



Nueva normativa europea de protección de datos

Comprometidos con tus datos, comprometidos con tu privacidad

Somos conscientes de que te preocupa cómo se utilizan tus datos. Por ello, en el Grupo CaixaBank siempre nos hemos regido por los más altos estándares de respeto al derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal, establecido en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, persiguiendo la preservación de la confidencialidad de la información de nuestros clientes como pilar esencial sobre el que se asienta uno de nuestros valores corporativos fundamentales, la Confianza.

Ahora, damos un paso más y reforzamos nuestro compromiso con tu privacidad, garantizando el tratamiento de tus datos de manera leal, transparente y responsable, incorporando a nuestras normas internas y procedimientos los principios incluidos en el Reglamento (UE) 2016/579 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (en adelante, el “Reglamento General de Protección de Datos o GDPR”).

Esta nueva norma homogeniza a nivel europeo la protección de las personas en lo que respecta al tratamiento y a la libre circulación de sus datos, estableciendo un marco de información y protección, en el que queremos que te sientas cómodo. Porque somos un Grupo con valores, que trabaja con el objetivo de generar confianza en su entorno, bajo los criterios de proximidad y transparencia, buscando siempre dar el mejor servicio a sus clientes.

Y por ello te explicamos cómo tratamos tus datos personales

¿QUIÉNES SOMOS?

CaixaBank Consumer Finance, como ya sabes, es un establecimiento financiero de crédito que comercializa sus productos y servicios y, actualmente, también productos de seguros de terceras empresas, entre ellas, las pertenecientes al Grupo CaixaBank.

¿PARA QUÉ NECESITAMOS UTILIZAR TUS DATOS?

Usos con finalidad contractual

El primer y principal motivo por el que necesitamos tratar tus datos es para la prestación de los servicios que hayas contratado con nosotros, y para nuestra propia gestión. Este tratamiento es imprescindible; si no lo hiciéramos, no podríamos gestionar los servicios contratados.

Usos con finalidad legal o regulatoria

En CaixaBank Consumer Finance, y en las empresas del Grupo CaixaBank, estamos obligados por diferentes normativas a tratar tus datos para cumplir con las obligaciones que las mismas disponen. Son normas que establecen, por ejemplo, obligaciones de reporte regulatorio, medidas de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, o controles y reportes tributarios. En estos supuestos, el tratamiento que se hace de tus datos se limita a lo necesario para cumplir con aquellas obligaciones o responsabilidades requeridas legalmente.

Usos con la finalidad de prevenir el fraude

También necesitamos tratar tus datos para la prevención del fraude, así como para garantizar la seguridad, tanto de tu información, como de nuestras redes y sistemas de información.

Como habrás podido ver, estos tres tipos de tratamientos son imprescindibles para poder mantener tu relación con nosotros. Sin ellos no podríamos prestarte nuestros servicios.

¿Y MIS DATOS NO SE UTILIZARÁN CON MÁS FINALIDADES?

Los anteriores usos son los necesarios para poder prestarte nuestros servicios pero, con tu confianza, nos gustaría ofrecerte mucho más.

Usos con finalidad comercial basados en el interés legítimo

Salvo que nos hayas dicho, o nos digas lo contrario, te remitiremos actualizaciones e información acerca de productos o servicios similares a los que ya tengas contratados. También utilizaremos tu información (movimientos de tarjeta, préstamos, etc.) para personalizar tu experiencia con nosotros, por ejemplo mostrándote primero en la web y en las aplicaciones móviles (APP) tus operativas más habituales; para ofrecerte los productos y servicios que se ajusten a tu perfil y así no molestarte con lo que no te interese; para aplicarte los beneficios y promociones que tengamos vigentes y a los que tengas derecho, porque no queremos que te pierdas ninguna de las ventajas que tiene ser nuestro cliente; y para evaluar si podemos asignarte límites de crédito pre concedidos que puedas usar cuando lo consideres más oportuno, así, cuando lo necesites, podremos atenderte con la mayor velocidad.

No te preocupes. En estos tratamientos no utilizaremos más información que la que nos hayas dado tú o la que se genera de los propios productos contratados durante el último año, y si prefieres que no lo hagamos, sólo tienes que decírnoslo, contactando con nuestro Departamento de Atención al Cliente, por escrito a la C/Pintor Sorolla, 2-4 de (46080) Valencia o en la dirección electrónica www.caixabankconsumer.com/ejerciciodederechos, o mediante las opciones habilitadas a dicho efecto en tu espacio privado de la web y en nuestras aplicaciones móviles.

Para cualquier otro uso comercial que queramos hacer, te preguntaremos antes, como verás a continuación. Recuerda que uno de nuestros valores fundamentales es la Confianza.

NO TE LO PODEMOS OCULTAR: ¡QUEREMOS CONOCERTE MEJOR!

Hoy en día, existen muchas posibilidades de utilizar la información para conocerte mejor, darte un mejor servicio, estar más atentos y siempre dispuestos a atender tus necesidades. Por ello, te pediremos autorización para tratar tus datos un poco más de lo que te contábamos antes.

Si ya lo has probado, o lo pruebas en el futuro, seguro que no te arrepentirás, pero no te preocupes, no tienes que decidirlo ahora, te preguntaremos por ello a través del canal que pueda resultarte más cómodo, incluidos los electrónicos, o en tus relaciones con el resto de empresas del Grupo CaixaBank.

Usos basados en tu consentimiento

Únicamente si así nos lo autorizas cuando te preguntemos, nos gustaría tratar todos los datos que tenemos sobre ti para conocerte mejor, es decir, estudiar tus necesidades para saber qué nuevos productos y servicios se ajustan a tus preferencias y analizar la información que nos permita tener determinado por anticipado cuál es tu capacidad crediticia.

También te enviaríamos ofertas de productos y/o servicios de todas las empresas del Grupo y de terceros que pensemos que pueden interesarte.

Como te hemos dicho, CaixaBank Consumer Finance es una gran familia, así, que cuando nos autorices estos tratamientos te beneficiarás del trabajo conjunto de las empresas del Grupo CaixaBank del cuadro que sigue (recuerda que la lista estará actualizada en todo momento en el link www.caixabank.es/empresasgrupo).

Tu financiera de consumo	CAIXABANK CONSUMER FINANCE, E.F.C., S.A.U.
Tu banco	CAIXABANK S.A.
La emisora de tus tarjetas de crédito y débito	CAIXABANK PAYMENTS E.F.C., E.P., S.A.U.
La emisora de tus tarjetas de prepago	CAIXABANK ELECTRONIC MONEY, EDE, S.L.
Tu aseguradora	VIDACAIXA S.A.U. DE SEGUROS Y REASEGUROS
La comercializadora de tus fondos	CAIXABANK ASSET MANAGEMENT, S.G.I.I.C., S.A.U.
Tu banco social, experto en microcréditos	NUEVO MICRO BANK, S.A.U.
Tu compañía de Renting	CAIXABANK EQUIPMENT FINANCE, S.A.U.
Tu compañía de comercio electrónico	PROMOCAIXA, S.A.
La compañía que gestiona los pagos en tus comercios	COMERCIA GLOBAL PAYMENTS, E.P., S.L.

Por último, si tú quieres, podremos comunicar tus datos a terceros con los que tengamos acuerdos, cuyas actividades estén comprendidas entre la venta de bienes y servicios, programas de ventajas y descuentos, seguros, telecomunicaciones, ocio y viajes, vehículos, accesorios y reparaciones de vehículos, reparaciones y reformas en general, bricolaje, electrónica, electrodomésticos y mobiliario de todo tipo.

Queremos que tengas muy claro que respetamos tus elecciones y actuamos de acuerdo con ellas, de manera que trataremos tus datos sólo para aquellas finalidades que, de entre las descritas en este apartado, nos hayas expresamente autorizado.

Además, cuando utilices nuestros sitios web, podrás acceder a nuestra política de cookies e informarte sobre su uso y configuración para establecer tus preferencias. Recuerda que puedes ajustar en cualquier momento tu navegador para que rechace o elimine determinadas Cookies según tu criterio. Igualmente, la configuración de privacidad de tu dispositivo móvil te permite gestionar el tratamiento de tus datos.

POR CIERTO, ¿QUÉ DATOS MÍOS SE TRATAN?

Como podrás imaginar, gracias a la Confianza que has depositado en nosotros, tenemos mucha información sobre ti. Ya te hemos contado para qué los usamos y cómo puedes controlar en cada momento dichos usos, pero ¿Qué concreta información tuya trataremos?

Básicamente, son tus datos identificativos y de detalle de tu actividad profesional o laboral, tus datos de contacto y tus datos financieros y socioeconómicos, tanto los que nos has facilitado, como los que se generan de los productos o servicios contratados.

También, sólo si así lo consientes cuando te lo consultemos, podremos tratar datos que obtengamos de la prestación de servicios a terceros cuando seas el destinatario del servicio, los obtenidos de las redes sociales que nos autorices a consultar, los obtenidos de terceras entidades como resultado de servicios de agregación de datos que tú solicites, los obtenidos de las navegaciones que realices por el servicio de la web, las aplicaciones móviles y otras páginas web de las empresas del Grupo CaixaBank, o los obtenidos de empresas proveedoras de información comercial.

¿SE TRATAN DATOS DE SALUD, IDEOLOGÍA U OTROS DATOS ESPECIALES O SENSIBLES?

Con carácter general, no necesitamos tratar determinados datos tuyos que están considerados como categorías especiales de datos, por ejemplo, los relativos a tu origen étnico o racial, opiniones políticas, convicciones religiosas o identidad sexual. Si fuera necesario tratar este tipo de datos sensibles, en cada caso te solicitaremos un consentimiento explícito.

Éstas son algunas de las situaciones en las que si necesitaremos usar alguno de estos datos.

Datos de salud relacionados con productos de seguro

Los datos de salud están dentro de la categoría de datos sensibles y su tratamiento es imprescindible en la comercialización de determinados productos de seguro (salud, vida...) Cuando comercializamos estos productos, el responsable de los datos de salud es la compañía aseguradora, por ello queremos que sepas que todas las compañías aseguradoras cuyos productos comercializamos respetan y cumplen estrictamente la normativa de protección de datos.

Datos biométricos recogidos en la firma electrónica de documentos

Cuando utilizamos sistemas de firma electrónica, en ocasiones, para tu mayor seguridad y comodidad, se utilizan elementos biométricos en la creación de la firma, por ejemplo el trazo de tu firma en tabletas digitalizadoras o las huellas dactilares en tu teléfono móvil. Estos datos son imprescindibles para asegurarnos que eres tú quien está utilizando las aplicaciones y que, por tanto, nadie está suplantando tu identidad.

Para la utilización de estos medios de firma o identificación deberás aceptar explícitamente estos tratamientos de datos biométricos.

¿MIS DATOS ESTÁN SEGUROS?

Para nosotros la seguridad de tus datos es esencial, y asumimos la obligación y el compromiso de protegerlos en todo momento.

Por ello, dentro de este estándar de máxima protección, los protegemos contra tratamientos no autorizados o ilícitos, y contra su pérdida, destrucción o daño accidental y tenemos implementados los más rigurosos protocolos de seguridad de la información siguiendo las mejores prácticas en esta materia.

¿DURANTE CUÁNTO TIEMPO ES NECESARIO GUARDAR MIS DATOS?

Trataremos tus datos mientras permanezcan vigentes las autorizaciones de uso que nos hayas otorgado, o bien, no hayas cancelado las relaciones contractuales o de negocio con nosotros.

Dejaremos de tratarlos una vez revocadas las autorizaciones de uso que nos hayas dado o, si no has revocado tus autorizaciones pero has dejado de ser nuestro cliente, pasados seis meses desde que finalizaran las relaciones contractuales o de negocio establecidas, no siendo tus datos necesarios para los fines para los que fueron recogidos o tratados.

Esto no significa que los borremos inmediatamente ya que estamos obligados por diferentes normas a conservar cierto tiempo la información (en muchos casos hasta 10 años), pero de acuerdo con la normativa, tus datos solo se conservarán debidamente bloqueados para cumplir con estas obligaciones legales, y para la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones, durante el plazo de prescripción de las acciones derivadas de las relaciones contractuales o de negocio suscritas.

¿A QUIÉN SE COMUNICAN MIS DATOS?

Además del intercambio de información comercial entre las empresas del Grupo CaixaBank (del que te informábamos anteriormente), en determinadas ocasiones necesitamos compartir cierta información con terceros para poder prestar nuestros servicios, bien porque una normativa nos lo exija, bien porque necesitamos el soporte de empresas especialistas que nos ayuden en nuestro trabajo.

A continuación te explicamos con quiénes podemos compartir tu información, siempre con la máxima seguridad y confidencialidad:

Comunicación de datos para el cumplimiento de una obligación legal

Como te hemos explicado, colaboramos con las autoridades, tribunales y organismos públicos. Si la normativa lo establece, compartiremos con ellos la información que nos soliciten.

Comunicación de datos para la ejecución de una relación contractual

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

A continuación, verás qué tipología de servicios podemos encargar:

SERVICIOS DE BACKOFFICE FINANCIERO

SERVICIOS DE SOPORTE ADMINISTRATIVO

SERVICIOS DE AUDITORÍA Y CONSULTURÍA

SERVICIOS JURÍDICOS Y DE RECUPERACIÓN DE ACTIVOS E IMPAGADOS

SERVICIOS DE PAGO

SERVICIOS DE MÁRKETING 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

También podemos comunicar tus datos a terceros que son necesarios para el desarrollo, cumplimiento y control de los contratos de productos y servicios que has suscrito con nosotros, por ejemplo, a cámaras o sistemas de compensación para la ejecución de transferencias o recibos, o para el pago de tasas o tributos.

¿SE TRANSFIEREN MIS DATOS FUERA DEL ESPACIO ECONÓMICO EUROPEO?

El tratamiento de tus datos se realiza, con carácter general, por prestadores de servicios ubicados dentro del Espacio Económico Europeo o en países que han sido declarados con un nivel adecuado de protección.

En otros supuestos garantizamos la seguridad y legitimidad del tratamiento de tus datos exigiendo a sus proveedores que dispongan de normas corporativas vinculantes que garanticen la protección de la información de manera similar las que establecen las normas europeas, que se encuentren acogidos al "Privacy Shield", en caso de prestadores de servicios en EE.UU, o que suscriban las cláusulas tipo de la Unión Europea.

En todo momento velaremos porque sea quien sea quien tiene tu información para ayudarnos a prestar nuestros servicios, lo hace con todas las garantías.

¿TIENEN CAIXABANK Y LAS EMPRESAS DE SU GRUPO UN DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS?

Efectivamente, tal como requiere la normativa de protección de datos, las empresas del Grupo CaixaBank tienen un Delegado de Protección de Datos que vela porque todos los tratamientos que se realicen se hagan con total respeto a tu privacidad y a la normativa aplicable en cada momento.

El Delegado de Protección de Datos está a tu disposición para atender todas las cuestiones que puedas tener, relativas al tratamiento de tus datos personales y al ejercicio de tus derechos. Puedes contactar con el Delegado de Protección de Datos en:

www.caixabank.com/delegadoprotecciondedatos

¿QUÉ DERECHOS TENGO EN RELACIÓN A MIS DATOS Y A SUS TRATAMIENTOS?

Estos son los derechos que puedes ejercer en relación a tus datos:

Derecho de acceso: para conocer qué datos tuyos tratamos y con qué finalidad, su origen y si los hemos cedido a terceros.

Derecho de revocación del consentimiento: para retirar en cualquier momento el consentimiento que nos hayas dado para tratar tus datos.

Derecho de rectificación: para modificar o completar tus datos si éstos son inexactos.

Derecho de oposición: para solicitar que dejemos de tratar tus datos en base al interés legítimo y/o a tu consentimiento expreso prestado previamente.

Derecho de limitación: para que limitemos el tratamiento de tus datos en determinados supuestos expresamente previstos en la normativa; por ejemplo, durante la gestión de una reclamación.

Derecho de portabilidad: para que te entreguemos tus datos para que puedas transmitirlos a otro responsable.

Derecho a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas: para que no tomemos una decisión que solo se base en el tratamiento de tus datos si produce efectos jurídicos en tu esfera personal.

Derecho de supresión: para que eliminemos tus datos si no deseas que los tratemos y podemos dejar de hacerlo.

Podrás ejercitar tus derechos en cualquiera de los canales que ponemos a tu disposición:

- Mediante comunicación postal dirigida a la C/Pintor Sorolla, 2-4 de (46080) Valencia

- Contactando con nuestro Departamento de Atención al Cliente
- En la dirección electrónica www.caixabankconsumer.com/ejerciciodederechos
- Mediante las opciones habilitadas a dicho efecto en tu banca por Internet y en nuestras aplicaciones móviles
- En las oficinas de las empresas del Grupo CaixaBank

Adicionalmente, ya sabes que si a pesar de todo tienes alguna reclamación derivada del tratamiento de tus datos que no hayamos podido solucionar, la podrás dirigir al Delegado de Protección de Datos del Grupo CaixaBank y/o a la Agencia Española de Protección de Datos (www.agpd.es).



Jordi Maymó

Director general