

# POLITICA DE PRIVACIDAD CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER, S.A.

## ÍNDICE

1. [Cómo tratamos sus datos personales](#)
2. [Quién trata sus datos](#)
3. [Delegado de Protección de Datos](#)
4. [Ejercicio de derechos y presentación de reclamaciones ante la Agencia Española de Protección de Datos \(AEPD\)](#)
5. [Datos Tratados](#)
6. [Qué tratamientos realizamos con sus datos](#)
  - 6.1. [Tratamientos basados en el consentimiento](#)
  - 6.2. [Tratamientos necesarios para la ejecución de las relaciones contractuales](#)
  - 6.3. [Tratamientos necesarios para cumplir con obligaciones normativas](#)
  - 6.4. [Tratamientos basados en el interés legítimo de CaixaBank Payments & Consumer](#)
7. [Destinatarios de los datos](#)
8. [Plazos de conservación de los datos](#)
9. [Transferencias de datos fuera del Espacio Económico Europeo](#)
10. [Decisiones automatizadas](#)
11. [Revisión](#)

## 1. Cómo tratamos sus datos personales

Para gestionar sus relaciones con nosotros, en CaixaBank Payments & Consumer trataremos sus datos personales para cumplir diferentes finalidades, siempre de acuerdo con lo establecido por la normativa vigente, respetando sus derechos y con total transparencia.

Para ello, en esta **Política de Privacidad**, a la que puede acceder en cualquier momento desde <https://www.caixabankpc.com/politicaprivacidad>, puede **consultar** el detalle completo de **cómo utilizaremos sus datos en las relaciones que establezcamos con usted**.

Las principales normativas que regulan los tratamientos que haremos con sus datos personales son:

- > el **Reglamento (UE) 2016/679** del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante el **RGPD**)
- > la **Ley Orgánica 3/2018**, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante **LOPD**)

## 2. Quién trata sus datos

**Responsable del tratamiento:** El responsable del tratamiento de sus datos personales en sus relaciones contractuales y de negocio con nosotros («Relaciones Contractuales») es **CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.** («**CaixaBank Payments & Consumer**» o «**Entidad**»), con NIF A-08980153 y domicilio en Avenida de Manoteras nº 20. Edificio París. 28050 Madrid (28050).

**Corresponsables de tratamiento:** Además, para determinados tratamientos que le informaremos en detalle en esta política, CaixaBank Payments & Consumer tratará conjuntamente sus datos con otras empresas, decidiendo de manera conjunta **los objetivos (“para qué se usan los datos”) y los medios utilizados (“cómo se usan los datos”)** siendo, por tanto, **corresponsables** de esos tratamientos.

Los tratamientos para los cuales CaixaBank Payments & Consumer tratará conjuntamente sus datos con otras empresas se describen detalladamente en el epígrafe 6 “**Qué tratamientos realizamos con sus datos**”.

Además, encontrará la lista de las empresas que tratan sus datos, así como los aspectos esenciales de los acuerdos del tratamiento en corresponsabilidad en [www.caixabank.es/empresasgrupo](http://www.caixabank.es/empresasgrupo).

## 3. Delegado de Protección de Datos

CaixaBank Payments & Consumer y las empresas del Grupo CaixaBank hemos nombrado un **Delegado de Protección de Datos**, que le atenderá para responder a cualquier cuestión relativa al tratamiento de sus datos personales y al ejercicio de sus derechos.

Puede contactar con el Delegado de Protección de Datos para hacerle llegar sus sugerencias, consultas, dudas o reclamaciones a través de esta dirección: [www.caixabank.com/delegadoprotecciondedatos.com](http://www.caixabank.com/delegadoprotecciondedatos.com).

## 4. Ejercicio de derechos y presentación de reclamaciones ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)

**Usted puede ejercer sus derechos** de **acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación, portabilidad** de sus datos personales, a **retirar su consentimiento** y a **no ser objeto de una decisión automatizada**, de acuerdo con la ley.

Puede solicitar ejercer estos derechos a través de cualquiera de los siguientes canales:

- > en las **oficinas de CaixaBank, S.A.** abiertas al público;
- > mediante las opciones habilitadas en su espacio privado en la web [www.caixabankpc.com](http://www.caixabankpc.com) y en nuestras **aplicaciones móviles**;
- > en la dirección electrónica: [www.caixabankpc.com/ejerciciodederechos](http://www.caixabankpc.com/ejerciciodederechos); y

- > mediante un escrito dirigido al **Apartado de Correos** n.º 209 de Valencia, con código postal 46080.

Además, si tiene alguna reclamación derivada del tratamiento de sus datos, puede dirigirla a la **Agencia Española de Protección de Datos** ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)).

## 5. Datos tratados

Para los tratamientos que le explicamos en esta Política se usarán los datos que le detallamos a continuación.

No todos los datos que le informamos se utilizan para todos los tratamientos de datos. En el epígrafe 6, donde le detallamos los tratamientos de datos que realizamos, usted podrá consultar específicamente, para cada tratamiento, la tipología de datos que se tratan.

En el caso de los tratamientos basados en su consentimiento, adicionalmente le informaremos del detalle de los datos concretos que se utilizan.

Las tipologías y el detalle de los datos que utilizan los distintos tratamientos expuestos en el epígrafe 6 son los siguientes:

- > **Datos que usted nos ha facilitado en el alta de sus contratos o durante su relación con nosotros mediante entrevistas o formularios.**

Estas son las tipologías de datos y el detalle de los datos:

- **Datos identificativos y de contacto:** nombre y apellidos, sexo, estado civil, información de contacto postal, telefónica y electrónica, domicilio de residencia, nacionalidad, fecha de nacimiento, idioma de comunicación, documento identificativo, imagen y voz.
- **Datos de su actividad profesional o laboral y socioeconómicos:** actividad profesional o laboral, ingresos o retribuciones, unidad o círculo familiar, nivel de estudios, patrimonio, datos fiscales y datos tributarios.
- **Datos sobre capacidad jurídica:** datos sobre la facultad de obrar de una persona, establecida en sentencia judicial
- **Datos sobre necesidades especiales de comunicación:** datos proporcionados por interesados con discapacidad para permitir la accesibilidad a la interlocución y la gestión operativa.
- **Datos sensibles relativos a situaciones de vulnerabilidad:** datos relativos a situaciones personales de vulnerabilidad que puedan ser necesarios para la adopción de medidas especiales en la gestión de los contratos solicitadas por los titulares.

- > **Datos observados en la contratación y mantenimiento de los productos y servicios que le sean comercializados (propios o de terceros).**

Estas son las tipologías y el detalle de los datos:

- **Datos de contratación:** productos y servicios contratados o solicitados, condición de titular, autorizado o representante del producto y servicio contratado, categorización según la normativa en materia de mercados de valores e instrumentos financieros (categoría MIFID), información sobre inversiones realizadas y su evolución e información y movimientos de las operaciones de financiación.
- **Datos financieros básicos:** saldos actuales e históricos de productos y servicios e historial de pago de los productos y servicios contratados, IBAN (siglas en inglés de Código Internacional de Cuenta Bancaria)
- **Datos de terceros observados en los extractos y recibos de cuentas a la vista y cuentas de pago:** la información de los apuntes y movimientos que terceros emisores realicen en sus cuentas, incluyendo el tipo de operación, el emisor, el importe y el concepto que aparecen en los recibos y extractos de operaciones con tarjetas de débito, crédito y prepago.
- **Datos de su condición de accionista, o no, de CaixaBank:** si tiene o no acciones de CaixaBank.

- **Datos de las comunicaciones mantenidas con usted:** datos obtenidos en chats, muros, videoconferencias, llamadas telefónicas o medios equivalentes.
- **Datos de navegación propios:** si usted ha aceptado el uso de cookies y tecnologías similares en sus dispositivos de navegación, los datos obtenidos de sus navegaciones por nuestras páginas web o aplicaciones móviles y la navegación que realice en las mismas: historial de navegación (páginas visitadas y clics en contenidos), ID del dispositivo, ID de publicidad, dirección IP y versión instalada de la aplicación.
- **Datos geográficos:** cuando así lo haya autorizado en la configuración de la propia aplicación, los datos de la ubicación de los comercios de sus operaciones con tarjeta y los datos de geolocalización de su dispositivo móvil proporcionados por la instalación y/o el uso de nuestras aplicaciones móviles.

> **Datos inferidos o deducidos del análisis y tratamiento del resto de datos.**

Estas son las tipologías y el detalle de los datos:

- **Datos obtenidos de la ejecución de otros tratamientos previstos en esta política:** los datos obtenidos de la realización de tratamientos previstos en esta política que se detallarán en la información de los tratamientos en los que aplique.
- **Datos obtenidos de la ejecución de modelos estadísticos:** utilizamos los resultados de la aplicación de modelos matemáticos con los datos de los clientes, para luchar contra el fraude, deducir sus hábitos de consumo, preferencias o propensiones de contratación o clasificación de clientes (Ver, Apartado 6.4. Letra A <https://www.caixabank.es/particular/general/politica-privacidad.html>) cumplir con nuestras obligaciones normativas y gestionar las operativas de sus productos y/o servicios (tratamiento definido en el epígrafe 6.4.E).

> **Datos obtenidos de fuentes de acceso público, registros públicos o fuentes externas.**

Estas son las tipologías y el detalle de los datos:

- **Datos de sistemas de información crediticia:** resultado de la consulta a los ficheros de información crediticia Asnef y Badexcug, que facilitan información sobre deudas, solvencia patrimonial y crédito (deudor, acreedor y deuda).
- **Datos RISK SCORE de Equifax:** En las operaciones de financiación o pago por cuotas, utilizaremos el resultado que proporciona este sistema de deducción de situaciones de impago a 12 meses, calculado por Equifax, mediante la aplicación de modelos estadísticos y matemáticos sobre sus datos (DNI, código postal de residencia y datos en sistemas de información crediticia).
- **Datos CIRBE:** consultaremos si tiene riesgos (financiaciones) en otras entidades. Estos datos los obtendremos de la Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIRBE).
- **Datos relativos a sanciones internacionales:** datos de personas o entidades que estén incluidas en leyes, regulaciones, directrices, resoluciones, programas o medidas restrictivas en materia de sanciones económico-financieras internacionales impuestas por las Naciones Unidas, la Unión Europea, el Reino de España, así como la Office of Financial Sanctions Implementation (OFSI) of His Majesty's Treasury (HMT) del Reino Unido y/o el U. S. Department of the Treasury's Office of Foreign Assets Control (OFAC).
- **Datos demográficos y socioeconómicos:** datos estadísticos no asociados a personas determinadas sino a zonas geográficas, sectores de edad o sectores de actividad profesional, que utilizaremos para ponerlos en relación con la información de los clientes.
- **Datos sobre inmuebles y vehículos asociados a su persona:** datos obtenidos del catastro y datos básicos de vehículos obtenidos de la Dirección General de Tráfico que utilizaremos para complementar la información sobre sus inmuebles y vehículos.
- **Datos sobre administradores, cargos funcionales y vinculaciones societarias:** datos extraídos de las bases de datos de INFORMA que utilizaremos para complementar la información sobre su actividad.

- **Datos de subvenciones y seguros agrarios:** datos publicados por el Fondo Español de Garantía Agraria (FEGA) y por la Entidad Estatal de Seguros Agrarios (ENESA).
- **Datos de terceras empresas a las que usted haya dado su consentimiento para compartirlos con nosotros:** datos suyos tratados por otras empresas con las que tengamos acuerdos, y a las que usted haya autorizado compartir su información con nosotros.
- **Informaciones obtenidas de fuentes de acceso público y registros públicos:** datos que proporcionan fuentes de acceso público y registros públicos para contrastar la información que usted nos facilita en el alta, mantenimiento y cumplimiento de las Relaciones Contractuales, información del fichero Consultas Situaciones Concursales de Equifax y datos adicionales de contacto obtenidos de directorios telefónicos (Páginas Blancas, Páginas Amarillas, [Leida.net](http://Leida.net)) y de la base de datos de INFORMA, para contactar con nuestros clientes en el supuesto de incumplimiento de obligaciones contractuales.  
  
Estas bases de datos se encuentran previamente legitimadas para disponer de esta información.
- **Datos de navegación:** si usted ha aceptado el uso de cookies y tecnologías similares en sus dispositivos de navegación, los datos obtenidos de sus navegaciones por páginas web o aplicaciones móviles de terceros y la navegación que realice en las mismas: historial de navegación (páginas visitadas y clics en contenidos), ID del dispositivo, ID de publicidad, dirección IP.
- **Datos de redes sociales o internet:** datos de redes sociales o internet que usted autorice a consultar.

## 6. Qué tratamientos realizamos con sus datos

Los tratamientos que realizaremos con sus datos son diversos, y responden a diferentes finalidades y bases jurídicas:

- Tratamientos basados en el consentimiento
- Tratamientos necesarios para la ejecución de las Relaciones Contractuales
- Tratamientos necesarios para cumplir con obligaciones normativas
- Tratamientos basados en el interés legítimo de CaixaBank Payments & Consumer

Adicionalmente a los tratamientos generales que le detallamos a continuación, podemos realizar tratamientos específicos no contemplados en esta política, derivados de solicitudes suyas de productos o servicios. La información detallada sobre estos tratamientos se la proporcionaremos en el momento de tramitar la solicitud concreta.

### 6.1 TRATAMIENTOS BASADOS EN EL CONSENTIMIENTO

Estos tratamientos tienen como base jurídica su **consentimiento**, según se establece en el art. 6.1.a) del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

**Podemos haberle solicitado ese consentimiento por diferentes canales**, en la entrevista en la que usted se dio de alta como cliente, a través de su gestor o gestora (presencial o remoto), a través de nuestros canales electrónicos y aplicaciones móviles, a través de alguna de las empresas con las que mantenemos un acuerdo de colaboración ("Prescriptores"), o en alguna de las empresas del Grupo CaixaBank que resulte corresponsable del concreto tratamiento. **Si por alguna circunstancia, nunca le hemos solicitado su consentimiento, estos tratamientos no le aplicarán.**

**Puede consultar las autorizaciones que usted nos ha consentido o denegado, y modificar su decisión en cualquier momento** y de manera gratuita en las oficinas de CaixaBank, en la web de CaixaBank Payments & Consumer ([www.caixabankpc.es](http://www.caixabankpc.es)) y en la de cada una de las empresas corresponsables del concreto tratamiento, o en su área privada de la web o aplicaciones móviles de CaixaBank Payments & Consumer.

**Los tratamientos basados en su consentimiento se indican a continuación ordenados de la (A) a la (C).** Señalaremos para cada uno de ellos: la descripción de la finalidad (**Finalidad**), el detalle de los datos tratados (tipologías de datos o **Datos tratados**), si aplica, información sobre el uso de perfiles (**Uso de Perfiles**), otra información necesaria acerca del tratamiento (**Otra información relevante**) y si son, o no, tratamientos realizados en régimen de corresponsabilidad con otras empresas del Grupo CaixaBank (**Corresponsables/Responsable del tratamiento**).

#### **A. Personalización de la oferta de productos y servicios según el análisis de sus datos**

**Finalidad:** Si tenemos su consentimiento, utilizaremos los datos que le indicaremos a continuación, para elaborar un perfil comercial suyo que nos permita deducir sus preferencias o necesidades para ofrecerle, a través de su gestor o gestora (presencial o remoto), los productos y servicios comercializados por las empresas corresponsables que creamos que pueden interesarle en función de las preferencias y necesidades deducidas.

Mediante este tratamiento de sus datos podremos hacerle ofertas personalizadas que creamos que puedan interesarle más que las ofertas genéricas.

Además, en caso de que usted nos autorice la “Comunicación de la oferta de productos y servicios por canales” (Apartado 6.1.B) le ofreceremos los productos y servicios comercializados por las empresas corresponsables que creamos que pueden interesarle en función de las preferencias y necesidades deducidas a través de cualquier otro canal que nos autorice

**Datos tratados:** No usaremos para este tratamiento datos que contengan información que revele su origen étnico o racial, sus opiniones políticas, sus convicciones religiosas o filosóficas, su afiliación sindical, el tratamiento de datos genéticos, datos biométricos dirigidos a identificarle de manera unívoca, datos relativos a la salud o datos relativos a su vida u orientación sexual

Los datos que trataremos para esta finalidad son:

- **Datos identificativos y de contacto:** nombre y apellidos, sexo, información de contacto postal telefónica y electrónica, domicilio de residencia, nacionalidad y fecha de nacimiento, idioma de comunicación, documento identificativo.
- **Datos de su actividad profesional o laboral y socioeconómicos:** actividad profesional o laboral, ingresos o retribuciones, unidad o círculo familiar, nivel de estudios, patrimonio, datos fiscales y datos tributarios.
- **Datos de contratación:** productos y servicios contratados o solicitados (propios o de terceros), condición de titular, autorizado o representante del producto y servicio contratado categorización según la normativa en materia de mercados de valores e instrumentos financieros (categoría MIFID), información sobre inversiones realizadas y su evolución e información y movimientos de las operaciones de financiación.
- **Datos financieros básicos:** saldos actuales e históricos de productos y servicios e historial de pago de los productos y servicios contratados (propios o de terceros).
- **Datos de terceros observados en los extractos y recibos de cuentas a la vista y cuentas de pago:** la información de los apuntes y movimientos que terceros emisores realicen en sus cuentas, incluyendo el tipo de operación, el emisor, el importe y el concepto que aparecen en los recibos y extractos de operaciones con tarjetas de débito, crédito y prepago.
- **Datos de su condición de accionista, o no, de CaixaBank:** si tiene o no acciones de CaixaBank.
- **Datos de las comunicaciones mantenidas con usted:** datos obtenidos en chats, muros, videoconferencias, llamadas telefónicas o medios equivalentes.
- **Datos de navegación propios:** si usted ha aceptado el uso de cookies y tecnologías similares en sus dispositivos de navegación, los datos obtenidos de sus navegaciones por nuestras páginas web o aplicaciones móviles y la navegación que realice en las mismas: historial de navegación (páginas visitadas y clics en contenidos), ID del dispositivo, ID de publicidad, dirección IP y versión instalada de la aplicación.
- **Datos geográficos:** cuando así lo haya autorizado en la configuración de la propia aplicación, los datos de la ubicación de los comercios de sus operaciones con tarjeta

y los datos de geolocalización de su dispositivo móvil proporcionados por la instalación y/o el uso de nuestras aplicaciones móviles.

- **Datos obtenidos de la ejecución de otros tratamientos previstos en esta política:**
  - Datos de evaluación de riesgo o *scoring*: en las operaciones de financiación o pago por cuotas, deduciremos su capacidad de pago o impago, o los límites de riesgo, aplicando modelos matemáticos estadísticos que se calculan con sus datos (tratamiento definido en el epígrafe 6.2.B).
  - Datos de clasificación de clientes. (tratamiento definido en el epígrafe 6.4.A en <https://www.caixabank.es/particular/general/politica-privacidad.html>)
- **Datos obtenidos de la ejecución de modelos estadísticos:** utilizamos los resultados de la aplicación de modelos matemáticos con los datos de los clientes, para deducir sus hábitos de consumo, preferencias/propensiones de contratación o clasificación de clientes.
- **Datos demográficos y socioeconómicos:** datos estadísticos no asociados a personas determinadas sino a zonas geográficas, sectores de edad o sectores de actividad profesional, que utilizaremos para ponerlos en relación con la información de los clientes.
- **Datos sobre inmuebles y vehículos asociados a su persona:** datos obtenidos del catastro y datos básicos de vehículos obtenidos de la Dirección General de Tráfico que utilizaremos para complementar la información sobre sus inmuebles y vehículos.
- **Datos sobre administradores, cargos funcionales y vinculaciones societarias:** datos extraídos de las bases de datos de INFORMA que utilizaremos para complementar la información sobre su actividad.
- **Datos de subvenciones y seguros agrarios:** datos publicados por el Fondo Español de Garantía Agraria (FEGA) y por la Entidad Estatal de Seguros Agrarios (ENESA).
- **Datos de terceras empresas a las que usted haya dado su consentimiento para compartirlos con nosotros:** datos suyos tratados por otras empresas con las que tengamos acuerdos, y a las que usted haya autorizado compartir su información con nosotros.
- **Datos de navegación:** si usted ha aceptado el uso de cookies y tecnologías similares en sus dispositivos de navegación, los datos obtenidos de sus navegaciones por páginas web o aplicaciones móviles de terceros y la navegación que realice en las mismas: historial de navegación (páginas visitadas y clics en contenidos), ID del dispositivo, ID de publicidad, dirección IP.
- **Datos de redes sociales o internet:** datos de redes sociales o internet que usted autorice a consultar.

**Uso de perfiles:** Para este tratamiento elaboraremos un perfil comercial que utilizaremos exclusivamente para personalizarle nuestra oferta de productos y servicios:

- **Finalidad del perfil:** El perfil utilizado tiene como finalidad deducir los productos y servicios que creamos que pueden interesarle, en base a la información que tenemos sobre usted, para ofrecerle su contratación en lugar de dirigirle ofertas comerciales genéricas.
- **Consecuencias:** Si usted autoriza el tratamiento utilizaremos perfiles comerciales para decidir qué productos o servicios le ofrecemos comercialmente. Si no lo autoriza, no usaremos su información para personalizarle la oferta comercial.

Este perfilado no lo utilizamos, en ningún caso, para la denegación de ningún producto o servicio, ni para determinar límites de crédito. La no aceptación de este tratamiento no impide, limita o condiciona su acceso a nuestro catálogo completo de productos y servicios que usted tiene siempre a su disposición.

En caso de que solicite la contratación de cualquier producto o servicio, su solicitud será evaluada con usted conforme a nuestros procedimientos ordinarios, sin que la aceptación o no del análisis de sus datos para la personalización de la oferta de productos y servicios afecte a esta evaluación.

La no aceptación de este tratamiento tampoco impedirá que contactemos con usted para la gestión operativa de los productos y servicios que tenga contratados.

- **Lógica:** El perfil de un cliente se calcula a partir de los datos indicados en el apartado “datos tratados”.

A estos datos se les aplican fórmulas matemáticas obtenidas a partir de comportamientos observados en el pasado en clientes de similares características para de esta forma inferir el comportamiento del cliente a futuro. Estas fórmulas matemáticas permiten determinar la importancia de cada uno de los datos tratados en el resultado final del perfil del solicitante.

Dicho resultado final es la probabilidad de que el cliente esté interesado en un producto o servicio.

**Otra información relevante:** A continuación, encontrará otra información importante sobre este tratamiento:

- **Comprobación previa de su capacidad de pago:** Cuando las ofertas que queramos transmitirle consistan en productos o servicios que impliquen el pago de cuotas o en financiación, comprobaremos previamente su capacidad de pago.

Esta comprobación previa la realizaremos mediante el tratamiento detallado en el epígrafe 6.2.B de nuestra Política de Privacidad, con el fin de ofrecerle un límite de crédito y un plazo de devolución adecuados al conocimiento que tengamos de su situación financiera, de acuerdo con los principios de responsabilidad en la oferta de productos de financiación exigidos por el Banco de España, y por la normativa sobre supervisión prudencial y de solvencia de las entidades de crédito y de préstamo responsable.

La no aceptación de este tratamiento no impide, limita o condiciona su acceso a nuestro catálogo de productos y servicios de financiación que, en caso de solicitud por su parte, será evaluada con Usted conforme a nuestros procedimientos ordinarios.

- **Vigencia del tratamiento:** Solo realizaremos este tratamiento de sus datos si usted nos ha dado su consentimiento para ello, y su consentimiento permanecerá vigente mientras usted no lo retire. Si cancela todos sus productos o servicios con nosotros, **pero olvida retirar su consentimiento, nosotros lo haremos automáticamente.**
- **Elaboración de informes de gestión y modelos matemáticos:** Los datos tratados y resultantes de este tratamiento se utilizarán también para la elaboración de informes de gestión y modelos matemáticos en los términos que se detallan en el tratamiento definido en el epígrafe 6.4.E) de esta política.

**Corresponsables del tratamiento:** Las siguientes empresas del Grupo CaixaBank tratarán sus datos en corresponsabilidad para este tratamiento.

- CaixaBank, S.A.
- CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.
- Nuevo Micro Bank, S.A.U.
- Wivai Select Place, S.A.U,
- ImaginersGen, S.A.
- VidaCaixa, S.A.U. de Seguros y Reaseguros

Encontrará los aspectos esenciales de los acuerdos del tratamiento en corresponsabilidad en: [www.caixabank.es/empresasgrupo](http://www.caixabank.es/empresasgrupo).

## **B. Comunicación de la oferta de productos y servicios por canales**

**Finalidad:** Si tenemos su consentimiento, pondremos a su disposición nuestra oferta de productos y servicios a través de los siguientes canales que usted nos autorice: aplicaciones móviles, entornos digitales y canales electrónicos, carta o teléfono.

Los datos que usaremos para la comunicación por los canales que nos autorice, variarán en función de si nos ha autorizado, o no, la personalización de la oferta de productos y servicios según el análisis de sus datos:



- Si no tenemos su consentimiento para personalizarle nuestra oferta comercial (tratamiento A anterior), utilizaremos únicamente sus datos identificativos y de contacto para trasladarle ofertas genéricas.
- Si nos ha dado su consentimiento para personalizarle nuestra oferta comercial (tratamiento A anterior), también utilizaremos la información de su perfil comercial que se detalla en el tratamiento 6.1. A, para trasladarle ofertas personalizadas.

**Datos tratados:** No usaremos para este tratamiento datos que contengan información que revele su origen étnico o racial, sus opiniones políticas, sus convicciones religiosas o filosóficas, su afiliación sindical, el tratamiento de datos genéticos, datos biométricos dirigidos a identificarle de manera unívoca, datos relativos a la salud o datos relativos a su vida u orientación sexual.

Los datos que trataremos para esta finalidad son:

- **Datos identificativos y de contacto:** nombre y apellidos, sexo, información de contacto postal telefónica y electrónica, domicilio de residencia, idioma de comunicación.
- **Datos obtenidos de la ejecución de otros tratamientos previstos en esta política:**
  - **Datos de la Personalización de la oferta de productos y servicios según el análisis de sus datos:** Si nos ha dado su consentimiento para personalizarle nuestra oferta comercial (tratamiento A anterior), también utilizaremos la información de su perfil comercial que se detalla en el tratamiento 6.1. A de la Política de Privacidad, para trasladarle ofertas personalizadas.

**Otra información relevante:** A continuación, encontrará otra información importante sobre este tratamiento:

- **Vigencia del tratamiento:** Solo realizaremos este tratamiento de sus datos si usted nos ha dado su consentimiento para ello, y su consentimiento permanecerá vigente mientras usted no lo retire. Si cancela todos sus productos o servicios con nosotros, pero olvida retirar su consentimiento, nosotros lo haremos automáticamente.

**Corresponsables del tratamiento:** Las siguientes empresas del Grupo CaixaBank tratarán sus datos en corresponsabilidad para este tratamiento:

- CaixaBank, S.A.
- CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.
- Nuevo Micro Bank, S.A.U.
- Wivai Select Place, S.A.U,
- ImaginersGen, S.A.
- VidaCaixa, S.A.U. de Seguros y Reaseguros

Encontrará los aspectos esenciales de los acuerdos del tratamiento en corresponsabilidad en: [www.caixabank.es/empresasgrupo](http://www.caixabank.es/empresasgrupo)

### **C. Cesión de datos a otras empresas para la remisión de ofertas comerciales.**

**Finalidad:** Si tenemos su consentimiento, cederemos los datos que le indicaremos a continuación a otras empresas con las que tengamos acuerdos, con el propósito de que le hagan ofertas comerciales de los productos y servicios que comercializan.

Si no nos consiente este tratamiento, no cederemos sus datos, si lo consiente, los datos que comunicaremos a otras empresas variarán en función de si nos ha autorizado, o no, la personalización de la oferta de productos y servicios según el análisis de sus datos:

- Si no tenemos su consentimiento para personalizarle nuestra oferta comercial (tratamiento A anterior), facilitaremos a esas empresas únicamente sus datos identificativos y de contacto.
- Si nos ha dado su consentimiento para personalizarle nuestra oferta comercial (tratamiento A anterior), también comunicaremos a esas empresas información de su perfil comercial, que consiste en la información deducida sobre sus preferencias y necesidades, así como información deducida sobre su probabilidad de pago o impago, o sobre límites de riesgo.

Esas terceras empresas a las que podríamos ceder sus datos se dedican a las siguientes actividades:

- bancarias
- servicios de inversión
- seguros y reaseguros
- capital riesgo
- inmobiliarias
- viarias
- venta y distribución de bienes y servicios,
- servicios de consultoría
- ocio y
- benéfico-sociales

**Datos tratados:** No usaremos para este tratamiento datos que contengan información que revele su origen étnico o racial, sus opiniones políticas, sus convicciones religiosas o filosóficas, su afiliación sindical, el tratamiento de datos genéticos, datos biométricos dirigidos a identificarle de manera unívoca, datos relativos a la salud o datos relativos a su vida u orientación sexual.

Los datos que trataremos para esta finalidad son:

- **Datos identificativos y de contacto:** nombre y apellidos, sexo, información de contacto postal, telefónica y electrónica, domicilio de residencia, nacionalidad y fecha de nacimiento, idioma de comunicación, documento identificativo.
- **Datos obtenidos de la ejecución de otros tratamientos previstos en esta política:**
  - **Datos de la Personalización de la oferta de productos y servicios según el análisis de sus datos:** Si nos ha dado su consentimiento para personalizarle nuestra oferta comercial (tratamiento A anterior), también utilizaremos la información de su perfil comercial que se detalla en el tratamiento 6.1. A de la Política de Privacidad, para que le puedan trasladar ofertas personalizadas.

**Otra información relevante:** A continuación, encontrará otra información importante sobre este tratamiento:

- **Información sobre la cesión:** Si llegamos a algún acuerdo con una tercera empresa para cederle sus datos, la empresa destinataria le informará de esta circunstancia, así como de los datos cedidos y los detalles del tratamiento que pretende llevar a cabo.
- **Vigencia del tratamiento:** Solo realizaremos este tratamiento de sus datos si usted nos ha dado su consentimiento para ello, y su consentimiento permanecerá vigente mientras usted no lo retire. Si cancela todos sus productos o servicios con nosotros, pero olvida retirar su consentimiento, nosotros lo haremos automáticamente.

**Corresponsables del tratamiento:** Las siguientes empresas del Grupo CaixaBank tratarán sus datos en corresponsabilidad para este tratamiento:

- CaixaBank, S.A.
- CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.
- Nuevo Micro Bank, S.A.U.
- Wivai Select Place, S.A.U,
- ImaginersGen, S.A.
- VidaCaixa, S.A.U. de Seguros y Reaseguros

Encontrará los aspectos esenciales de los acuerdos del tratamiento en corresponsabilidad en: [www.caixabank.es/empresasgrupo](http://www.caixabank.es/empresasgrupo).

## 6.2 TRATAMIENTOS NECESARIOS PARA LA EJECUCIÓN DE LAS RELACIONES CONTRACTUALES

Estos tratamientos de datos tienen como base jurídica el hecho de que son necesarios para gestionar los contratos que usted solicite o en los que usted es parte, o para aplicar, si usted lo solicita, medidas precontractuales, según se establece en el art. 6.1.b) del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

Por tanto, son tratamientos necesarios para que usted pueda establecer y mantener Relaciones Contractuales con nosotros. Si se opusiera a ellos, finalizaríamos esas relaciones, o no las podríamos establecer si aún no las hubiéramos iniciado.

**Los tratamientos necesarios para la ejecución de las relaciones contractuales se indican a continuación ordenados de la (A) a la (B).** Señalaremos para cada uno de ellos: la descripción de finalidad (**Finalidad**), la tipología de los datos tratados (**Tipología de datos tratados**), si procede, información sobre el uso de perfiles (**Uso de Perfiles**), otra información necesaria acerca del tratamiento (**Otra información relevante**) y si son o no tratamientos realizados en régimen de corresponsabilidad con otras empresas del Grupo CaixaBank (**Corresponsables/Responsable del tratamiento**).

### A. Formalización, mantenimiento y ejecución de las Relaciones Contractuales

**Finalidad:** La finalidad de este tratamiento de datos es formalizar y mantener las Relaciones Contractuales que usted y nosotros establezcamos, incluido el tratamiento de sus solicitudes o mandatos, las gestiones previas a una contratación (relaciones precontractuales), que pueden tramitarse con nosotros directamente o a través de uno de nuestros intermediarios (como nuestro agente CaixaBank, S.A. o cualquiera de nuestros prescriptores, que cuentan con establecimientos comerciales de los que Usted puede ser cliente), así como el establecimiento de medidas para asegurar el cumplimiento de los contratos que tenga con nosotros y, en su caso, la gestión de la recuperación de deuda.

Este tratamiento de datos implica recoger la información necesaria para establecer la relación o gestionar la solicitud, evaluar la idoneidad de la contratación y tratar la información necesaria para el correcto mantenimiento y ejecución de los contratos.

Las actividades de tratamiento que se realizan en la formalización, mantenimiento y ejecución de las Relaciones Contractuales, son:

- Recogida y registro de los datos y documentos necesarios para la contratación de los productos solicitados.
- Formalizar la firma de los contratos de los productos y servicios.
- Gestionar la operativa de los productos y servicios que usted haya contratado con nosotros, lo que incluye la atención de sus consultas operativas, la gestión de las incidencias derivadas y la anotación y verificación de los apuntes contables de cobros y pagos de los productos y la remisión de comunicaciones operativas, así como todas aquellas gestiones que resulten necesarias para poder cumplir con los compromisos asumidos para la contratación de productos o servicios específicos, tales como programas de fidelización, bonificación de comisiones o intereses y ofertas específicas.
- Ajustar medidas para resolver impagos que pudieran producirse, lo que incluye: la gestión temprana de cobro de la deuda, la comunicación, en su caso, a agencias externas para realizar acciones de recobro, la comunicación, en su caso, de datos a sistemas de información crediticia, la interposición, en su caso, de demandas judiciales y su seguimiento, la identificación y seguimiento de situaciones de concurso de acreedores, y la revisión y valoración de venta de carteras.

**Tipología de datos tratados:** Las tipologías de datos que trataremos para esta finalidad, cuyo contenido está detallado en el epígrafe 5, son:

- Datos identificativos y de contacto
- Datos de su actividad profesional o laboral y socioeconómicos
- Datos sensibles relativos a situaciones de vulnerabilidad
- Datos sobre capacidad jurídica

- Datos sobre necesidades especiales de comunicación
- Datos de contratación
- Datos financieros básicos
- Datos de terceros observados en los extractos y recibos de cuentas a la vista y cuentas de pago
- Datos de las comunicaciones mantenidas con usted
- Datos obtenidos de la ejecución de modelos estadísticos
- Datos obtenidos de la ejecución de otros tratamientos previstos en esta política
  - Datos de evaluación de riesgo o *scoring* (tratamiento definido en el epígrafe 6.2.B)
- Datos obtenidos de la ejecución de modelos estadísticos
- Datos de sistemas de información crediticia
- Datos RISK SCORE de Equifax
- Datos CIRBE
- Datos relativos a sanciones internacionales
- Informaciones obtenidas de fuentes de acceso público y registros públicos

**Uso de perfiles:** Para la actividad de tratamiento relativa a ajustar medidas para resolver impagos que pudieran producirse, elaboraremos perfiles de tu probabilidad de pago para clasificarte con alta, media o baja probabilidad de recuperación.

**Finalidad:** el perfil utilizado tiene como finalidad determinar la probabilidad de recuperación de la deuda impagada en los siguientes 90 días.

- **Consecuencias:** los perfiles de probabilidad de pago son herramientas de soporte en las decisiones sobre la estrategia de recuperación.
- **Lógica:** el proceso se iniciará cuando el contrato alcance los 90 días de impago. El perfil del solicitante usará la información indicada en epígrafe anterior "Tipología de datos tratados".

Con esta información de base se atribuye un valor específico a cada uno de estos datos del interesado, cuya suma dará una puntuación relativa a la probabilidad de recuperación del contrato en los siguientes 90 días.

La importancia de cada variable y su influencia en el resultado final se calcula de manera previa a través de modelos matemáticos.

**Otra información relevante:** A continuación, encontrará otra información importante sobre este tratamiento:

- **Decisiones automatizadas:** Cuando usted solicite la contratación de un producto o servicio utilizaremos mecanismos para comprobar que, según sus características objetivas (por ejemplo, su situación laboral o su residencia fiscal), el producto resulta o no adecuado a sus necesidades, intereses y objetivos.

El establecimiento de estas categorías objetivas deriva de obligaciones normativas en materia de gobernanza de productos e instrumentos financieros y se incluye en las políticas internas de diseño de productos de la entidad.

En caso de que el producto no resulte adecuado, no será posible la contratación del mismo, rechazándose su solicitud de contratación de manera automatizada en función de la coincidencia de sus características objetivas con las del producto concreto que usted desee contratar.

Usted puede impugnar la decisión automatizada o **ejercer su derecho a no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado contactando directamente con CaixaBank Payments & Consumer mediante el envío de un correo electrónico a [Revision.decisionautomatizada@caixabankpc.com](mailto:Revision.decisionautomatizada@caixabankpc.com)**, adjuntando copia del Documento Nacional de Identidad e identificando el establecimiento en el que ha realizado la solicitud de financiación.

- **Comunicación a sistemas de información crediticia:** Este tratamiento puede conllevar la comunicación a sistemas de información crediticia de los datos de la deuda o situación de impago, que se realizaría en base a nuestro interés legítimo de acuerdo con lo que le detallamos en el apartado 6.4.C
- **Obtención de datos de contacto:** Este tratamiento puede conllevar la obtención de datos adicionales de contacto suyos por agencias externas de recuperación de deuda, que se realizará en base a nuestro interés legítimo, de acuerdo con lo que le detallamos en el apartado 6.4.D.
- **Aplicación o seguimiento de compromisos, descuentos o condiciones preferentes:** si usted contrata un producto o servicio que requiere el cumplimiento de ciertos requisitos, le informamos que realizaremos los tratamientos de datos necesarios para verificar que sigue cumpliéndolos. Asimismo, le informamos que, en caso de que existan cotitulares, los demás cotitulares con los que comparta cuentas podrían conocer de forma indirecta la información sobre el cumplimiento de dichos requisitos.

Por ejemplo, si usted contrata un producto o servicio que conlleva derecho a acceder a descuentos por pertenecer a un colectivo profesional determinado, como el del personal sanitario o cuerpos de seguridad, verificaremos durante nuestra relación contractual que usted sigue perteneciendo a este colectivo. Además, en caso de que usted comparta un producto o servicio con otros titulares, el resto de los titulares podrían llegar a saber que usted cumple esta característica al ver que se aplican estos descuentos en la cuenta.

**Responsable del tratamiento:** El responsable de este tratamiento es CaixaBank Payments & Consumer. Este tratamiento no se realiza en corresponsabilidad.

Además, si el producto o servicio que contrate lo comercializamos desde CaixaBank Payments & Consumer, pero lo emite otra empresa, esta empresa será la responsable del tratamiento de sus datos en relación con ese contrato.

Esto significa que, si contrata a través de CaixaBank Payments & Consumer, en su condición de Operador de Banca -Seguros Vinculado un seguro emitido por VidaCaixa o SegurCaixa estas empresas serán las responsables de sus datos como emisores de los productos y responsables de los mismos.

Le informaremos sobre ello, en detalle, en la documentación contractual de cada producto o servicio.

## **B. Análisis de la solvencia y de la capacidad de devolución para la concesión y seguimiento del riesgo de crédito.**

**Finalidad:** La finalidad de este tratamiento de datos es evaluar si los solicitantes y/o titulares de productos o servicios que impliquen la devolución de dinero adelantado, o el pago aplazado de cuotas, tienen solvencia y capacidad de devolución suficientes para atender a los pagos previstos en las operaciones que se analicen y/o que han sido concedidas.

La información detallada sobre los tratamientos de análisis de la solvencia y la capacidad de devolución que se vayan a realizar cuando usted solicite o ya se le hayan concedido operaciones que impliquen la devolución de dinero adelantado, o el pago aplazado de cuotas, le serán informadas de manera detallada en la solicitud de operación que deberá firmar cuando solicite estas operaciones o, para el caso de operaciones ya concedidas, en el correspondiente contrato.

Las operaciones de tratamiento que se realizan en el análisis de la solvencia y la capacidad de devolución de los solicitantes y/o titulares de productos que impliquen financiación son:

- Análisis de la capacidad de devolución de los Solicitantes en el momento de la concesión de nuevas operaciones de crédito.
- Análisis de la solvencia de los titulares de productos que impliquen financiación durante toda la vida de las operaciones de crédito que mantenga con nosotros, para la gestión interna de riesgos y para la prevención del impago de las mismas.

**Tipologías de datos tratados:** Las tipologías de datos que trataremos para esta finalidad, cuyo contenido esta detallado en el epígrafe 5, son:

- Datos identificativos y de contacto
- Datos de su actividad profesional o laboral y socioeconómicos

- Datos de contratación
- Datos financieros básicos
- Datos de terceros observados en los extractos y recibos de cuentas a la vista y cuentas de pago
- Datos obtenidos de la ejecución de modelos estadísticos
- Datos de sistemas de información crediticia
- Datos RISK SCORE de Equifax
- Datos CIRBE
- Datos demográficos y socioeconómicos
- Datos sobre inmuebles y vehículos asociados a su persona
- Informaciones obtenidas de fuentes de acceso público y registros públicos

**Uso de perfiles:** Para este tratamiento elaboraremos un perfil de riesgos que utilizaremos exclusivamente para el análisis de la solvencia y la capacidad de devolución de los solicitantes y/o titulares de productos que impliquen financiación.

- **Finalidad:** El perfil utilizado tiene como finalidad determinar la probabilidad de impago en la concesión de operaciones, evaluar si procede ajustar el riesgo de operaciones vigentes y realizar el cálculo de las provisiones y las exigencias de capital aplicables a CaixaBank Payments & Consumer.
- **Consecuencias:** los perfiles de riesgo son herramientas de soporte en las decisiones sobre concesión o no de operaciones de riesgo, o del ajuste de los límites en las operaciones concedidas.

En los supuestos de operaciones solicitadas por canales electrónicos pueden implicar decisiones automatizadas de concesión o no, según se detalla en el apartado “Otra información relevante” siguiente.

- **Lógica:** El perfil del solicitante usará la información indicada en epígrafe anterior “Tipología de datos tratados”.

Con esta información de base se atribuye un valor específico a cada uno de estos datos del interesado, cuya suma dará una puntuación relativa a la probabilidad de morosidad o incumplimiento de las obligaciones dinerarias.

La importancia de cada variable y su influencia en el resultado final se calcula de manera previa a través de modelos matemáticos y se incluye en las políticas internas de riesgo de la entidad.

**Otra información relevante:** A continuación, encontrará otra información importante sobre este tratamiento:

- **Decisiones automatizadas:** Para el análisis de la solvencia y la capacidad de devolución, en solicitudes realizadas a través de canales electrónicos, utilizaremos tratamientos automatizados para comprobar que, según sus características y la información que nos haya facilitado, la financiación resulta o no adecuada.

En caso de que la financiación solicitada no resulte adecuada a su capacidad de devolución según los cálculos de los perfiles utilizados no será posible la contratación del producto, rechazándose su solicitud de contratación de manera automatizada en ese canal.

Usted puede volver a solicitar la operación para que el análisis no incorpore decisiones automatizadas, impugnar la decisión automatizada o ejercer su derecho a no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado contactando directamente con CaixaBank Payments & Consumer a través de los canales informados en el epígrafe 4 de esta política.

- **Obligaciones normativas:** Adicionalmente a que estos tratamientos sean necesarios para la ejecución de la relación contractual que mantenemos con usted, este tratamiento se realiza en base a lo establecido por la Ley 44/2002, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, la Ley 10/2014, de 26 de junio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades de Crédito, y demás obligaciones y principios

de las normativas sobre concesión de préstamo responsable, normativas a las que nosotros, como establecimiento financiero de crédito, estamos sometidos.

- **Consultas a sistemas de información crediticia:** Las consultas a sistemas de información crediticia necesarias para el análisis de la solvencia las realizaremos en base a nuestro interés legítimo, que le detallamos en el apartado 6.4.D.
- **Consulta y comunicación a la CIRBE:** Las consultas a la CIRBE necesarias para el análisis de la solvencia se realizan en base a lo dispuesto en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero. Asimismo, se comunicarán los datos necesarios para identificar a las personas con quienes se mantengan riesgos de crédito, en base a la misma norma.
- **Elaboración de informes de gestión y modelos matemáticos:** Los datos tratados y resultantes de este tratamiento se utilizarán también para la elaboración de informes de gestión y modelos matemáticos en los términos que se detallan en el tratamiento definido en el epígrafe 6.4.E) de esta política.

**Corresponsables del tratamiento:** La normativa sectorial sobre requisitos prudenciales y de solvencia que aplica al sector financiero obliga a que la concesión y el seguimiento de operaciones de crédito a clientes se realice conjuntamente entre todas las sociedades que componen un mismo grupo consolidado de entidades de crédito.

Por ello, las siguientes empresas del Grupo CaixaBank tratarán sus datos en corresponsabilidad para este tratamiento.

- CaixaBank, S.A.
- CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.
- Nuevo Micro Bank, S.A.U.
- Telefónica Consumer Finance, E.F.C., S.A.
- CaixaBank Equipment Finance, S.A.U.
- Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, CREDIFIMO, E.F.C., S.A.U.
- Corporación Hipotecaria Mutual, S.A.U., Establecimiento Financiero de Crédito
- Hipotecaixa 2, S.L.U,
- Banco BPI, S.A.
- Wivai Select Place S.A.U.

Encontrará los aspectos esenciales de los acuerdos del tratamiento en corresponsabilidad en: [www.caixabank.es/empresasgrupo](http://www.caixabank.es/empresasgrupo)

### 6.3 TRATAMIENTOS NECESARIOS PARA CUMPLIR CON OBLIGACIONES NORMATIVAS

Estos tratamientos de datos tienen como base jurídica el hecho de que son necesarios para cumplir una obligación legal que nos es exigible, según se establece en el art. 6.1.c) del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

Por tanto, son necesarios para que usted pueda establecer y mantener Relaciones Contractuales con nosotros. Si no quisiera que realicemos este tratamiento, deberíamos finalizar esas relaciones, o no las podríamos establecer si aún no las hubiéramos iniciado.

**Los tratamientos necesarios para cumplir con obligaciones normativas se indican a continuación ordenados de la (A) a la (C).** Señalaremos para cada uno de ellos: la descripción de la finalidad (**Finalidad**), la tipología de los datos tratados (**Tipología de datos tratados**), si procede, información sobre el uso de perfiles (**Uso de Perfiles**), otra información necesaria acerca del tratamiento (**Otra información relevante**) y si son o no tratamientos realizados en régimen de corresponsabilidad con otras empresas del Grupo CaixaBank (**Corresponsables/Responsable del tratamiento**).

## **A. Tratamiento para cumplir con la normativa de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo**

**Finalidad:** La finalidad de este tratamiento es la adopción de las medidas impuestas a nuestra actividad por la **Ley 10/2010, de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo**.

Las operaciones de tratamiento que se realizan para cumplir la normativa sobre prevención del blanqueo de capitales de la financiación del terrorismo son:

- Recabar la información y documentación que permite cumplir con las medidas de diligencia debida y de conocimiento de los clientes;
- Comprobar la información que usted nos facilite;
- Verificar si usted desempeña o ha desempeñado cargos de responsabilidad pública;
- Categorizar su nivel de riesgo, en función del cual se aplicarán las distintas medidas de diligencia debida con base en la normativa de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo;
- Realizar el análisis de las operaciones que se ejecutan a través de CaixaBank Payments & Consumer, de acuerdo con lo que establecen las obligaciones legales;
- Verificar su relación con sociedades y, si es necesario, su posición de control en la estructura de propiedad de las mismas, y;
- Comunicar y actualizar mensualmente su información en el Fichero de Titularidades Financieras, responsabilidad del Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC).

**Tipologías de datos tratados:** Las tipologías de datos que trataremos para esta finalidad, cuyo contenido está detallado en el epígrafe 5 son:

- Datos identificativos y de contacto
- Datos de su actividad profesional o laboral y socioeconómicos
- Datos de contratación
- Datos financieros básicos
- Datos de terceros observados en los extractos y recibos de cuentas a la vista y cuentas de pago
- Datos de las comunicaciones mantenidas con usted
- Datos obtenidos de la ejecución de otros tratamientos previstos en esta política:
  - Datos de evaluación de riesgo o *scoring* (tratamiento definido en el epígrafe 6.2.B).
- Datos obtenidos de la ejecución de modelos estadísticos
- Datos sobre administradores, cargos funcionales y vinculaciones societarias
- Informaciones obtenidas de fuentes de acceso público y registros públicos

**Uso de perfiles:** Este tratamiento implica la elaboración de un perfil que utilizamos exclusivamente para la adopción de las medidas impuestas a nuestra actividad por la Ley 10/2010, de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo.

- **Finalidad:** El perfil utilizado tiene como finalidad impedir la contratación de operativas susceptibles de ser objeto de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo.
- **Consecuencias:** Los perfiles son herramientas que ayudan a las unidades de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo a determinar si las operativas son susceptibles o no de ser objeto de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo y, por tanto, a aceptarlas o no.

**Corresponsables del tratamiento:** Las siguientes empresas del Grupo CaixaBank tratarán sus datos en corresponsabilidad para este tratamiento.

- 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 SGIIC, S.A.U
- Telefónica Consumer Finance, E.F.C., S.A.
- Buildingcenter, S.A.U.
- Livingcenter Activos Inmobiliarios, S.A.U.
- Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, CREDIFIMO, E.F.C., S.A.U.
- Corporación Hipotecaria Mutual, S.A.U., Establecimiento Financiero de Crédito
- 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.

Encontrará los aspectos esenciales de los acuerdos del tratamiento en corresponsabilidad en: [www.caixabank.es/empresasgrupo](http://www.caixabank.es/empresasgrupo)

## **B. Tratamiento para el cumplimiento de las obligaciones derivadas de las políticas de sanciones y contramedidas financieras internacionales**

**Finalidad:** La finalidad de este tratamiento es la adopción de las medidas impuestas a nuestra actividad en los programas de sanciones y contramedidas financieras internacionales adoptados por la Unión Europea y el Reino de España.

Para cumplir los programas de sanciones y contramedidas financieras internacionales nosotros contrastaremos si usted consta en listas de personas o entidades que estén incluidas en leyes, regulaciones, directrices, resoluciones, programas o medidas restrictivas en materia de sanciones económico-financieras internacionales impuestas por las Naciones Unidas, la Unión Europea y/o el Reino de España.

**Tipologías de datos tratados:** Las tipologías de datos que trataremos para esta finalidad, cuyo contenido está detallado en el epígrafe 5 son:

- Datos identificativos y de contacto
- Datos relativos a sanciones internacionales

**Otra información relevante:** A continuación, encontrará otra información importante sobre este tratamiento:

- **Programas de sanciones:** CaixaBank Payments & Consumer consulta los programas de sanciones económicos financieras internacionales adoptados por la Office of Financial Sanctions Implementation (OFSI) of His Majesty's Treasury (HMT) del Reino Unido y el U. S. Department of the Treasury's Office of Foreign Assets Control (OFAC) en base a nuestro interés legítimo, que le detallamos en el apartado 6.4.A.

**Corresponsables del tratamiento:** Las siguientes empresas del Grupo CaixaBank tratarán sus datos en corresponsabilidad para este tratamiento:

- CaixaBank, S.A.
- CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.
- VidaCaixa, S.A. de seguros y reaseguros
- Nuevo Micro Bank, S.A.U.
- CaixaBank Asset Management SGIIC, S.A.U

- Telefónica Consumer Finance, E.F.C., S.A.
- Buildingcenter, S.A.U.
- Livingcenter Activos Inmobiliarios, S.A.U.
- Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, CREDIFIMO, E.F.C., S.A.U.
- Corporación Hipotecaria Mutua, S.A.U., Establecimiento Financiero de Crédito
- Banco BPI, S.A.
- CaixaBank Wealth Management Luxembourg, S.A.
- Bankia Habitat, S.L.U.
- CaixaBank Equipment Finance, S.A.
- Puerto Triana, S.A.U.
- CaixaBank Asset Management Luxembourg, S.A.
- BPI Gestão de Ativos, SGOIC, S.A.
- BPI Vida e Pensões – Companhia de Seguros, S.A.

Encontrará los aspectos esenciales de los acuerdos del tratamiento en corresponsabilidad en: [www.caixabank.es/empresasgrupo](http://www.caixabank.es/empresasgrupo)

### **C. Tratamiento para la atención de quejas y reclamaciones.**

**Finalidad:** La finalidad de este tratamiento es la atención de las consultas, quejas y reclamaciones que se realicen ante CaixaBank Payments & Consumer, de acuerdo con la normativa aplicable a su condición de entidad financiera; en concreto, la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, así como la orden ECO/73/2004, que obliga a tener disponible un servicio de atención al cliente donde se puedan atender las quejas y reclamaciones de los usuarios financieros.

A su vez, la Ley 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, obliga al responsable del tratamiento, en este caso CaixaBank Payments & Consumer, a atender las reclamaciones que se presenten ante su Delegado de Protección de Datos, así como a atender los derechos en materia de protección de datos que puedan ejercer los interesados.

Las operaciones de tratamiento que se realizan para cumplir la normativa en materia de tratamiento de atención de quejas y reclamaciones son:

- Recepción de la queja o reclamación del usuario financiero por el Servicio de Atención al cliente de CaixaBank Payments & Consumer;
- Contestación en el plazo establecido a la queja o reclamación presentada, y;
- Atención de los derechos en materia de protección de datos y consultas al Delegado de Protección de datos de CaixaBank Payments & Consumer, así como, las actividades necesarias para colaborar con la Autoridad de Control (Agencia Española de Protección de datos)

**Tipologías de datos tratados:** Las tipologías de datos que trataremos para esta finalidad, cuyo contenido está detallado en el epígrafe 5 son:

- Datos identificativos y de contacto
- Datos sobre capacidad jurídica
- Datos sobre necesidades especiales de comunicación
- Datos sensibles relativos a situaciones de vulnerabilidad
- Datos de contratación
- Datos financieros básicos
- Datos de terceros observados en los extractos y recibos de cuentas a la vista y cuentas de pago
- Datos de las comunicaciones mantenidas con usted

- Datos de navegación propios
- Datos de sistemas de información crediticia
- Datos CIRBE

**Responsable del tratamiento:** El responsable de este tratamiento es CaixaBank Payments & Consumer. Este tratamiento no se realiza en corresponsabilidad.

#### **D. Supervisión y control interno**

**Finalidad:** La finalidad de este tratamiento es la de disponer de mecanismos adecuados de control interno para el cumplimiento de la normativa aplicable sobre gobierno corporativo y gestión de riesgos

Para cumplir con dicha finalidad, se evaluará periódicamente el efectivo cumplimiento de las normas y procedimientos internos, a fin de mitigar los riesgos identificados en los procesos de comercialización y contratación, y en la operativa habitual de la entidad.

Tipologías de datos tratados: Las tipologías de datos que trataremos para esta finalidad, cuyo contenido está detallado en el epígrafe 5 son:

- Datos identificativos y de contacto
- Datos de su actividad profesional o laboral y socioeconómicos
- Datos sobre capacidad jurídica
- Datos sobre necesidades especiales de comunicación
- Datos sensibles relativos a situaciones de vulnerabilidad
- Datos de contratación
- Datos financieros básicos
- Datos de terceros observados en los extractos y recibos de cuentas a la vista y cuentas de pago
- Datos de las comunicaciones mantenidas con usted
- Datos de navegación propios
- Datos geográficos
- Datos obtenidos de la ejecución de otros tratamientos previstos en esta política
- Datos obtenidos de la ejecución de modelos estadísticos
- Datos obtenidos de fuentes de acceso público o fuentes externas
- Datos de navegación de terceros

**Responsable del tratamiento:** El responsable de este tratamiento es CaixaBank Payments & Consumer. Este tratamiento no se realiza en corresponsabilidad.

#### **E. Gestión de los oficios, requerimientos de información y/o de embargos**

**Finalidad:** La finalidad de este tratamiento es la realización de todas las acciones necesarias para dar respuesta a los oficios de información y/o de embargo instados por las administraciones, autoridades, cuerpos policiales y/o juzgados o tribunales competentes en relación a un cliente de la Entidad.

**Tipologías de datos tratados:** Las tipologías de datos que trataremos para esta finalidad son las siguientes:

- Datos identificativos y de contacto
- Datos de su actividad profesional o laboral y socioeconómicos
- Datos sensibles relativos a situaciones de vulnerabilidad
- Datos sobre capacidad jurídica y sobre necesidades especiales de comunicación
- Datos de contratación

- Datos financieros básicos
- Datos de las comunicaciones mantenidas con el interesado
- Informaciones obtenidas de fuentes de acceso y registros públicos

**Responsable del tratamiento:** El responsable de este tratamiento es CaixaBank. Payments & Consumer. Este tratamiento no se realiza en corresponsabilidad.

Este tratamiento no se realiza en corresponsabilidad.

#### **6.4 TRATAMIENTOS BASADOS EN EL INTERÉS LEGÍTIMO DE CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER**

Estos tratamientos tienen como base jurídica la satisfacción de **intereses legítimos** perseguidos por CaixaBank Payments & Consumer o por un tercero, **siempre que sobre esos intereses no prevalezcan los intereses de usted, o sus derechos y libertades fundamentales**, según se establece en el art. 6.1.f) del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

La realización de estos tratamientos implicará que habremos realizado una ponderación entre sus derechos y nuestro interés legítimo en la cual habremos concluido que el último prevalece. En caso contrario, no realizaríamos el tratamiento. Usted puede consultar en cualquier momento el análisis de ponderación del interés legítimo de un tratamiento mandando su consulta a la dirección de correo electrónico [delegado.proteccion.datos@caixabank.com](mailto:delegado.proteccion.datos@caixabank.com)

Asimismo, **le recordamos que tiene derecho a oponerse a los tratamientos basados en el interés legítimo**. Si usted entiende que CaixaBank y, en su caso, las empresas corresponsables, han de tener en cuenta alguna situación particular u otros motivos que justifiquen que dejemos de realizar el tratamiento de datos, puede solicitarlo de forma sencilla y gratuita a través de los canales que le indicamos en el epígrafe 4.

**Detallamos estos tratamientos a continuación, ordenados de la (A) a la (H)**. Señalaremos para cada uno de ellos: el Interés Legítimo de CaixaBank Payments & Consumer (**Interés Legítimo de CaixaBank Payments & Consumer**) la descripción de la finalidad (**Finalidad**), la tipología de los datos tratados (**Tipología de datos tratados**), si procede, información sobre el uso de perfiles (**Uso de perfiles**), otra información necesaria acerca del tratamiento (**Otra información relevante**) y si son o no tratamientos realizados en régimen de corresponsabilidad con otras empresas del Grupo CaixaBank (**Corresponsables/Responsable del tratamiento**).

##### **A. Políticas de sanciones y contramedidas financieras internacionales de OFSI y OFAC**

**Interés legítimo de CaixaBank Payments & Consumer:** El interés legítimo de **CaixaBank Payments & Consumer** y las empresas corresponsables detalladas en este epígrafe para realizar este tratamiento, es el cumplimiento de los programas de sanciones y contramedidas financieras internacionales de Estados Unidos y Reino Unido, para poder desarrollar su actividad mercantil en esos países.

**Finalidad:** La finalidad de este tratamiento es la adopción de las medidas previstas en los programas de sanciones y contramedidas financieras internacionales adoptados por la Office of Financial Sanctions Implementation (OFSI) of His Majesty's Treasury (HMT) del Reino Unido y el U. S. Department of the Treasury's Office of Foreign Assets Control (OFAC).

Para cumplir estos programas de sanciones y contramedidas financieras internacionales las empresas corresponsables contrastaremos si usted consta en listas de personas o entidades que estén incluidos en las medidas restrictivas de esos dos organismos.

**Tipologías de datos tratados:** Las tipologías de datos que trataremos para esta finalidad, cuyo contenido está detallado en el epígrafe 5 son:

- Datos identificativos y de contacto
- Datos relativos a sanciones internacionales

**Otra información relevante:** A continuación, encontrará otra información importante sobre este tratamiento:

- **Derecho de oposición al tratamiento:** Si usted entiende que CaixaBank Payments & Consumer ha de tener en cuenta alguna situación particular u otros motivos que justifiquen que dejemos de realizar el tratamiento de datos, puede solicitarlo de forma sencilla y gratuita a través de los canales que le indicamos en el epígrafe 4.

**Corresponsables del tratamiento:** Las siguientes empresas del Grupo CaixaBank tratarán sus datos en corresponsabilidad para este tratamiento:

- 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 SGIC, S.A.U
- Telefónica Consumer Finance, E.F.C., S.A.
- Buildingcenter, S.A.U.
- Livingcenter Activos Inmobiliarios, S.A.U.
- Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, CREDIFIMO, E.F.C., S.A.U.
- Corporación Hipotecaria Mutual, S.A.U., Establecimiento Financiero de Crédito
- Banco BPI, S.A.
- CaixaBank Wealth Management Luxembourg, S.A.
- Bankia Habitat, S.L.U.
- CaixaBank Equipment Finance, S.A.
- Puerto Triana, S.A.U.
- CaixaBank Asset Management Luxembourg, S.A.
- BPI Gestão de Ativos, SGOIC, S.A.
- BPI Vida e Pensões – Companhia de Seguros, S.A.

Encontrará los aspectos esenciales de los acuerdos del tratamiento en corresponsabilidad en: [www.caixabank.es/empresasgrupo](http://www.caixabank.es/empresasgrupo).

## **B. Prevención del fraude**

**Interés Legítimo de CaixaBank Payments & Consumer:** El interés legítimo de CaixaBank Payments & Consumer y las empresas corresponsables detalladas en este epígrafe para realizar este tratamiento es prevenir fraudes que supongan pérdidas económicas o reputacionales, a la entidad, o a sus clientes.

**Finalidad:** La finalidad de este tratamiento es adoptar las medidas necesarias para evitar operaciones o conductas maliciosas antes de su consecución, o revertir sus efectos si se llegan a producir, mediante la identificación de operaciones o conductas sospechas de intentar cometer fraude a la entidad o a sus clientes.

Las operaciones de tratamiento que se realizan en la lucha contra el fraude son:

- Verificar la identidad de los clientes que se relacionan con la entidad para prevenir accesos fraudulentos a información u operativas.
- Revisar y analizar las contrataciones y operaciones que se realizan en nuestros sistemas para proteger a nuestros clientes del fraude en cualquier canal y prevenir ciberataques.
- Consultar su identidad y la validez de los documentos identificativos aportados ante las bases de datos nacionales e internacionales gestionadas por las fuerzas y cuerpos de seguridad y organizaciones análogas como INTERPOL (Organización Internacional de Policía Criminal), para validar que usted es el titular del documento identificativo que nos aporta y para protegerle del fraude de suplantación (que otra persona se haga pasar por usted).

Consultar la información incluida en el Servicio de Prevención del Fraude PAYGUARD, para detectar cuentas fraudulentas, y comunicar, en su caso, sus operaciones fraudulentas. **Tipologías de datos tratados:** Las tipologías de datos que trataremos para esta finalidad, cuyo contenido esta detallado en el epígrafe 5, son:

- Datos identificativos y de contacto
- Datos de su actividad profesional o laboral y socioeconómicos
- Datos de contratación
- Datos financieros básicos
- Datos de terceros observados en los extractos y recibos de cuentas a la vista y cuentas de pago
- Datos de las comunicaciones mantenidas con usted
- Datos de navegación propios
- Datos geográficos
- Datos obtenidos de la ejecución de otros tratamientos previstos en esta política:
  - Datos de evaluación de riesgo o *scoring* (tratamiento definido en el epígrafe 6.2.B).
- Datos obtenidos de la ejecución de modelos estadísticos

**Uso de perfiles:** Este tratamiento implica la elaboración de un perfil relativo a su operativa y actividades habituales que utilizamos exclusivamente para identificar situaciones anómalas que pueden ser indicativas de intento de fraude

- **Finalidad:** El perfil utilizado tiene como finalidad identificar operativas o interacciones no habituales o alejadas de su perfil de comportamientos susceptibles de ser intentos de fraude o de acceso fraudulento a información.
- **Consecuencias:** Los perfiles son herramientas que ayudan a identificar operaciones fraudulentas y su uso comporta la aplicación de medidas que van desde la revisión detallada de la operación, a su bloqueo o denegación de ejecución automática.

**Otra información relevante:** A continuación, encontrará otra información importante sobre este tratamiento:

- **Decisiones automatizadas:** Para la prevención del fraude utilizaremos tratamientos automatizados para tratar de detectar operaciones fraudulentas.

En el caso de operaciones que no puedan ser anuladas una vez realizadas, tales como pagos o transferencias inmediatas, si los tratamientos automatizados detectan operaciones sospechosas de no ser legítimas las bloquearán impidiendo su ejecución.

Usted puede volver a solicitar la operación, impugnar la decisión automatizada o ejercer su derecho a no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado contactando directamente con CaixaBank Payments & Consumer a través de los canales informados en el epígrafe 4 de esta política.

- **Derecho de oposición al tratamiento:** Si usted entiende que CaixaBank Payments & Consumer y, en su caso, las empresas corresponsables, han de tener en cuenta alguna situación particular u otros motivos que justifiquen que dejemos de realizar el tratamiento de datos, puede solicitarlo de forma sencilla y gratuita a través de los canales que le indicamos en el epígrafe 4.
- **Servicio de Prevención del Fraude PAYGUARD:** CaixaBank está adherida al Servicio de Prevención del Fraude PAYGUARD, en el que participan las principales entidades financieras del país y que es gestionado por Sociedad Española de Sistemas de Pago, S.A. (Iberpay).

La finalidad de este Servicio es reducir los niveles de fraude relacionados con los movimientos entre cuentas, mediante la detección, investigación, control y posible denuncia de operaciones sospechosas y fraudulentas cometidas en la cuenta corriente o de ahorro de los clientes. La base jurídica del tratamiento es el interés legítimo en la lucha contra el fraude que puede afectar a estas operaciones.

CaixaBank podrá incluir en el Servicio de Prevención del Fraude PAYGUARD los datos relativos al número de IBAN y datos identificativos del titular de la cuenta donde se hubiera detectado la operación sospechosa o fraudulenta. Usted podrá consultar la lista actualizada de las entidades participantes en: <https://www.iberpay.es/es/servicios/servicios/prevenci%C3%B3n-del-fraude/>

Los datos serán conservados un máximo de treinta días en el caso de las operaciones sospechosas, y de un año en el caso de operaciones fraudulentas confirmadas.

Las entidades participantes en el Servicio de Prevención del Fraude PAYGUARD son las corresponsables de tratamiento de sus datos. Usted puede solicitar los aspectos esenciales del acuerdo de corresponsabilidad dirigiendo un correo a [www.caixabank.com/delegadoprotecciondedatos](http://www.caixabank.com/delegadoprotecciondedatos), y ejercer sus derechos en relación al tratamiento de los datos a través de cualquiera de los canales indicados en el epígrafe 4. Ejercicio de derechos y presentación de reclamaciones ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).

**Corresponsables del tratamiento:** Las siguientes empresas del Grupo CaixaBank tratarán sus datos en corresponsabilidad para este tratamiento:

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

Encontrará los aspectos esenciales de los acuerdos del tratamiento en corresponsabilidad en: [www.caixabank.es/empresasgrupo](http://www.caixabank.es/empresasgrupo)

### **C. Consulta y comunicación a sistemas de información crediticia en el marco de la solicitud y posterior gestión de productos que impliquen financiación.**

**Interés legítimo de CaixaBank Payments & Consumer:** El interés legítimo de CaixaBank Payments & Consumer para realizar este tratamiento es evitar impagos y moras de los solicitantes o titulares de productos que impliquen financiación.

**Finalidad:** La finalidad de este tratamiento es evaluar la solvencia y capacidad de devolución para (i) garantizar un adecuado cumplimiento por parte de los interesados de las obligaciones de pago derivadas de las operaciones concedidas, (ii) hacer el seguimiento y la gestión de las operaciones concedidas, y (iii) prevenir y gestionar el impago y las situaciones de morosidad.

Las operaciones de tratamiento que se realizan en la consulta y comunicación a ficheros de solvencia son:

- Consultar su información: Con carácter previo a la concesión de las operaciones que impliquen financiación o con el fin de llevar a cabo el seguimiento y gestión del riesgo del crédito concedido, se consultarán las bases de datos de los siguientes ficheros de solvencia patrimonial y de crédito: (i) Fichero Asnef; (ii) Fichero Badexcug, y;
- Comunicar sus datos personales: Si usted dejara de pagar cualquiera de las obligaciones dinerarias que ha contraído con nosotros respecto de nuestras Relaciones Contractuales, podremos comunicar los datos del impago a los mismos ficheros de solvencia patrimonial y de crédito, en las condiciones y con los requisitos previstos en la normativa.

**Tipologías de datos tratados:** Las tipologías de datos que trataremos para esta finalidad son los siguientes:

- Datos identificativos y de contacto
- Datos de contratación
- Datos financieros básicos
- Datos de sistemas de información crediticia

**Otra información relevante:** A continuación, encontrará otra información importante sobre este tratamiento:

- **Derecho de oposición al tratamiento:** Si usted entiende que CaixaBank Payments & Consumer ha de tener en cuenta alguna situación particular u otros motivos que justifiquen que dejemos de realizar el tratamiento de datos, puede solicitarlo de forma sencilla y gratuita a través de los canales que le indicamos en el epígrafe 4.

**Responsable del tratamiento:** CaixaBank Payments & Consumer es responsable de la parte del tratamiento relativa a la consulta a sistemas de información crediticia. CaixaBank Payments & Consumer y los ficheros de solvencia Asnef y Badexcug realizan en régimen de corresponsabilidad la parte del tratamiento relativa a la comunicación a sistemas de información crediticia: A continuación, le indicamos los datos de contacto de los sistemas de información crediticia:

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

#### **D. Obtención de datos de contacto adicionales para la gestión de situaciones de impago**

**Interés legítimo de CaixaBank Payments & Consumer:** El interés legítimo de CaixaBank Payments & Consumer es recuperar deuda en situaciones de impago, para lo que es necesario tener datos de contacto actualizados de los clientes.

**Finalidad:** La finalidad de este tratamiento es recabar información de contacto adicional de los clientes para contactar con ellos en caso de incumplimiento de sus obligaciones contractuales.

Los datos de contacto adicionales se obtienen de listas públicas (páginas blancas, amarillas y Lleida.net) y listas privadas (Equifax o Detectives) a través de agencias de recuperación de deuda garantizando siempre que los datos recabados cumplan con el principio de calidad, y que se obtengan de manera lícita.

**Tipologías de datos tratados:** Las tipologías de datos que trataremos para esta finalidad son los siguientes:

- Datos identificativos y de contacto
- Informaciones obtenidas de fuentes de acceso público y registros públicos

**Otra información relevante:** A continuación, encontrará otra información importante sobre este tratamiento:

- **Derecho de oposición al tratamiento:** Si usted entiende que CaixaBank Payments & Consumer ha de tener en cuenta alguna situación particular u otros motivos que justifiquen que dejemos de realizar el tratamiento de datos, puede solicitarlo de forma sencilla y gratuita a través de los canales que le indicamos en el epígrafe 4.

**Responsable del tratamiento:** El responsable de este tratamiento es CaixaBank Payments & Consumer. Este tratamiento no se realiza en corresponsabilidad.

#### **E. Elaboración de informes de gestión y modelos matemáticos**

**Interés legítimo de CaixaBank Payments & Consumer:** El interés legítimo de CaixaBank Payments & Consumer para realizar este tratamiento es diseñar, organizar y optimizar su actividad empresarial y su actividad comercial de la manera más eficiente posible, para lo que es necesario disponer de informes sobre la gestión y actividad de la compañía y del mercado, así como algoritmos matemáticos de análisis avanzado de información.

**Finalidad:** La finalidad de este tratamiento es elaborar informes sobre la actividad de la compañía y su relación con el mercado, sobre la composición y evolución de su base de clientes y sobre la conveniencia y eficacia de sus productos y servicios, que permitan su eficiente dirección y gestión y crear y mantener modelos estadísticos y matemáticos que permitan realizar los tratamientos detallados en esta política que requieran de cálculos y análisis avanzados de la información.



**Tipologías de datos tratados** Los datos que trataremos para esta finalidad son los que se han identificado previamente en cada uno de los tratamientos, aplicando, cuando sea posible, técnicas de anonimización o pseudonimización para garantizar que esos tratamientos no tienen impacto en los derechos de sus titulares, y que el resultado de los tratamientos son informes con información estadística o agregada, o fórmulas matemáticas o algorítmicas.

**Otra información relevante:** A continuación, encontrará otra información importante sobre este tratamiento:

- **Derecho de oposición al tratamiento:** Si usted entiende que CaixaBank Payments & Consumer ha de tener en cuenta alguna situación particular u otros motivos que justifiquen que dejemos de realizar el tratamiento de datos, puede solicitarlo de forma sencilla y gratuita a través de los canales que le indicamos en el epígrafe 4.
- **Tratamiento de datos accesorio:** Los tratamientos de datos para la creación de informes estadísticos y modelos matemáticos no tienen como finalidad el tratamiento de los datos en relación con los clientes de manera individual.

Este tratamiento de datos es necesario, pero accesorio, a la finalidad principal que es elaborar informes de gestión, o fórmulas algorítmicas o matemáticas y por ello se realizan utilizando siempre que es posible técnicas de anonimización o, en su defecto, pseudonimización y minimización de la información tratada.

Estos tratamientos no tienen ninguna afectación individual ni consecuencia sobre los titulares de los datos.

**Responsable del tratamiento:** Cuando se realicen informes de gestión o modelos matemáticos originados en otros tratamientos de esta Política cuyo responsable sea CaixaBank, el responsable de este tratamiento también será CaixaBank.

En el caso de que se realicen informes de gestión o modelos matemáticos originados en otros tratamientos de esta Política que se realicen en régimen de corresponsabilidad, este tratamiento se realizará en el mismo régimen de corresponsabilidad que el tratamiento original. En estos casos encontrará el detalle de las empresas corresponsables y los aspectos esenciales de los acuerdos del tratamiento en [www.caixabank.es/empresasgrupo](http://www.caixabank.es/empresasgrupo).

## **F. Envío de comunicaciones comerciales basadas en un perfil comercial básico**

**¿A quién aplica este tratamiento?:** Realizaremos este tratamiento con sus datos únicamente si:

- no nos ha manifestado sus preferencias sobre los tratamientos comerciales descritos en los apartados 6.1.A., 6.1.B. y 6.1.C de esta Política
- le hemos enviado una comunicación personalizada informándole al respecto; y
- no ha ejercido su derecho de oposición.

**Interés legítimo de CaixaBank Payments & Consumer:** El interés legítimo de CaixaBank Payments & Consumer para realizar este tratamiento es potenciar la comercialización de los productos y servicios de su cartera y la fidelización de los clientes.

**Finalidad:** La finalidad de este tratamiento es el envío de comunicaciones comerciales sobre productos y servicios similares a los que usted haya contratado a CaixaBank Payments & Consumer, en base a un perfil comercial básico que realizaremos con sus datos.

**Tipologías de datos tratados:** las tipologías de datos que trataremos para esta finalidad son las siguientes:

- **Datos identificativos y de contacto:** nombre y apellidos, sexo, información de contacto postal, telefónica y electrónica, domicilio de residencia, nacionalidad y fecha de nacimiento, idioma de comunicación, documento identificativo.
- **Datos de su actividad profesional o laboral y socioeconómicos:** actividad profesional o laboral, ingresos o retribuciones.

- **Datos de contratación:** productos y servicios contratados o solicitados, condición de titular, autorizado o representante del producto y servicio contratado e información y movimientos de las operaciones de financiación.
- **Datos financieros básicos:** saldos actuales e históricos de productos y servicios e historial de pago de los productos y servicios contratados.
- **Datos obtenidos de la ejecución de modelos estadísticos:** utilizamos los resultados de la aplicación de modelos matemáticos con los datos de los clientes, para luchar contra el fraude, deducir sus hábitos de consumo, preferencias o propensiones de contratación, cumplir con nuestras obligaciones normativas y gestionar las operativas de sus productos y/o servicios.
- **Datos obtenidos de la ejecución de otros tratamientos previstos en esta política:**
  - **Datos de evaluación de riesgo o scoring:** en las operaciones de financiación o pago por cuotas, deduciremos su capacidad de pago o impago, o los límites de riesgo, aplicando modelos matemáticos estadísticos que se calculan con sus datos (tratamiento definido en el epígrafe 6.2.B)
- **Datos demográficos y socioeconómicos:** datos estadísticos no asociados a personas determinadas sino a zonas geográficas, sectores de edad o sectores de actividad profesional, que utilizaremos para ponerlos en relación con la información de los clientes.

**Uso de perfiles:** Para este tratamiento elaboraremos un perfil comercial básico únicamente con los datos que le hemos indicado anteriormente:

- **Finalidad del perfil:** El perfil utilizado tiene como finalidad deducir los productos y servicios que creamos que pueden interesarle, para ofrecerle su contratación en lugar de dirigirle ofertas comerciales genéricas.
- **Consecuencias:** la consecuencia del uso del perfil comercial básico es el envío de ofertas sobre productos y servicios comercializados por CaixaBank Payments & Consumer, personalizadas en base a los datos que le hemos indicado. Este perfilado no lo utilizamos, en ningún caso, para la denegación de ningún producto o servicio, ni para determinar límites de crédito.

Que se oponga a este tratamiento no impide, limita o condiciona su acceso a nuestro catálogo completo de productos y servicios que tiene siempre a su disposición.

En caso de que solicite la contratación de cualquier producto o servicio, su solicitud será evaluada con usted conforme a nuestros procedimientos ordinarios, sin que la oposición a este tratamiento afecte a esta evaluación.

La no aceptación de este tratamiento tampoco impedirá que contactemos con usted para la gestión operativa de los productos y servicios que tenga contratados.

- **Lógica:** Este perfil comercial básico se calcula a partir de los datos indicados en el apartado "Datos tratados", con una profundidad temporal de trece meses.

A estos datos se les aplican fórmulas matemáticas obtenidas a partir de comportamientos observados en el pasado en clientes de similares características para, de esta forma, inferir la propensión al consumo del cliente. Estas fórmulas matemáticas permiten determinar la importancia de cada uno de los datos tratados en el resultado final del perfil del cliente.

Dicho resultado final es la probabilidad de que el cliente esté interesado en un producto o servicio.

**Otra información relevante:** A continuación, encontrará otra información importante sobre este tratamiento:

- **Derecho de oposición al tratamiento:** Usted tiene derecho a oponerse a los tratamientos basados en el interés legítimo.

Puede hacerlo de forma sencilla y gratuita a través del siguiente enlace [https://www.caixabank.es/apl/particulares/gdpr/index\\_es.html?empresa=6&derecho=oposicion-comunicaciones](https://www.caixabank.es/apl/particulares/gdpr/index_es.html?empresa=6&derecho=oposicion-comunicaciones)

Además, tiene a su disposición los canales habituales que le indicamos en el epígrafe 4.

Si decidiera ejercer su derecho de oposición, le informamos que dejaremos de realizar el tratamiento sin requerirle que nos indique motivo que justifique que dejemos de realizar el tratamiento de datos.

- **Comprobación previa de su capacidad de pago:** Cuando las ofertas que queramos transmitirle consistan en productos o servicios que impliquen el pago de cuotas o en financiación, comprobaremos previamente su capacidad de pago.

Esta comprobación previa la realizaremos mediante el tratamiento detallado en el epígrafe 6.2.B de esta Política de Privacidad, con el fin de ofrecerle un límite de crédito y un plazo de devolución adecuados al conocimiento que tengamos de su situación financiera, de acuerdo con los principios de responsabilidad en la oferta de productos de financiación exigidos por el Banco de España y por la normativa sobre supervisión prudencial y de solvencia de las entidades de crédito y de préstamo responsable.

- **Vigencia del tratamiento:** Este tratamiento entrará en vigor a partir del 10 de octubre de 2022. En todo caso, con carácter previo, recibirá una comunicación informativa personalizada.

Dejaremos de realizar este tratamiento, sin ningún otro requisito adicional, en cualquiera de estas dos circunstancias:

- Cuando nos pongamos en contacto con usted para solicitar su consentimiento a los tratamientos comerciales de las empresas del Grupo CaixaBank descritos en los apartados 6.1. (A, B y C), tanto si usted los autoriza como si los rechaza.
- En caso de que usted ejercite su **derecho de oposición**.

**Responsable del tratamiento:** El responsable de este tratamiento es CaixaBank Payments & Consumer. Este tratamiento no se realiza en corresponsabilidad.

## G. Realización de encuestas a clientes

**Interés legítimo de CaixaBank Payments & Consumer:** el interés legítimo de CaixaBank Payments & Consumer para realizar este tratamiento es conocer el grado de satisfacción de sus clientes y mejorar los servicios y productos que les ofrece garantizándoles una experiencia adecuada que cumpla sus expectativas.

**Finalidad:** La finalidad de este tratamiento es la realización de encuestas a clientes para conocer su grado de satisfacción con los servicios de la Entidad y poder mejorar, en su caso, los circuitos internos.

**Tipología de datos tratados:** Las tipologías de datos que trataremos para esta finalidad son los siguientes:

- Datos identificativos y de contacto
- Datos de contratación
- Datos de las comunicaciones mantenidas con el interesado

### **Otra información relevante:**

- **Derecho de oposición al tratamiento:** Si usted entiende que CaixaBank Payments & Consumer ha de tener en cuenta alguna situación particular u otros motivos que justifiquen que dejemos de realizar el tratamiento de datos, puede solicitarlo de forma sencilla y gratuita a través de los canales que le indicamos en el epígrafe 4.

## H. Defensa de los derechos e intereses de CaixaBank Payments & Consumer por vía judicial o administrativa

**Interés legítimo de CaixaBank Payments & Consumer:** El interés legítimo de CaixaBank Payments & Consumer es la defensa de sus derechos e intereses, tanto por vía judicial como administrativa, amparándose en su derecho a la tutela judicial efectiva.

**Finalidad:** La finalidad de este tratamiento es la realización de todas las gestiones necesarias para garantizar la llevanza de los procedimientos administrativos o judiciales, instados por o contra CaixaBank Payments & Consumer.

**Tipologías de datos tratados:** Las tipologías de datos que trataremos para esta finalidad son los siguientes:

- Datos identificativos y de contacto
- Datos de su actividad profesional o laboral y socioeconómicos
- Datos sensibles relativos a situaciones de vulnerabilidad
- Datos sobre capacidad jurídica y sobre necesidades especiales de comunicación
- Datos de contratación
- Datos financieros básicos
- Datos de las comunicaciones mantenidas con el interesado
- Informaciones obtenidas de fuentes de acceso y registros públicos

**Otra información relevante:** A continuación, encontrará otra información importante sobre este tratamiento:

- **Derecho de oposición al tratamiento:** Si usted entiende que CaixaBank Payments & Consumer ha de tener en cuenta alguna situación particular u otros motivos que justifiquen que dejemos de realizar el tratamiento de datos, puede solicitarlo de forma sencilla y gratuita a través de los canales que le indicamos en el epígrafe 4.

**Responsable del tratamiento:** El responsable de este tratamiento es CaixaBank Payments & Consumer. Este tratamiento no se realiza en corresponsabilidad.

## 7. Destinatarios de los datos

### Responsable y corresponsables del tratamiento de los datos

Los datos que tratamos en su condición de cliente de CaixaBank Payments & Consumer los tratamos desde CaixaBank Payments & Consumer. Si los tratamientos son en corresponsabilidad, los realizan las empresas del Grupo CaixaBank, de acuerdo con lo que hemos expuesto para cada uno de los tratamientos.

### Autoridades u organismos oficiales

Las entidades de crédito como CaixaBank Payments & Consumer y demás proveedores de servicios de pago podemos estar obligados legalmente a facilitar información sobre las transacciones que realizamos a las autoridades u organismos oficiales de otros países situados tanto dentro como fuera de la Unión Europea. Esa obligación se da en el marco de la lucha contra la financiación del terrorismo y formas graves de delincuencia organizada y la prevención del blanqueo de capitales, así como en el marco de la supervisión prudencial de las entidades de crédito que realizan el Banco de España y el Banco Central Europeo.

También pueden estar sujetos a esta obligación los sistemas de pago y prestadores de servicios tecnológicos con los que mantenemos relaciones y a los que transmitimos los datos para llevar a cabo transacciones.

## **Ficheros de cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias**

Si usted dejara de pagar cualquiera de las obligaciones dinerarias que ha contraído con nosotros respecto de nuestras Relaciones Contractuales, podremos comunicar, en las condiciones y con los requisitos previstos en la normativa, los datos del impago a los siguientes sistemas de información crediticia:

- > Fichero Asnef: Asnef Equifax Servicios de Información sobre Solvencia y Crédito. Apartado de correos10546, 28080 Madrid ([sac@equifax.es](mailto:sac@equifax.es))
- > Fichero Badexcug: Apartado de correos 1188, 28108 Alcobendas ([badexcug@experian.com](mailto:badexcug@experian.com))

Asimismo, le informamos que puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación, portabilidad de sus datos personales y a no ser objeto de una decisión automatizada, de acuerdo con la ley, ante estos ficheros de cumplimiento o incumplimiento en las direcciones que le hemos indicado.

## **Comunicación de datos en la externalización de servicios**

En ocasiones, recurrimos a prestadores de servicios con acceso potencial a datos de carácter personal.

Estos prestadores aportan garantías adecuadas y suficientes en relación con el tratamiento de datos, ya que llevamos a cabo una selección responsable de prestadores de servicio que incorpora requerimientos específicos en el supuesto de que los servicios impliquen el tratamiento de datos de carácter personal.

La tipología de servicios que podemos encargar a prestadores de servicios es:

- > Servicios de backoffice financiero
- > Servicios de apoyo administrativo
- > Servicios de auditoría y consultoría
- > Servicios jurídicos y de recuperación de activos e impagados
- > Servicios de pago
- > Servicios de marketing y publicidad
- > Servicios de encuestas
- > Servicios de call center
- > Servicios logísticos
- > Servicios de seguridad física
- > Servicios informáticos (seguridad de los sistemas y de la información, ciberseguridad, sistemas de información, arquitectura, alojamiento, proceso de datos)
- > Servicios de telecomunicaciones (voz y datos)
- > Servicios de impresión, ensobrado, envíos postales y mensajería
- > Servicios de custodia y destrucción de la información (digital y física)
- > Servicios de mantenimiento de edificios, instalaciones y equipos

## **8. Plazos de conservación de los datos**

### **Conservación para el mantenimiento de las Relaciones Contractuales**

Trataremos sus datos mientras sigan vigentes las Relaciones Contractuales que hayamos establecido.

### **Conservación de las autorizaciones para los tratamientos basados en el consentimiento**

Haremos tratamientos de datos basados en su consentimiento, hasta que usted lo revoque.

Si usted cancela todos sus contratos de productos y servicios con las empresas del grupo CaixaBank, pero no revoca los consentimientos que nos hubiera dado nosotros automáticamente los dejaremos sin efecto desde que deje de ser cliente.

## **Conservación para el cumplimiento de obligaciones legales y formulación, ejercicio y defensa de reclamaciones**

Una vez revocadas las autorizaciones de uso de sus datos mediante la retirada de su consentimiento, o finalizadas las relaciones contractuales o de negocio que haya establecido con nosotros, conservaremos sus datos únicamente para cumplir con las obligaciones legales y para permitir la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones durante el plazo de prescripción de las acciones derivadas de las relaciones contractuales.

Trataremos estos datos aplicándoles las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar que solo son utilizados para estas finalidades.

Conservación de datos tratados en el interés legítimo de la Entidad

Trataremos sus datos mientras persista el interés legítimo que motiva el tratamiento.

## **Destrucción de los datos**

Destruiremos sus datos cuando hayan transcurrido los plazos de conservación que imponen las normas que regulan la actividad de CaixaBank Payments & Consumer y los plazos de prescripción de las acciones administrativas o judiciales derivadas de las relaciones establecidas entre usted y nosotros.

## **9. Transferencias de datos fuera del Espacio Económico Europeo**

En CaixaBank Payments & Consumer tratamos sus datos dentro del Espacio Económico Europeo y, con carácter general, contratamos prestadores de servicios ubicados también dentro del Espacio Económico Europeo o en países que han sido declarados con un nivel adecuado de protección.

Si recurrimos a prescriptores o necesitamos utilizar proveedores de servicios que realicen tratamientos fuera del Espacio Económico Europeo o en países que no han sido declarados con un nivel adecuado de protección, nos aseguraremos de garantizar la seguridad y legitimidad del tratamiento sus datos.

Para ello, exigimos las garantías adecuadas a esos prescriptores y a los proveedores de servicios de acuerdo con lo establecido en el RGPD de manera que dispongan, por ejemplo, de normas corporativas vinculantes que garanticen la protección de la información de manera similar a la que establecen las normas europeas o que suscribiesen las cláusulas tipo de la Unión Europea. Usted puede solicitar una copia de las garantías adecuadas exigidas por CaixaBank Payments & Consumer a esos proveedores contactando con el Delegado de Protección de datos a través de [www.caixabank.com/delegadoprotecciondedatos](http://www.caixabank.com/delegadoprotecciondedatos).

## **10. Decisiones automatizadas**

En el epígrafe 6 de esta Política le informamos de los tratamientos que incorporan decisiones automatizadas.

Adicionalmente, si durante las Relaciones Contractuales que mantiene con nosotros, fuéramos a utilizar mecanismos que pudieran adoptar decisiones basadas única y exclusivamente en el tratamiento automatizado (es decir, sin la participación de una persona) que pudiesen producir efectos jurídicos sobre usted, o que le pudiesen afectar significativamente (por ejemplo, denegarle la contratación de un determinado producto), le informaremos sobre ello en la propia documentación contractual del producto o servicio que nos haya solicitado, así como de la lógica en virtud de la cual se adopta la decisión.

Asimismo, en ese momento, adoptaremos medidas para salvaguardar sus derechos e intereses facilitándole el derecho a obtener intervención humana, a expresar su punto de vista y a impugnar la decisión.

## 11. Revisión

Realizaremos una revisión de esta Política de Privacidad cada vez que resulte necesario para mantenerle debidamente informado, por ejemplo, con motivo de la publicación de nuevas normas o criterios o la realización de nuevos tratamientos.

Siempre que se produzcan cambios sustanciales o importantes en esta política de privacidad, le avisaremos mediante los canales habituales.

Fecha de la última revisión

25 de octubre de 2024