

POLÍTICA DE PRIVACIDAD FACILITEA SELECTPLACE, S.A. SOCIEDAD UNIPERSONAL

ÍNDICE

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

1. Cómo tratamos sus datos personales

Para gestionar sus relaciones con nosotros, en Facilitea Selectplace, S.A. Sociedad Unipersonal (en adelante "Facilitea") trataremos sus datos personales para cumplir diferentes finalidades, siempre de acuerdo con lo establecido por la normativa vigente, respetando sus derechos y con total transparencia.

El tratamiento de sus datos puede variar en función del grado de identificación que establezca en las relaciones contractuales que mantiene con nosotros, por ello:

- Si usted se ha registrado en Facilitea utilizando medios de identificación facilitados por CaixaBank, S.A. ("CaixaBank"), si usted financia la adquisición del producto Facilitea mediante una operación de crédito con CaixaBank o realiza la contratación de un producto en la modalidad de renting, le consideraremos un cliente plenamente identificado ("Cliente en Facilitea Identificado") y le aplicarán determinados tratamientos, detallados en esta Política de Privacidad.

En el epígrafe 6 (Qué tratamientos realizamos con sus datos) le indicaremos aquellos tratamientos que aplican al Cliente Facilitea Identificado.

- En el caso de que usted sea usuario de determinados servicios de Facilitea que no requieren de registro y/o en aquellos supuestos en que usted se registre en Facilitea sin los medios anteriormente descritos, como sucede en el alta de usuario y la compra de productos y servicios en la web de Facilitea, le consideraremos un usuario no identificado ("Cliente Facilitea Usuario"), y le aplicarán determinados tratamientos, detallados en esta Política de Privacidad.

En el epígrafe 6 ("Qué tratamientos realizamos con sus datos") le indicaremos aquellos tratamientos que aplican al Cliente Facilitea Usuario.

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

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

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

2. Quién trata sus datos

Responsable del tratamiento: El responsable del tratamiento de sus datos personales en sus relaciones contractuales y de negocio con nosotros («Relaciones Contractuales») es Facilitea (Facilitea Selectplace, S.A.U.), con NIF A-58481730 y domicilio en Gran Vía de les Corts Catalanes, 159-163, Barcelona.

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

Los tratamientos para los cuales Facilitea tratará conjuntamente sus datos con otras empresas se describen detalladamente en el epígrafe 6 "Qué tratamientos realizamos con sus datos".

Además, encontrará la lista de las empresas que tratan sus datos, así como los aspectos

esenciales de los acuerdos del tratamiento en corresponsabilidad en: www.caixabank.es/empresasgrupo.

3. Delegado de Protección de Datos

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

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

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

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

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

- > en las **oficinas de CaixaBank** abiertas al público;
- > mediante las opciones habilitadas en el espacio de clientes en www.facilitea.com;
- > en la dirección electrónica: www.facilitea.com/ejerciciodederechos y
- > mediante un escrito dirigido al **Apartado de Correos n.º 209 de Valencia**, con código postal 46080.

Además, si tiene alguna reclamación derivada del tratamiento de sus datos, puede dirigirla a la **Agencia Española de Protección de Datos** (www.agpd.es).

5. Datos tratados

El detalle de los datos que utilizan los distintos tratamientos que le explicamos en esta Política de Privacidad se encuentran específicamente detallados en cada uno de los tratamientos expuestos en el epígrafe 6.

6. Qué tratamientos realizamos con sus datos

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

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

De los anteriores tratamientos, los realizaremos únicamente en relación al Cliente Facilitea Identificado y otros únicamente en relación al Cliente Facilitea Usuario. El resto de tratamientos, los realizaremos en relación a todos los clientes Facilitea (Cliente Facilitea Identificado y Cliente Facilitea Usuario).

En la información detallada de cada tratamiento que mostramos en esta cláusula, haremos constar específicamente si el tratamiento lo realizamos en relación al Cliente Facilitea Identificado, en relación al Cliente Facilitea Usuario o en relación a todos los clientes Facilitea.

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

TRATAMIENTOS QUE REALIZAREMOS EN RELACIÓN AL CLIENTE FACILITEA IDENTIFICADO

6.1 TRATAMIENTOS BASADOS EN EL CONSENTIMIENTO

Estos tratamientos **únicamente los realizaremos en relación al Cliente Facilitea Identificado** y tienen como base jurídica su **consentimiento**, según se establece en el art. 6.1.a) del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

Podemos haberle solicitado ese consentimiento por diferentes canales, a través de nuestros canales electrónicos y aplicaciones móviles, en CaixaBank o a través de algunas de las empresas del Grupo CaixaBank que resulten corresponsables del concreto tratamiento.

Si por alguna circunstancia, nunca le hemos solicitado su consentimiento, estos tratamientos no le aplicarán.

Puede consultar las autorizaciones que usted nos ha consentido o denegado, y modificar su decisión en cualquier momento y de manera gratuita en la web de Facilitea (www.facilitea.com), en su área privada, en las oficinas de CaixaBank y en la de cada una de las otras empresas corresponsables del concreto tratamiento.

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

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

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

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

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

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

Los datos que trataremos para esta finalidad son:

- **Datos identificativos y de contacto:** nombre y apellidos, sexo, información de contacto postal telefónica y electrónica, domicilio de residencia, nacionalidad, fecha de nacimiento, idioma de comunicación, documento identificativo.
- **Datos de su actividad profesional o laboral y socioeconómicos:** actividad profesional o laboral, ingresos o retribuciones, unidad o círculo familiar, nivel de estudios, patrimonio, datos fiscales y datos tributarios.
- **Datos de contratación:** productos y servicios contratados o solicitados (propios o de terceros), condición de titular, autorizado o representante del producto y servicio contratado, categorización según la normativa en materia de mercados de valores e instrumentos financieros (categoría MIFID), información sobre inversiones realizadas y su evolución e información y movimientos de las operaciones de financiación.
- **Datos financieros básicos:** saldos actuales e históricos de productos y servicios e historial de pago de los productos y servicios contratados (propios o de terceros).
- **Datos de terceros observados en los extractos y recibos de cuentas a la vista y cuentas de pago:** la información de los apuntes y movimientos que terceros emisores realicen en sus cuentas, incluyendo el tipo de operación, el emisor, el importe y el concepto que aparecen en los recibos y extractos de operaciones con tarjetas de débito, crédito y prepago.
- **Datos de su condición de accionista, o no, de CaixaBank:** si tiene o no acciones de CaixaBank.
- **Datos de las comunicaciones mantenidas con usted:** datos obtenidos en chats, muros, videoconferencias, llamadas telefónicas o medios equivalentes.
- **Datos de navegación propios:** si usted ha aceptado el uso de cookies y tecnologías similares en sus dispositivos de navegación, los datos obtenidos de sus navegaciones por nuestras páginas web o aplicaciones móviles y la navegación que realice en las mismas: historial de navegación (páginas visitadas y clics en contenidos), ID del dispositivo, ID de publicidad, dirección IP).
- **Datos geográficos:** cuando así lo haya autorizado en la configuración de la propia aplicación, los datos de la ubicación de los comercios de sus operaciones con tarjeta y los datos de geolocalización de su dispositivo móvil proporcionados por la instalación y/o el uso de nuestras aplicaciones móviles.
- **Datos obtenidos de la ejecución de otros tratamientos previstos en esta política:**
 - **Datos de evaluación de riesgo o scoring:** en las operaciones de financiación o pago por cuotas, deduciremos su capacidad de pago o impago, o los límites de riesgo, aplicando modelos matemáticos estadísticos que se calculan con sus datos (tratamiento definido en el epígrafe 6.3.B).
- **Datos obtenidos de la ejecución de modelos estadísticos:** utilizamos los resultados de la aplicación de modelos matemáticos con los datos de los clientes, para deducir sus hábitos de consumo, preferencias/ propensiones de contratación.

- **Datos demográficos y socioeconómicos:** datos estadísticos no asociados a personas determinadas sino a zonas geográficas, sectores de edad o sectores de actividad profesional, que utilizaremos para ponerlos en relación con la información de los clientes.
- **Datos sobre inmuebles y vehículos asociados a su persona:** datos obtenidos del Registro de la Propiedad y del catastro y datos básicos de vehículos obtenidos de la Dirección General de Tráfico que utilizaremos para complementar la información sobre sus inmuebles y vehículos.
- **Datos sobre administradores, cargos funcionales y vinculaciones societarias:** datos extraídos de las bases de datos de INFORMA que utilizaremos para complementar la información sobre su actividad.
- **Datos de subvenciones y seguros agrarios:** datos publicados por el Fondo Español de Garantía Agraria (FEGA) y por la Entidad Estatal de Seguros Agrarios (ENESA).
- **Datos de terceras empresas a las que usted haya dado su consentimiento para compartirlos con nosotros:** datos suyos tratados por otras empresas con las que tengamos acuerdos, y a las que usted haya autorizado compartir su información con nosotros.
- **Datos de navegación:** si usted ha aceptado el uso de cookies y tecnologías similares en sus dispositivos de navegación, los datos obtenidos de sus navegaciones por páginas web o aplicaciones móviles de terceros y la navegación que realice en las mismas: historial de navegación (páginas visitadas y clics en contenidos), ID del dispositivo, ID de publicidad, dirección IP.
- **Datos de redes sociales o internet:** datos de redes sociales internet que usted autorice a consultar.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Esta comprobación previa la realizaremos mediante el tratamiento detallado en el epígrafe 6.3.B, con el fin de ofrecerle un límite de crédito y un plazo de devolución adecuados al conocimiento que tengamos de su situación financiera, de acuerdo a la normativa sobre supervisión prudencial y de solvencia de las entidades de crédito y de préstamo responsable.

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

- **Vigencia del tratamiento:** Solo realizaremos este tratamiento de sus datos si usted nos ha dado su consentimiento para ello, y su consentimiento permanecerá vigente mientras usted no lo retire. Si cancela todos sus productos o servicios con nosotros, **pero olvida retirar su consentimiento, nosotros lo haremos automáticamente.**
- **Elaboración de informes de gestión y modelos matemáticos:** Los datos tratados y resultantes de este tratamiento se utilizarán también para la elaboración de informes de gestión y modelos matemáticos en los términos que se detallan en el tratamiento definido en el epígrafe 6.5.B de esta Política.

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

- CaixaBank, S.A.
- CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.
- Nuevo Micro Bank, S.A.U.
- Facilitea Selectplace, S.A. Sociedad Unipersonal
- ImaginersGen, S.A.
- VidaCaixa, S.A.U. de Seguros y Reaseguros

Encontrará los aspectos esenciales de los acuerdos del tratamiento en corresponsabilidad en: www.caixabank.es/empresasgrupo.

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

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

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

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

se detalla en el tratamiento 6.1.A, para trasladarle ofertas personalizadas.

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

Los datos que trataremos para esta finalidad son:

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

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

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

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

- CaixaBank, S.A.
- CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.
- Nuevo Micro Bank, S.A.U.
- Facilitea Selectplace, S.A. Sociedad Unipersonal
- ImaginersGen, S.A.
- VidaCaixa, S.A.U. de Seguros y Reaseguros

Encontrará los aspectos esenciales de los acuerdos del tratamiento en corresponsabilidad en: www.caixabank.es/empresasgrupo.

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

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

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

- Si no tenemos su consentimiento para personalizarle nuestra oferta comercial (tratamiento A anterior), facilitaremos a esas empresas únicamente sus datos identificativos y de contacto.
- Si nos ha dado su consentimiento para personalizarle nuestra oferta comercial (tratamiento A anterior), también comunicaremos a esas empresas información

de su perfil comercial, que consiste en la información deducida sobre sus preferencias y necesidades, así como información deducida sobre su probabilidad de pago o impago, o sobre límites de riesgo.

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

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

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

Los datos que trataremos para esta finalidad son:

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

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

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

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

- CaixaBank, S.A.
- CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.

- Nuevo Micro Bank, S.A.U.
- Facilitea Selectplace, S.A. Sociedad Unipersonal
- ImaginersGen, S.A.
- VidaCaixa, S.A.U. de Seguros y Reaseguros

Encontrará los aspectos esenciales de los acuerdos del tratamiento en corresponsabilidad en: www.caixabank.es/empresasgrupo.

TRATAMIENTO QUE REALIZAREMOS EN RELACIÓN AL CLIENTE FACILITEA USUARIO

6.2 TRATAMIENTO BASADO EN EL INTERÉS LEGÍTIMO DE FACILITEA

Este tratamiento **únicamente lo realizaremos en relación al Cliente Facilitea Usuario** y tiene como base jurídica la satisfacción de **intereses legítimos** perseguidos por Facilitea o por un tercero, **siempre que sobre esos intereses no prevalezcan los intereses de usted, o sus derechos y libertades fundamentales**, según se establece en el art. 6.1.f) del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

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

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

Detallamos estos tratamientos a continuación, ordenados de la (A) a la (B). Señalaremos para cada uno de ellos: el Interés Legítimo de Facilitea (Interés Legítimo de Facilitea) la descripción de la finalidad (Finalidad), la tipología de los datos tratados (Tipología de datos tratados), si procede, información sobre el uso de perfiles (Uso de perfiles), otra información necesaria acerca del tratamiento.

A. Oferta de productos y servicios.

Interés Legítimo de Facilitea: El interés legítimo de Facilitea es comunicar la oferta de productos y servicios que comercializa a los usuarios que han mostrado interés en los mismos o han realizado la compra de productos similares anteriormente.

Finalidad: La finalidad del tratamiento es realizar la selección de público objetivo para la oferta de productos y servicios mediante comunicaciones comerciales por medios electrónicos.

Datos tratados: Los datos que trataremos para esta finalidad son:

- **Datos identificativos y de contacto:** nombre y apellidos, sexo, información telefónica y electrónica, idioma de comunicación, documento identificativo.
- **Datos de contratación:** productos y servicios contratados o solicitados.
- **Datos financieros básicos:** historial de pago de los productos y servicios contratados.
- **Datos de navegación propios:** los datos obtenidos de sus navegaciones por nuestras páginas web o, en su caso, aplicaciones móviles y la navegación que

realice en las mismas: historial de navegación (páginas visitadas y clics en contenidos), ID del dispositivo, ID de publicidad, dirección IP), si usted ha aceptado el uso de cookies y tecnologías similares en sus dispositivos de navegación.

- **Datos de navegación:** los datos obtenidos de sus navegaciones por páginas web o, en su caso, aplicaciones móviles de terceros y la navegación que realice en las mismas: historial de navegación (páginas visitadas y clics en contenidos), ID del dispositivo, ID de publicidad, dirección IP, si usted ha aceptado el uso de cookies y tecnologías similares en sus dispositivos de navegación.

Otra información relevante:

- **Derecho de oposición al tratamiento:** Usted tiene derecho a oponerse a los tratamientos basados en el interés legítimo. Puede hacerlo de forma sencilla y gratuita a través de los canales que le indicamos en el epígrafe 4.

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

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

Responsable del tratamiento: El responsable de este tratamiento es Facilitea. Este tratamiento no se realiza en corresponsabilidad.

B. Encuestas de satisfacción

Interés Legítimo de Facilitea: El interés legítimo de Facilitea para realizar este tratamiento es conocer el grado de satisfacción de sus usuarios y mejorar los servicios y productos que les ofrece garantizándoles una experiencia adecuada que cumpla sus expectativas.

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

Datos tratados: Los datos que trataremos para esta finalidad son:

- Datos identificativos y de contacto.
- Datos de contratación.
- Datos de navegación propios.

Otra información relevante:

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

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

- **Vigencia del tratamiento:** Dejaremos de realizar este tratamiento, sin ningún otro requisito adicional, en caso de que usted ejerza su derecho de oposición.

Responsable del tratamiento: El responsable de este tratamiento es Facilitea. Este tratamiento no se realiza en corresponsabilidad.

TRATAMIENTOS QUE REALIZAREMOS EN RELACIÓN A TODOS LOS CLIENTES FACILITEA

6.3 TRATAMIENTOS NECESARIOS PARA LA EJECUCIÓN DE LAS RELACIONES CONTRACTUALES

Estos tratamientos los realizaremos en relación a todos los clientes Facilitea (Cliente Facilitea identificado y Cliente Facilitea Usuario) y tienen como base jurídica el hecho de que son necesarios para gestionar la contratación de los productos y servicios que usted solicite o en los que usted es parte, o para aplicar, si usted lo solicita, medidas precontractuales ("Relaciones Contractuales"), según se establece en el art. 6.1.b) del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

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

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

A. Formalización, mantenimiento y ejecución de las Relaciones Contractuales

Finalidad: La finalidad de este tratamiento de datos es formalizar y mantener las Relaciones Contractuales que usted y nosotros establezcamos, incluido el tratamiento de sus solicitudes o mandatos y las gestiones previas a una contratación (relaciones precontractuales) o compra de un producto o servicio.

Este tratamiento de datos implica recoger la información necesaria para establecer la relación o gestionar la solicitud, y tratar la información necesaria para el correcto mantenimiento y ejecución de los contratos y/o compras realizadas por usted.

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

- Recogida y registro de los datos y documentos necesarios para la compra de los productos o servicios solicitados.
- Gestionar la operativa de los productos y servicios que usted haya contratado con nosotros, lo que incluye la atención de sus consultas operativas y la gestión de las incidencias derivadas de la entrega del producto, así como todas aquellas gestiones que resulten necesarias para poder cumplir con los compromisos asumidos para la contratación de productos o servicios específicos.

Datos tratados: Estos son los datos tuyos que trataremos para esta finalidad:

- **Datos identificativos y de contacto:** nombre y apellidos, sexo, información de contacto postal telefónica y electrónica, domicilio de residencia, nacionalidad y fecha de nacimiento, idioma de comunicación, documento identificativo.
- **Datos de contratación:** productos y servicios contratados o solicitados (propios o de terceros).

- **Datos financieros básicos:** historial de pago de los productos y servicios contratados.
- **Datos obtenidos de la ejecución de otros tratamientos previstos en esta política:**
 - Datos de evaluación de riesgo o *scoring* (tratamiento definido en el epígrafe 6.3.B).

Responsable del tratamiento: El responsable de este tratamiento es Facilitea. Este tratamiento no se realiza en corresponsabilidad.

B. Análisis de la solvencia y la capacidad de devolución para la concesión en productos que impliquen pago aplazado de cuotas y seguimiento del riesgo de crédito

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

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

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

- Análisis de la capacidad de devolución de los Solicitantes en el momento de la concesión de nuevas operaciones que impliquen el pago aplazado de cuotas.
- Análisis de la solvencia de los titulares de las operaciones que impliquen el pago aplazado de cuotas durante toda la vida de las citadas operaciones, para la gestión interna de riesgos y para la prevención del impago de las mismas.

Datos tratados: Estos son los datos que trataremos para esta finalidad:

- **Datos identificativos y de contacto:** nombre y apellidos, sexo, información de contacto postal, telefónica y electrónica, domicilio de residencia, nacionalidad y fecha de nacimiento, idioma de comunicación, documento identificativo.
- **Datos de su actividad profesional o laboral y socioeconómicos:** actividad profesional o laboral, ingresos o retribuciones, unidad o círculo familiar, nivel de estudios, patrimonio, datos fiscales y datos tributarios.
- **Datos de contratación:** productos y servicios contratados o solicitados, condición de titular, autorizado o representante del producto y servicio contratado, categorización según la normativa en materia de mercados de valores e instrumentos financieros (categoría MIFID), información sobre inversiones realizadas y su evolución e información y movimientos de las operaciones de financiación.
- **Datos financieros básicos:** saldos actuales e históricos de productos y servicios e historial de pago de los productos y servicios contratados.
- **Datos de terceros observados en los extractos y recibos de cuentas a la vista y cuentas de pago:** la información de los apuntes y movimientos que terceros emisores realicen en sus cuentas, incluyendo el tipo de operación, el emisor, el importe y el concepto que aparecen en los recibos y extractos de operaciones con tarjetas de débito, crédito y prepago.

- **Datos obtenidos de la ejecución de modelos estadísticos:** utilizamos los resultados de la aplicación de modelos matemáticos con los datos de los clientes, para luchar contra el fraude, deducir sus hábitos de consumo, preferencias o propensiones de contratación, cumplir con nuestras obligaciones normativas y gestionar las operativas de sus productos y/o servicios.
- **Datos de sistemas de información crediticia:** resultado de la consulta a los ficheros de información crediticia Asnef y Badexcug, que facilitan información sobre deudas, solvencia patrimonial y crédito (deudor, acreedor y deuda).
- **Datos RISK SCORE de Equifax:** En las operaciones de financiación o pago por cuotas, utilizaremos el resultado que proporciona este sistema de deducción de situaciones de impago a 12 meses, calculado mediante la aplicación de modelos estadísticos y matemáticos a su DNI, código postal de residencia y sus datos en sistemas de información crediticia.
- **Datos CIRBE:** consultaremos si tiene riesgos (financiaciones) en otras entidades. Estos datos los obtendremos de la Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIRBE).
- **Datos demográficos y socioeconómicos:** datos estadísticos no asociados a personas determinadas sino a zonas geográficas, sectores de edad o sectores de actividad profesional, que utilizaremos para ponerlos en relación con la información de los clientes.
- **Datos sobre inmuebles y vehículos asociados a su persona:** datos obtenidos del catastro y datos básicos de vehículos obtenidos de la Dirección General de Tráfico que utilizaremos para complementar la información sobre sus inmuebles y vehículos.
- **Informaciones obtenidas de fuentes de acceso público y registros públicos:** datos que proporcionan fuentes de acceso público y registros públicos para contrastar la información que usted nos facilita en el alta y para el mantenimiento y cumplimiento de las Relaciones Contractuales. Adicionalmente, la información del fichero Consultas Situaciones Concursales de Equifax, del Registro Público Concursal, datos adicionales de contacto obtenidos de directorios telefónicos (Páginas Blancas, Páginas Amarillas, Lleida.net) y de la base de datos de INFORMA, para contactar con nuestros clientes en el supuesto de incumplimiento de obligaciones contractuales.

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

- **Finalidad:** El perfil utilizado tiene como finalidad determinar la probabilidad de impago en la concesión de operaciones, evaluar si procede ajustar el riesgo de operaciones vigentes y realizar el cálculo de las provisiones y las exigencias de capital aplicables al grupo consolidado CaixaBank.
- **Consecuencias:** Los perfiles de riesgo son herramientas de soporte en las decisiones sobre concesión o no de operaciones que impliquen el pago aplazado, o de la resolución de operaciones concedidas.

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

- **Lógica:** El perfil del solicitante usará la información indicada en epígrafe anterior "Datos tratados".

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

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

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

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

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

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

- **Obligaciones normativas:** Adicionalmente a que estos tratamientos sean necesarios para la ejecución de la relación contractual que mantenemos con usted, este tratamiento se realiza en base a lo establecido; la Ley 10/2014, de 26 de junio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades de Crédito.
- **Consultas a sistemas de información crediticia:** Las consultas a sistemas de información crediticia necesarias para el análisis de la solvencia las realizaremos en base a nuestro interés legítimo, que le detallamos en el apartado 6.5.C.
- **Consulta y comunicación a la CIRBE:** Las consultas a la CIRBE necesarias para el análisis de la solvencia se realizan en base a lo dispuesto en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero. Asimismo, se comunicarán los datos necesarios para identificar a las personas con quienes se mantengan riesgos de crédito, en base a la misma norma.
- **Elaboración de informes de gestión y modelos matemáticos:** Los datos tratados y resultantes de este tratamiento se utilizarán también para la elaboración de informes de gestión y modelos matemáticos en los términos que se detallan en el tratamiento definido en el epígrafe 6.5.B) de esta Política.
-

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

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

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

- Facilitea Selectplace, S.A. Sociedad Unipersonal
- CaixaBank Wealth Management Luxembourg

Encontrará los aspectos esenciales de los acuerdos del tratamiento en corresponsabilidad en: www.caixabank.es/empresasgrupo.

C. Gestión de impagos y morosidad.

Finalidad: la finalidad de este tratamiento de datos es ajustar medidas para resolver impagos que pudieran producirse en las operaciones que implican la devolución de dinero adelantado o el pago aplazado de cuotas.

Estas medidas pueden ser, entre otras: la gestión temprana de la deuda y comunicación, en su caso, a agencias externas para acciones de recobro, la comunicación, en su caso de datos a sistemas de información crediticia, interposición y seguimiento de demandas, la identificación y seguimiento de situaciones de concurso de acreedores, la revisión y valoración de daciones en pago o expedientes afectos al Código de buenas prácticas del Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, la revisión y valoración de venta de carteras, las visitas presenciales, en su caso.

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

- Datos identificativos y de contacto
- Datos de su actividad profesional o laboral y socioeconómicos
- Datos sensibles relativos a situaciones de vulnerabilidad
- Datos sobre capacidad jurídica
- Datos sobre necesidades especiales de comunicación
- Datos de contratación
- Datos financieros básicos
- Datos de terceros observados en los extractos y recibos de cuentas a la vista y cuentas de pago
- Datos de las comunicaciones mantenidas con usted
- Datos obtenidos de la ejecución de modelos estadísticos
- Datos de sistemas de información crediticia
- Datos RISK SCORE de Equifax
- Datos CIRBE
- Datos de la Tesorería General de la Seguridad Social
- Informaciones obtenidas de fuentes de acceso público y registros públicos

Uso de perfiles: Para este tratamiento elaboraremos un perfil económico o de solvencia que utilizaremos exclusivamente para establecer las medidas concretas y adecuadas para la recuperación de la deuda.

- **Finalidad del perfil:** El perfil utilizado tiene como finalidad determinar las medidas más adecuadas para las gestiones de recuperación de la deuda por parte de Facilitea así como para la previsión de recuperación de la deuda de cada cliente.
- **Consecuencias:** los perfiles son herramientas de soporte en las decisiones sobre las acciones o decisiones a tomar respecto de la recuperación de la deuda que ayudan a determinar las medidas más adecuadas para cada cliente.
- **Lógica:** El perfil del solicitante usará la información indicada en epígrafe anterior "Tipología de datos tratados". Con esta información de base se atribuye un valor específico a cada uno de estos datos del interesado, cuya suma dará una puntuación relativa a la probabilidad de recuperación de la deuda y, en base a ello, las acciones más adecuadas para la recuperación.

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

- **Comunicación a sistemas de información crediticia:** Este tratamiento puede conllevar la comunicación a sistemas de información crediticia de los datos de la deuda o situación de impago, que se realizaría en base a nuestro interés legítimo de acuerdo con lo que le detallamos en el apartado 6.5.D.
- **Obtención de datos de contacto:** Este tratamiento puede conllevar la obtención de datos adicionales de contacto suyos por agencias externas de recuperación de deuda, que se realizará en base a nuestro interés legítimo.
- **Elaboración de informes de gestión y modelos matemáticos:** Los datos tratados y resultantes de este tratamiento se utilizarán también para la elaboración de informes de gestión y modelos matemáticos en los términos que se detallan en el tratamiento definido en el epígrafe 6.4.B) de esta Política.

Corresponsables del tratamiento: La normativa sectorial sobre requisitos prudenciales y de solvencia que aplica al sector financiero obliga establecer mecanismos para la correcta gestión del riesgo de crédito y de liquidez entre todas las sociedades que componen un mismo grupo consolidado de entidades de crédito.

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

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

Encontrará los aspectos esenciales de los acuerdos del tratamiento en corresponsabilidad en: www.caixabank.es/empresasgrupo.

6.4 TRATAMIENTOS NECESARIOS PARA CUMPLIR CON OBLIGACIONES NORMATIVAS

Estos tratamientos los realizaremos en relación a todos los clientes Facilitea (**Cliente Facilitea identificado** y **Cliente Facilitea Usuario**) y tienen como base jurídica el hecho de que son necesarios para cumplir una obligación legal que nos es exigible, según se establece en el art. 6.1.c) del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

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

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

A. Tratamiento para cumplir con la normativa en materia tributaria

Finalidad: La finalidad de este tratamiento es la adopción de las medidas impuestas a nuestra actividad por la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, el Real Decreto 1021/2015, de 13 de noviembre.

Las operaciones de tratamiento que se realizan para cumplir la normativa en materia tributaria son:

- Recabar la información y documentación relativa a su fiscalidad que establezcan las normas fiscales, y;
- Comunicar a la administración pública los datos relativos a su fiscalidad, cuando así esté establecido por las normas o sea requerido por la autoridad.

Datos tratados: Los datos que trataremos para esta finalidad son:

- **Datos identificativos y de contacto:** nombre y apellidos, sexo, información de contacto postal, telefónica y electrónica, domicilio de residencia, nacionalidad y fecha de nacimiento, idioma de comunicación, documento identificativo.
- **Datos de contratación:** productos y servicios contratados o solicitados.

Responsable del tratamiento: El responsable de este tratamiento es Facilitea. Este tratamiento no se realiza en corresponsabilidad.

B. Tratamiento para la atención de quejas y reclamaciones.

Finalidad: La finalidad de este tratamiento es la atención de las consultas, quejas y reclamaciones que se realicen ante Facilitea,

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

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

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

Datos tratados: Los datos que trataremos para esta finalidad son:

Datos identificativos y de contacto: nombre y apellidos, sexo, información de contacto postal, telefónica y electrónica, domicilio de residencia, nacionalidad y fecha de nacimiento, idioma de comunicación, documento identificativo.

- **Datos de contratación:** productos y servicios contratados o solicitados.
- **Datos financieros básicos:** historial de pago de los productos y servicios contratados.

Responsable del tratamiento: El responsable de este tratamiento es Facilitea. Este tratamiento no se realiza en corresponsabilidad.

6.5 TRATAMIENTOS BASADOS EN EL INTERÉS LEGÍTIMO DE FACILITEA

Estos tratamientos los realizaremos en relación a todos los clientes Facilitea (Cliente Facilitea identificado y Cliente Facilitea Usuario) y tienen como base jurídica la satisfacción de intereses legítimos perseguidos por Facilitea o por un tercero, siempre que sobre esos intereses no prevalezcan los intereses de usted, o sus derechos y libertades fundamentales, según se establece en el art. 6.1.f) del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

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

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

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

A. Prevención del fraude

Interés Legítimo de Facilitea: El interés legítimo de Facilitea para realizar este tratamiento es prevenir fraudes que supongan pérdidas económicas o reputacionales, a la entidad, o a sus clientes.

Finalidad: La finalidad de este tratamiento es adoptar las medidas necesarias para evitar

operaciones o conductas maliciosas antes de su consecución, o revertir sus efectos si se llegan a producir, mediante la identificación de operaciones o conductas sospechosas de intentar cometer fraude a la entidad o a sus clientes.

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

- Verificar la identidad de los clientes que se relacionan con la entidad para prevenir accesos fraudulentos a información u operativas.
- Revisar y analizar las contrataciones y operaciones que se realizan en nuestros sistemas para proteger a nuestros clientes del fraude en cualquier canal y prevenir ciberataques.

Datos tratados: Los datos que trataremos para esta finalidad son:

- **Datos identificativos y de contacto:** nombre y apellidos, sexo, información de contacto postal, telefónica y electrónica, domicilio de residencia, nacionalidad y fecha de nacimiento, idioma de comunicación, documento identificativo.
- **Datos de contratación:** productos y servicios contratados o solicitados.
- **Datos financieros básicos:** historial de pago de los productos y servicios contratados.
- **Datos de navegación propios:** los datos obtenidos de sus navegaciones por nuestras páginas web o aplicaciones móviles y la navegación que realice en las mismas: historial de navegación (páginas visitadas y clics en contenidos), ID del dispositivo, ID de publicidad, dirección IP, si usted ha aceptado el uso de cookies y tecnologías similares en sus dispositivos de navegación.
- **Datos de navegación:** los datos obtenidos de sus navegaciones por páginas web o aplicaciones móviles de terceros y la navegación que realice en las mismas: historial de navegación (páginas visitadas y clics en contenidos), ID del dispositivo, ID de publicidad, dirección IP, si usted ha aceptado el uso de cookies y tecnologías similares en sus dispositivos de navegación.

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

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

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

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

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

Usted puede volver a solicitar la operación en nuestra red de oficinas, donde el análisis no incorpora decisiones automatizadas, impugnar la decisión automatizada o ejercer su derecho a no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado contactando directamente con CaixaBank a través de los canales informados en el epígrafe 4 de esta política.

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

Responsable del tratamiento: El responsable de este tratamiento es Facilitea. Este tratamiento no se realiza en corresponsabilidad.

B. Elaboración de informes de gestión y modelos matemáticos

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

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

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

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

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

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

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

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

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

C. Consulta a sistemas de información crediticia en el marco de la solicitud y posterior gestión de productos que impliquen pago aplazado de cuotas.

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

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

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

- Consultar su información: Con carácter previo a la concesión de las operaciones que impliquen pago aplazado de cuotas o con el fin de llevar a cabo el seguimiento y gestión del riesgo del crédito concedido, se consultarán las bases de datos de los siguientes ficheros de solvencia patrimonial y de crédito: (i) Fichero Asnef; (ii) Fichero Badexcug, y;

Datos tratados: Estos son los datos que trataremos para esta finalidad:

- **Datos identificativos y de contacto:** nombre y apellidos, sexo, información de contacto postal, telefónica y electrónica, domicilio de residencia, nacionalidad y fecha de nacimiento, idioma de comunicación, documento identificativo.
- **Datos de contratación:** productos y servicios contratados o solicitados.
- **Datos financieros básicos:** historial de pago de los productos y servicios contratados.
- **Datos de sistemas de información crediticia:** resultado de la consulta a los ficheros de información crediticia Asnef y Badexcug, que facilitan información sobre deudas, solvencia patrimonial y crédito (deudor, acreedor y deuda).

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

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

Responsable del tratamiento: Facilitea es responsable de la parte del tratamiento relativa a la consulta a sistemas de información crediticia Facilitea. A continuación, le indicamos los datos de contacto de los ficheros de solvencia:

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

7. Destinatarios de los datos

Responsable y corresponsables del tratamiento de los datos

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

Autoridades u organismos oficiales

Desde Facilitea podemos estar obligados legalmente a facilitar información sobre las transacciones que realizamos a las autoridades u organismos oficiales de otros países situados tanto dentro como fuera de la Unión Europea.

Ficheros de cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias

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

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

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

Comunicación de datos en la externalización de servicios

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

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

Adicionalmente, cuando formalizamos nuestras relaciones con estos proveedores nos dotamos de los mecanismos necesarios para que los mismos garanticen el cumplimiento de los preceptos establecidos en el RGPD y la LOPDGDD así como los principios corporativos de Facilitea en materia de protección de datos aprobados por el Comité de Privacidad de CPC y por el Administrador Único de Facilitea referenciados en el apartado 1 de esta Política.

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

- > Servicios de backoffice financiero
- > Servicios de apoyo administrativo
- > Servicios de auditoría y consultoría
- > Servicios jurídicos y de recuperación de activos e impagados
- > Servicios de pago
- > Servicios de marketing y publicidad
- > Servicios de encuestas

- > Servicios de call center
- > Servicios logísticos
- > Servicios de seguridad física
- > Servicios informáticos (seguridad de los sistemas y de la información, ciberseguridad, sistemas de información, arquitectura, alojamiento, proceso de datos)
- > Servicios de telecomunicaciones (voz y datos)
- > Servicios de impresión, ensobrado, envíos postales y mensajería
- > Servicios de custodia y destrucción de la información (digital y física)

8. Plazos de conservación de los datos

Conservación para el mantenimiento de las Relaciones Contractuales

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

Conservación de las autorizaciones para los tratamientos basados en el consentimiento o interés legítimo

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

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

Haremos tratamientos de datos basados en interés legítimo, hasta que usted se oponga al tratamiento y esta oposición sea aceptada.

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

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

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

Destrucción de los datos

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

9. Transferencias de datos fuera del Espacio Económico Europeo

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

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

Para ello, exigimos las garantías adecuadas a esos proveedores de servicios de acuerdo con lo establecido en el RGPD de manera que dispongan, por ejemplo, de normas corporativas vinculantes que garanticen la protección de la información de manera similar a la que establecen las normas europeas o que suscribiesen las cláusulas tipo de la Unión Europea. Usted puede solicitar una copia de las garantías adecuadas exigidas por Facilitea a esos proveedores contactando con el Delegado de Protección de datos a través de www.caixabank.com/delegadoproteccióndedatos.

10. Decisiones automatizadas

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

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

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

11. Revisión

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

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

Actualización de fecha 26 de noviembre de 2025