

POLÍTICA DE PRIVACITAT DE FACILITEA SELECTPLACE, SA SOCIETAT UNIPERSONAL

ÍNDEX

1. Com tractem les teves dades personals	1
2. Qui tracta les dades	1
3. Delegat de protecció de dades.....	2
4. Exercici de drets i presentació de reclamacions a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD)	2
5. Dades tractades	2
6. Quins tractaments fem amb les dades.....	2
7. TRACTAMENTS QUE FEM AMB RELACIÓ ALS CLIENTS DE FACILITEA IDENTIFICATS	3
7.1 Tractaments basats en el consentiment	3
8. TRACTAMENTS QUE FEM AMB RELACIÓ ALS CLIENTS DE FACILITEA USUARIS	8
8.1 Tractaments basats en l'interès legítim de Facilitea	8
9. TRACTAMENTS QUE FEM AMB RELACIÓ A TOTS ELS CLIENTS DE FACILITEA	10
9.1 Tractaments necessaris per executar relacions contractuals	10
9.2 Tractaments necessaris per complir obligacions normatives	15
9.3 Tractaments basats en l'interès legítim de Facilitea	16
10. Destinataris de les dades	20
11. Termini de conservació de les dades.....	21
12. Transferències de dades fora de l'espai econòmic europeu	21
13. Decisions automatitzades.....	21
14. Revisió	22

1. Com tractem les teves dades personals

Per gestionar la teva relació amb nosaltres, tractarem les teves dades personals per complir diferents finalitats respectant els teus drets i amb una transparència total.

El tractament de les dades pot variar en funció del grau d'identificació que s'estableixi en les relacions contractuals que mantens amb nosaltres. Per aquest motiu:

- Si t'has registrat a Facilitea amb mitjans d'identificació facilitats per CaixaBank, SA ("CaixaBank"), si finances l'adquisició del producte a Facilitea mitjançant una operació de crèdit amb CaixaBank o si contractes un producte en la modalitat de rènting, et considerarem un client plenament identificat ("client de Facilitea identificat") i se t'aplicaran determinats tractaments que es detallen en aquesta Política de privacitat.

A l'apartat 6 (Quins tractaments fem amb les dades) t'indiquem els tractaments aplicables als clients de Facilitea identificats.

- Si ets usuari de serveis de Facilitea que no necessiten registre o si et registres a Facilitea sense els mitjans descrits a l'apartat anterior, com passa en l'alta d'usuari i la compra de productes i serveis al web de Facilitea, et considerarem un usuari no identificat ("client de Facilitea usuari") i se t'aplicaran determinats tractaments que es detallen en aquesta Política de privacitat.

A l'apartat 6 (Quins tractaments fem amb les dades) t'indiquem els tractaments aplicables als clients de Facilitea usuaris.

En aquesta Política de privacitat, a la qual pots accedir en qualsevol moment a <http://www.facilitea.com/politicaprivacidad>, tens tots els detalls de com fem servir les dades.

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

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

2. Qui tracta les dades

Responsable del tractament: el responsable del tractament de les dades personals en les relacions que mantens amb nosaltres és Facilitea (Facilitea Selectplace, SAU), amb NIF A-58481730 i domicili a la Gran Via de les Corts Catalanes, 159-163, Barcelona.

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

Els tractaments per als quals Facilitea tracta les dades conjuntament amb altres empreses es descriuen detalladament a l'apartat 6 "Quins tractaments fem amb les dades".

T'informem de la llista de les empreses corresponsables i dels aspectes essencials a www.CaixaBank.es/empresesgrup.

3. Delegat de protecció de dades

Facilitea i les empreses del Grup CaixaBank hem nomenat un **Delegat de protecció de dades**, que atendrà qualsevol qüestió relativa al tractament de les dades personals i l'exercici de drets corresponent.

Pots contactar amb el delegat de protecció de dades per fer-li arribar suggeriments, consultes, dubtes o reclamacions mitjançant aquesta adreça: www.CaixaBank.com/delegatprotecciodedades.

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

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

- > a les oficines de CaixaBank obertes al públic;
- > a l'espai de clients a www.facilitea.com;
- > a l'adreça electrònica www.facilitea.com/ejerciciodederechos, i
- > mitjançant un escrit adreçat a l'apartat de correus núm. 209 de València, amb codi postal 46080.

A més, pots presentar reclamacions a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (www.agpd.es).

5. Dades tractades

Els detalls de les dades que fan servir els diferents tractaments que t'expliquem en aquesta Política de privacitat es detallen específicament en cada tractament que s'exposa a l'apartat 6.

6. Quins tractaments fem amb les dades

Els tractaments que fem amb les dades són diversos i responen a diferents finalitats i bases jurídiques.

- Tractaments basats en el consentiment
- Tractaments necessaris per executar relacions contractuals
- Tractaments necessaris per complir obligacions normatives
- Tractaments basats en l'interès legítim de Facilitea o de les empreses del Grup CaixaBank

Alguns dels tractaments anteriors els fem només amb relació als clients de Facilitea identificats i uns altres, només amb relació als clients de Facilitea usuaris. La resta de tractaments s'apliquen a tots els clients de Facilitea (clients de Facilitea identificats i clients de Facilitea usuaris).

A la informació detallada de cada tractament t'informem si el fem amb relació a clients de Facilitea identificats, amb relació a clients de Facilitea usuaris o amb relació a tots els clients de Facilitea.

A més d'aquests tractaments que et detallem a continuació, podem fer tractaments específics que no es recullen en aquesta política. Aquests tractaments es poden fer per atendre les teves

sol·licituds de productes o serveis. Et donarem la informació detallada sobre aquests tractaments en el moment que facis la sol·licitud concreta.

7. TRACTAMENTS QUE FEM AMB RELACIÓ ALS CLIENTS DE FACILITEA IDENTIFICATS

7.1 Tractaments basats en el consentiment

Aquests tractaments **únicament els fem amb relació a clients de Facilitea identificats** i tenen com a base jurídica el **consentiment**.

Podem haver-te demanat aquest consentiment per diferents canals, a través dels nostres canals digitals, a CaixaBank o per mitjà d'alguna de les empreses del Grup CaixaBank que siguin corresponsables del tractament concret.

Si no t'hem demanat mai el consentiment, aquests tractaments no se t'aplicaran.

Pots consultar les autoritzacions que ens has donat o denegat, i modificar la decisió en qualsevol moment i d'una manera gratuïta, al web de Facilitea (www.facilitea.com), a la teva àrea privada, a les oficines de CaixaBank i a la de cada una de les altres empreses del Grup CaixaBank corresponsables del tractament.

Els tractaments basats en el teu consentiment s'indiquen a continuació ordenats de la lletra (A) a la (C). Indiquem per a cada tractament:

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

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

Finalitat: si ens dones permís, crearem un perfil comercial per deduir les teves preferències i oferir-te els productes i serveis que haguem deduït que t'interessen.

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

Si també ens autoritzes la comunicació de l'oferta comercial per altres canals (vegeu el punt 6.1.B de la Política de privacitat), també rebràs les nostres ofertes pels canals que ens diguis.

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

Les dades que tractem per a aquesta finalitat són:

- **Dades d'identificació i de contacte:** nom i cognoms, sexe, informació de contacte postal, telefònica i electrònica, domicili de residència, nacionalitat, data de naixement, idioma de comunicació, document d'identificació.
- **Dades de la teva activitat professional o laboral i socioeconòmiques:** activitat professional o laboral, ingressos o retribucions, unitat o cercle familiar, nivell d'estudis, patrimoni, dades fiscals i dades tributàries.
- **Dades de contractació:** productes i serveis contractats o sol·licitats (propis o de tercers), condició de titular, autoritzat o representant del producte i servei contractat, categorització segons la normativa en matèria de mercats de valors i instruments

financers (categoria MIFID), informació sobre inversions efectuades i la seva evolució i informació i moviments de les operacions de finançament.

- **Dades financeres bàsiques:** saldos actuals i històrics de productes i serveis i historial de pagament dels productes i serveis contractats (propis o de tercers).
- **Dades de tercers observades en els extractes i rebuts de comptes a la vista i comptes de pagament:** la informació dels apunts i moviments que tercers emissors facin als teus comptes, incloent-hi el tipus d'operació, l'emissor, l'import i el concepte que apareixen en els rebuts i extractes d'operacions amb targetes de dèbit, crèdit i prepagament.
- **Dades de la teva condició d'accionista, o no, de CaixaBank:** si tens o no accions de CaixaBank.
- **Dades de les comunicacions mantingudes amb tu:** dades obtingudes en xats, murs, videoconferències, trucades telefòniques o mitjans equivalents.
- **Dades de navegació pròpies:** si has acceptat l'ús de *cookies* i tecnologies semblants en els teus dispositius de navegació, les dades obtingudes de les teves navegacions per les nostres pàgines web o aplicacions mòbils i la navegació que hi facis: historial de navegació (pàgines visitades i clics en continguts), ID del dispositiu, ID de publicitat, adreça IP.
- **Dades geogràfiques:** quan ho hagi autoritzat en la configuració de l'aplicació, les dades de la ubicació dels comerços de les operacions amb targeta i les dades de geolocalització del dispositiu mòbil proporcionades per la instal·lació o l'ús de les nostres aplicacions mòbils.
- **Dades obtingudes de l'execució d'altres tractaments previstos en aquesta política:**
 - Dades d'avaluació de risc o *scoring*: en les operacions de finançament o pagament per quotes, deduirem la teva capacitat de pagament o impagament, o els límits de risc, aplicant models matemàtics estadístics que es calculen amb les teves dades (tractament definit a l'apartat 6.3.B).
- **Dades obtingudes de l'execució de models estadístics:** fem servir els resultats d'aplicar models matemàtics amb les dades dels clients per deduir-ne els hàbits de consum i les preferències/propensions de contractació.
- **Dades demogràfiques i socioeconòmiques:** dades estadístiques no associades a persones determinades, sinó a zones geogràfiques, sectors d'edat o sectors d'activitat professional, que fem servir per posar-les en relació amb la informació dels clients.
- **Dades sobre immobles i vehicles associats a la teva persona:** dades obtingudes del Registre de la Propietat i del cadastre i dades bàsiques de vehicles obtingudes de la Direcció General de Trànsit que fem servir per complementar la informació sobre els teus immobles i vehicles.
- **Dades sobre administradors, càrrecs funcionals i vinculacions societàries:** dades extretes de les bases de dades d'INFORMA que fem servir per complementar la informació sobre la teva activitat.
- **Dades de subvencions i assegurances agràries:** dades publicades pel Fons Espanyol de Garantia Agrària (FEGA) i per l'Entitat Estatal d'Assegurances Agràries (ENESA).
- **Dades de terceres empreses a les quals hagi donat consentiment per compartir-les amb nosaltres:** dades teves tractades per altres empreses amb les quals tinguem acords i a les quals hagi autoritzat compartir la teva informació amb nosaltres.
- **Dades de navegació:** si has acceptat l'ús de *cookies* i tecnologies semblants en els teus dispositius de navegació, les dades obtingudes de les teves navegacions per pàgines web o aplicacions mòbils de tercers i la navegació que hi facis: historial de

navegació (pàgines visitades i clics en continguts), ID del dispositiu, ID de publicitat, adreça IP.

- **Dades de xarxes socials o internet:** dades de xarxes socials o internet que ens autoritzis consultar.

Ús de perfils: fem un perfil comercial que només utilitzem per personalitzar-te l'oferta de productes i serveis:

- **Finalitat del perfil:** el perfil que fem amb la informació que tenim sobre tu ens servirà per deduir els productes i serveis que creguem que et poden interessar i fer-te ofertes personalitzades, en comptes d'ofertes genèriques.
- **Conseqüències:** si autoritzes tractar les teves dades per a aquesta finalitat, farem perfils comercials per decidir quins productes o serveis t'oferim. Si no ho autoritzes, no farem servir la teva informació per personalitzar-te l'oferta comercial.

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

En cas que demanis contractar qualsevol producte o servei, avaluarem la sol·licitud d'acord amb els nostres procediments ordinaris. Acceptar o no l'anàlisi de les dades per personalitzar l'oferta de productes i serveis afecta aquesta avaluació.

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

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

A aquestes dades se'ls apliquen fórmules matemàtiques obtingudes a partir de comportaments observats en el passat en clients d'unes característiques semblants, amb la finalitat d'inferir el comportament del client en el futur. Aquestes fórmules matemàtiques permeten determinar la importància de cada una de les dades tractades en el resultat final del perfil del sol·licitant.

Aquest resultat final és la probabilitat que al client li interessi un producte o servei.

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

- **Comprovació prèvia de la capacitat de pagament:** quan t'oferim productes o serveis que impliquin el pagament de quotes, comprovarem prèviament la teva capacitat de pagament.

Ho farem d'acord amb el que s'explica al punt 6.3.B.

L'objectiu és oferir-te un límit de crèdit i un termini de devolució adequats al coneixement que tinguem de la teva situació financera. Tot això ho farem d'acord amb la normativa sobre supervisió prudencial i de solvència de les entitats de crèdit i de préstec responsable.

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

- **Vigència del tractament:** només farem aquest tractament de les dades si ens hi has donat consentiment. El consentiment es mantindrà vigent mentre no el retiris. Si cancel·les tots els productes o serveis amb nosaltres, **però t'oblides de retirar el consentiment, ho farem nosaltres automàticament.**
- **Creació d'informes de gestió i models matemàtics:** les dades tractades i resultants d'aquest tractament també es faran servir per elaborar informes de gestió i models matemàtics d'acord amb el que s'explica al punt 6.5.B.

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

- CaixaBank, SA
- CaixaBank Payments & Consumer, EFC, EP, SAU
- Nuevo Micro Bank, SAU
- Facilitea Selectplace, SA Societat Unipersonal
- ImaginersGen, SA
- VidaCaixa, SAU d'Assegurances i Reassegurances

Trobaràs els aspectes essencials dels acords del tractament en corresponsabilitat a www.CaixaBank.es/empresesgrup.

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

Finalitat: pots triar altres canals pels quals vols que et comuniquem la nostra oferta de productes o serveis, tant personalitzada com no personalitzada, en funció del que hagis indicat a l'apartat A anterior.

Si ens dones permís, t'oferirem els nostres productes i serveis mitjançant els canals que ens diguis:

- web, app i correu electrònic
- carta
- telèfon

Les dades que fem servir variaran segons el següent:

- Si no ens permetes personalitzar l'oferta comercial (vegeu l'apartat 6.1.A), només farem servir les dades d'identificació i de contacte per presentar-te ofertes genèriques.
- Si ens permetes personalitzar l'oferta comercial (vegeu l'apartat 6.1.A), també farem servir les dades d'identificació i de contacte per presentar-te ofertes personalitzades.

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

Les dades que tractem per a aquesta finalitat són:

- **Dades d'identificació i de contacte:** nom i cognoms, sexe, informació de contacte postal, telefònica i electrònica, domicili de residència, idioma de comunicació.
- **Dades obtingudes de l'execució d'altres tractaments previstos en aquesta política:**
 - **Dades de la personalització de l'oferta de productes i serveis segons l'anàlisi de les dades:** si autoritzes que et personalitzem l'oferta comercial (vegeu l'apartat 6.1.A), també farem servir les dades d'identificació i de contacte per presentar-te ofertes personalitzades.

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

- **Vigència del tractament:** només farem aquest tractament de les dades si ens hi has donat consentiment. El consentiment es mantindrà vigent mentre no el retiris. Si cancel·les tots els productes o serveis amb nosaltres, però t'oblides de retirar el consentiment, ho farem nosaltres automàticament.

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

- CaixaBank, SA
- CaixaBank Payments & Consumer, EFC, EP, SAU
- Nuevo Micro Bank, SAU
- Facilitea Selectplace, SA Societat Unipersonal
- ImaginersGen, SA
- VidaCaixa, SAU d'Assegurances i Reassegurances

Trobaràs els aspectes essencials dels acords del tractament en corresponsabilitat a www.CaixaBank.es/empresesgrup.

C. Cessió de les dades a altres empreses

Finalitat: si ens dones permís, cedirem les dades a altres empreses perquè et puguin enviar ofertes comercials dels seus productes i serveis.

Aquestes dades variaran segons el següent:

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

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

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

- bancàries
- serveis d'inversió
- assegurances i reassegurances
- capital de risc
- immobiliàries
- viàries
- venda i distribució de bens i serveis
- serveis de consultoria
- lleure i
- beneficosocials

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

Les dades que tractem per a aquesta finalitat són:

- **Dades d'identificació i de contacte:** nom i cognoms, sexe, informació de contacte postal, telefònica i electrònica, domicili de residència, nacionalitat, data de naixement, idioma de comunicació, document d'identificació.
- **Dades obtingudes de l'execució d'altres tractaments previstos en aquesta política:**

- o **Dades de la personalització de l'oferta de productes i serveis segons l'anàlisi de les dades:** si autoritzes que et personalitzem l'oferta comercial (vegeu l'apartat 6.1.A), també farem servir la informació del teu perfil comercial per presentar-te ofertes personalitzades.

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

- **Informació sobre la cessió:** si arribem a algun acord amb una empresa per comunicar-li les teves dades, l'empresa que rebi les dades t'informarà d'aquesta comunicació. També t'informarà de les dades que hagi rebut i els detalls del tractament que pretengui dur a terme.
- **Vigència del tractament:** només farem aquest tractament e les dades si ens hi has donat consentiment. El consentiment es mantindrà vigent mentre no el retiris. Si cancel·les tots els productes o serveis amb nosaltres, però t'oblides de retirar el consentiment, ho farem nosaltres automàticament.

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

- CaixaBank, SA
- CaixaBank Payments & Consumer, EFC, EP, SAU
- Nuevo Micro Bank, SAU
- Facilitea Selectplace, SA Societat Unipersonal
- ImaginersGen, SA
- VidaCaixa, SAU d'Assegurances i Reassegurances

Trobaràs els aspectes essencials dels acords del tractament en corresponsabilitat a www.CaixaBank.es/empresesgrup.

8. TRACTAMENTS QUE FEM AMB RELACIÓ ALS CLIENTS DE FACILITEA USUARIS

8.1 Tractaments basats en l'interès legítim de Facilitea

Aquests tractaments **únicament els fem amb relació als clients de Facilitea usuaris** i es fan per aconseguir **interessos legítims** de Facilitea o d'un tercer, **sempre que els nostres interessos no prevalguin sobre els teus interessos o els teus drets i llibertats fonamentals**, segons s'estableix a l'art. 6.1.f) del Reglament general de protecció de dades (RGPD).

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

Et recordem que et pots oposar als tractaments fets per interès legítim. Si creus que Facilitea ha de considerar alguna situació personal o raó per deixar de tractar les teves dades, ho pots demanar d'una manera senzilla i gratuïta pels canals que s'esmenten a l'apartat 4.

Detallem aquests tractaments a continuació, ordenats de la lletra (A) a la (C). Indiquem per a cada tractament: l'interès legítim de Facilitea, la descripció de la finalitat, la tipologia de les dades tractades, si escau, informació sobre l'ús de perfils, altra informació rellevant sobre el tractament.

A. Oferta de productes i serveis

Interès legítim: comunicar l'oferta de productes i serveis que comercialitzem als usuaris que hi han mostrat interès o que han comprat productes semblants abans.

Finalitat: fer la selecció de públic objectiu per a l'oferta de productes i serveis mitjançant comunicacions comercials per mitjans electrònics.

Dades tractades:

- **Dades d'identificació i de contacte:** nom i cognoms, sexe, informació telefònica i electrònica, idioma de comunicació, document d'identificació.
- **Dades de contractació:** productes i serveis contractats o sol·licitats.
- **Dades financeres bàsiques:** historial de pagament dels productes i serveis contractats.
- **Dades de navegació pròpies:** les dades obtingudes de les teves navegacions per les nostres pàgines web o, si és el cas, aplicacions mòbils i la navegació que hi facis: historial de navegació (pàgines visitades i clics en continguts), ID del dispositiu, ID de publicitat, adreça IP, si has acceptat l'ús de *cookies* i tecnologies semblants en els dispositius de navegació.
- **Dades de navegació:** les dades obtingudes de les teves navegacions per pàgines web o, si és el cas, aplicacions mòbils de tercers i la navegació que hi facis: historial de navegació (pàgines visitades i clics en continguts), ID del dispositiu, ID de publicitat, adreça IP, si has acceptat l'ús de *cookies* i tecnologies semblants en els dispositius de navegació.

Altra informació rellevant:

- **Dret d'oposició:** et pots oposar a aquest tractament d'una manera senzilla i gratuïta per mitjà dels canals que s'indiquen a l'apartat número 4.

T'informem que, si t'oposes al tractament, deixarem de fer-lo sense que ens hagi de donar cap motiu.

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

Responsable del tractament: el responsable d'aquest tractament és Facilitea.

B. Enquestes de satisfacció

Interès legítim de Facilitea: conèixer el grau de satisfacció dels usuaris. Això li permet millorar els serveis i productes que ofereix i garantir als usuaris una experiència adequada que en compleixi les expectatives.

Finalitat: fer enquestes als usuaris per conèixer-ne el grau de satisfacció amb els nostres serveis i millorar, si cal, els circuits interns.

Dades tractades:

- Dades d'identificació i de contacte
- Dades de contractació
- Dades de navegació pròpies

Altra informació rellevant:

- **Dret d'oposició:** t'hi pots oposar pels canals que s'indiquen a l'apartat 4.
T'informem que, si t'oposes al tractament, deixarem de fer-lo sense que ens hagi de donar cap motiu.
- **Vigència del tractament:** deixarem de fer aquest tractament, sense cap altre requisit addicional, en cas que t'hi oposis.

Responsable del tractament: el responsable d'aquest tractament és Facilitea.

C. Seguiment de l'activitat del portal de Facilitea Casa

Interès legítim de Facilitea: comprovar l'activitat correcta del portal de Facilitea Casa i fer el seguiment dels objectius marcats pel Grup CaixaBank.

Finalitat: analitzar l'activitat del portal de Facilitea Casa i les sol·licituds de finançament hipotecari i contractacions efectuades a CaixaBank pels usuaris del portal per millorar l'activitat del portal i verificar el compliment dels objectius de negoci marcats pel Grup CaixaBank. Els informes que fem per a aquesta anàlisi no es fan servir per presentar ofertes comercials als usuaris.

Dades tractades:

- Dades d'identificació i de contacte
- Dades de contractació: productes i serveis contractats o sol·licitats

Altra informació rellevant:

- **Comunicació de dades:** per fer aquest tractament, Facilitea comunicarà les dades d'identificació i de contacte a CaixaBank amb la finalitat exclusiva de fer el seguiment i anàlisi dels possibles finançaments hipotecaris que es contractin a CaixaBank. Ni Facilitea ni CaixaBank no faran servir aquestes dades per presentar ofertes comercials.
- **Dret d'oposició:** si creus que Facilitea hauria de deixar de fer servir les teves dades per algun motiu personal, ho pots demanar de manera gratuïta i senzilla mitjançant els canals que s'indiquen a l'apartat 4.

Responsable del tractament: el responsable d'aquest tractament és Facilitea.

9. TRACTAMENTS QUE FEM AMB RELACIÓ A TOTS ELS CLIENTS DE FACILITEA

9.1 Tractaments necessaris per executar relacions contractuals

Aquests tractaments els fem amb relació a tots els clients de Facilitea (clients de Facilitea identificats i clients de Facilitea usuaris) i són necessaris per gestionar la contractació dels productes o serveis que ens demanis o en què siguis part. També per aplicar, si ho demanes, mesures precontractuals. Ho fem basant-nos en l'article 6.1.b) del Reglament general de protecció de dades (RGPD).

Aquests tractaments de dades són necessaris perquè puguem contractar productes i mantenir els contractes amb nosaltres. Si no vols que fem aquest tractament, hauríem de finalitzar aquestes relacions, o no podries contractar cap producte si encara no ho haguessis fet.

Els tractaments necessaris per gestionar els teus contractes s'indiquen a continuació ordenats de la lletra (A) a la (C). Indiquem per a cada tractament: la finalitat, els detalls de les dades tractades, la informació sobre l'ús de perfils, si escau, altra informació rellevant sobre el tractament i si són, o no, tractaments fets en règim de corresponsabilitat amb altres empreses del Grup CaixaBank.

A. Formalització, manteniment i execució de les relacions contractuals

Finalitat: l'objectiu d'aquest tractament de dades és formalitzar i mantenir la relació contractual entre Facilitea i tu. Això vol dir que Facilitea tractarà les dades per:

- Gestionar les teves sol·licituds i mandats.
- Fer les gestions prèvies a la contractació (el que s'anomena "relacions precontractuals") o compra d'un producte o servei.

Aquest tractament de dades implica que Facilitea només recollirà la informació que necessita per:

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

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

- Recollida i registre de les dades i documents necessaris per comprar els productes o serveis sol·licitats.
- Gestionar els productes i serveis que hagi contractat amb nosaltres. Això inclou atendre les teves consultes operatives i gestionar les incidències de lliurament del producte. També totes les gestions necessàries per complir els compromisos assumits en la contractació de productes o serveis específics.

Dades tractades:

- **Dades d'identificació i de contacte:** nom i cognoms, sexe, informació de contacte postal, telefònica i electrònica, domicili de residència, nacionalitat, data de naixement, idioma de comunicació, document d'identificació.
- **Dades de contractació:** productes i serveis contractats o sol·licitats (propis o de tercers).
- **Dades financeres bàsiques:** historial de pagament dels productes i serveis contractats.
- **Dades obtingudes de l'execució d'altres tractaments previstos en aquesta política:**
 - Dades d'avaluació de risc o *scoring* (tractament definit al punt 6.3.B).

Responsable del tractament: el responsable d'aquest tractament és Facilitea.

B. Anàlisi de la solvència i la capacitat de devolució per a la concessió en productes que impliquin pagament ajornat de quotes i seguiment del risc de crèdit

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

T'informarem dels detalls d'aquest tractament en el moment que demanis un dels productes o serveis esmentats o en el contracte corresponent del producte o servei en qüestió.

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

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

Dades tractades:

- **Dades d'identificació i de contacte:** nom i cognoms, sexe, informació de contacte postal, telefònica i electrònica, domicili de residència, nacionalitat, data de naixement, idioma de comunicació, document d'identificació.
- **Dades de la teva activitat professional o laboral i socioeconòmiques:** activitat professional o laboral, ingressos o retribucions, unitat o cercle familiar, nivell d'estudis, patrimoni, dades fiscals i dades tributàries.
- **Dades de contractació:** productes i serveis contractats o sol·licitats, condició de titular, autoritzat o representant del producte i servei contractat, categorització segons la normativa en matèria de mercats de valors i instruments financers (categoria MIFID), informació sobre inversions efectuades i la seva evolució i informació i moviments de les operacions de finançament.

- **Dades financeres bàsiques:** saldos actuals i històrics de productes i serveis i historial de pagament dels productes i serveis contractats.
- **Dades de tercers observades en els extractes i rebuts de comptes a la vista i comptes de pagament:** la informació dels apunts i moviments que tercers emissors facin als teus comptes, incloent-hi el tipus d'operació, l'emissor, l'import i el concepte que apareixen en els rebuts i extractes d'operacions amb targetes de dèbit, crèdit i prepagament.
- **Dades obtingudes de l'execució de models estadístics:** fem servir els resultats d'aplicar models matemàtics amb les dades dels clients per lluitar contra el frau, per deduir-ne els hàbits de consum, preferències o propensions de contractació, per complir les obligacions normatives i per gestionar les operatives dels seus productes o serveis.
- **Dades de sistemes d'informació creditícia:** resultat de la consulta als fitxers d'informació creditícia Asnef i Badexcug, que faciliten informació sobre deutes, solvència patrimonial i crèdit (deutor, creditor i deute).
- **Dades RISK SCORE d'Equifax:** en les operacions de finançament o pagament per quotes, fem servir el resultat que proporciona aquest sistema de deducció de situacions d'impagament a 12 mesos, calculat mitjançant l'aplicació de models estadístics i matemàtics sobre les teves dades (DNI, el codi postal de residència i les teves dades en sistemes d'informació creditícia).
- **Dades CIRBE:** consultem si tens riscos (finançaments) en altres entitats. Aquestes dades les obtenim de la Central d'Informació de Riscos del Banc d'Espanya (CIRBE).
- **Dades demogràfiques i socioeconòmiques:** dades estadístiques no associades a persones determinades, sinó a zones geogràfiques, sectors d'edat o sectors d'activitat professional, que fem servir per posar-les en relació amb la informació dels clients.
- **Dades sobre immobles i vehicles associats a la teva persona:** dades obtingudes del cadastre i dades bàsiques de vehicles obtingudes de la Direcció General de Trànsit que fem servir per complementar la informació sobre els teus immobles i vehicles.
- **Informacions obtingudes de fonts d'accés públic i registres públics:** dades que proporcionen fonts d'accés públic i registres públics per contrastar la informació que ens facilites en l'alta i per al manteniment i compliment de les relacions contractuals. Addicionalment, la informació del fitxer Consultes Situacions Concursals d'Equifax i dades addicionals de contacte obtingudes de directoris telefònics (Páginas Blancas, Páginas Amarillas, Lleida.net) i de la base de dades d'INFORMA, per contactar amb els clients en el supòsit d'incompliment d'obligacions contractuals.

Ús de perfils: crearem un perfil de riscos que farem servir només per saber si pots tornar les quotes pactades.

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

Quan sol·licitis un d'aquests productes o serveis per canals electrònics, aquest perfil implica prendre decisions automatitzades per donar-te o no el producte que sol·licites.
- **Lògica:** es farà servir la informació que s'indica a l'apartat anterior "Tipologia de dades tractades".

Amb aquesta informació s'atribueix un valor específic a cada dada. La suma d'aquests valors dona una puntuació relativa a la probabilitat d'impagament.

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

Altra informació rellevant:

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

Si del càlcul anterior en resulta que no et concedim el finançament, no podràs contractar per aquest canal el producte sol·licitat. De tota manera, pots demanar que un ésser humà revisi aquesta decisió.

Pots contactar directament amb Facilitea per mitjà dels canals de què s'informa en aquesta política i podràs tornar a demanar l'operació en qualsevol de les oficines de CaixaBank, on l'anàlisi no incorpora decisions automatitzades.

- **Obligacions normatives:** aquests tractaments són necessaris per gestionar la relació contractual. També són necessaris per complir la norma, la Llei 10/2014, de 26 de juny, d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit.
- **Consultes a sistemes d'informació creditícia:** farem les consultes a sistemes d'informació creditícia necessàries per analitzar la teva capacitat de pagament. Aquestes consultes les fem basant-nos en el nostre interès legítim, que es detalla a l'apartat 6.5.C.
- **Consulta i comunicació a la CIRBE:** les consultes a la CIRBE necessàries per analitzar la capacitat de pagament es fan a partir del que es disposa a la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de mesures de reforma del sistema financer. Igualment, es comunicaran les dades necessàries per identificar les persones amb qui es mantinguin riscos de crèdit, segons la mateixa norma.
- **Elaboració d'informes de gestió i models matemàtics:** farem servir les dades d'aquest tractament per fer informes de gestió i models matemàtics d'acord amb el que s'indica a l'apartat 6.5.B d'aquesta política.

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

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

- CaixaBank, SA
- CaixaBank Payments & Consumer, EFC, EP, SAU
- Nuevo Micro Bank, SAU
- CaixaBank Equipment Finance, SAU
- Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, CREDIFIMO, EFC, SAU
- Banco BPI, SA
- Facilitea Selectplace, SA Societat Unipersonal
- CaixaBank Wealth Management Luxembourg

Trobaràs els aspectes essencials dels acords del tractament en corresponsabilitat a www.CaixaBank.es/empresesgrup.

C. Gestió de pagaments i morositat

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

Aquestes mesures poden ser, entre d'altres:

- La gestió del deute en un moment inicial.
- Comunicació de les dades a agències externes per recobrar el deute.
- Comunicació de les dades a sistemes d'informació creditícia (fitxers de solvència).
- Interposar demandes i fer-ne seguiment.
- Identificació i seguiment de situacions de concurs de creditors.
- Revisió i valoració de mesures de refinançament de deute, dacions en pagament o expedients afectes al Codi de bones pràctiques.
- Venda de carteres de crèdit.
- Visites presencials.

Tipologia de dades tractades:

- Dades d'identificació i de contacte
- Dades de l'activitat professional o laboral i socioeconòmiques
- Dades sensibles relatives a situacions de vulnerabilitat
- Dades sobre capacitat jurídica
- Dades sobre necessitats especials de comunicació
- Dades de contractació
- Dades financeres bàsiques
- Dades de tercers observades en els extractes i rebuts de comptes a la vista i comptes de pagament
- Dades de les comunicacions mantingudes amb tu
- Dades obtingudes de l'execució de models estadístics
- Dades de sistemes d'informació creditícia
- Dades RISK SCORE d'Equifax
- Dades CIRBE
- Dades de la Tresoreria General de la Seguretat Social
- Informacions obtingudes de fonts d'accés públic i registres públics

Ús de perfils: crearem un perfil econòmic o de solvència que només farem servir per fixar les mesures concretes i adequades per recuperar el deute.

- Finalitat del perfil: conèixer les mesures més adequades per a les gestions de recuperació del deute per part de Facilitea. També serveix per conèixer la previsió de recuperació del deute de cada client.
- Conseqüències: els perfils són eines de suport en la presa de decisions sobre les accions per recuperar el deute. Ens ajuden a determinar les mesures més adequades per a cada client.
- Lògica: el perfil farà servir les dades que s'indiquen a l'apartat anterior. Amb aquesta informació de base, s'assigna un valor a cada dada. La suma d'aquests valors donarà una puntuació relativa a la probabilitat de recuperació del deute i a les accions més adequades per recuperar-lo.

Altra informació rellevant:

- **Comunicació a sistemes d'informació creditícia:** aquest tractament pot implicar la comunicació a sistemes d'informació creditícia de les dades del deute o situació d'impagament. Això es fa amb base en el nostre interès legítim, com et detallem a l'apartat 6.5.D.
- **Obtenció de dades de contacte:** pot caldre que agències externes de recuperació de deutes recopilin dades addicionals de contacte teves per recuperar el deute. Això es fa amb base en el nostre interès legítim.
- **Elaboració d'informes de gestió i models matemàtics:** les dades tractades i resultants d'aquest tractament també es faran servir per elaborar informes de gestió i models matemàtics. Això es fa segons el que es detalla a l'apartat 6.4.B.

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

Per aquest motiu, les empreses següents del Grup CaixaBank tractaran les dades en corresponsabilitat per a aquest tractament:

- CaixaBank, SA
- CaixaBank Payments & Consumer, EFC, EP, SAU
- Nuevo Micro Bank, SAU
- CaixaBank Equipment Finance, SAU
- Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, CREDIFIMO, EFC, SAU
- Banco BPI, SA
- Facilitea Selectplace, SA Societat Unipersonal
- CaixaBank Wealth Management Luxembourg

Trobaràs els aspectes essencials dels acords del tractament en corresponsabilitat a www.CaixaBank.es/empresesgrup.

9.2 Tractaments necessaris per complir obligacions normatives

Aquests tractaments els fem amb relació a tots els clients de Facilitea (clients de Facilitea identificats i clients de Facilitea usuaris) i són necessaris per complir una obligació legal que ens és aplicable, segons s'estableix a l'art. 6.1.c) del Reglament general de protecció de dades (RGPD).

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

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

A. Tractament per complir la normativa en matèria tributària

Finalitat: adoptar les mesures imposades per la normativa tributària aplicable a la nostra activitat.

Per aquest motiu, Facilitea tractarà les dades per:

- Recollir la informació i documentació relativa a la teva fiscalitat que estableixin les normes fiscals.

- Comunicar a l'Administració pública les dades relatives a la teva fiscalitat, quan així ho estableixin les normes o ho requereixi l'autoritat.

Dades tractades:

- Dades d'identificació i de contacte: nom i cognoms, sexe, informació de contacte postal, telefònica i electrònica, domicili de residència, nacionalitat, data de naixement, idioma de comunicació, document d'identificació.
- Dades de contractació: productes i serveis contractats o sol·licitats.

Responsable del tractament: el responsable d'aquest tractament és Facilitea.

B. Tractament per atendre queixes i reclamacions

Finalitat: atendre les consultes i reclamacions adreçades a Facilitea d'acord amb la normativa aplicable.

La normativa de protecció de dades també ens obliga a atendre les reclamacions que puguis fer al nostre Delegat de protecció de dades i gestionar els exercicis de dret sobre les teves dades personals.

Per aquest motiu, Facilitea tractarà les dades per:

- Rebre les queixes o reclamacions al Servei d'Atenció al Client.
- Contestar-te en el termini previst.
- Atendre els exercicis de dret respecte de les dades personals i les consultes que facis al Delegat de protecció de dades del Grup CaixaBank.

Dades tractades:

- Dades d'identificació i de contacte: nom i cognoms, sexe, informació de contacte postal, telefònica i electrònica, domicili de residència, nacionalitat, data de naixement, idioma de comunicació, document d'identificació.
- Dades de contractació: productes i serveis contractats o sol·licitats.
- Dades financeres bàsiques: historial de pagament dels productes i serveis contractats.

Responsable del tractament: el responsable d'aquest tractament és Facilitea.

9.3 Tractaments basats en l'interès legítim de Facilitea

Aquests tractaments els fem amb relació a tots els clients de Facilitea (clients de Facilitea identificats i clients de Facilitea Usuaris) i es fan per aconseguir interessos legítims de Facilitea o d'un tercer, sempre que sobre aquests interessos no prevalguin els teus interessos, o els teus drets i llibertats fonamentals, segons s'estableix a l'art. 6.1.f) del Reglament general de protecció de dades (RGPD).

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

Et recordem que et pots oposar als tractaments fets per interès legítim. Si creus que Facilitea ha de considerar alguna situació personal o raó per deixar de tractar les teves dades, ho pots demanar d'una manera senzilla i gratuïta pels canals que s'esmenten a l'apartat 4.

Detallem aquests tractaments a continuació, ordenats de la lletra (A) a la (D). Indiquem per a cada tractament: l'interès legítim de Facilitea, la descripció de la finalitat, els detalls de les dades

tractades, si escau, la informació sobre l'ús de perfils, altra informació rellevant sobre el tractament i si són, o no, tractaments fets en règim de corresponsabilitat amb altres empreses del Grup CaixaBank.

A. Prevenció del frau

Interès legítim: prevenir frauds que suposin pèrdues econòmiques o reputacionals a Facilitea o als seus clients.

Finalitat: adoptar les mesures necessàries per evitar operacions o conductes malicioses abans que es duuguin a terme. També té per objectiu revertir-ne els efectes si s'arriben a produir mitjançant la identificació d'operacions o conductes sospitoses de frau a Facilita o als seus clients.

Tractarem les dades per:

- Comprovar la identitat dels clients per prevenir accessos fraudulents a informació o operatives.
- Revisar i analitzar les contractacions i operacions que es fan en els nostres sistemes per protegir els clients del frau en qualsevol canal i prevenir ciberatacs.

Dades tractades: les dades que tractem per a aquesta finalitat són:

- **Dades d'identificació i de contacte:** nom i cognoms, sexe, informació de contacte postal, telefònica i electrònica, domicili de residència, nacionalitat, data de naixement, idioma de comunicació, document d'identificació.
- **Dades de contractació:** productes i serveis contractats o sol·licitats.
- **Dades financeres bàsiques:** historial de pagament dels productes i serveis contractats.
- **Dades de navegació pròpies:** les dades obtingudes de les teves navegacions per les nostres pàgines web o aplicacions mòbils i la navegació que hi facis: historial de navegació (pàgines visitades i clics en continguts), ID del dispositiu, ID de publicitat, adreça IP, si has acceptat l'ús de *cookies* i tecnologies semblants en els dispositius de navegació.
- **Dades de navegació:** les dades obtingudes de les teves navegacions per pàgines web o aplicacions mòbils de tercers i la navegació que hi facis: historial de navegació (pàgines visitades i clics en continguts), ID del dispositiu, ID de publicitat, adreça IP, si has acceptat l'ús de *cookies* i tecnologies semblants en els dispositius de navegació.

Ús de perfils: farem un perfil relatiu amb les dades de la teva operativa i activitats habituals. Farem servir aquest perfil només per identificar situacions fora del que és habitual i que poden ser indicatives d'intent de frau.

- **Finalitat del perfil:** el perfil emprat té com a objectiu identificar activitats que no són habituals o que estan fora del teu perfil de comportament. Això poden ser intents de frau o d'accés fraudulent a informació.
- **Conseqüències:** els perfils ens ajuden a identificar operacions fraudulentes. El seu ús implica aplicar mesures que van des de la revisió detallada de l'operació fins al bloqueig o denegació.

Altra informació rellevant:

- **Decisions automatitzades:** per prevenir el frau farem servir tractaments amb decisions automatitzades. Això ens permet detectar possibles operacions fraudulentes.

En les operacions que no es poden anul·lar una vegada s'han fet, com ara pagaments o transferències immediates, la decisió automatitzada pot impedir que facis

l'operació si detecta que pot ser un frau. Per tant, no podràs fer aquella operació. Podràs tornar a demanar l'operació en qualsevol de les nostres oficines, on l'anàlisi no incorpora decisions automatitzades.

- **Dret d'oposició:** si creus que Facilitea hauria de deixar de fer servir les teves dades per algun motiu personal, ho pots demanar de manera gratuïta i senzilla mitjançant els canals que s'indiquen a l'apartat 4.

Responsable del tractament: el responsable d'aquest tractament és Facilitea.

B. Elaboració de models matemàtics

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

Finalitat: crear i mantenir algorismes i models estadístics i matemàtics. Amb això es poden fer càlculs i anàlisis complexes que ens permeten aplicar els tractaments descrits.

Dades tractades: es fan servir les dades que ja s'han identificat en cada tractament. Sempre que sigui possible, apliquem tècniques perquè les dades no es puguin associar a cap persona (anonimització o pseudoanonimització). D'aquesta manera, garantim que no afectin els drets dels titulars i que el resultat siguin fórmules matemàtiques o algorismes.

Altra informació important:

- **Dret d'oposició:** si creus que Facilitea hauria de deixar de fer servir les teves dades per algun motiu personal, ho pots demanar de manera gratuïta i senzilla mitjançant els canals que s'indiquen a l'apartat 4.
- **Tractament de dades accessori:** l'objectiu no és tractar dades dels clients de manera individual. És un tractament necessari, però secundari, per crear fórmules matemàtiques. Per aquest motiu, es fan servir tècniques d'anonimització i es minimitza la informació. Aquests tractaments no tenen conseqüències individuals per als clients.

Responsable del tractament: quan els models matemàtics es basen en tractaments d'aquesta política fets per Facilitea, el responsable és Facilitea.

Si es fan règim de corresponsabilitat, s'aplica el mateix règim que al tractament original. Pots consultar el detall de les empreses corresponsables i els acords a www.CaixaBank.es/empresesgrup.

C. Elaboració d'informes de gestió

Interès legítim: organitzar i millorar la nostra activitat empresarial de la manera més eficient possible. Amb aquesta finalitat, necessitem tenir informes sobre la gestió de l'empresa i sobre el mercat.

Finalitat: fer informes sobre l'activitat de l'empresa, la seva relació amb el mercat, la composició i evolució de la base de clients i l'eficàcia dels seus productes i serveis. Aquests informes ens ajuden en els processos interns d'anàlisi, planificació i presa de decisions. No s'utilitzen per fer ofertes comercials als clients.

Dades tractades: es fan servir les dades que s'identifiquen en cada tractament. Sempre que sigui possible, s'apliquen tècniques perquè les dades no es puguin associar a cap persona (anonimització o pseudoanonimització). Aquests informes contenen informació estadística o agregada, llevat quan calgui per mantenir la traçabilitat per a la correcta gestió interna.

Altra informació important:

- **Dret d'oposició:** si creus que Facilitea hauria de deixar de fer servir les teves dades per algun motiu personal, ho pots demanar de manera gratuïta i senzilla mitjançant els canals que s'indiquen a l'apartat 4.
- **Tractament de dades accessori:** l'objectiu no és tractar dades dels clients de manera individual. És un tractament necessari, però secundari, per crear informes agregats. Per aquest motiu, es fan servir tècniques d'anonimització i es minimitza la informació. Aquests tractaments no tenen conseqüències individuals per als clients.

Responsable del tractament: quan els informes es basen en tractaments fets per Facilitea, el responsable és Facilitea. Si es fan règim de corresponsabilitat, s'aplica el mateix règim que al tractament original. Pots consultar el detall de les empreses corresponsables i els acords a www.CaixaBank.es/empresesgrup.

D. Consulta a sistemes d'informació creditícia en el marc de la sol·licitud i gestió posterior de productes que impliquin pagament ajornat de quotes

Interès legítim de Facilitea: evitar impagaments i mores dels sol·licitants o titulars de productes o serveis que impliquen el pagament ajornat de quotes.

Finalitat:

- saber si els sol·licitants o titulars de productes o serveis que impliquen el pagament ajornat de quotes poden pagar les quotes pactades.
- Saber si els titulars de productes o serveis que impliquen tornar diners que hem lliurat per endavant els poden tornar.
- Fer el seguiment i gestió de les operacions vigents.
- Prevenir i gestionar els impagaments.

Tractarem les dades per:

- Consultar la teva informació: abans de concedir-te una operació que impliqui pagament ajornat de quotes i, després, per fer el seguiment i la gestió del risc, consultarem els fitxers següents de solvència patrimonial i de crèdit: (i) Fitxer Asnef; (ii) Fitxer Badexcug.

Dades tractades:

- **Dades d'identificació i de contacte:** nom i cognoms, sexe, informació de contacte postal, telefònica i electrònica, domicili de residència, nacionalitat, data de naixement, idioma de comunicació, document d'identificació.
- **Dades de contractació:** productes i serveis contractats o sol·licitats.
- **Dades financeres bàsiques:** historial de pagament dels productes i serveis contractats.
- **Dades de sistemes d'informació creditícia:** resultat de la consulta als fitxers d'informació creditícia Asnef i Badexcug, que faciliten informació sobre deutes, solvència patrimonial i crèdit (deutor, creditor i deute).

Altra informació rellevant:

- **Dret d'oposició:** si creus que Facilitea hauria de deixar de fer servir les teves dades per algun motiu personal, ho pots demanar de manera gratuïta i senzilla mitjançant els canals que s'indiquen a l'apartat 4.

Responsable del tractament: Facilitea actua com a responsable del tractament en relació amb la consulta a sistemes d'informació creditícia. T'indiquem com pots contactar amb aquestes bases de dades:

- Fitxer Asnef: Asnef Equifax Servicios de Información sobre Solvencia y Crédito. Apartat de correus 10546, 28080 Madrid (sac@equifax.es)
- Fitxer Badexcug: apartat de correus 1188, 28108 Alcobendas (badexcug@experian.com)

10. Destinataris de les dades

Responsable i corresponsables del tractament de les dades

Les dades que tractem en la teva condició de client les tractem a Facilitea. Si els tractaments són en corresponsabilitat, els fan les empreses del Grup CaixaBank, d'acord amb el que hem explicat per a cada tractament.

Autoritats o organismes oficials

Nosaltres podem estar obligats a facilitar informació sobre les transaccions que fem als organismes oficials d'altres països. Poden ser països situats tant dins com fora de la Unió Europea.

Comunicació de dades en l'externalització de serveis

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

Aquests proveïdors tenen garanties adequades per al tractament de les dades. Els selecciona Facilitea d'una manera responsable. A més, han de complir requisits específics si el servei implica tractar dades.

D'altra banda, Facilitea té mecanismes per fer que els proveïdors garanteixin el compliment de la protecció de dades. També han de complir els principis corporatius de Facilitea aprovats pel Comitè de Privacitat de CPC i per l'administrador únic de Facilitea als quals es fa referència a l'apartat 1 d'aquesta política.

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

- > Serveis de *backoffice* financer
- > Serveis de suport administratiu
- > Serveis d'auditoria i consultoria
- > Serveis jurídics i de recuperació d'actius 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, ensobrament, enviaments postals i missatgeria
- > Serveis de custòdia i destrucció de la informació (digital i física)

11. Termini de conservació de les dades

Conservació per al manteniment de les relacions contractuals

Farem servir les dades mentre continuïn vigents les relacions contractuals que haguem establert.

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

Farem tractaments de dades basats en la teva autorització, fins que tu ho rebutgis. Si cancel·les tots els contractes de productes i serveis amb les empreses del Grup CaixaBank, però no rebutges els consentiments que ens haves donat, nosaltres automàticament els deixarem sense efecte des que deixis de ser client.

Farem tractaments de dades basats en l'interès legítim. Si no hi estàs d'acord, t'hi pots oposar i deixarem de tractar-les quan acceptem la teva oposició.

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

Quan s'hagi acabat la teva relació contractual amb nosaltres, només conservarem les dades per complir les obligacions legals. També conservarem les dades per atendre possibles reclamacions durant el termini de prescripció de les accions que puguis exercir.

Aplicarem a les dades mesures tècniques i organitzatives per assegurar que només es fan servir per a aquestes finalitats.

Destrucció de les dades

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

12. Transferències de dades fora de l'espai econòmic europeu

A Facilitea tractem les teves dades i contractem proveïdors de serveis dins de l'espai econòmic europeu o en països amb un nivell adequat de protecció de dades personals.

Si necessitem proveïdors que tractin dades fora dels dos casos esmentats, ens assegurarem que ho facin d'una manera segura i legítima.

Amb aquesta finalitat, els exigim les garanties adequades segons el que estableix la normativa de protecció de dades. És a dir, tenir normes corporatives vinculants que garanteixen la mateixa protecció que a l'espai econòmic europeu o fer servir les clàusules tipus de la Unió Europea. Pots demanar una còpia d'aquestes garanties a www.CaixaBank.com/delegatprotecciodedades.

13. Decisions automatitzades

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

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

Addicionalment, si durant les nostres relacions contractuals féssim servir decisions automatitzades (per exemple, denegar-te la contractació d'un producte determinat), te n'informaríem a la pròpia documentació contractual del producte o servei que ens sol·licites, com també de la lògica en virtut de la qual s'adopta la decisió.

Igualment, en aquell moment, et facilitarem el dret d'obtenir intervenció humana, expressar el teu punt de vista i impugnar la decisió.

14. Revisió

Revisarem aquesta Política de privacitat quan calgui per mantenir-te informat. Per exemple, quan es publiquin noves normes o criteris o si fem nous tractaments.

Sempre que es produeixin canvis substancials o importants en aquesta Política de privacitat, t'avisarem pels canals de comunicació habituals.

Actualització de data 28 de maig de 2026