identificat en cada tractament. Sempre que sigui possible, apliquem tècniques perquè les dades no es puguin associar a una persona (anonimització o pseudonimització). Així garantim que no afectin els drets dels titulars i que el resultat en siguin fórmules matemàtiques o algorismes.

Altra informació rellevant:

- **Dret d'oposició al tractament:** si creus que CaixaBank Payments & Consumer hauria de deixar d'usar les teves dades per alguna raó personal, ho pots sol·licitar de manera gratuïta i senzilla a través dels canals indicats a l'apartat número 4.
- **Tractament de dades accessori:** l'objectiu no és tractar dades de clients de manera individual. És un tractament necessari, però secundari, per crear fórmules matemàtiques. Per això, s'utilitzen tècniques d'anonimització i es minimitza la informació. Aquests tractaments no tenen conseqüències individuals per als clients.

Responsable del tractament: quan els models matemàtics es basen en tractaments d'aquesta política fets per CaixaBank, el responsable serà CaixaBank. Si es duen a terme en règim de corresponsabilitat, s'aplicarà el mateix règim que el tractament original. Pots consultar el detall de les empreses corresponsables i els acords a <https://www.CaixaBank.es/empresasgrupo>.

F. Comunicacions comercials basades en un perfil comercial bàsic

A qui aplica aquest tractament?: farem aquest tractament amb les teves dades únicament si: No ens has manifestat les teves preferències sobre els tractaments comercials descrits als apartats 6.1.A., 6.1.B. i 6.1.C.

- li hem enviat una comunicació personalitzada informant-lo sobre això; i
- No t'has oposat al tractament.

Interès legítim de CaixaBank Payments & Consumer: potenciar la comercialització dels productes i serveis de la teva cartera i fidelitzar els nostres clients.

Finalitat: posar a la teva disposició comunicacions comercials sobre productes i serveis similars als que tinguis contractats amb nosaltres. Això ho farem sobre la base d'un perfil comercial bàsic que durem a terme amb les teves dades.

Tipologies de dades tractades:

- **Dades identificatives i de contacte:** nom i cognoms, sexe, informació de contacte postal, telefònica i electrònica, domicili de residència, nacionalitat i data de naixement, idioma de comunicació, document identificatiu.
- **Dades de la seva activitat professional o laboral i socioeconòmiques:** activitat professional o laboral, ingressos o retribucions.

- **Dades de contractació:** productes i serveis contractats o sol·licitats, condició de titular, autoritzat o representant del producte i servei contractat i informació i moviments de les operacions de finançament.
- **Dades financeres bàsiques:** saldos actuals i històrics de productes i serveis i historial de pagament dels productes i serveis contractats.
- **Dades obtingudes de l'execució de models estadístics:** utilitzem els resultats de l'aplicació de models matemàtics amb les dades dels clients per lluitar contra el frau, deduir els teus hàbits de consum, preferències o propensions de contractació, complir les nostres obligacions normatives i gestionar les operatives dels seus productes i/o serveis.
- **Dades obtingudes de l'execució d'altres tractaments previstos en aquesta política:**
 - **Dades d'avaluació de risc o *scoring*:** en les operacions de finançament o pagament per quotes, deduirem la teva capacitat de pagament o impagament, o els límits de risc, aplicant models matemàtics estadístics que es calculen amb les teves dades (tractament definit a l'epígraf 6.2.B)
- **Dades demogràfiques i socioeconòmiques:** dades estadístiques no associades a persones determinades, sinó a zones geogràfiques, sectors d'edat o sectors d'activitat professional, que utilitzarem per posar-les en relació amb la informació dels clients.

Ús de perfils: farem un perfil comercial bàsic únicament amb les dades que hem indicat anteriorment:

- **Finalitat del perfil:** deduirem els productes i serveis que creuem que et poden interessar. T'oferirem aquests productes en lloc d'ofertes comercials genèriques.
- **Conseqüències:** posarem a la teva disposició ofertes personalitzades sobre els productes i serveis comercialitzats per CaixaBank Payments & Consumer.

Només farem el perfil amb les dades detallades en aquest apartat. Aquest perfil mai no el farem servir per rebutjar la contractació de cap producte o servei, ni per determinar límits de crèdit.

Oposar-te a aquest tractament de dades no impedeix, limita o condiona el teu accés al nostre catàleg complet de productes i serveis que sempre tens a la teva disposició.

En cas que ens sol·licitis la contractació de qualsevol producte o servei, avaluarem la teva sol·licitud d'acord amb els nostres procediments. Oposar-te a aquest tractament no afectarà aquesta avaluació.

Oposar-te a aquest tractament de dades tampoc ens impedirà contactar amb tu per gestionar els teus productes i serveis.

- **Lògica:** aquest perfil comercial bàsic es calcula a partir de les dades indicades a l'apartat "Tipologia de dades tractades". Només farem servir dades dels últims tretze mesos.

A les dades, els apliquem fórmules matemàtiques obtingudes a partir de comportaments observats en el passat en clients de característiques similars. Amb això, deduïm la propensió al consum del client. Aquestes fórmules matemàtiques permeten determinar la importància de cadascuna de les dades tractades en el resultat final del perfil del client. Aquest resultat final és la probabilitat que el client estigui interessat en un producte o servei.

Altra informació rellevant: a continuació, trobaràs altra informació important sobre aquest tractament:

- **Dret d'oposició al tractament:**

Pots oposar-te a aquest tractament de forma senzilla i gratuïta a través de l'enllaç següent https://www.caixabank.es/apl/particulares/gdpr/index_es.html?empresa=6&derecho=oposicion-comunicaciones

També pots oposar-t'hi pels canals indicats a l'apartat 4.

T'informem que, si t'oposes al tractament, el deixarem de fer sense que ens hagi de donar

un motiu.

- **Comprovació prèvia de la seva capacitat de pagament:** quan t'oferim productes o serveis que impliquin el pagament de quotes o finançament, comprovarem prèviament la teva capacitat de pagament. Ho farem d'acord amb el que s'explica al punt 6.2.B.

L'objectiu és oferir-te un límit de crèdit i un termini de devolució adequats al coneixement que tinguem de la teva situació financera. Tot això, ho farem d'acord amb els principis de responsabilitat en l'oferta de productes de finançament exigits pel Banc d'Espanya i per la normativa sobre supervisió prudencial i de solvència de les entitats de crèdit i de préstec responsable.

- **Vigència del tractament:** aquest tractament entrarà en vigor a partir del 10 d'octubre de 2022. En qualsevol cas, amb caràcter previ, rebrà una comunicació informativa personalitzada.

Deixarem de fer aquest tractament, sense cap altre requisit addicional, en qualsevol d'aquestes dues circumstàncies:

- Quan ens posem en contacte amb tu per sol·licitar el teu consentiment als tractaments comercials de les empreses del Grup CaixaBank descrits als apartats 6.1. (A, B i C), tant si els autoritzes com si els rebutges.
- En cas que t'oposis al tractament.

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

G. Defensa dels drets i interessos de CaixaBank Payments & Consumer per via judicial o administrativa

Interès legítim de CaixaBank Payments & Consumer: defensa dels drets i interessos de CaixaBank Payments & Consumer, tant per via judicial com administrativa. CaixaBank Payments & Consumer en el seu dret a la tutela judicial efectiva.

Finalitat: gestionar els procediments administratius o judicials en què CaixaBank Payments & Consumer sigui part demandant o demandada.

Tipologies de dades tractades:

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

Altra informació rellevant:

- **Dret d'oposició al tractament:** si hi ha alguna situació particular o altres raons que justifiquin que deixem de fer el tractament, ho pots sol·licitar de forma senzilla i gratuïta a través dels canals que t'indiquem a l'apartat 4.

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

H. Elaboració d'informació estadística

Interès legítim de les empreses corresponsables: crear un conjunt d'informació estadística sobre com funcionen els seus processos de negoci. Això es considera un interès legítim perquè els ajuda a millorar i analitzar la seva activitat.

Finalitat: l'objectiu és combinar certes dades personals per generar informació **totalment**

anonimitzada i agrupada. Així, s'obté una visió global dels processos de negoci, sense que es pugui identificar cap persona.

Tipologies de dades tractades:

- Dades identificatives i de contacte
- Dades d'activitat professional o laboral i socioeconòmiques
- Dades de contractació
- Dades financeres bàsiques
- Dades de tercers observades als extractes i rebuts de comptes a la vista i comptes de pagament
- Dades de la condició d'accionista, o no, de CaixaBank
- Dades de navegació pròpies
- Dades geogràfiques
- Dades obtingudes de l'execució d'altres tractaments previstos en la política

Altra informació rellevant:

- **Dret d'oposició al tractament:** si hi ha alguna situació particular o altres raons que justifiquin que deixem de fer el tractament, ho pots sol·licitar de forma senzilla i gratuïta a través dels canals que t'indiquem a l'apartat 4.
- **Tractament de dades accessori:** el tractament de dades personals es limita a les operacions de tractament necessàries per a l'elaboració d'informació estadística i es fa amb tècniques d'agregació fins a arribar a l'anonimització definitiva de la informació.

Corresponsables del tractament: Les empreses següents tractaran les teves dades en corresponsabilitat per a aquest tractament:

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

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

7. Destinataris de les dades

Responsable i corresponsables del tractament de les dades

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

Autoritats o organismes oficials

Nosaltres podem estar obligats a facilitar informació sobre les transaccions que fem a les autoritats o organismes oficials d'altres països. Poden ser països situats tant dins com fora de la Unió Europea. Això ho fem per complir la normativa de prevenció del blanqueig de capitals, finançament del terrorisme. També per complir amb la supervisió prudencial de les entitats de crèdit que duen a terme el Banc d'Espanya i el Banc Central Europeu.

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

Estem obligats a fer i enviar informes i reports sobre la nostra activitat als organismes reguladors i

supervisors. També estem obligats a enviar la informació comptable requerida per la normativa.

Fitxers de compliment o incompliment d'obligacions dineràries

Si no pagues els deutes que tens amb CaixaBank Payments & Consumer, podem comunicar les teves dades sobre el teu incompliment als sistemes d'informació creditícia següents:

- > Fitxer Asnef: Asnef Equifax Serveis d'Informació sobre Solvència i Crèdit. Apartat de correus 10546, 28080 Madrid (sac@equifax.es)
- > Fitxer Badexcug: Apartat de correus 1188, 28108 Alcobendas (badexcug@experian.com)

Pots exercir els teus drets de protecció de dades sobre aquests fitxers a les adreces que t'hem indicat.

Comunicació de dades en l'externalització de serveis

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

Aquests prestadors tenen garanties adequades per al tractament de dades. Són seleccionats de manera responsable per CaixaBank Payments & Consumer. A més, han de complir amb requisits específics si el servei implica tractar dades.

A més, CaixaBank Payments & Consumer té mecanismes perquè els proveïdors garanteixin el compliment de la normativa de protecció de dades. A més, han de complir els principis corporatius de CaixaBank, aprovats pel Consell d'Administració, esmentats a l'apartat 1 d'aquesta Política.

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

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

8. Terminis de conservació de les dades

Conservació per al manteniment de les relacions contractuals

Farem servir les teves dades mentre segueixin vigents les relacions contractuals que hàgim establert.

Conservació de les autoritzacions per als tractaments basats en el consentiment o l'interès legítim

Fem tractaments de dades basats en la teva autorització, fins que tu ho rebutgis. Si cancel·les tots els contractes de productes i serveis amb les empreses del Grup CaixaBank, però no rebutges els consentiments relacionats que ens vas donar, nosaltres automàticament els deixarem sense efecte quan deixis de ser client. Fem tractaments de dades basats en interès legítim. Si no hi ets d'acord,

pots oposar-t'hi i deixarem de tractar-les quan acceptem la teva oposició.

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

Una vegada finalitzada la teva relació contractual amb nosaltres, només conservem les teves dades per complir obligacions legals. També conservem les teves dades per atendre possibles reclamacions durant el termini de prescripció de les accions que puguis exercir.

Apliquem a les dades mesures tècniques i organitzatives per assegurar que només s'usen amb aquestes finalitats.

Destrucció de les dades

Destruïrem les teves dades quan acabin els terminis de prescripció de les accions derivades de les relacions contractuals entre nosaltres.

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

A CaixaBank Payments & Consumer tractem les teves dades dins de l'Espai Econòmic Europeu i, amb caràcter general, contractem prestadors de serveis ubicats també dins de l'Espai Econòmic Europeu o en països amb un nivell adequat de protecció.

Si necessitem proveïdors i prescriptors de serveis que tractin dades personals fora dels dos casos esmentats, ens assegurem que ho facin de manera segura i legítima.

Per això, els exigim les garanties adequades segons el que estableix la normativa de protecció de dades. Això inclou tenir normes corporatives vinculants que garanteixin la mateixa protecció que a l'Espai Econòmic Europeu o utilitzar les clàusules tipus de la Unió Europea. Pots demanar una còpia d'aquestes garanties a www.caixabank.com/delegadoprotecciondedatos.

10. Decisions automatitzades

Les decisions automatitzades es basen únicament en un tractament automatitzat de les teves dades (sense que hi intervingui una persona) i poden produir efectes jurídics o afectar-te significativament.

A l'apartat 6 d'aquesta política t'informem dels tractaments que incorporen decisions automatitzades.

A més, si durant les nostres relacions contractuals utilitzéssim decisions automatitzades (per exemple, denegar-te la contractació d'un determinat producte), te n'informem en la documentació contractual del producte o servei que ens sol·licitis, així com de la lògica en virtut de la qual s'adopta la decisió.

Així mateix, en aquest moment, et facilitem el dret a obtenir intervenció humana, a expressar el teu punt de vista i a impugnar la decisió.

11. Revisió

Revisarem aquesta política de privadesa quan sigui necessari per mantenir-te informat. Per exemple, quan es publiquin noves normes, criteris o fem nous tractaments.

Sempre que es produeixin canvis importants en aquesta política de privacitat. També te n'informarem pels canals habituals.

Data de l'última revisió

30 d'abril de 2026