

Compromesos amb les teves dades, compromesos amb la teva privacitat

Som conscients que t'amoïna com es fan servir les teves dades. Per aquest motiu, al Grup CaixaBank sempre ens hem regit pels estàndards més alts de respecte al dret fonamental a la protecció de dades de caràcter personal, establert a la Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea, i hem perseguit la preservació de la confidencialitat de la informació dels nostres clients com a pilar essencial sobre el qual recolza un dels nostres valors corporatius fonamentals, la **confiança**.

Ara, fem un pas més i reforcem el nostre compromís amb la teva privacitat garantint el tractament de les teves dades de manera lleial, transparent i responsable amb la incorporació a les nostres normes internes i procediments dels principis que inclou el Reglament (UE) 2016/579 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016 (d'ara endavant, el "**Reglament general de protecció de dades** o **GDPR**").

Aquesta nova norma homogeneïtza en l'àmbit europeu la protecció de les persones pel que fa al tractament i a la lliure circulació de les dades i estableix un marc d'informació i protecció en el qual volem que et sentis còmode. Perquè som un Grup amb valors, que treballa amb l'objectiu de generar confiança en l'entorn, amb els criteris de proximitat i transparència i buscant sempre donar el millor servei als clients.

I per això t'expliquem com tractem les teves dades personals

QUI SOM?

CaixaBank Consumer Finance, com ja saps, és un establiment financer de crèdit que comercialitza els seus productes i serveis i, actualment, també productes d'assegurances de tercers empreses, entre les quals hi ha les que pertanyen al Grup CaixaBank.

PER A QUÈ NECESSITEM FER SERVIR LES TEVES DADES?

Usos amb finalitat contractual

El primer i principal motiu pel qual necessitem tractar les teves dades és per prestar els serveis que hagi contractat amb nosaltres, i per a la nostra pròpia gestió. Aquest tractament és imprescindible; si no el féssim, no podríem gestionar els serveis contractats.

Usos amb finalitat legal o reguladora

A CaixaBank Consumer Finance, i a les empreses del Grup CaixaBank, estem obligats per diferents normatives a tractar les teves dades per complir les obligacions que aquestes normatives disposen. Són normes que estableixen, per exemple, obligacions de report regulador, mesures de prevenció de blanqueig de capitals i finançament del terrorisme, o controls i reports tributaris. En aquests supòsits, el tractament que es fa de les dades es limita al necessari per complir les obligacions o responsabilitats requerides legalment.

*I LES MEVES DADES
NO ES FARAN
SERVIR AMB MÉS
FINALITATS?*

Usos amb la finalitat de prevenir el frau

També necessitem tractar les dades per prevenir el frau, així com per garantir la seguretat, tant de la informació, com de les nostres xarxes i sistemes d'informació.

Com has pogut veure, aquests tres tipus de tractaments són imprescindibles per poder mantenir la relació amb nosaltres. Si no els féssim, no et podríem prestar els nostres serveis.

Els usos anteriors són els necessaris per poder prestar-te els nostres serveis però, amb la teva confiança, ens agradaria oferir-te molt més.

Usos amb finalitat comercial basats en l'interès legítim

Llevat que ens hagi dit, o que ens diguis, el contrari, et farem arribar actualitzacions i informació sobre productes o serveis semblants als que ja tinguis contractats.

També farem servir la teva informació (moviments de targeta, préstecs, etc.) per personalitzar la teva experiència amb nosaltres, per exemple mostrant-te primer al web i a les aplicacions mòbils (app) les operatives que fas més habitualment; per oferir-te els productes i serveis que s'ajustin al teu perfil i, d'aquesta manera, no molestar-te amb el que no t'interessi; per aplicar-te els beneficis i promocions que tinguem vigents i als quals tinguis dret, perquè no volem que et perdis cap dels avantatges que té ser client nostre, i per avaluar si et podem assignar límits de crèdit preconcedits que puguis fer servir quan ho consideris més oportú; d'aquesta manera, quan et calgui, et podem atendre amb la màxima velocitat.

No t'amoïnis. En aquests tractaments no farem servir més informació que la que ens hagi donat tu o la que es genera dels productes contractats durant l'últim any, i si t'estimes més que no ho fem, només ens ho has de dir contactant amb el nostre Departament d'Atenció al Client, per escrit al carrer del Pintor Sorolla, 2-4 de València (46080) o a la pàgina web www.caixabankconsumer.com/exercicidedrets, o mitjançant les opcions habilitades a aquest efecte en el teu espai privat del web i a les nostres aplicacions mòbils.

Per a qualsevol altre ús comercial que vulguem fer, t'ho preguntarem abans, com veuràs a continuació. Recorda que un dels nostres valors fonamentals és la confiança.

*NO T'HO PODEM
OCULTAR: ET VOLEM
CONÈIXER MILLOR!*

Actualment hi ha moltes possibilitats de fer servir la informació per conèixer-te millor, donar-te un servei més bo, estar més atents i sempre disposats a atendre les teves necessitats. Per això, et demanarem autorització per tractar les teves dades una mica més del que t'explicàvem abans.

Si ja ho has provat, o ho proves en el futur, de segur que no te'n penediràs, però no t'amoïnis, no ho has de decidir ara, t'ho preguntarem per mitjà del canal que et pugui ser més còmode, inclosos els electrònics, o en les teves relacions amb la resta d'empreses del Grup CaixaBank.

Usos basats en el teu consentiment

Únicament si ens ho autoritzes quan t'ho preguntem, ens agradaria tractar totes les dades que tenim sobre tu per conèixer-te millor; és a dir, estudiar les teves necessitats per saber quins nous productes i serveis s'ajusten a les teves preferències i analitzar la informació que ens permeti tenir determinat per endavant quina capacitat creditícia tens.

També t'enviaríem ofertes de productes i serveis de totes les empreses del Grup i de tercers que pensem que et puguin interessar.

Com t'hem dit, CaixaBank Consumer Finance és una gran família, de manera que, quan ens autoritzis aquests tractaments, et beneficiaràs de la feina conjunta de les empreses del Grup CaixaBank del quadre següent (recorda que la llista estarà actualitzada en tot moment a l'enllaç www.caixabank.es/empresesgrup).

| | |
|--|--|
| La financera de consum | CAIXABANK CONSUMER FINANCE, E.F.C., S.A.U. |
| El banc | CAIXABANK, S.A. |
| L'emissora de les targetes de crèdit i dèbit | CAIXABANK PAYMENTS E.F.C., E.P., S.A.U. |
| L'emissora de les targetes de prepagament | CAIXABANK ELECTRONIC MONEY, EDE, S.L. |
| L'asseguradora | VIDACAIXA, S.A.U. DE SEGUROS Y REASEGUROS |
| La comercialitzadora de fons | CAIXABANK ASSET MANAGEMENT, S.G.I.I.C., S.A.U. |
| El banc social, expert en microcrèdits | NUEVO MICRO BANK, S.A.U. |
| La companyia de rènting | CAIXABANK EQUIPMENT FINANCE, S.A.U. |
| La companyia de comerç electrònic | PROMOCAIXA, S.A. |
| La companyia que gestiona els pagaments als comerços | COMERCIA GLOBAL PAYMENTS, E.P., S.L. |

Finalment, si tu vols, podem comunicar les teves dades a tercers amb els quals tinguem acords, les activitats dels quals estiguin compreses entre les de venda de béns i serveis, programes d'avantatges i descomptes, assegurances, telecomunicacions, lleure i viatges, vehicles, accessoris i reparacions de vehicles, reparacions i reformes en general, bricolatge, electrònica, electrodomèstics i mobiliari de tota mena.

Volem que tinguis molt clar que respectem les teves eleccions i actuem en conseqüència, de manera que tractarem les teves dades només per a les finalitats que, d'entre les que es descriuen en aquest apartat, ens hagi autoritzat expressament.

A més, quan facis servir els nostres llocs web, podràs accedir a la nostra política de cookies i informar-te sobre el seu ús i configuració per establir les teves preferències. Recorda que pots ajustar en qualsevol moment el navegador perquè refusi o elimini determinades cookies segons el teu criteri. Igualment, la teva configuració de privacitat al dispositiu mòbil et permet gestionar el tractament de les dades.

PER CERT, QUINES DADES MEVES ES TRACTEN?

Com et pots imaginar, gràcies a la confiança que ens has fet, tenim molta informació sobre tu. Ja t'hem explicat per a què la fem servir i com pots controlar en cada moment aquests usos, però quina informació teva concreta tractarem?

Bàsicament, són les dades d'identificació i de detall de l'activitat professional o laboral, les de contacte i les dades financeres i socioeconòmiques, tant les que ens has facilitat com les que es generen dels productes o serveis contractats.

També, només si ho consents quan t'ho consultem, podrem tractar dades que obtinguem de la prestació de serveis a tercers quan siguis el destinatari del servei, les que obtinguem de les xarxes socials que ens autoritzis a consultar, les que obtinguem de terceres entitats com a resultat de serveis d'agregació de dades que tu demanis, les que obtinguem de les navegacions que facis pel servei del web, les aplicacions mòbil i altres pàgines web de les empreses del Grup CaixaBank, o les que obtinguem d'empreses proveïdores d'informació comercial.

ES TRACTEN DADES DE SALUT, IDEOLOGIA O ALTRES DADES ESPECIALS O SENSIBLES?

Amb caràcter general, no necessitem tractar determinades dades teves que estan considerades com a categories especials de dades, per exemple, les relatives a l'origen ètnic o racial, opinions polítiques, conviccions religioses o identitat sexual. Si fos necessari tractar aquesta mena de dades sensibles, en cada cas et demanarem un consentiment explícit.

Aquestes són algunes de les situacions en què sí que necessitarem fer servir alguna d'aquestes dades

Dades de salut relacionades amb productes d'assegurança

Les dades de salut estan dins de la categoria de dades sensibles i el fet de tractar-les és imprescindible per comercialitzar determinats productes d'assegurança (salut, vida...). Quan comercialitzem aquests productes, el responsable de les dades de salut és la companyia asseguradora, per això volem que sàpigues que totes les companyies asseguradores de les quals comercialitzem productes respecten i compleixen estrictament la normativa de protecció de dades.

Dades biomètriques recollides en la signatura electrònica de documents

Quan fem servir sistemes de signatura electrònica, de vegades, per a més seguretat i comoditat teva, s'utilitzen elements biomètrics en la creació de la signatura, per exemple el traç de la signatura en tauletes digitalitzadores o les empremtes dactilars al telèfon mòbil. Aquestes dades són imprescindibles per assegurar-nos que ets tu qui està fent servir les aplicacions i que, per tant, ningú t'està suplantant la identitat.

Per fer servir aquests mitjans de signatura o identificació has d'acceptar explícitament aquests tractaments de dades biomètriques.

LES MEVES DADES ESTAN SEGURES?

Per a nosaltres la seguretat de les teves dades és essencial, i assumim l'obligació i el compromís de protegir-les en tot moment.

Per aquest motiu, i dins d'aquest estàndard de màxima protecció, les protegim contra tractaments no autoritzats o il·lícits i contra la seva pèrdua, destrucció o dany accidental, i tenim implantats els protocols de seguretat de la informació més rigorosos, seguint les millors pràctiques en aquesta matèria.

DURANT QUANT TEMPS ÉS NECESSARI CONSERVAR LES MEVES DADES?

Tractarem les teves dades mentre estiguin vigents les autoritzacions d'ús que ens hagi atorgat, o bé no hagi cancel·lat les relacions contractuals o de negoci amb nosaltres.

Deixarem de tractar-les quan s'hagin revocat les autoritzacions d'ús que ens hagi donat o, si no has revocat les autoritzacions però has deixat de ser client nostre, quan hagin passat sis mesos des que hagin finalitzat les relacions contractuals o de negoci establertes i les teves dades ja no siguin necessàries per a les finalitats per a les quals es van recollir o tractar.

Això no vol dir que les esborrem immediatament, ja que estem obligats per diverses normes a conservar un cert temps la informació (en molts casos, fins a 10 anys), però d'acord amb la normativa les teves dades només es conservaran degudament bloquejades per complir amb aquestes obligacions legals, i per a la formulació, exercici o defensa de reclamacions, durant el termini de prescripció de les accions derivades de les relacions contractuals o de negoci subscrites.

A QUI ES COMUNIQUEN LES MEVES DADES?

A més de l'intercanvi d'informació comercial entre les empreses del Grup CaixaBank (del qual t'informàvem abans), en determinades ocasions necessitem compartir certa informació amb tercers per poder prestar els nostres serveis, ja sigui perquè una normativa ens les exigeixi, o bé perquè necessitem el suport d'empreses especialistes que ens ajudin en la nostra feina.

A continuació t'expliquem amb qui podem compartir la teva informació, sempre amb la màxima seguretat i confidencialitat:

Comunicació de dades per complir una obligació legal

Com t'hem explicat, col·laborem amb les autoritats, tribunals i organismes públics. Si la normativa ho estableix, compartirem amb ells la informació que ens demanin.

Comunicació de dades per executar una relació contractual

De vegades, recorrem a prestadors de serveis amb accés potencial a dades de caràcter personal. Aquests prestadors aporten garanties adequades i suficients amb relació al tractament de dades, ja que duem a terme una selecció responsable de prestadors de servei que incorpora requeriments específics en el supòsit que els serveis impliquin el tractament de dades de caràcter personal.

A continuació, veuràs quina tipologia de serveis podem encarregar:

SERVEIS DE *BACK-OFFICE* FINANCER
SERVEIS DE SUPORT ADMINISTRATIU
SERVEIS D'AUDITORIA I CONSULTORIA
SERVEIS JURÍDICS I DE RECUPERACIÓ D'ACTIUS I IMPAGATS
SERVEIS DE PAGAMENT
SERVEIS DE MÀRQUETING I PUBLICITAT
SERVEIS D'ENQUESTES
SERVEIS DE *CALL-CENTER*
SERVEIS LOGÍSTICS
SERVEIS DE SEGURETAT FÍSICA
SERVEIS INFORMÀTICS (SEGURETAT DELS SISTEMES I DE LA INFORMACIÓ, CIBERSEGURETAT, SISTEMES D'INFORMACIÓ, ARQUITECTURA, ALLOTJAMENT, PROCÉS DE DADES)
SERVEIS DE TELECOMUNICACIONS (VEU I DADES)
SERVEIS D'IMPRESSIÓ, ENSOBRAR, TRAMESES POSTALS I MISSATGERIA
SERVEIS DE CUSTÒDIA I DESTRUCCIÓ DE LA INFORMACIÓ (DIGITAL I FÍSICA)
SERVEIS DE MANTENIMENT D'EDIFICIS, INSTAL·LACIONS I EQUIPS

També podem comunicar les teves dades a tercers que són necessaris per al desenvolupament, compliment i control dels contractes de productes i serveis que has subscrit amb nosaltres; per exemple, a cambres o sistemes de compensació per executar transferències o rebuts, o per pagar taxes o tributs.

ES TRANSFEREIXEN LES MEVES DADES FORA DE L'ESPAI ECONÒMIC EUROPEU?

El tractament de les teves dades el fan, amb caràcter general, prestadors de serveis situats dins de l'Espai Econòmic Europeu o en països que han estat declarats amb un nivell adequat de protecció.

En altres supòsits garantim la seguretat i legitimitat del tractament de les dades exigint als seus proveïdors que disposin de normes corporatives vinculants que garanteixin la protecció de la informació de manera semblant a com l'estableixen les normes europees, que estiguin acollits al "Privacy Shield", en el cas de prestadors de serveis a EUA, o que subscriuin les clàusules tipus de la Unió Europea.

En tot moment tindrem cura perquè, sigui qui sigui qui té la teva informació per ajudar-nos a prestar els nostres serveis, ho faci amb totes les garanties.

TENEN CAIXABANK I LES EMPRESES DEL SEU GRUP UN DELEGAT DE PROTECCIÓ DE DADES?

Efectivament, tal com requereix la normativa de protecció de dades, les empreses del Grup CaixaBank tenen un delegat de Protecció de Dades que té cura que tots els tractaments que es facin es duguin a terme amb un respecte total a la teva privacitat i a la normativa aplicable en cada moment.

El delegat de Protecció de Dades està a la teva disposició per atendre totes les qüestions que puguis tenir, relatives al tractament de les teves dades personals i a l'exercici dels teus drets. Pots contactar amb el delegat de Protecció de dades a:

www.caixabank.com/delegatprotecciodedades

QUINS DRETS TINC EN RELACIÓ AMB LES MEVES DADES I ELS SEUS TRACTAMENTS?

Aquests són els drets que pots exercir amb relació a les teves dades:

| | |
|--|--|
| Dret d'accés | Dret a conèixer quines dades teves tractem i amb quina finalitat, l'origen de les dades i si les hem cedit a tercers. |
| Dret de revocació del consentiment | Dret a retirar en qualsevol moment el consentiment que ens hagi donat per tractar les teves dades. |
| Dret de rectificació | Dret a modificar o completar les dades si són inexactes. |
| Dret d'oposició | Dret a demanar que deixem de tractar les dades d'acord amb l'interès legítim o el teu consentiment exprés prestat prèviament. |
| Dret de limitació | Dret que limitem el tractament de les teves dades en determinats supòsits expressament previstos a la normativa; per exemple, durant la gestió d'una reclamació. |
| Dret de portabilitat | Dret que et lliurem les teves dades perquè les puguis transmetre a un altre responsable. |
| Dret de no ser objecte de decisions individualitzades automatitzades | Dret que no prenguem una decisió que es basi només en el tractament de les teves dades si produeix efectes jurídics en la teva esfera personal. |
| Dret de supressió | Dret que eliminem les teves dades si no vols que les tractem i podem deixar de fer-ho. |

Pots exercitar els teus drets en qualsevol dels canals que posem a la teva disposició:

- Mitjançant una comunicació postal adreçada al carrer del Pintor Sorolla, 2-4 de València (46080)
- Contactant amb el nostre Departament d'Atenció al Client
- A la pàgina web www.caixabankconsumer.com/exercicidedrets
- Mitjançant les opcions habilitades a aquest efecte a la teva banca per internet i a les nostres aplicacions mòbils
- A les oficines de les empreses del Grup CaixaBank

Adicionalment, ja saps que si malgrat tot tens cap reclamació derivada del tractament de les teves dades que no haguem pogut solucionar, la podràs adreçar al delegat de Protecció de Dades del Grup CaixaBank o a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (www.agpd.es).



Jordi Maymó
Director general