

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

ÍNDEX

1. [Com tractem les seves dades personals](#)
2. [Qui tracta les seves dades](#)
3. [Delegat de Protecció de Dades](#)
4. [Exercici de drets i presentació de reclamacions davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades \(AEPD\)](#)
5. [Dades tractades](#)
6. [Quins tractaments fem amb les seves dades](#)
 - 6.1. Tractaments basats en el consentiment
 - 6.2. Tractaments necessaris per a l'execució de les relacions contractuals
 - 6.3. Tractaments necessaris per complir 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 seves dades personals

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

Per això, en aquesta **Política de Privacitat**, a la qual pot accedir en qualsevol moment des de <https://www.caixabankpc.com/politicaprivacidad>, pot **consultar** el detall complet de **com utilitzarem les seves dades en les relacions que establim amb vostè**.

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

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

2. Qui tracta les seves dades

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

Corresponsables de tractament: A més, per a certs tractaments que li indicarem detalladament en aquesta política, CaixaBank Payments & Consumer tractarà conjuntament les seves dades amb altres empreses, decidint de manera conjunta **els objectius («per a què s'utilitzen les dades»)** i **els mitjans emprats («com s'utilitzen les dades»)**, i seran, per tant, **corresponsables** d'aquests tractaments.

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

A més a més, trobarà la llista de les empreses que tracten les seves dades i també els aspectes essencials dels acords del tractament en corresponsabilitat a www.caixabank.es/empresasgrupo.

3. Delegat de Protecció de Dades

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

Pot contactar amb el Delegat de Protecció de Dades per fer-li arribar els seus suggeriments, consultes, dubtes o reclamacions a través de d'aquesta adreça: https://www.caixabank.es/particular/general/dpo_es.html.

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

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

Pot sol·licitar exercir 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, si té alguna reclamació derivada del tractament de les seves dades, pot adreçar-la a l'**Agència Espanyola de Protecció de Dades** (www.aepd.es).

5. Dades tractades

Per als tractaments que li expliquem en aquesta Política, s'utilitzaran les dades que li detallem a continuació.

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

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

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

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

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

- **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 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 sobre capacitat jurídica:** dades sobre la facultat d'obrar d'una persona, establerta en sentència judicial
- **Dades sobre necessitats especials de comunicació:** dades proporcionades per interessats amb discapacitat per permetre l'accessibilitat a la interlocució i la gestió operativa.
- **Dades sensibles relatives a situacions de vulnerabilitat:** dades relatives a situacions personals de vulnerabilitat que puguin ser necessàries per a l'adopció de mesures especials en la gestió dels contractes sol·licitades pels titulars.

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

Aquestes són les tipologies i el detall de les dades:

- **Dades de contractació:** productes i serveis contractats o sol·licitats, condició de titular, autoritzat o representant del producte i servei contractat, categorització segons la normativa en matèria de mercats de valors i instruments financers (categoria MIFID), informació sobre inversions 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 moviments que tercers emissors facin en els seus comptes, incloent-hi el tipus d'operació, l'emissor, l'import i el concepte que apareixen en els rebuts i extractes d'operacions amb targetes de dèbit, crèdit i prepagament.
- **Dades de la seva condició d'accionista, o no, de CaixaBank:** si té accions de CaixaBank o no en té.
- **Dades de les comunicacions mantingudes amb vostè:** dades obtingudes en xats, murs, videoconferències, trucades telefòniques o mitjans equivalents.

- **Dades de navegació pròpies:** si vostè ha acceptat l'ús de cookies i tecnologies similars en els seus dispositius de navegació, les dades obtingudes de les seves navegacions per les nostres pàgines web o aplicacions mòbils i la navegació que faci en aquestes: 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 l'aplicació, les dades de la ubicació dels comerços de les seves operacions amb targeta i les dades de geolocalització del seu dispositiu mòbil proporcionades per la instal·lació i/o l'ús de les nostres aplicacions mòbils.

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

Aquestes són les tipologies i el detall de les dades:

- **Dades obtingudes de l'execució d'altres tractaments previstos en aquesta política:** les dades obtingudes de la realització de tractaments previstos en aquesta política que es detallaran a la informació dels tractaments en què apliqui.
- **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 seus hàbits de consum, preferències o propensions de contractació o classificació de clients (Veure Apartat 6.4. Lletre A <https://www.caixabank.es/particular/general/politica-privacidad.html>), complir amb les nostres obligacions normatives i gestionar les operatives dels seus productes i serveis (tractament definit en l'epígraf 6.4.E).

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

són les tipologies i el detall de les dades:

- **Dades de sistemes d'informació creditícia:** resultat de la consulta 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 seves dades (DNI, codi postal de residència i dades en sistemes d'informació creditícia).
- **Dades CIRBE:** consultarem si té riscos (finançaments) en altres entitats. Aquestes dades les obtindrem de la Central d'Informació de Riscos del Banc d'Espanya (CIRBE).
- **Dades 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 l'US Department of the Treasury's Office of Foreign Assets Control (OFAC).
- **Dades demogràfiques i socioeconòmiques:** dades estadístiques no associades a persones determinades, sinó a zones geogràfiques, sectors d'edat o sectors d'activitat professional, que utilitzarem per posar-les en relació amb la informació dels clients.
- **Dades sobre immobles i vehicles associats a la seva persona:** dades obtingudes del cadastre i dades bàsiques de vehicles obtingudes de la Direcció General de Trànsit, que utilitzarem per complementar la informació sobre els seus immobles i vehicles.
- **Dades sobre administradors, càrrecs funcionals i vinculacions societàries:** dades extretes de les bases de dades d'INFORMA, que utilitzarem per complementar la informació sobre la seva activitat.
- **Dades de subvencions i assegurances agràries:** dades publicades pel Fons Espanyol de Garantia Agrària (FEGA) i per l'Entitat Estatal d'Assegurances Agràries (ENESA).

- **Dades de terceres empreses a les quals vostè hagi donat el seu consentiment per compartir-les amb nosaltres:** dades seves tractades per altres empreses amb les quals tinguem acords, i a les quals vostè hagi autoritzat per 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 vostè ens facilita en l'alta, manteniment i compliment de les relacions contractuals, informació del fitxer Consultes Situacions Concursals d'Equifax i dades addicionals de contacte obtingudes de directoris telefònics (Pàgines Blanques, Pàgines Grogues, Lleida.net) i de la base de dades d'INFORMA, per contactar amb els nostres clients en el supòsit d'incompliment d'obligacions contractuals.

Aquestes bases de dades es troben prèviament legitimades per disposar d'aquesta informació.
- **Dades de navegació:** si vostè ha acceptat l'ús de cookies i tecnologies similars en els seus dispositius de navegació, les dades obtingudes de les seves navegacions per pàgines web o aplicacions mòbils de tercers i la navegació que faci en aquestes: 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 vostè autoritzi consultar.

6. Quins tractaments fem amb les seves dades

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

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

A més dels tractaments generals que li detallem a continuació, podem fer tractaments específics no previstos en aquesta política, derivats de sol·licituds seves de productes o serveis. La informació detallada sobre aquests tractaments, la hi proporcionarem en el moment de tramitar la sol·licitud concreta.

6.1 TRACTAMENTS BASATS EN EL CONSENTIMENT

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

Podem haver-li sol·licitat aquest consentiment per diferents canals, en l'entrevista en què vostè es va donar d'alta com a client, a través del seu gestor o gestora (presencial o remot), a través dels nostres canals electrònics i aplicacions mòbils, 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 responsable del tractament concret. **Si per alguna circumstància no li hem demanat mai el seu consentiment, aquests tractaments no li aplicaran.**

Pot consultar les autoritzacions que vostè ens ha consentit o denegat i modificar la seva decisió en qualsevol moment i de manera gratuïta a les oficines de CaixaBank, al web de CaixaBank Payments & Consumer (www.caixabankpc.com) i al de cadascuna de les empreses responsables del tractament concret, o a la seva àrea privada del web o a les 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 (**Finalitat**), el detall de les dades tractades (tipologies de dades o **Dades tractades**), si escau, informació sobre l'ús de perfils (**Ús de perfils**), altra informació necessària sobre el tractament (**Altra informació rellevant**) i si són, o no, tractaments efectuats en règim de corresponsabilitat amb altres empreses del Grup CaixaBank (**Corresponsables/Responsable del tractament**).

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

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

Mitjançant aquest tractament de les seves dades, podrem fer-li ofertes personalitzades que creguem que puguin interessar-li més que les ofertes genèriques.

A més, en cas que vostè ens autoritzi la «Comunicació de l'oferta de productes i serveis per canals» (apartat 6.1.B), li oferirem els productes i serveis comercialitzats per les empreses corresponents que creguem que poden interessar-li en funció de les preferències i necessitats deduïdes a través de qualsevol altre canal que ens autoritzi.

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

Les dades que tractarem per a aquesta finalitat són:

- **Dades identificatives i de contacte:** nom i cognoms, sexe, informació de contacte postal, telefònica i electrònica, domicili de residència, nacionalitat 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 moviments que tercers emissors facin en els seus comptes, incloent-hi el tipus d'operació, l'emissor, l'import i el concepte que apareixen en els rebuts i extractes d'operacions amb targetes de dèbit, crèdit i prepagament.
- **Dades de la seva condició d'accionista, o no, de CaixaBank:** si té accions de CaixaBank o no en té.
- **Dades de les comunicacions mantingudes amb vostè:** dades obtingudes en xats, murs, videoconferències, trucades telefòniques o mitjans equivalents.
- **Dades de navegació pròpies:** si vostè ha acceptat l'ús de cookies i tecnologies similars en els seus dispositius de navegació, les dades obtingudes de les seves navegacions per les nostres pàgines web o aplicacions mòbils i la navegació que faci en aquestes: 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 l'aplicació, les dades de la ubicació dels comerços de les seves operacions amb targeta i les dades de geolocalització del seu dispositiu mòbil proporcionades per la instal·lació 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 seva capacitat de pagament o impagament, o els límits de risc, aplicant-hi models matemàtics estadístics que es calculen amb les seves dades (tractament definit a l'epígraf 6.2.B).
 - Dades de classificació de clients. (tractament definit a l'epígraf 6.4.A 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 seus 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 seus immobles i vehicles.
- **Dades sobre administradors, càrrecs funcionals i vinculacions societàries:** dades extretes de les bases de dades d'INFORMA, que utilitzarem per complementar la informació sobre la seva activitat.
- **Dades de subvencions i assegurances agràries:** dades publicades pel Fons Espanyol de Garantia Agrària (FEGA) i per l'Entitat Estatal d'Assegurances Agràries (ENESA).
- **Dades de terceres empreses a les quals vostè hagi donat el seu consentiment per compartir-les amb nosaltres:** dades seves tractades per altres empreses amb les quals tinguem acords, i a les quals vostè hagi autoritzat per compartir la seva informació amb nosaltres.
- **Dades de navegació:** si vostè ha acceptat l'ús de cookies i tecnologies similars en els seus dispositius de navegació, les dades obtingudes de les seves navegacions per pàgines web o aplicacions mòbils de tercers i la navegació que faci en aquestes: 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 vostè autoritzi consultar.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Corresponsables del tractament: Les empreses següents del Grup CaixaBank tractaran les seves 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. Sociedad 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: Si tenim el seu consentiment, posarem a la seva disposició la nostra oferta de productes i serveis a través dels següents canals que vostè ens autoritzi: aplicacions mòbils, entorns digitals i canals electrònics, carta o telèfon.

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

seves dades:

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

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

Les dades que tractarem per a aquesta finalitat són:

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

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

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

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

- CaixaBank, S.A.
- CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.
- Nuevo Micro Bank, S.A.U.
- Facilitea SelectPlace, S.A. Sociedad 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 per a la remissió d'ofertes comercials.

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

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

- Si no tenim el seu consentiment per personalitzar-li la nostra oferta comercial (tractament A anterior), facilitarem a aquestes empreses únicament les seves dades identificatives i de contacte.

Si ens ha donat el seu consentiment per personalitzar-li la nostra oferta comercial (tractament A anterior), també comunicarem a aquestes empreses informació del seu perfil comercial, que consisteix en la informació deduïda sobre les seves preferències i necessitats i també informació deduïda sobre la seva probabilitat de pagament o impagament, o sobre límits de risc.

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

- activitats 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
- beneficosocials

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

Les dades que tractarem per a aquesta finalitat són:

- **Dades identificatives i de contacte:** nom i cognoms, sexe, informació de contacte postal, telefònica i electrònica, domicili de residència, nacionalitat i data de naixement, idioma de comunicació, document identificatiu.
- **Dades obtingudes de l'execució d'altres tractaments previstos en aquesta política:**
 - **Dades de la personalització de l'oferta de productes i serveis segons l'anàlisi de les seves dades:** Si ens ha donat el seu consentiment per personalitzar-li la nostra oferta comercial (tractament A anterior), també utilitzarem la informació del seu perfil comercial que es detalla en el tractament 6.1. A de la Política de privacitat, perquè li puguin traslladar 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 tercera empresa per cedir-li les seves dades, l'empresa destinatària l'informarà d'aquesta circumstància i també de les dades cedides i els detalls del tractament que pretén dur a terme.
- **Vigència del tractament:** Només farem aquest tractament de les seves dades si vostè ens ha donat el seu consentiment per fer-ho, i el seu consentiment romandrà vigent mentre vostè no el retiri. Si cancel·la tots els seus productes o serveis amb nosaltres, però oblida retirar el seu consentiment, nosaltres ho farem automàticament.

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

- CaixaBank, S.A.
- CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.
- Nuevo Micro Bank, S.A.U.
- Facilitea SelectPlace, S.A. Sociedad 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 tenen com a base jurídica el fet que són necessàries per gestionar els contractes que vostè sol·liciti o aquells en què vostè sigui part, o per aplicar, si vostè ho sol·licita, mesures precontractuals, segons estableix l'art. 6.1.b) del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD).

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

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

A. Formalització, manteniment i execució de les relacions contractuals

Finalitat: La finalitat d'aquest tractament de dades és formalitzar i mantenir les relacions contractuals que vostè i nosaltres establim, inclòs el tractament de les seves sol·licituds o mandats, les gestions prèvies a una contractació (relacions precontractuals), que es poden tramitar directament amb nosaltres o a través d'un dels nostres intermediaris (com el nostre agent CaixaBank, S.A. o qualsevol dels nostres prescriptors, que tenen establiments comercials dels quals vostè pot ser client) i també l'establiment de mesures per assegurar el compliment dels contractes que tingui amb nosaltres i, si escau, la gestió de la recuperació de deute.

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

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

- Recollida i registre de les dades i documents necessaris per a la contractació dels productes sol·licitats.
- Formalitzar la signatura dels contractes dels productes i serveis.
- Gestionar l'operativa dels productes i serveis que vostè hagi contractat amb nosaltres, cosa que inclou l'atenció de les seves consultes operatives, la gestió de les incidències derivades i l'anotació i verificació dels apunts comptables de cobraments i pagaments dels productes i la remissió de comunicacions operatives, i també totes aquelles gestions que resultin necessàries per poder complir amb 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.
- Ajustar mesures per resoldre impagaments que es puguin produir, la qual cosa inclou: la gestió primerenca de cobrament del deute; la comunicació, si escau, a agències externes per fer accions de recobriment; la comunicació, si escau, de dades a sistemes d'informació creditícia; la interposició, si escau, de demandes judicials i el seu seguiment; la identificació i seguiment de situacions de concurs de creditors, i la revisió i valoració de venda de carteres.

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

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

- Dades financeres bàsiques
- Dades de tercers observades en els extractes i rebuts de comptes a la vista i comptes de pagament
- Dades de les comunicacions mantingudes amb vostè
- 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 a l'activitat de tractament relativa a ajustar mesures per resoldre possibles impagaments, elaborarem perfils de la teva probabilitat de pagament per classificar-te amb alta, mitjana o baixa probabilitat de recuperació.

Finalitat: el perfil usat té com a finalitat determinar la probabilitat de recuperació del deute impagat en els 90 dies següents.

- **Conseqüències:** els perfils de probabilitat de pagament són eines de suport en les decisions sobre l'estratègia de recuperació.
- **Lògica:** el procés s'iniciarà quan el contracte arribi a 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 s'atribueix un valor específic a cadascuna d'aquestes dades de l'interessat, i aquesta 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 d'una manera prèvia mitjançant models matemàtics.

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

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

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

En cas que el producte no resulti adequat, no serà possible contractar-lo i la seva sol·licitud de contractació es rebutjarà de manera automatitzada en funció de la coincidència de les seves característiques objectives amb les del producte concret que vostè vulgui contractar.

Vostè pot impugnar la decisió automatitzada o **exercir el seu dret a no ser objecte d'una decisió basada únicament en el tractament automatitzat contactant**

directament amb CaixaBank Payments & Consumer mitjançant l'enviament d'un correu electrònic a Revision.decisionautomatizada@caixabankpc.com adjuntant una còpia del document nacional d'identitat i identificant l'establiment en què ha fet la sol·licitud de finançament.

- **Comunicació a sistemes d'informació creditícia:** Aquest tractament pot comportar la comunicació de les dades del deute o de la situació d'impagament a sistemes d'informació creditícia, que es farà sobre la base del nostre interès legítim d'acord amb el que detallem a l'apartat 6.4.C.

Obtenció de dades de contacte: Aquest tractament pot comportar l'obtenció de dades addicionals de contacte seves per part d'agències externes de recuperació de deute, que es farà partint del nostre interès legítim, d'acord amb allò que li detallem a l'apartat 6.4.D.

- **Aplicació o seguiment de compromisos, descomptes o condicions preferents:** Si vostè contracta un producte o servei que requereix el compliment de certs requisits, l'informem que farem els tractaments de dades necessàries per verificar que continua complint-los. Així mateix, l'informem que, en cas que hi hagi cotitulars, els altres cotitulars amb els quals comparteixi comptes podrien conèixer de manera indirecta la informació sobre el compliment d'aquests requisits.

Per exemple, si vostè contracta un producte o servei que comporta dret a accedir a descomptes per pertànyer a un col·lectiu professional determinat, com ara el del personal sanitari o cossos de seguretat, verificarem durant la nostra relació contractual que vostè continua pertanyent a aquest col·lectiu. A més a més, en cas que comparteixi un producte o servei amb altres titulars, la resta dels titulars podrien arribar a saber que vostè compleix aquesta característica en veure que s'apliquen aquests descomptes al compte.

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

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

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

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

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

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

Els tractaments d'anàlisi de la solvència i la capacitat de devolució que es fan quan vostè sol·liciti, o quan ja li hagin concedit, operacions que impliquin la devolució de diners avançats o el pagament ajornat de quotes, li seran informats de manera detallada en la sol·licitud d'operació que haurà de signar quan sol·liciti aquestes operacions o, en cas d'operacions ja concedides, en el corresponent contracte.

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

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

Tipologies de dades tractades: Les tipologies de dades que tractarem per a aquesta finalitat, el contingut de la qual està detallat a l'epígraf 5, són:

- Dades identificatives i de contacte

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Vostè pot tornar a sol·licitar l'operació perquè l'anàlisi no incorpori decisions automatitzades, impugnar la decisió automatitzada o exercir el seu dret a no ser objecte d'una decisió basada únicament en el tractament automatitzat contactant directament amb CaixaBank Payments & Consumer a través dels canals indicats a l'epígraf 4 d'aquesta política.

- **Obligacions normatives:** A banda que aquests tractaments siguin necessaris per a l'execució de la relació contractual que mantenim amb vostè, aquest tractament es fa partint del que estableixen la Llei 44/2002, de mesures de reforma del sistema financer; la Llei 10/2014, de 26 de juny, d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit, i altres obligacions i principis de les normatives sobre concessió de préstec responsable, normatives a què nosaltres, com a establiment financer de crèdit, estem sotmesos.
- **Consultes a sistemes d'informació creditícia:** Les consultes a sistemes d'informació necessàries per a l'anàlisi de la solvència les farem partint del nostre interès legítim, que li detallem a l'apartat 6.4.D.
- **Consulta i comunicació a la CIRBE:** Les consultes a la CIRBE, necessàries per a l'anàlisi de la solvència, es fan partint del que disposa la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de mesures de reforma del sistema financer. Així mateix, es comunicaran les dades necessàries per identificar les persones amb qui es mantinguin riscos de crèdit, d'acord amb la mateixa norma.
- **Elaboració d'informes de gestió i models matemàtics:** Les dades tractades i resultants d'aquest tractament s'utilitzaran també per a l'elaboració d'informes de gestió i models matemàtics en els termes que es detallen en el tractament que defineix l'epígraf 6.4.E) d'aquesta política.

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

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

- CaixaBank, S.A.
- CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.
- Nuevo Micro Bank, S.A.U.
- Telefónica Consumer Finance, E.F.C., S.A.
- CaixaBank Equipment Finance, S.A.U.
- Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, CREDIFIMO, E.F.C., S.A.U.
- Hipotecaixa 2, S.L.U.
- Banco BPI, S.A.
- Facilitea Selectplace S.A, Sociedad Unipersonal

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

www.caixabank.es/empresasgrupo

6.3 TRACTAMENTS NECESSARIS PER COMPLIR AMB OBLIGACIONS NORMATIVES

Aquests tractaments de dades tenen com a base jurídica el fet que són necessàries per complir una obligació legal que se'ns exigeix, segons allò que estableix l'art. 6.1.c) del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD).

Per tant, són necessàries perquè vostè pugui establir i mantenir relacions contractuals amb nosaltres. Si no vol que fem aquest tractament, hauríem de finalitzar aquestes relacions o no les podríem establir si encara no les haguéssim iniciat.

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

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

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

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

- Recollir la informació i la documentació que permet complir les mesures de diligència deguda i de coneixement dels clients;
- Comprovar la informació que vostè ens faciliti;
- Verificar si vostè desenvolupa o ha desenvolupat càrrecs de responsabilitat pública;
- Categoritzar el seu nivell de risc, en funció del qual s'aplicaran les diferents mesures de diligència deguda amb base en la normativa de prevenció del blanqueig de capitals i finançament del terrorisme;
- Fer l'anàlisi de les operacions que ses fan a través de CaixaBank Payments & Consumer, d'acord amb allò que estableixen les obligacions legals;
- Verificar la seva relació amb societats i, si cal, la seva posició de control en l'estructura de propietat d'aquestes, i;
- Comunicar i actualitzar mensualment la seva informació en el Fitxer de Titularitats Financeres, responsabilitat del Servei Executiu de la Comissió de Prevenció de Blanqueig de Capitals i Infraccions Monetàries (SEPBLAC).

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

- Dades identificatives i de contacte
- Dades de la seva activitat professional o laboral i socioeconòmiques
- Dades de contractació
- Dades financeres bàsiques
- Dades de tercers observades en els extractes i rebuts de comptes a la vista i comptes de pagament
- Dades de les comunicacions mantingudes amb vostè
- Dades obtingudes de l'execució d'altres tractaments previstos en aquesta política:
 - Dades d'avaluació de risc o *scoring* (tractament definit a l'epígraf 6.2.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: Aquest tractament implica l'elaboració d'un perfil que utilitzem exclusivament per a l'adopció de les mesures imposades a la nostra activitat per la Llei 10/2010, de prevenció del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme.

- **Finalitat:** El perfil utilitzat té com a finalitat impedir la contractació d'operatives susceptibles de ser objecte de blanqueig de capitals o finançament del terrorisme.

- **Conseqüències:** Els perfils són eines que ajuden a les unitats de prevenció de blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme a determinar si les operatives són susceptibles o no de ser objecte de blanqueig de capitals o finançament del terrorisme i, per tant, si acceptar-les o no.

Corresponsables del tractament: Les empreses següents del Grup CaixaBank tractaran les seves 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.
- Telefónica Consumer Finance, E.F.C., S.A.
- Buildingcenter, S.A.U.
- Livingcenter Activos Inmobiliarios, S.A.U.
- Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, CREDIFIMO, E.F.C., S.A.U.
- CaixaBank Wealth Management Luxembourg, S.A.
- CaixaBank Asset Management Luxembourg, S.A.
- BPI Gestão de Ativos, SGOIC, S.A.
- Banco BPI, S.A.
- Bankia Habitat, S.L.U.
- Puerto Triana, S.A.U.

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

www.caixabank.es/empresasgrupo

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

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

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

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

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

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

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

Corresponsables del tractament: Les empreses següents del Grup CaixaBank tractaran les seves 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.
- Telefónica Consumer Finance, E.F.C., S.A.
- 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.
- Gestão de Ativos, SGOIC, S.A.
- CaixaBank Wealth Management Luxembourg, S.A.
- CaixaBank Asset Management Luxembourg, S.A.

Trobarà 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: La finalitat d'aquest tractament és l'atenció de les consultes, queixes i reclamacions que es facin davant CaixaBank Payments & Consumer, d'acord amb la normativa aplicable a la seva condició d'entitat financera; en concret, la Llei 44/2002 de 22 de novembre, i també l'ordre ECO/73/2004, que obliga a tenir disponible un servei d'atenció al client on es puguin atendre les queixes i reclamacions dels usuaris financers.

Al seu torn, la Llei 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, obliga el responsable del tractament, en aquest cas CaixaBank Payments & Consumer, a atendre les reclamacions que es presentin davant el seu Delegat de Protecció de Dades i també a atendre els drets en matèria de protecció de dades que puguin exercir els interessats.

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

- Recepció de la queixa o reclamació de l'usuari financer pel Servei d'Atenció al Client de CaixaBank Payments & Consumer;
- Resposta en el termini establert a la queixa o reclamació presentada; i
- Atenció dels drets en matèria de protecció de dades i consultes al delegat de protecció de dades de CaixaBank Payments & Consumer, així com les activitats necessàries per col·laborar amb l'Autoritat de Control (Agència Espanyola de Protecció de dades)

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

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

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

D. Supervisió i control intern

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

Per complir aquesta finalitat, cal avaluar periòdicament l'efectiu compliment de les normes i procediments interns, a fi de mitigar els riscos identificats en els processos de comercialització i contractació, i en les operacions habituals de l'entitat.

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

- Dades identificatives i de contacte
- Dades de la seva activitat professional o laboral i socioeconòmiques
- Dades sobre capacitat jurídica
- Dades sobre necessitats especials de comunicació
- Dades sensibles relatives a situacions de vulnerabilitat
- Dades de contractació
- Dades financeres bàsiques
- Dades de tercers observades en els extractes i rebuts de comptes a la vista i comptes de pagament
- Dades de les comunicacions mantingudes amb vostè
- Dades de navegació pròpies
- Dades geogràfiques
- Dades obtingudes de l'execució d'altres tractaments previstos en aquesta política
- Dades 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 & Consume. Aquest tractament no es fa en corresponsabilitat.

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

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

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

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

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

Aquest tractament no es fa en corresponsabilitat.

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

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

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

Així mateix, **li recordem que té dret a oposar-se als tractaments basats en l'interès legítim**. Si vostè entén que CaixaBank i, si escau, les empreses corresponsables han de tenir en compte alguna situació particular o altres motius que justifiquin que deixem de fer el tractament de dades, pot sol·licitar-ho de manera senzilla i gratuïta a través dels canals que li indiquem a l'epígraf 4.

Detallem aquests tractaments a continuació, ordenats de la (A) a la (H). Indiquem per a cadascun: l'Interès Legítim de CaixaBank Payments & Consumer (**Interès Legítim de CaixaBank Payments & Consumer**) la descripció de la finalitat (**Finalitat**), la tipologia de les dades tractades (**Tipologia de dades tractades**), si escau, informació sobre l'ús de perfils (**Ús de perfils**), altra informació necessària sobre el tractament (**Altra informació rellevant**) i si són o no tractaments fets en règim de corresponsabilitat amb altres empreses del Grup CaixaBank (**Corresponsables/Responsable del tractament**).

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

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

Finalitat: La finalitat d'aquest tractament és l'adopció de les mesures previstes en els programes de sancions i contramesures financeres internacionals adoptats per l'Office of Financial Sanctions Implementation (OFSI) of His Majesty's Treasury (HMT) del Regne Unit i l'US Department of the Treasury's Office of Foreign Assets Control (OFAC).

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

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

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

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

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

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

- CaixaBank, 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.
- Telefónica Consumer Finance, E.F.C., S.A.
- Buildingcenter, S.A.U.
- Livingcenter Activos Inmobiliarios, S.A.U.
- Puerto Triana, S.A.U.
- 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.

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

B. Prevenció del frau

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

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

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

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

Consultar la informació inclosa en el Servei de Prevenció del Fraude PAYGUARD, per detectar comptes fraudulents i comunicar, si escau, les seves operacions fraudulentes. **Tipologies de dades tractades:** Les tipologies de dades que tractarem per a aquesta finalitat, el contingut de la qual està detallat a l'epígraf 5, són:

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

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

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

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

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

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

Vostè pot tornar a sol·licitar l'operació, impugnar la decisió automatitzada o exercir el seu dret a no ser objecte d'una decisió basada únicament en el tractament automatitzat contactant directament amb CaixaBank Payments & Consumer a través dels canals indicats a l'epígraf 4 d'aquesta política.

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

- **Servei de Prevenció del Frau PAYGUARD:** CaixaBank està adherida al Servei de Prevenció del Frau PAYGUARD, 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 Frau PAYGUARD, les dades relatives al número d'IBAN i dades identificatives del titular del compte on s'hagi detectat l'operació sospitosa o fraudulenta. Vostè podrà 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 Frau PAYGUARD són les corresponsables de tractament de les seves dades. Vostè pot sol·licitar els aspectes essencials de l'acord de corresponsabilitat adreçant un correu a www.caixabank.com/delegadoprotecciondedatos i exercir els seus drets amb relació al tractament de les dades a través de qualsevol dels canals indicats a l'epígraf 4. Exercici de drets i presentació de reclamacions davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD).

- **Servei de Prevenció del Frau FRAUDFENSE:** CaixaBank està adherida al Servei de Prevenció del Frau 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, investigació, control i possible denúncia d'operacions sospitoses i fraudulentament comeses en l'operativa en el compte corrent o d'estalvi dels clients i en les seves operacions en banca digital. La base jurídica del tractament és l'interès legítim de CaixaBank en la lluita i la prevenció del frau en la seva operativa.

CaixaBank pot incloure en el Servei de Prevenció del Frau FRAUDFENSE les dades relatives al número d'IBAN, dades relatives a l'operació fraudulenta identificada, dades del dispositiu des del qual s'ha produït l'operació fraudulenta i dades identificatives del titular del compte en què s'hagi detectat l'operació sospitosa o fraudulenta. Pot consultar la llista actualitzada de les entitats participants de FRAUDFENSE a:

<https://916087356-1.servicioonline.net/sobre-nosotros1/nuestros-partners>.

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

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

protecciondedatos@fraudfense.com.

Així mateix, pot exercir els seus drets amb relació al tractament de les dades per mitjà de qualsevol dels canals que s'indiquen a l'epígraf 4 Exercici de drets i presentació de reclamacions davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD), així com adreçant-se a protecciondedatos@fraudfense.com o <mailto:protecciondedatos@fraudfense.com>

Corresponsables del tractament: Les empreses següents del Grup CaixaBank tractaran les seves 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: L'interès legítim de CaixaBank Payments & Consumer per fer aquest tractament és evitar impagaments i moros dels sol·licitants o titulars de productes que impliquin finançament.

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

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

- Consultar la seva informació: Amb caràcter previ a la concessió de les operacions que impliquin finançament, o bé per tal de dur a terme el seguiment i la gestió del risc del crèdit concedit, es consultaran les bases de dades dels fitxers següents de solvència patrimonial i de crèdit: (i) Fitxer Asnef i (ii) Fitxer Badexcug, i;
- Comunicar les seves dades personals: Si vostè deixa de pagar qualsevol de les obligacions dineràries que ha contret amb nosaltres amb motiu de les nostres relacions contractuals, podrem comunicar les dades de l'impagament als mateixos fitxers de solvència patrimonial i de crèdit, en les condicions i amb els requisits que preveu la normativa.

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

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

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

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

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

- Fitxer Asnef: Asnef Equifax Serveis d'Informació sobre Solvència i Crèdit. Apartat de correus 10546, 28080 Madrid (sac@equifax.es)
- 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: La finalitat d'aquest tractament és recollir informació de contacte addicional dels clients per contactar amb ells en cas d'incompliment de les seves obligacions contractuals.

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

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

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

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

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

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

E. Elaboració d'informes de gestió i models matemàtics

Interès legítim de CaixaBank Payments & Consumer: L'interès legítim de CaixaBank Payments & Consumer per fer aquest tractament és dissenyar, organitzar i optimitzar la seva activitat empresarial i la seva activitat comercial de la manera més eficient possible, per a la qual cosa cal disposar d'informes sobre la gestió i l'activitat de la companyia i del mercat i també d'algorismes matemàtics d'anàlisi avançada d'informació.

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

Tipologies de dades tractades Les dades que tractarem per a aquesta finalitat són les que s'han identificat prèviament en cadascun dels tractaments, aplicant, quan sigui possible, tècniques d'anonimització o pseudoanonimització per garantir que aquests tractaments no tinguin impacte en els drets dels seus titulars i que el resultat dels tractaments siguin informes amb informació estadística o agregada o fórmules matemàtiques o algorítmiques.

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

- **Dret d'oposició al tractament:** Si vostè entén que CaixaBank Payments & Consumer ha de tenir en compte alguna situació particular o altres motius que justifiquin que deixem de fer el tractament de dades, pot sol·licitar-ho de manera senzilla i gratuïta a través dels canals que li indiquem a l'epígraf 4.
- **Tractament de dades accessori:** Els tractaments de dades per a la creació d'informes estadístics i models matemàtics no tenen com a finalitat el tractament de les dades en relació amb els clients de manera individual.

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

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

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

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

F. Enviament de comunicacions comercials basades en un perfil comercial bàsic

A qui aplica aquest tractament? Farem aquest tractament amb les seves dades únicament si:

- no ens ha manifestat les seves preferències sobre els tractaments comercials descrits als apartats 6.1.A., 6.1.B. i 6.1.C d'aquesta Política
- li hem enviat una comunicació personalitzada informant-lo sobre això; i
- no ha exercit el seu dret d'oposició.

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

Finalitat: La finalitat d'aquest tractament és l'enviament de comunicacions comercials sobre productes i serveis similars als quals vostè hagi contractat a CaixaBank Payments & Consumer, d'acord amb un perfil comercial bàsic que farem amb les seves dades.

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

- **Dades identificatives i de contacte:** nom i cognoms, sexe, informació de contacte postal, telefònica i electrònica, domicili de residència, nacionalitat 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 seus hàbits de consum, preferències o propensions de contractació, complir les nostres obligacions normatives i gestionar les operatives dels seus productes i 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 seva capacitat de pagament o impagament, o els límits de risc, aplicant-hi models matemàtics estadístics que es calculen amb les seves 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: Per a aquest tractament elaborarem un perfil comercial bàsic únicament amb les dades que li hem indicat anteriorment:

- **Finalitat del perfil:** El perfil utilitzat té com a finalitat deduir els productes i serveis que creiem que li poden interessar, per oferir-li la seva contractació en comptes de dirigir-li ofertes comercials genèriques.

Conseqüències: la conseqüència de l'ús del perfil comercial bàsic és l'enviament d'ofertes sobre productes i serveis comercialitzats per CaixaBank Payments & Consumer, personalitzats a partir de les dades que li hem indicat. No utilitzarem aquesta anàlisi, en cap cas, per a la denegació de cap producte o servei, ni per determinar límits de crèdit.

Que s'oposi a aquest tractament no impedeix, limita o condiciona el seu accés al nostre catàleg complet de productes i serveis que té sempre a la seva disposició.

En cas que sol·liciti la contractació de qualsevol producte o servei, la seva sol·licitud serà avaluada amb vostè de conformitat amb els nostres procediments ordinaris, sense que l'oposició a aquest tractament afecti aquesta avaluació.

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

- **Lògica:** Aquest perfil comercial bàsic es calcula d'acord amb les dades indicades a l'apartat "Dades tractades", amb una profunditat temporal de tretze mesos.

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

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

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

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

Pot fer-ho de manera senzilla i gratuïta a través de l'enllaç següent: https://www.caixabank.es/apl/particulares/gdpr/index_es.html?empresa=6&derecho=oposicion-comunicaciones

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

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

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

Aquesta comprovació prèvia la farem mitjançant el tractament detallat a l'epígraf 6.2.B d'aquesta Política de Privacitat per tal d'oferir-li un límit de crèdit i un termini de devolució adequats al coneixement que tinguem de la seva situació financera, d'acord amb els principis de responsabilitat en l'oferta de productes de finançament 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 vostè per sol·licitar el seu consentiment als tractaments comercials de les empreses del Grup CaixaBank descrits als apartats 6.1. (A, B i C), tant si vostè els autoritza com si els rebutja.
- En cas que vostè exerceixi el seu **dret d'oposició**.

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: l'interès legítim de CaixaBank Payments & Consumer és la defensa dels seus drets i interessos, tant per via judicial com administrativa, i s'empara en el seu dret a la tutela judicial efectiva.

Finalitat: la finalitat d'aquest tractament és dur a terme totes les gestions necessàries per garantir la gestió dels procediments administratius o judicials, instats per o contra CaixaBank Payments & Consumer.

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

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

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

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

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

H. Elaboració d'informació estadística

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

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

Tipologies de dades tractades: Les tipologies de dades que tractarem per a aquesta finalitat, el contingut de la qual està detallat a l'epígraf 5, són:

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

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

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

d'agregació fins a arribar a la anonimització definitiva de la informació.

- **Corresponsables del tractament: Les empreses següents tractaran les seves 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

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

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

transaccions.

Fitxers de compliment o incompliment d'obligacions dineràries

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

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

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

Comunicació de dades en l'externalització de serveis

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

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

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 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

Tractarem les seves dades mentre continuïn vigents les relacions contractuals que hàgim establert.

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

Si vostè cancel·la tots els seus contractes de productes i serveis amb les empreses del Grup CaixaBank, però no revoca els consentiments que ens hagués donat, nosaltres automàticament els deixarem sense efecte des del moment que deixi de ser client.

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

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

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

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

Tractarem les seves dades mentre persisteixi l'interès legítim que motiva el tractament.

Destrucció de les dades

Destruïrem les seves dades quan hagin transcorregut els terminis de conservació que imposen les normes que regulen l'activitat de CaixaBank Payments & Consumer i els terminis de prescripció de les accions administratives o judicials derivades de les relacions establertes entre vostè i nosaltres.

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

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

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

Per fer-ho, exigim les garanties adequades a aquests prescriptors i als proveïdors de serveis d'acord amb el que estableix el RGPD, de manera que disposin, per exemple, de normes corporatives vinculants que garanteixin la protecció de la informació de manera similar a la que estableixen les normes europees, o bé que subscriguin les clàusules tipus de la Unió Europea. Vostè pot sol·licitar una còpia de les garanties adequades exigides per CaixaBank Payments & Consumer a aquests proveïdors contactant amb el Delegat de Protecció de Dades a través de www.caixabank.com/delegadoprotecciondedatos.

10. Decisions automatitzades

A l'epígraf 6 d'aquesta Política l'informem sobre els tractaments que incorporen decisions automatitzades.

Adicionalment, si durant les relacions contractuals que manté amb nosaltres fem servir mecanismes que puguin adoptar decisions basades únicament en el tractament automatitzat (és a dir, sense la participació d'una persona) que li puguin produir efectes jurídics o que el puguin afectar significativament (per exemple, denegar-li la contractació d'un determinat producte), li n'informarem en la mateixa documentació contractual del producte o servei que ens hagi sol·licitat, i també l'informarem de la lògica en virtut de la qual s'adopta la decisió.

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

11. Revisió

Farem una revisió d'aquesta Política de Privacitat cada vegada que sigui necessari per mantenir-lo degudament informat, per exemple, amb motiu de la publicació de noves normes o criteris o la

realització de nous tractaments.

Sempre que es produeixin canvis substancials o importants en aquesta política de privacitat, l'avisarem mitjançant els canals habituals.

Data de l'última revisió

18 de març de 2025