

## Comprometidos con tus datos, comprometidos con tu privacidad

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

Ahora, damos un paso más y reforzamos nuestro compromiso con tu privacidad, al garantizar el tratamiento de tus datos de manera leal, transparente y responsable, e incorporar a nuestras normas internas y procedimientos los principios incluidos en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (en adelante, el **Reglamento General de Protección de Datos**).

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

## Y por ello te explicamos cómo tratamos tus datos personales

### ¿QUIÉNES SOMOS?

CaixaBank, como ya sabes, es el mayor banco de España por número de clientes, y comercializa, además de sus productos y servicios, los de un gran grupo de empresas participadas, con actividades en los sectores de servicios de pago, inversión, seguros, tenencia de acciones, capital riesgo, inmobiliarios, viarias, venta y distribución de bienes y servicios, servicios de consultoría, ocio y benéfico-sociales. El listado de estas empresas lo encontraras en [www.CaixaBank.es/empresasgrupo](http://www.CaixaBank.es/empresasgrupo) y sus datos, en el anexo al final de esta comunicación (en adelante las llamaremos empresas del Grupo CaixaBank).

### ¿PARA QUÉ NECESITAMOS UTILIZAR TUS DATOS?

#### *Usos con finalidad contractual*

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

#### *Usos con finalidad legal o regulatoria*

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

### *Usos con la finalidad de prevenir el fraude*

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

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

*¿Y MIS DATOS NO SE  
UTILIZARÁN CON MÁS  
FINALIDADES?*

---

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

### *Usos con finalidad comercial basados en el interés legítimo*

Salvo que nos hayas dicho, o nos digas lo contrario, te remitiremos actualizaciones e información acerca de productos o servicios similares a los que ya tengas contratados.

También utilizaremos tu información (movimientos de cuenta, movimientos de tarjeta, préstamos, etcétera) para personalizar tu experiencia con nosotros, por ejemplo mostrándote primero en los cajeros y webs tus operativas más habituales; para ofrecerte los productos y servicios que se ajusten a tu perfil y así no molestarte con lo que no te interese; para aplicarte los beneficios y promociones que tengamos vigentes y a los que tengas derecho, porque no queremos que te pierdas ninguna de las ventajas que tiene ser nuestro cliente, y para evaluar si podemos asignarte límites de crédito preconcedidos que puedas usar cuando lo consideres más oportuno, así, cuando lo necesites, podremos atenderte con la mayor velocidad.

No te preocupes. En estos tratamientos no utilizaremos más información que la que nos hayas dado tú o la que se genera de los propios productos contratados durante el último año y, si prefieres que no lo hagamos, solo tienes que decírnoslo, en cualquiera de nuestras oficinas, en el apartado de correos n.º 209 de Valencia (46080), en la dirección electrónica [www.CaixaBank.es/ejerciciodederechos](http://www.CaixaBank.es/ejerciciodederechos) o mediante las opciones habilitadas a dicho efecto en tu banca por internet y en nuestras aplicaciones móviles.

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

*NO TE LO PODEMOS  
OCULTAR:  
¡QUEREMOS  
CONOCERTE MEJOR!*

---

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

Si ya lo has probado, o lo pruebas en el futuro, seguro que no te arrepentirás, pero no te preocupes, no tienes que decidirlo ahora, te preguntaremos por ello en la oficina, en los canales electrónicos o en tus relaciones con el resto de empresas del Grupo CaixaBank.

### *Usos basados en tu consentimiento*

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

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

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

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

Por último, si tú quieres, podremos comunicar tus datos a terceros con los que tengamos acuerdos, cuyas actividades estén comprendidas entre las bancarias, de servicios de inversión, previsión y asegurador, tenencia de acciones, capital riesgo, inmobiliarias, viarias, de venta y distribución de bienes y servicios, de servicios de consultoría, ocio y benéfico-sociales.

Queremos que tengas muy claro que respetamos tus elecciones y actuamos de acuerdo con ellas, de manera que trataremos tus datos solo para aquellas finalidades que, de entre las tres anteriores, nos hayas autorizado expresamente.

Además, la mayoría de navegadores web te permiten gestionar tus preferencias sobre el uso de las *cookies*. Recuerda que puedes ajustar en cualquier momento el navegador para que rechace o elimine determinadas *cookies* según tu criterio.

Asimismo, la configuración de privacidad del dispositivo móvil te permite gestionar el tratamiento de tus datos.

### *POR CIERTO, ¿QUÉ DATOS MÍOS SE TRATAN?*

---

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

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

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

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

---

Con carácter general, no necesitamos tratar determinados datos tuyos que están considerados como categorías especiales de datos, por ejemplo los relativos al origen étnico o racial, opiniones políticas, convicciones religiosas o identidad sexual.

Si fuera necesario tratar este tipo de datos sensibles, en cada caso te solicitaremos un consentimiento explícito. Estas son algunas de las situaciones en las que sí necesitaremos usar alguno de estos datos:

#### *Datos de salud relacionados con productos de seguro*

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

#### *Datos biométricos recogidos en la firma electrónica de documentos*

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

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

### *¿MIS DATOS ESTÁN SEGUROS?*

---

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

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

### *¿DURANTE CUÁNTO TIEMPO ES NECESARIO GUARDAR MIS DATOS?*

---

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

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

## ¿A QUIÉN SE COMUNICAN MIS DATOS?

---

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

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

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

### *Comunicación de datos para el cumplimiento de una obligación legal*

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

### *Comunicación de datos para la ejecución de una relación contractual*

En ocasiones, recurrimos a prestadores de servicios con acceso potencial a datos de carácter personal. Estos prestadores aportan garantías adecuadas y suficientes en relación 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.

A continuación, verás qué tipología de servicios encargamos:

SERVICIOS DE *BACKOFFICE* FINANCIERO  
SERVICIOS DE APOYO ADMINISTRATIVO  
SERVICIOS DE AUDITORÍA Y CONSULTORÍA  
SERVICIOS JURÍDICOS Y DE RECUPERACIÓN DE ACTIVOS E IMPAGADOS  
SERVICIOS DE PAGO  
SERVICIOS DE MARKETING Y PUBLICIDAD  
SERVICIOS DE ENCUESTAS  
SERVICIOS DE *CALL CENTER*  
SERVICIOS LOGÍSTICOS  
SERVICIOS DE SEGURIDAD FÍSICA  
SERVICIOS INFORMÁTICOS (SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS Y DE LA INFORMACIÓN, CIBERSEGURIDAD, SISTEMAS DE INFORMACIÓN, ARQUITECTURA, ALOJAMIENTO, PROCESO DE DATOS)  
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (VOZ Y DATOS)  
SERVICIOS DE IMPRESIÓN, ENSOBRADO, ENVÍOS POSTALES Y MENSAJERÍA  
SERVICIOS DE CUSTODIA Y DESTRUCCIÓN DE LA INFORMACIÓN (DIGITAL Y FÍSICA)  
SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS, INSTALACIONES Y EQUIPOS

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

### *¿SE TRANSFIEREN MIS DATOS FUERA DEL ESPACIO ECONÓMICO EUROPEO?*

---

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

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

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

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

---

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

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

[www.CaixaBank.es/delegadoprotecciondedatos](http://www.CaixaBank.es/delegadoprotecciondedatos)

### *¿QUÉ DERECHOS TENGO EN RELACIÓN CON MIS DATOS Y SUS TRATAMIENTOS?*

---

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

Derecho de acceso	Derecho a conocer qué datos tuyos estamos tratando.
Derecho de revocación del consentimiento	Derecho a retirar el consentimiento en cualquier momento cuando nos hayas dado autorización para tratar tus datos.
Derecho de rectificación	Derecho a que rectifiquemos o completemos tus datos si estos son inexactos.
Derecho de oposición	Derecho a oponerte a aquellos tratamientos basados en interés legítimo.
Derecho de limitación	Derecho a que limitemos el tratamiento de tus datos (en determinados supuestos, expresamente previstos en la normativa).
Derecho de portabilidad	Derecho a que te entreguemos tus datos (datos tratados para la ejecución de los productos y servicios y datos que tratamos con tu consentimiento) para que puedas transmitirlos a otro responsable.

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

- En las oficinas de CaixaBank o de las empresas del Grupo
- Mediante comunicación postal dirigida al apartado de Correos n.º 209 de Valencia (46080)
- En la dirección electrónica [www.CaixaBank.es/ejerciciodederechos](http://www.CaixaBank.es/ejerciciodederechos)
- Mediante las opciones habilitadas a dicho efecto en tu banca por internet y en nuestras aplicaciones móviles

Adicionalmente, ya sabes que, si a pesar de todo tienes alguna reclamación derivada del tratamiento de tus datos que no hayamos podido solucionar, la podrás dirigir a la Agencia Española de Protección de Datos ([www.agpd.es](http://www.agpd.es)).

Atentamente,

## ANEXO

**CAIXABANK, S.A.:** calle Pintor Sorolla, 2-4, 46002 València, con NIF A-08663619, inscrito en el Registro Mercantil de València, hoja V-178351, e inscrito en el Registro Administrativo Especial del Banco de España con el número 2100.

**CAIXABANK PAYMENTS, E.F.C. E.P., S.A.U.:** calle Caleruega, 102, 28033 Madrid, con NIF A-58513318, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, hoja M-656491, e inscrita en el Registro Administrativo Especial del Banco de España con el número 8788.

**CAIXABANK ELECTRONIC MONEY, EDE, S.L.:** calle Caleruega, 102, 28033 Madrid, con NIF B-65866105, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, hoja M-657263, e inscrita en el Registro Administrativo Especial del Banco de España con el número 6702.

**VIDACAIXA, S.A.U. DE SEGUROS Y REASEGUROS:** paseo de Recoletos, 37, 28004 Madrid, con NIF A-58333261, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, hoja M-658924, e inscrita en el Registro Administrativo de Entidades Aseguradoras de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con el número C-611 y como entidad gestora de fondos de pensiones con el número G-0021.

**CAIXABANK ASSET MANAGEMENT, S.G.I.I.C., S.A.U.:** paseo de la Castellana, 51, 28046 Madrid, con NIF A-08818965, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, hoja M-661074, e inscrita en el Registro de Sociedades Gestoras de Instituciones de Inversión Colectiva de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) con el n.º 15.

**NUEVO MICRO BANK, S.A.U.:** calle Aduana, 18, 28013 Madrid, con NIF A-65619421, inscrito en el Registro Mercantil de Madrid, hoja M-558139, e inscrito en el Registro Administrativo Especial del Banco de España con el número 0133.

**CAIXABANK CONSUMER FINANCE, E.F.C., S.A.U.:** calle Caleruega, 102, 28033 Madrid, con NIF A-08980153, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, hoja M-656492, e inscrita en el Registro Administrativo Especial del Banco de España con el número 8776.

**CAIXABANK EQUIPMENT FINANCE, S.A.U.:** calle Caleruega, 102, 28033 Madrid, con NIF A-58662081, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, hoja M-656663.

**PROMOCAIXA, S.A.:** Gran Via de Carles III, 105, 08028 Barcelona, con NIF A-58481730, inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, hoja 50420.

**COMERCIA GLOBAL PAYMENTS, E.P., S.L.:** calle Caleruega, 102, 28033 Madrid, con NIF B-65466997, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, hoja M-658735, e inscrita en el Registro Administrativo Especial del Banco de España con el número 6802.