

AVISO DE PROTECCIÓN DE DATOS

La protección de sus datos personales es importante para Cajamar Consumo, que ha adoptado sólidos principios a este respecto; en su Política de Privacidad disponible en www.cajamarconsumo.es/protecciondedatos.

El presente Aviso de Protección de Datos le facilita (tal como se define más exhaustivamente en el apartado 2) información transparente y detallada en relación con la protección de sus datos personales por parte de Cajamar Consumo (en adelante, “**nosotros**”).

Como Responsable del tratamiento, nos corresponde la recogida y el tratamiento de sus datos personales en relación con nuestras actividades. El objeto de este Aviso de Protección de Datos es informarle sobre qué datos personales recabamos, las razones por las que utilizamos y compartimos dichos datos, el plazo durante el cual los conservamos, cuáles son sus derechos y cómo que puede ejercerlos.

Puede solicitar información adicional cuando solicite un producto o servicio específico.

1. ¿Qué datos personales sobre Usted usamos?

Recabamos y usamos sus datos personales, es decir, cualquier información que le identifique o permita su identificación, en la medida en que ello resulte necesario en el marco de nuestras actividades y con el objeto de conseguir productos y servicios personalizados de alta calidad.

Podemos recopilar varios tipos de datos personales sobre usted, entre los que se incluyen los siguientes:

- **información de identificación** (por ejemplo, nombre, números del pasaporte y DNI, nacionalidad, lugar y fecha de nacimiento, sexo, fotografía, dirección IP);
- **información de contacto** (por ejemplo, dirección postal y dirección de correo electrónico, número de teléfono);
- **situación familiar** (por ejemplo, estado civil, número de hijos);
- **situación fiscal** (por ejemplo, número de identificación fiscal, situación fiscal);
- **información relativa a su formación y empleo** (por ejemplo, nivel de estudios, empleo, nombre del empleador, retribución);

- **datos bancarios, financieros y sobre operaciones** (por ejemplo, detalles de la cuenta bancaria, número de tarjetas de crédito, transferencias de dinero, perfil inversor declarado, historial crediticio, deudas y gastos, incidentes de pago);
- **datos de sus interacciones con nosotros**, nuestras sucursales (informes de contacto), nuestros sitios web de Internet, nuestras aplicaciones, nuestras páginas de redes sociales, datos de seguimiento y conexión (tales como «cookies», conexión a servicios en línea y dirección IP), reuniones, llamadas, chats, correos electrónicos, entrevistas y conversaciones telefónicas;
- **información relacionada con sus hábitos y preferencias:**
 - datos relacionados con el uso por su parte de nuestros productos y servicios en relación con información bancaria, financiera y sobre operaciones;
 - datos procedentes de sus interacciones con nosotros: nuestras sucursales (informes de contacto), nuestros sitios de internet, nuestras aplicaciones, nuestras páginas en redes sociales, reuniones, llamadas, chats, correos electrónicos, entrevistas, conversaciones telefónicas;
- **imágenes de las cámaras de videovigilancia** (incluido CCTV) **y datos de geolocalización** (por ejemplo, que muestran los lugares en que se realizan retiradas de efectivo y pagos, por razones de seguridad, o para identificar la localización de la sucursal o proveedores de servicios más cercanos a usted);
- **datos necesarios para combatir el sobreendeudamiento.**

Podremos recopilar los siguientes datos confidenciales únicamente previa obtención de su consentimiento explícito:

- **datos biométricos:** por ejemplo, huella dactilar, patrón de voz o patrón facial que pueden utilizarse a efectos de identificación y seguridad;
- **datos relativos a la salud:** por ejemplo, para contratación y elaboración de algunos contratos de seguros; el tratamiento de estos datos se llevará a cabo cuando estos sean necesarios.

Nunca solicitamos datos personales relacionados con sus orígenes raciales o étnicos, opiniones políticas, creencias religiosas o filosóficas, afiliación sindical, datos genéticos ni datos relacionados con su orientación o vida sexual, salvo que estemos obligados legalmente a hacerlo.

2. Casos específicos de recopilación de datos personales, incluida la recopilación indirecta

En determinadas circunstancias, recopilaremos y utilizaremos datos personales de personas con las que tenemos, podríamos tener o hemos tenido una relación directa, tales como:

- Clientes potenciales

Por varias razones, también podremos recopilar información sobre usted aunque no tenga relación directa con nosotros.

Esto podría suceder, por ejemplo, cuando su empleador nos facilita información sobre usted o uno de nuestros clientes nos facilita sus datos de contacto, si ustedes son, por ejemplo:

- Familiares;
- Coprestatarios / garantes;
- Representantes legales (apoderados);
- Beneficiarios de operaciones de pago realizadas por nuestros clientes;
- Beneficiarios de pólizas de seguro y fideicomisos;
- Arrendadores;
- Titulares reales;
- Deudores de clientes (por ejemplo, en caso de concurso);
- Accionistas de sociedades;
- Representantes de una persona jurídica (que puede ser un cliente o un proveedor);
- Personal de proveedores de servicios o socios comerciales.

Cuando nos facilite datos personales de terceros, tales como los ejemplos indicados anteriormente, recuerde informar a las personas que proporcionen sus datos de que tratamos su información personal y remítalas al presente Aviso de Protección de Datos. También les proporcionaremos la información cuando resulte posible (por ejemplo, si no disponemos de sus datos de contacto, no podremos ponernos en contacto con ellas).

Para verificar o enriquecer nuestra base de datos, también podremos obtener datos personales de:

- otras entidades de BNP Paribas;
- nuestros clientes (corporativos o individuales);
- nuestros socios comerciales;
- agregadores y proveedores de servicios de iniciación de pagos (proveedores de servicios de información de cuentas);
- terceros, tales como agencias de referencia de crédito y de prevención de fraude, o intermediarios de datos que sean responsables de asegurarse de recopilar la información relevante de forma legítima;
- publicaciones/bases de datos puestas a disposición del público por autoridades oficiales o terceros (por ejemplo, el Boletín Oficial del Estado o Registros Públicos);
- sitios web/páginas de redes sociales de empresas o clientes profesionales que contengan información que haya hecho pública usted mismo (por ejemplo, su propio sitio web o sus redes sociales);
- información de dominio público como, por ejemplo, información de la prensa.

3. ¿Por qué y sobre qué base legal tratamos sus datos personales?

En este apartado, describimos cómo y por qué utilizamos sus datos personales, y señalamos determinados tratamientos de datos que consideramos que podrían afectarle y para los que, en algunos casos, es posible que se requiera su consentimiento.

a. Para cumplir nuestras obligaciones legales y reglamentarias

Utilizamos sus datos personales para cumplir distintas obligaciones legales y reglamentarias, entre las que se incluyen las siguientes:

- normativas bancarias y financieras en cuyo cumplimiento:
 - establecemos medidas de seguridad para evitar el abuso y el fraude;
 - detectamos operaciones que se apartan de la actividad normal;
 - definimos su calificación de riesgo crediticio y su capacidad de reembolso;
 - controlamos e informamos sobre los riesgos en los que una institución podría incurrir; y

- registramos, en caso necesario, llamadas telefónicas, chats, correos electrónicos, etc.
- dar respuesta a una solicitud oficial de una autoridad pública o judicial debidamente autorizada;
- prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo;
- cumplimiento de la legislación en materia de sanciones y embargos;
- la lucha contra el fraude fiscal y cumplimiento de obligaciones de notificación y control fiscal.

b. Para cumplir un contrato con usted o llevar a cabo, a petición suya, los pasos necesarios para suscribir un contrato

Utilizamos sus datos personales para formalizar nuestros contratos, incluido lo siguiente:

- facilitarle información sobre nuestros productos y servicios;
- prestarle asistencia y responder a sus solicitudes;
- valorar si podemos ofrecerle un producto o servicio y en qué condiciones; y
- proporcionar productos o prestar servicios a nuestros clientes corporativos de los que usted es empleado o cliente (por ejemplo, en el contexto de la gestión de efectivo).
- gestionar deudas pendientes (identificación y exclusión de clientes con deudas pendientes).

c. Para cumplir nuestro interés legítimo

Utilizamos sus datos personales al objeto de suscribir y cumplir nuestros contratos, así como de gestionar nuestra relación con usted, incluyendo a dichos efectos:

- Con fines de gestión del riesgo:
 - justificante de operaciones;
 - prevención del fraude;
 - gestión de TI, incluida la gestión de infraestructuras (por ejemplo: plataformas compartidas) y la continuidad del negocio y la seguridad de TI;

- establecimiento de modelos estadísticos individuales, basados en el análisis de operaciones, por ejemplo para ayudar a definir su calificación de riesgo crediticio;
- elaboración de estadísticas, pruebas y modelos globales de investigación y desarrollo para mejorar la gestión de riesgos de nuestro grupo de empresas o para mejorar los productos y servicios existentes y crear otros nuevos, así como para tener en cuenta su percepción en el impulso de la mejora continua de la calidad de servicio y su satisfacción;
- formación de nuestro personal en el registro de llamadas a nuestros centros de atención telefónica;
- Con fines de personalización de nuestra oferta y la de otras entidades de BNP Paribas:
 - mejorando la calidad de nuestros productos o servicios bancarios, financieros o de seguros;
 - promocionando productos o servicios que se ajustan a su situación y perfil.

Esto se puede conseguir mediante:

- la segmentación de nuestros clientes actuales y potenciales;
- el análisis de sus hábitos y preferencias en los distintos canales (visitas a nuestras sucursales, correos electrónicos o mensajes, visitas a nuestro sitio web, etc.);
- el intercambio de sus datos con otra entidad de BNP Paribas, principalmente si usted es – o va a ser – cliente de dicha entidad;
- la correspondencia de los productos o servicios que usted ya tiene o utiliza con otros datos que tenemos sobre usted (por ejemplo, podemos identificar que usted tiene hijos, pero aún no tiene contratado ningún seguro de protección familiar);
- el seguimiento de operaciones para identificar aquellas que se apartan de la rutina habitual (por ejemplo, cuando usted retira una cantidad importante de dinero de un país en el que no reside).

Sus datos podrán ser incorporados a estadísticas anónimas, que se podrán ofrecer a clientes profesionales para ayudarles a desarrollar su negocio. En este caso, sus datos

personales nunca se divulgarán y quienes reciban estas estadísticas anónimas no podrán saber su identidad.

- Con fines de Investigación y Desarrollo (I+D) y análisis consistente en establecer estadísticas y modelos predictivos para:
 - optimizar y automatizar nuestros procesos operativos (por ejemplo, creación de un chatbot con preguntas frecuentes);
 - ofrecer productos y servicios que satisfagan mejor sus necesidades;
 - adaptar la distribución de productos y servicios, contenido y fijación de precios de acuerdo con su perfil;
 - crear nuevas ofertas;
 - evitar posibles fallos de seguridad, mejorar la autenticación de clientes y la gestión de derechos de acceso;
 - mejorar la gestión de la seguridad;
 - mejorar la gestión del cumplimiento y del riesgo;
 - mejorar la gestión, la prevención y la detección del fraude;
 - mejorar la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.
- Por motivos de seguridad y de rendimiento de los sistemas de TI, incluidos:
 - gestionar la TI, incluidas la gestión de la infraestructura (por ejemplo, plataformas compartidas), la continuidad del negocio y la seguridad (por ejemplo, la autenticación de usuarios en Internet);
 - evitar lesiones personales y daños en personas y bienes (por ejemplo, videovigilancia).
- De forma más general:
 - informarle sobre nuestros productos y servicios;
 - llevar a cabo operaciones financieras, tales como venta de carteras de deuda, titulaciones, financiación o refinanciación del Grupo BNP Paribas;
 - organizar concursos y juegos, competiciones con premios, loterías o cualesquiera otras operaciones promocionales;

- llevar a cabo encuestas de opinión y de satisfacción del cliente;
- mejorar la eficacia de los procesos (formar a nuestro personal registrando llamadas telefónicas en nuestros centros de llamadas y mejorar nuestro escenario de llamadas);
- implementar la automatización de nuestros procesos como, por ejemplo, pruebas de aplicaciones, tratamiento automático de la presentación de reclamaciones, etc.

En cualquier caso, nuestro interés legítimo será proporcional, y, basándonos en un análisis de ponderación, verificaremos que se preserven sus intereses o derechos fundamentales.

d. Para respetar su decisión en aquellos casos en que hubiéramos solicitado su consentimiento para un tratamiento específico

En algunos casos, estamos obligados a solicitar su consentimiento para tratar sus datos, por ejemplo:

- cuando los fines mencionados conducen a la toma automática de decisiones, que producen efectos legales o que le afectan de manera significativa. En este punto, le informaremos individualmente sobre la lógica utilizada, así como de la importancia y consecuencias que conlleva dicho tratamiento;
- si necesitamos llevar a cabo otro tipo de tratamiento para fines distintos a los mencionados en la presente sección 3, le informaremos y, si es necesario, obtendremos su consentimiento.

Tenga en cuenta que podrá revocar su consentimiento en cualquier momento.

4. ¿Con quién compartimos sus datos personales?

1. Uso compartido de la información dentro del Grupo BNP Paribas

Como parte del Grupo BNP Paribas, que constituye un grupo bancario asegurador integrado, es decir, un grupo de empresas que trabajan mano a mano en todo el mundo para crear y distribuir diversos productos y servicios financieros, bancarios y de seguros.

Compartimos datos personales a través del Grupo BNP Paribas para necesidades comerciales y de eficiencia, tales como:

- En función de nuestras obligaciones normativas y legales:

- compartir los datos recogidos para luchar contra el blanqueo de capitales y combatir la financiación del terrorismo (AML/CFT, por sus siglas en inglés), sanciones, embargos y procesos KYC;
- gestionar el riesgo, incluidos riesgos operativos y crediticios (clasificación del riesgo, puntuación crediticia, etc.).
- En función de nuestro interés legítimo:
 - prevención, detección y lucha contra el fraude;
 - actividades de I+D, especialmente para cumplimiento, riesgos y comunicación, y con fines de marketing;
 - disponer de una visión global y consistente de nuestros clientes;
 - ofrecer la gama completa de productos y servicios del Grupo de la que pueda beneficiarse;
 - personalizar el contenido de los servicios y productos, y la fijación de precios para el cliente.

2. Divulgación de información fuera del Grupo BNP Paribas

Con el fin de cumplir algunos de los fines descritos en el presente Aviso de Protección de Datos es posible que, de forma ocasional, revelemos sus datos personales a:

- Entidades del Grupo Cooperativo Cajamar (por ejemplo, puede beneficiarse de toda la gama de productos y servicios del Grupo);
- Proveedores de servicios que presten servicios en nuestro nombre (por ejemplo, servicios de TI, logística, servicios de impresión, telecomunicaciones, cobro de deudas, asesoramiento y consultoría, y distribución y marketing);
- Socios bancarios y comerciales, agentes independientes, intermediarios o brókeres, instituciones financieras con los que tengamos una relación si es necesaria dicha transmisión para que podamos proporcionarle los servicios y los productos, o para cumplir nuestras obligaciones contractuales y ejecutar nuestras transacciones (por ejemplo, bancos, compañías de seguros, operadores de sistemas de pago, emisores o intermediarios de tarjetas de pago);
- Autoridades financieras o judiciales, agencias estatales u organismos públicos, previa solicitud y en la medida que lo permita la ley;
- Proveedores de servicios de pago (información sobre sus cuentas de pago) en función de la autorización que le haya otorgado a dicho tercero;

- Determinados profesionales regulados tales como abogados, notarios o auditores.

En caso de que las cesiones de sus datos, para dichas finalidades requieran su previo consentimiento, se lo solicitaremos.

5. Transferencias de datos personales fuera del EEE

En el caso de transferencias internacionales que tengan su origen en el Espacio Económico Europeo (EEE), cuando la Comisión Europea haya reconocido que un país no perteneciente al EEE ofrece un nivel adecuado de protección de datos, sus datos personales se podrán transferir sobre esta base.

Por lo que respecta a las transferencias de datos a países no pertenecientes al EEE cuyo nivel de protección no ha sido reconocido por la Comisión Europea, nos acogemos a una derogación aplicable a la situación específica (por ejemplo, si la transferencia es necesaria para cumplir nuestro contrato con usted, como en el caso de tener que realizar un pago internacional) o aplicaremos una de las siguientes garantías para asegurar la protección de sus datos personales:

- Cláusulas contractuales tipo aprobadas por la Comisión Europea;
- Normas corporativas vinculantes.

Para obtener una copia de estas garantías o detalles sobre dónde se encuentran disponibles, puede enviarnos una solicitud por escrito como se indica en la Sección 9.

6. ¿Durante cuánto tiempo conservamos sus datos personales?

Conservaremos sus datos personales durante el periodo necesario para cumplir lo dispuesto en las leyes y normativas aplicables, o de ser más largo, aquel otro periodo previsto conforme a nuestros requisitos operacionales, tales como el mantenimiento adecuado de las cuentas, el de facilitar la gestión de las relaciones con los clientes y contestar demandas legítimas o exigencias normativas. Por ejemplo, la mayor parte de la información del cliente se guarda mientras existe la relación contractual y durante diez años una vez extinguida la relación contractual de acuerdo con la regulación actual sobre prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. Por lo que respecta a los clientes potenciales o a los clientes cuya solicitud ha sido rechazada, la información se conserva durante un periodo de tres años desde la solicitud de préstamo o crédito en el supuesto que no se hayan realizado consultas a la Central de Información de Riesgos del

Banco de España y seis años en caso que sí se haya consultado para el estudio de su solicitud.

7. ¿Cuáles son sus derechos y cómo puede ejercerlos?

De conformidad con las normativas aplicables, usted tendrá los siguientes derechos:

- De **acceso**: usted puede obtener información relacionada con el tratamiento de sus datos personales, y una copia de dichos datos personales.
- De **rectificación**: cuando considere que sus datos personales son inexactos o incompletos, podrá solicitar que dichos datos personales se modifiquen.
- De **supresión**: podrá solicitar la eliminación de sus datos personales, en la medida que la ley lo permita.
- De **limitación del tratamiento**: podrá solicitar la limitación del tratamiento de sus datos personales.
- De **oposición**: podrá oponerse al tratamiento de sus datos personales por motivos relacionados con su situación particular. Tiene el derecho absoluto a oponerse al tratamiento de sus datos personales para fines de mercadotecnia directa, incluida a la elaboración de perfiles para dicha mercadotecnia directa.
- De **revocación de su consentimiento**: cuando haya dado su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, tendrá derecho a revocar su consentimiento en cualquier momento.
- A la **portabilidad de los datos**: cuando sea aplicable por ley, tendrá derecho a que los datos personales que usted nos ha facilitado le sean devueltos o, de ser técnicamente posible, a que sean transferidos a un tercero.

Si desea ejercer los derechos mencionados, podrá hacerlo identificándose mediante una copia o enviado su documento de identidad escaneado y dirigiéndose mediante correo postal al Servicio al Consumidor en la dirección C/ Retama, 3, 28045 Madrid o mediante correo electrónico a la dirección serviciodeatencionalcliente@cajamarconsumo.es.

De conformidad con la normativa aplicable, además de los derechos mencionados, también tendrá derecho a presentar una reclamación ante la autoridad supervisora competente.

8. ¿Cómo puede mantenerse al corriente de los cambios aplicables al presente Aviso sobre protección de datos?

En un mundo de cambios tecnológicos continuos, es posible que tengamos que actualizar periódicamente este Aviso de Protección de Datos.

Le invitamos a revisar la última versión de esta notificación en línea y le informaremos sobre los cambios significativos que se produzcan a través de nuestro sitio web o de otros canales de comunicación habituales.

9. ¿Cómo contactar con nosotros?

Si tiene alguna pregunta en relación con el uso de sus datos personales conforme al presente Aviso de Protección de Datos, contacte con nuestro responsable de protección de datos dpo@cajamarconsumo.es, que estudiará su consulta.

Si desea obtener más información sobre el uso de cookies y sobre seguridad, lea nuestra política de uso de cookies <http://www.cajamarconsumo.es/cajamarConsumodocs/htm/politica-de-cookies.html> y nuestra política de seguridad para clientes <http://www.cajamarconsumo.es/cajamarConsumodocs/htm/seguridad.html>.