

**POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE PERSONAS CLIENTES Y
USUARIOS**

DE

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ONTINYENT

(Caixa Ontinyent)

Información detallada sobre protección de datos de carácter personal
(2ª capa de información)

ÍNDICE

1. INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS	3
1.1 COMPROMISO CON LA PRIVACIDAD Y LA ACCESIBILIDAD	3
1.2 OBJETO Y ALCANCE	3
1.3 DEFINICIÓN DE DATO PERSONAL	3
1.4 CANALES Y FORMATOS ACCESIBLES	4
2. ¿QUIÉN RECOPILA SUS DATOS PERSONALES Y ES EL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE ESTOS?	4
2.1 Identificación y datos de contacto del responsable	4
3. ¿CÓMO OBTENEMOS SUS DATOS PERSONALES?	4
3.1 De la información que la persona interesada nos proporciona directamente a través de los canales de recogida de datos habilitados	4
3.2 Información inferida sobre su información	4
3.3 De la información proporcionada por terceros	5
4. ¿QUÉ DATOS RECOGEMOS? ¿CON QUE FINALIDAD LOS TRATAMOS Y CUÁL ES LA BASE LEGAL APLICABLE?	5
5. ¿CÓMO COMPARTIMOS LA INFORMACIÓN CON TERCEROS?	29
6. ¿DURANTE QUÉ PLAZO ALMACENAREMOS SUS DATOS?	33
7. ELABORACIÓN DE PERFILES Y TOMA DE DECISIONES AUTOMATIZADAS.	34
8. ¿CUÁLES SON SUS DERECHOS EN MATERIA DE PRIVACIDAD Y CÓMO PUEDE EJERCERLOS?	34
9. LA CAJA COMO ENCARGADA DE TRATAMIENTO	36
10. REVISION Y MODIFICACION DE LA POLITICA	36
11. VERACIDAD Y ACTUALIZACIÓN DE LOS DATOS	36
12. APLICACIÓN MÓVIL	37

1. INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

1.1 COMPROMISO CON LA PRIVACIDAD Y LA ACCESIBILIDAD

Esta política establece el compromiso de **CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ONTINYENT** (en adelante, «la Caja») con la protección de los datos personales y con el suministro de la información a las personas interesadas de forma clara, transparente, conforme a la normativa vigente. Se dirige a todos los clientes actuales, exclientes, personas usuarias y personas beneficiarias de nuestros productos y servicios.

Le recomendamos leer detenidamente la información facilitada en materia de privacidad. En caso de duda acerca de alguno de los apartados indicados, póngase en contacto con nosotros mediante solicitud dirigida al Delegado de Protección de Datos mediante correo electrónico: dpo@caixaontinyent.es

1.2 OBJETO Y ALCANCE

La presente política regula la forma en que la Caja recabará, usará, protegerá y compartirá datos personales de manera segura, transparente, accesible e inclusiva. Se aplicará a:

- **Personas que son actuales clientes de la Caja o potenciales clientes:** a cualquier persona que solicite información sobre nuestros productos y servicios, realice una simulación de contratación o finalice la contratación de cualquiera de nuestros productos.
- **Personas que no son clientes:** Incluimos a toda persona que, sin ser cliente, visite nuestro sitio web, oficinas, así como, avalistas, beneficiarios y, en general, quienes participen en transacciones con la Caja o con nuestros clientes. Por ejemplo, intervinientes en transferencias bancarias, cobradores de cheques, recaudación de impuestos, comunicaciones con el Servicio de Atención al Cliente o testamentarias.
- **Menores de edad:** Únicamente tratamos datos de menores de edad si son titulares de un producto de la Caja, o nos los proporciona sus padres, representantes legales o tutores en relación con un producto o servicio y siempre con consentimiento previo.

1.3 DEFINICIÓN DE DATO PERSONAL

Se entenderá por dato personal toda información que identifique o haga identificable a cualquier persona física. Ejemplos:

- **Nombre, apellidos, DNI/NIF.**
- **Datos de contacto:** dirección postal, correo electrónico, teléfono.
- **Datos biométricos, socioeconómicos y de navegación.**

1.4 CANALES Y FORMATOS ACCESIBLES

La presente política se encuentra accesible en la página web, aplicación, en formato físico acudiendo a cualquier de nuestras oficinas o para su descarga en formato PDF.

2. ¿QUIÉN RECOPILA SUS DATOS PERSONALES Y ES EL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE ESTOS?

2.1 Identificación y datos de contacto del responsable

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ONTINYENT es responsable del tratamiento de sus datos personales. Esta actúa bajo la denominación comercial **CAIXA ONTINYENT**. Se trata de una Entidad de crédito sujeta a la supervisión del Banco de España y del Instituto Valenciano de Finanzas.

- **Datos registrales:** Caixa Ontinyent se encuentra inscrita en el Registro de Cajas Generales de Ahorro Popular, con el número 2045, en el Registro de Cajas de Ahorro de la Comunidad Valenciana, con el número 5, y en el Registro Mercantil de Valencia al tomo 9854, libro 7136, folio 190, sección 8, hoja V-18091, inscripción 332.
- **NIF:** G46002796.
- **Domicilio social:** Pl. Santo Domingo, 24, 46870 Ontinyent (Valencia).
- **Contacto del Delegado de Protección de Datos:** dpo@caixaontinyent.es.

3. ¿CÓMO OBTENEMOS SUS DATOS PERSONALES?

3.1 De la información que la persona interesada nos proporciona directamente a través de los canales de recogida de datos habilitados

- Formularios insertados en la página web, banca electrónica o aplicación.
- Formularios físicos en nuestras oficinas.
- Mediante teléfono.
- De las transacciones realizadas, tales como, movimientos y conceptos de su cuenta corriente, operaciones y contratos realizados, pagos con tarjetas y datos de navegación por nuestra web y aplicación, etc.).
- Agregación financiera.

3.2 Información inferida sobre su información

- Datos generados sobre la propia gestión, desarrollo y mantenimiento de las relaciones contractuales o precontractuales que tengas con la Caja (por ejemplo, los datos relativos a la gestión, desarrollo y mantenimiento de los contratos de cuenta corriente, de préstamo, de tarjeta, de depósito o de fondos de inversión, que hayas formalizado); o los datos de navegación (incluidos los datos de reproducción de contenidos multimedia) por las páginas web o aplicaciones de la Caja, siempre que hayas aceptado expresamente el uso de cookies y tecnologías similares en tus dispositivos de navegación).

3.3 De la información proporcionada por terceros

- Representante legal o persona autorizada, en el supuesto de personas jurídicas, menores, incapaces, herederos, etc.
- De terceros que proporcionan información acerca de la solvencia patrimonial y morosidad. Esto es; BADEXCUG; CIRBE.
- **Ficheros comunes de protección de identidad y prevención del fraude** (p.ej. el Fichero "IBERPAY").
- En caso de que lo autorice, de **Organismos de la Administración Pública** como, por ejemplo, la Tesorería General de la Seguridad Social, Agencia Tributaria.
- **Registros públicos** como, por ejemplo, Catastro, Registro de la Propiedad, de Bienes Muebles y Mercantil, Registro Público Concursal.
- Entidades tasadoras y gestoras encargadas de llevar a cabo tasaciones de bienes inmuebles y otras gestiones en relación con las operaciones que realice con nosotros y afecten a dichos bienes (por ejemplo, gestiones para el otorgamiento de la escritura pública de constitución de una hipoteca, para la liquidación de los impuestos pertinentes y para la realización de las correspondientes inscripciones en el Registro de la Propiedad.
- Entidades de crédito españolas o con sucursal en España.
- Proveedores de Servicios de Pago.
- Asimismo, si usted ejerce su derecho de portabilidad, sus datos personales serán facilitados a Caixa Ontinyent por parte de la anterior entidad responsable.

4. ¿QUÉ DATOS RECOGEMOS? ¿CON QUE FINALIDAD LOS TRATAMOS Y CUÁL ES LA BASE LEGAL APLICABLE?

4.1 Legitimación: Ejecución del contrato, operación o servicio o ejecución de medidas precontractuales

I. Formalización y desarrollo de la relación contractual o precontractual:

- **Detalles:** Las principales actividades del tratamiento que realizará la Caja serán para formalizar y desarrollar la relación contractual o precontractual recopilando e incorporando a nuestros sistemas los datos personales necesarios. Estas finalidades se aplicarán a potenciales clientes, personas clientes o usuarios de servicios intervinientes en una transferencia; cobradores de un cheque, etc. Las principales actividades del tratamiento que realizará la Caja para esta finalidad son:
 - Recopilar, actualizar e incorporar en los sistemas de la Caja todos los datos necesarios para la formalización del alta de cliente.
 - Gestionar y ejecutar de forma adecuada los productos y/o servicios u ordenes que contrate o solicite a la Caja o los mandatos dados por usted.
 - Tratar las órdenes u operaciones de traspasos transferencia de fondos, cheques, recaudación de impuestos, pago y cobros de recibos, pago de avals, etc.
 - También incluye el uso de plataformas de pago de pago como Bizum, Google Pay o Apple Pay y Click to Pay.
 - Atender solicitudes de información sobre productos o servicios.

- Resolver dudas, facilitar información o comunicar algún posible problema con nuestros servicios.
- En caso de que el producto que desea contratar implique el abono de una cuantía pecuniaria, suponga financiación, pago aplazado o facturación periódica, trataremos datos relativos a sus características personales y a su situación económica, financiera y de seguros para analizar su capacidad económica, es decir, solvencia económica
- Para realizar consultas a los ficheros de solvencia patrimonial y crédito Experian, con el fin de evaluar el riesgo de impago de las operaciones, y así concederlas o no.
- Elaboramos perfiles, realizamos modelos y procedimientos de valoración o scoring para obtener una puntuación orientativa de la probabilidad de que pueda cumplir con las obligaciones de pago contraídas. Mediante este perfil, verificamos que el producto solicitado (por ejemplo, una tarjeta de crédito, un préstamo personal o hipotecario), es el adecuado de acuerdo con los requisitos fijados por Caixa Ontinyent y la normativa vigente, así como que se dispone de la capacidad de pago necesaria para afrontarlo y evitar sobreendeudamiento.
- Gestionar su acceso a los distintos canales que la Caja pueda tener a su disposición como el alta en la app y/o banca online.
- Contactar con usted para informarle de forma adecuada sobre los productos y/o servicios que tiene usted contratados con la Caja. En ningún momento estas comunicaciones tendrán un carácter comercial.
- Verificación de la titularidad de su cuenta a instancia de un tercero con quien usted hubiera iniciado una relación contractual que implique una domiciliación bancaria o un cargo en cuenta. El tratamiento de los datos al objeto de verificar la titularidad de la cuenta en la que se pretende formalizar un cobro o un pago inmediato o futuro, se fundamenta en la propia relación contractual que mantiene tanto con el tercero solicitante de la verificación, como con la Caja y tiene por finalidad el correcto cumplimiento del contrato suscrito entre las partes, de tal manera que se realice una comprobación previa para evitar perjuicios derivados de un error en las domiciliaciones de adeudos y en las restantes operaciones de pago que tienen por destino una cuenta de pago.
- Formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.
- **Datos personales tratados:**
 - Datos identificativos: nombre y apellidos, Documento Nacional de Identidad o documento análogo que lo identifique.
 - Datos de contacto: domicilio postal, correo electrónico, teléfono.
 - Datos profesionales y socioeconómicos: su actividad profesional, entidad en la que trabaja, antigüedad en la empresa, retribuciones, nivel de estudios.
 - Datos relativos a sus características personales: estado civil, edad, nacionalidad, unidad familiar, lugar de nacimiento, fecha de nacimiento.
 - Datos de los distintos productos y/o servicios que haya contratado o que tenga algún tipo de intervención (autorizado, avalista, titular, tutor o representante legal de un menor o incapaz, apoderado o representante de una persona jurídica).
 - Datos de los apuntes y movimientos derivados del funcionamiento de los productos y/o servicios que ha contratado con la Caja cuando sea necesario

para la contratación de un nuevo producto y/o servicio o la ejecución de los que ya tenga contratados.

- Imagen de la firma y parámetros dinámicos como la velocidad, tiempo de vuelo, traza, presión, ritmo, aceleración, etc. Dichos datos se capturan y almacenan de forma cifrada y segura. Estos datos se utilizan exclusivamente para verificar la autenticidad de la firma mediante algoritmos biométricos únicamente en caso de disputa, con el fin de realizar, en su caso, un estudio forense de la misma. El tratamiento tiene carácter reactivo y excepcional, no utilizándose para sistemas de identificación biométrica generalizada. La base jurídica es la ejecución del contrato (art. 6.1.b RGPD) y la excepción aplicable al tratamiento de datos biométricos es la prevista en el art. 9.2.f del RGPD, por ser necesario para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.
- Otros:
 - Motivo de la solicitud.
 - Datos sobre sus preferencias de comunicación en relación con la operativa diaria.
 - Datos sobre su capacidad jurídica: datos sobre la facultad de obrar de una persona, señalada en una sentencia judicial.
 - Imagen.
 - Datos relativos a situaciones de vulnerabilidad. La Caja únicamente tratará estos datos cuando sean necesarios para la adopción de medidas establecidas en el Real Decreto Ley 6/2012, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos.

Datos obligatorios: Todos los datos recogidos bajo esta legitimación son necesarios para la correcta ejecución de la relación contractual o para la aplicación de medidas precontractuales. Por tanto, su oposición al tratamiento de sus datos personales con esta finalidad conllevaría la necesidad de finalizar su relación contractual con la Caja o no poder iniciarla.

- **Procedencia de los datos tratados:**
 - Datos facilitados por usted cuando se ha dado de alta como cliente en la Caja y los que ha proporcionado para la contratación de distintos productos y/o servicios.
 - Datos obtenidos y generados como consecuencia del desarrollo de los distintos productos y/o servicios que tenga contratados con la Caja.
 - Datos de comunicaciones mantenidas con usted a través de distintos medios como correo, llamadas, videollamadas, etc.
 - De terceros: ficheros de solvencia patrimonial y crédito Experian
 - De los participantes en el fichero de Iberpay.

4.2 Legitimación: Satisfacción de intereses legítimos perseguidos por el responsable del tratamiento o por un tercero.

Con carácter general, la Caja, en su condición de responsable del tratamiento, podrá tratar sus datos personales con base en el interés legítimo, conforme al artículo 6.1.f) del Reglamento General de Protección de Datos.

Antes de llevar a cabo cualquier tratamiento basado en este fundamento, la Caja realizará previamente un análisis de proporcionalidad, evaluando si su interés en tratar los datos con una finalidad determinada prevalece sobre los derechos, intereses y libertades fundamentales de las personas afectadas.

El interés legítimo invocado por la Caja respetará en todo momento los derechos fundamentales de sus clientes. No obstante, usted podrá oponerse en cualquier momento a estos tratamientos, a través de los distintos canales habilitados por la entidad, que se detallan en el apartado 8: *¿Cuáles son sus derechos en materia de protección de datos?* Asimismo, puede solicitar acceso al informe de ponderación correspondiente, contactando con la Caja a través de la dirección de correo electrónico dpo@caixaontinyent.es.

I. Tratamiento de datos relativos al cumplimiento de obligaciones dinerarias

- **Detalles:** La Caja podrá consultar sus datos en los sistemas comunes de información crediticia en los que participa con la finalidad de evaluar su solvencia, cuando solicite productos y/o servicios que conlleven una financiación o ya haya contratado uno de esos productos y/o compartir los mismos con dichos sistemas cuando usted tenga una deuda cierta, vencida y exigible con la Entidad que no haya sido satisfecha y para evitar situaciones de impago.

Las principales actividades del tratamiento que realizará la Caja para esta finalidad son:

- Consultar sus datos en los Sistemas de Información Crediticia ficheros, estos son: Credit Bureau, Incidencias Judiciales, BADEXCUG, Registro de aceptaciones impagadas (RAI), en la medida que sea preciso para evaluar su solvencia económica (aplicable a personas físicas y operaciones de crédito al consumo, préstamos hipotecarios y equivalentes que requieran financiación).
- Comunicar los datos a los Sistemas de información crediticia para su inclusión en los respectivos ficheros (Credit Bureau, Incidencias Judiciales, BADEXCUG etc.) relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias en el caso de que usted tenga una deuda cierta, vencida y exigible con la Caja, sin que haya sido satisfecha en el término previsto para ello. La Caja procederá a solicitar la rectificación o supresión automática de los datos incluidos en los sistemas cuando estos dejen de ser exactos o no respondan con veracidad a la situación real del afectado.
- **Datos personales tratados:**
 - Datos identificativos: nombre y apellidos, Documento Nacional de Identidad o documento análogo que lo identifique.
 - Datos de contacto: domicilio postal.
 - Datos financieros relativos al incumplimiento de obligaciones dinerarias, financieras o de crédito.
- **Procedencia de los datos tratados:**
 - Datos facilitados por usted para el alta como cliente de la Caja y los que haya proporcionado para la contratación de distintos productos y/o servicios.
 - Datos derivados de los productos y/o servicios asociados a la deuda, obtenidos por la Caja como consecuencia de la relación contractual de ambas partes.
 - Datos facilitados por terceros como: Credit Bureau, Incidencias Judiciales, BADEXCUG, RAI.
- **Resumen del interés legítimo de la Caja:** La Caja, junto con las demás entidades que participan en los sistemas comunes de información crediticia, podrá intercambiar datos relativos a posibles impagos de obligaciones dinerarias, financieras o de crédito en los que sus clientes incurran. Este intercambio tiene por objetivo facilitar a todas las entidades partícipes una confirmación, evaluación, gestión y control adecuados del riesgo crediticio al recibir solicitudes de productos o servicios de financiación, contribuyendo así a prevenir daños económicos en el conjunto del sistema financiero.

II. Prevención del fraude

- **Detalles:** La Caja tratará sus datos para prevenir situaciones de fraude en la contratación y operativa de nuestros productos y/o servicios que puedan suponer daños reputacionales o económicos tanto para la Caja como para sus clientes. Las principales actividades del tratamiento que realizará la Caja para esta finalidad son:
 - Prevención y detección del fraude en las operaciones bancarias transfronterizas en la UE, con origen o destino en su cuenta.
 - Apoyo en los procesos de investigación, toma de decisiones y resolución de supuestos potencialmente fraudulentos.
 - Realizar análisis de datos para identificar nuevos patrones de riesgos y anomalías de pago que permitan mejorar los procesos de prevención y detección.
 - Análisis en tiempo real de los riesgos asociados a cuentas y pagos, así como detectar posibles anomalías e indicadores que ayuden a gestionar los riesgos de fraude antes de enviar un pago o como parte de las actividades de confirmación de cuenta.
 - Investigar e identificar transacciones de alto riesgo una vez realizados los pagos
 - Cesión de datos para la prevención del fraude entre la Caja y las sociedades del grupo, filiales y participadas, conformidad con la normativa vigente y cuya relación de sociedades se publica en el apartado “¿Cómo compartimos la información con terceros?”
- **Datos personales tratados:**
 - Datos identificativos: nombre y apellidos, Documento Nacional de Identidad o documento análogo que lo identifique.
 - Datos de contacto: domicilio postal, teléfono.
 - Datos relativos a sus características personales: estado civil, edad, nacionalidad, unidad familiar, lugar de nacimiento, fecha de nacimiento.
 - Datos profesionales y socioeconómicos: tu actividad profesional, entidad en la que trabaja, país de la empresa, actividad de la empresa, antigüedad en la empresa.
 - Datos económicos y financieros: número IBAN de las cuentas, BIC.
 - Datos de transacciones contenidos en los pagos y mensajes relacionados, nombres del acreedor/deudor, número, tipo e identificador del producto, fecha, importe, canal de entrada, país de origen, datos bancarios. En ningún momento la Caja tratará datos especialmente protegidos (raza, opiniones políticas o religiosas, afiliación sindical, salud, datos relativos a la vida u orientación sexuales, y datos genéticos y biométricos dirigidos a identificar de manera unívoca a una persona física).
 - Datos de los distintos productos y/o servicios que haya contratado con la Caja o que tenga algún tipo de intervención (autorizado, avalista, titular, apoderado o representante de una persona jurídica).
 - Datos biométricos, cuando la Caja tenga su consentimiento: firma.

- Datos de dirección IP, ID del dispositivo e historial de navegación. Además, si ha aceptado el uso de cookies, la Caja puede tratar los datos obtenidos de su navegación de páginas web propias o de terceros.
- o **Procedencia de los datos tratados:**
- Datos facilitados por usted para el alta como cliente en la Caja y los que haya proporcionado para la contratación de distintos productos y/o servicios.
- Datos relacionados con la operación sospechosa o no autorizada, obtenidos por la Caja como consecuencia del desarrollo de los distintos productos y/o servicios que tenga contratados, así como, de una orden de transferencia efectuada por el cliente o por un tercero en la cuenta de un cliente de la Caja.
- Datos facilitados por terceros: entidades del grupo o participadas o del fichero común de prevención del fraude.
- o **Resumen del interés legítimo de la Caja:** El interés legítimo, tanto de los titulares de los productos y/o servicios que pudieran resultar afectados por los fraudes cometidos por terceros, como de la Caja para lograr la detección y prevención del fraude en las operaciones bancarias con origen o destino en su cuenta.

III. Establecimiento de precios y estudio de rentabilidades

Las principales actividades del tratamiento que realizará la Caja para esta finalidad son:

- Realizar reportes internos.
- Análisis de estudios estadísticos.
- Simulaciones de datos para el establecimiento de precios y estudios sobre rentabilidades de posibles productos, etc.
- o **Datos personales tratados:**
- Datos seudonimizados.
- Datos anonimizados.
- o **Procedencia de los datos tratados:**
- Datos facilitados por el propio cliente o del transaccional
- De las bases internas de la Caja.
- o **Resumen del interés legítimo de la Caja:** Estos tratamientos son estrictamente necesarios para que la Caja pueda definir tarifas justas y competitivas, anticiparse a riesgos financieros y ofrecer soluciones adaptadas a las necesidades de sus clientes, manteniendo al mismo tiempo la integridad de sus operaciones y la estabilidad del sistema.

IV. Informarle sobre productos y/o servicios similares a los contratados

Siempre y cuando usted no se haya opuesto, la Caja podrá remitirle por cualquier canal de comunicación a través de cualquier medio de comunicación (email, correo postal, teléfono, en línea, mensajería instantánea, entre otros) información sobre productos y/o servicios que pudieran ser de su interés al ser similares a los que ya tiene contratados con nosotros y que la Entidad está interesado en comercializar.

- **Detalles:** Realizar acciones de marketing y ofrecerle productos y servicios propios. Este tratamiento consiste en remitir comunicaciones comerciales básicas, sin personalizar o personalizadas según el caso, para ofrecer productos y servicios propios a través de cualquier medio de comunicación (email, correo postal, teléfono, en línea, mensajería instantánea, entre otros).
- **Datos personales tratados:**
 - Datos identificativos: nombre y apellidos, Documento Nacional de Identidad o documento análogo que lo identifique.
 - Datos de contacto: domicilio postal, teléfono.
 - Datos sobre sus preferencias de comunicación
- **Procedencia de los datos tratados:**
 - Datos facilitados por usted para el alta como cliente en de la Caja y los que haya proporcionado para la contratación de distintos productos y/o servicios.
 - Datos obtenidos y generados como consecuencia del desarrollo de los distintos productos y/o servicios que tenga contratados con la Entidad.
- **Resumen del interés legítimo de la Caja:** La Caja se apoya en su interés legítimo para seguir promoviendo de manera proactiva productos y servicios semejantes a los que usted ya utiliza, no solo con el fin de aumentar su actividad comercial, sino también para ofrecerle un mejor servicio. De este modo, le proporcionamos información y opciones prácticas que faciliten la gestión de sus necesidades económicas y financieras, cumpliendo así con la expectativa razonable que todo cliente tiene de su entidad.

V. Gestionar y tramitar las reclamaciones presentadas, así como interponer y defender las acciones en defensa de intereses de la Caja.

Las principales actividades del tratamiento que realizará la Caja para esta finalidad son:

- Gestionar y atender posibles quejas y reclamaciones expuestas.
 - Interposición o defensa de reclamaciones.
-
- **Detalles:** Tratamiento realizado para clientes; usuarios de servicios, beneficiarios, intervinientes en una transferencia bancaria; cobradores de un cheque, etc.
 - **Datos personales tratados:**
 - Datos identificativos: nombre y apellidos, Documento Nacional de Identidad o documento análogo que lo identifique.
 - Datos de contacto: domicilio postal, teléfono.
 - Datos económicos y financieros, así como, transacciones
 - Motivo de la queja/ reclamación
 - Documentación imprescindible para resolver las cuestiones planteadas con motivo de la reclamación o queja.
 - Información imprescindible para la interposición o defensa de reclamaciones.
 - **Procedencia de los datos tratados:**
 - Datos facilitados por usted para el alta como cliente en de la Caja y los que haya proporcionado para la contratación de distintos productos y/o servicios.
 - Datos obtenidos y generados como consecuencia del desarrollo de los distintos productos y/o servicios que tenga contratados con la Entidad.

- **Resumen del interés legítimo de la Caja:** El interés legítimo de la Caja al gestionar y tramitar reclamaciones, así como al interponer y defender acciones en defensa de sus intereses, se fundamenta en la necesidad de proteger su posición jurídica y reputación, garantizar el cumplimiento de los compromisos contractuales y reglamentarios, y preservar la estabilidad financiera de la entidad. Atender con diligencia las quejas y reclamaciones presentadas por clientes, usuarios de servicios o beneficiarios de transferencias bancarias, recogiendo la información identificativa, de contacto y económica necesaria, le permite resolver disputas de forma eficaz, corregir posibles errores operativos y prevenir fraudes o abusos.

VI. Elaboración de perfiles comerciales con datos propios

- **Detalles:** Evaluamos ciertos aspectos personales para obtener una puntuación orientativa de la probabilidad de que pueda cumplir el crédito preaprobado. El interesado siempre podrá oponerse a este tratamiento en cualquier momento, lo cual no impedirá la contratación de ninguno de nuestros servicios en caso de oponerse. Las principales actividades del tratamiento que realizará la Caja para esta finalidad son:
 - Realizar perfilados en base a los datos personales de los que dispone Caixa Ontinyent con la finalidad de ofrecerle préstamos pre – aprobados si ya es cliente de la Caja.
- **Datos personales tratados:**
 - Datos identificativos: nombre y apellidos, dirección, DNI/NIF, dirección electrónica, teléfono.
 - Datos de contacto: domicilio postal, correo electrónico, teléfono.
 - Datos de características personales: edad, sexo, estado civil, datos de familia.
 - Datos de circunstancias sociales: vivienda, vehículo.
 - Datos académicos y profesionales: profesión, puesto de trabajo, nómina, antigüedad en el trabajo, empleador.
 - Datos económicos y financieros: ingresos netos mensuales, saldo medio en cuentas, saldo de activo, recibos domiciliados, nómina domiciliada, gastos, productos bancarios contratados, productos de sector asegurador contratado, recibos, planes de pensiones, cuenta bancaria.
 - Datos transaccionales de los productos y servicios.
 - Datos de uso de canales bancarios.
 - Dato de la evaluación de riesgo o de “scoring”.
- **Procedencia de los datos tratados:**
 - Datos facilitados por usted para el alta como cliente en la Caja y los que haya proporcionado para la contratación de distintos productos y/o servicios.
 - Datos obtenidos y generados como consecuencia del desarrollo de los distintos productos y/o servicios que tenga contratados.
- **Resumen del interés legítimo de la Caja:** El interés legítimo de la Caja consiste en conocer las preferencias de sus personas clientes para tres fines principales. En primer lugar, adaptar las acciones comerciales de productos y servicios a las necesidades e intereses de cada cliente. En segundo lugar, reducir la frecuencia de las comunicaciones y asegurarse de que los mensajes

sean útiles, evitando que resulten repetitivos o inadecuados. En tercer lugar, diseñar nuevas soluciones y perfeccionar las características de las ofertas existentes, algo que los personas clientes consideran razonable dentro de su expectativa de privacidad.

Este perfilado no solo persigue optimizar la eficacia de las campañas, sino que especialmente permite mejorar la calidad de los productos y servicios, dirigirlos al público más apropiado y minimizar cualquier molestia para los clientes, logrando así un servicio más personalizado y valioso.

VII. Crear modelos de comportamiento a partir de datos seudonimizados

- Desarrollar y mejorar productos o servicios;
- Optimizar la atención y las comunicaciones que ofrecemos a cada cliente.
- Seleccionar personas clientes potenciales para campañas de comunicación adaptadas a sus intereses.
- **Detalles:** La entidad tratará datos seudonimizados de sus personas clientes relacionados con contratos y operaciones, aplicando técnicas de análisis estadístico, algorítmico e inteligencia artificial. El objetivo de este tratamiento es detectar patrones de comportamiento que permitan conocer mejor las necesidades y preferencias generales de los clientes. Este conocimiento se utilizará para mejorar los productos y servicios existentes, desarrollar nuevas soluciones que respondan a dichas necesidades, y optimizar la forma en la que se comunica y atiende a los clientes. También permitirá identificar, sin elaborar perfiles personales ni evaluar datos sensibles, qué personas clientes podrían estar interesados en determinados productos, basándose en su similitud con otros que los han contratado previamente. En ningún caso se toman decisiones automatizadas con efectos jurídicos sobre el cliente ni se evalúan aspectos personales como su salud, situación económica o intereses individuales. El uso de estos datos se limita a facilitar que los canales comerciales de la entidad puedan realizar recomendaciones más ajustadas y útiles para cada persona.
- **Datos personales tratados:**
 - Datos básicos seudonimizados:
 - Datos económicos y de seguros (movimientos realizados, comportamientos con las tarjetas, etc.).
 - Datos profesionales de empleo.
 - Información comercial.
 - Fecha de nacimiento.
 - Fecha de fallecimiento.
- **Procedencia de los datos tratados:**
 - Datos facilitados por usted para el alta como cliente en la Caja y los que haya proporcionado para la contratación de distintos productos y/o servicios.
 - Datos obtenidos y generados como consecuencia del desarrollo de los distintos productos y/o servicios que tenga contratados.
- **Resumen del interés legítimo de la Caja:** El interés legítimo de la Caja al crear modelos de comportamiento a partir de datos seudonimizados radica en profundizar en el conocimiento de las necesidades y preferencias generales de sus personas clientes para impulsar la innovación y la eficiencia en su oferta.

Mediante el análisis estadístico y algorítmico, la entidad persigue optimizar sus productos y servicios existentes, desarrollar nuevas soluciones más ajustadas a la demanda y perfeccionar la atención y las comunicaciones, de modo que cada cliente reciba información relevante y oportuna. Esta aproximación también le permite identificar de manera anónima qué colectivos de personas clientes podrían interesarse por determinadas propuestas, sin elaborar perfiles personales ni tomar decisiones automatizadas con efectos jurídicos. En definitiva, la finalidad de este tratamiento es ofrecer un servicio más personalizado, útil y de mayor calidad, al tiempo que se preserva la privacidad y se minimiza cualquier molestia innecesaria para el cliente.

VIII. Concienciar a los clientes en materia de seguridad de la información

- **Detalles:** Promover entre nuestros clientes una cultura de seguridad digital mediante el envío de consejos prácticos, alertas y recursos formativos, de modo que adopten hábitos seguros, reduzcan el riesgo de fraudes y protejan sus datos y activos financieros.
- **Datos personales tratados:**
 - Datos identificativos (nombre, apellidos, DNI/NIE).
 - Datos de contacto (correo electrónico, número de teléfono móvil, dirección postal si aplica).
 - Datos Identificadores electrónicos (IP, usuario de banca electrónica o app,
- **Procedencia de los datos tratados:**
 - Datos facilitados por usted para el alta como cliente en la Caja y los que haya proporcionado para la contratación de distintos productos y/o servicios.
- **Resumen del interés legítimo de la Caja:** El interés legítimo de la Caja consiste en promover la concienciación y la cultura de seguridad de la información entre sus clientes, mediante la difusión de campañas, consejos y recursos, con el fin de prevenir fraudes y ciberataques, proteger sus datos y activos financieros evitando así pérdidas económicas. Dicho interés se ve reforzado por las directrices de la EBA, el Real Decreto ley 19/2018 y la Decisión (UE) 2016/456 del BCE, así como, el Reglamento (UE) 2022/2554 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de diciembre de 2022 sobre la resiliencia operativa digital del sector financiero y otra normativa aplicable.

4.3 Legitimación: Consentimiento del interesado

De conformidad con el artículo 6.1.a) del Reglamento General de Protección de Datos, la Caja realizará los siguientes tratamientos siempre y cuando usted haya otorgado su consentimiento expreso. Le recordamos que puede revocar su consentimiento en cualquier momento a través de los distintos canales que se ponen a su disposición y que puede consultar en el apartado 8. *¿Cuáles son sus derechos en materia de protección de datos?* El otorgamiento de su consentimiento no condiciona la prestación de los servicios principales que la Caja le ofrece, y, en su caso, se le ofrecerá una alternativa que no dependa de dicho tratamiento adicional.

I. Consulta ante la Tesorería General de la Seguridad Social de la información relativa a su actividad económica

- **Detalles:** La Caja podrá consultar sus datos sobre su actividad económica a la Tesorería General de la Seguridad Social, cuando necesite realizar una comprobación de esta. Dicho tratamiento se realiza para cumplir unas de las obligaciones establecidas en la normativa vigente en materia de prevención del blanqueo de capitales financiación del terrorismo, la cual obliga a las entidades financieras obtener de sus personas clientes la información de su actividad económica y a realizar una comprobación.
- **Datos personales tratados:**
 - Datos identificativos. Documento Nacional de Identidad.
 - Datos profesionales y socioeconómicos: actividad profesional, entidad en la que trabaja, antigüedad en la empresa, nivel de estudios.
- **Procedencia de los datos tratados:**
 - Datos facilitados por usted cuando se ha dado de alta como cliente.
 - Datos obtenidos de la Tesorería General de la Seguridad Social.
- **Alternativa al consentimiento:** El acceso directo de la Caja a la información de la TGSS no resulta obligatorio, pero si es necesario para entablar y mantener relaciones contractuales con el interesado, por lo que, la falta de autorización debe suplirse mediante la aportación de documentación acreditativa de la actividad económica proporcionada por el propio interesado.

II. Identificación y alta de personas clientes a distancia

Las principales actividades del tratamiento que realizará la Caja para esta finalidad son:

- Alta de personas clientes a distancia.
- Confirmar la autenticidad, vigencia e integridad del documento de identidad presentado.
- **Detalles:** Los datos personales del interesado se utilizarán para verificar su identidad mediante un proceso de videoidentificación. Este proceso incluye la captura de su imagen facial y el tratamiento de sus datos biométricos que compara la fotografía de su documento identificativo con la imagen facial que facilite durante el proceso de alta. El mecanismo de verificación consta de:
 - Captura y tratamiento de datos biométricos que compara en tiempo real la selfie con la fotografía del documento.
 - Validación automática de los datos extraídos (nombre, apellidos, NIF, fecha de nacimiento).
 - Grabación de la sesión en vivo y directo (streaming), con cifrado, sellado de fecha y hora para garantizar la trazabilidad.
 - Generación de un certificado electrónico que consolida todas las evidencias técnicas del proceso.
 - Supervisión manual en una videollamada por parte de personal de la Caja, que coteja y ratifica los resultados del reconocimiento.
- **Datos personales tratados:**
 - Datos identificativos: nombre y apellidos, dirección, DNI/NIF, dirección electrónica, teléfono.
 - Datos de contacto: domicilio postal, correo electrónico, teléfono.
 - Datos de características personales: fecha nacimiento, nacionalidad, datos de familia. Datos categorías especiales (biometría facial). El uso de dichos datos se realiza al amparo de la excepción 9.2.a del RGPD. Consentimiento del interesado.
- **Procedencia de los datos tratados:**
 - Datos facilitados por usted cuando se ha dado de alta como cliente en la Caja y los que ha proporcionado para la contratación de distintos productos y/o servicios.
 - Datos obtenidos como consecuencia de la utilización del sistema de video-identificación.
- **Alternativa al consentimiento:** En cualquier caso, las personas clientes que no deseen contratar mediante el proceso de video identificación pueden ser atendidos presencialmente en cualquier oficina de la Caja. Los datos solicitados son necesarios para poder realizar el alta como cliente a distancia. Sin ellos, la Caja podría no realizar la contratación con el interesado a distancia.

III. Cesión de datos a instrumentos financieros del sector público

Las principales actividades del tratamiento que realizará la Caja para esta finalidad son:

- Cesión de datos al Instituto Valenciano de Finanzas (IVF) para el mantenimiento, control y ejecución de la garantía, incluyendo el estado, situación y condiciones de la financiación al IVF con el fin de posibilitar la garantía de la operación por parte de este.
- Cesión de datos al Instituto de Crédito Oficial (ICO) y a la Entidad Pública Empresarial (EPE) para verificar que la solicitud de financiación avalada al amparo de la Línea.
- o **Datos personales tratados:**
 - Datos identificativos: nombre y apellidos, dirección, DNI/NIF, dirección electrónica, teléfono.
 - Datos de contacto: domicilio postal, correo electrónico, teléfono.
 - Datos económicos y financieros: ingresos netos mensuales, saldo medio en cuentas, saldo de activo, recibos domiciliados, nómina domiciliada, gastos, productos bancarios contratados, productos de sector asegurador contratado, recibos, planes de pensiones, cuenta bancaria.
 - Datos transaccionales de los productos y servicios.
 - Datos sociodemográficos
- o **Procedencia de los datos tratados:**
 - Datos facilitados por el cliente o potencial cliente en la solicitud.
 - Datos facilitados por terceros: Tesorería General de la seguridad Social y Agencia Estatal Tributaria previa autorización expresa del cliente.

IV. Enviar comunicaciones comerciales sobre productos y/o servicios no similares a los contratados, de terceros ajenos a la Caja, o sin mediar relación comercial y/o en base a fuentes externas

Las principales actividades del tratamiento que realizará la Caja para esta finalidad consisten en remisión de envíos comerciales:

- **Previos a cualquier contratación**, para ofrecer productos y servicios propios a través de cualquier medio de comunicación (email, correo postal, teléfono, en línea, mensajería instantánea, entre otros),
- **Durante la relación contractual**, para ofrecer **productos y servicios en nombre de las empresas colaboradoras**, tales como Bizum o CASER, a través de cualquier medio de comunicación (email, correo postal, teléfono, en línea, mensajería instantánea, entre otros). Dichas entidades vienen identificadas en el apartado “¿Cómo compartimos la información con terceros?”
- **Durante la relación contractual**, para ofrecer **productos y servicios en nombre de las entidades del Grupo y participadas**, tales como Hotel Kazar, S.A.U. o Euro6000, a través de cualquier medio de comunicación (email, correo postal, teléfono, en línea, mensajería instantánea, entre otros). Dichas entidades vienen identificadas en el apartado “¿Cómo compartimos la información con terceros?”

- **Una vez finalizada la relación contractual**, dichas comunicaciones podrán abarcar comunicaciones tanto de Caixa Ontinyent como de las entidades del Grupo, empresas participadas o colaboradoras. Estas entidades están identificadas en el apartado “¿Cómo compartimos la información con terceros?”
- **Datos personales tratados:**
 - Datos identificativos: nombre y apellidos, dirección, DNI/NIF, dirección electrónica, teléfono.
 - Datos de contacto: domicilio postal, correo electrónico, teléfono.
 - Datos económicos y financieros.
- **Procedencia de los datos tratados:**
 - Datos facilitados por usted para el alta como cliente en la Caja y los que haya proporcionado para la contratación de distintos productos y/o servicios.
 - Datos obtenidos y generados como consecuencia del desarrollo de los distintos productos y/o servicios que tenga contratados.
- **Definiciones de publicidad según reguladores:**
 - AEPD: toda aquella comunicación que no responda a una obligación regulatoria, con la intención de generar afinidad o alentar a la compra o uso de productos o servicios.
 - Banco de España: toda comunicación para alentar la compra o uso de un producto financiero (exclusión de información corporativa)

V. Realizar perfilados en base a información proveniente de terceros.

- **Detalles:** elaboración de un perfil basado en información **proveniente de terceros**, en concreto de ficheros de solvencia patrimonial (por ejemplo, del Fichero *Credit Bureau*, del Fichero de *Incidencias Judiciales* o aquellos en los que estemos adheridos en cualquier momento), para ofrecernos productos o servicios propios en base al perfil obtenido. *Para dicha finalidad, los datos tratados podrán ser: los identificativos y los obtenidos de sistemas de información crediticia (resultado de la consulta a los ficheros de solvencia patrimonial antes indicados).*
- **Datos personales tratados:**
 - Datos identificativos: nombre y apellidos, dirección, DNI/NIF, dirección electrónica, teléfono.
 - Datos de contacto: domicilio postal, correo electrónico, teléfono.
 - Datos económicos y financieros.
 - Datos obtenidos de los sistemas de información crediticia (resultado de la consulta a los ficheros de solvencia patrimonial antes indicados).
- **Procedencia de los datos tratados:**
 - Datos facilitados por el cliente o potencial cliente en la solicitud.
 - Datos facilitados por terceros: Fichero Credit Bureau; Fichero de Incidencias Judiciales o aquellos en los que estemos adheridos en cualquier momento.

VI. Evaluación de la Capacidad de Pago mediante Open Banking (agregación de cuentas)

Las principales actividades del tratamiento que realizará la Caja para esta finalidad consisten en:

- Acceder con tu consentimiento a movimientos y saldos bancarios para elaborar un perfil económico financiero que agilice la valoración de préstamos hipotecarios y de consumo.
- Consolidar en tiempo real todos tus productos bancarios (propios o de terceros) mediante Open Banking, sin almacenamiento posterior por parte del proveedor, para ofrecerte una visión única de tu situación financiera.
- Generar recomendaciones basadas en criterios objetivos (ingresos, endeudamiento y comportamiento de pago) que el personal de la Caja revisa antes de cualquier decisión final, garantizando explicabilidad y derecho a intervención.
- **Detalles:** La Caja recopila, con su consentimiento, la información bancaria de todas sus cuentas accesibles en línea, incluidas aquellas que tenga en otras entidades, y las agrupa en un único entorno seguro y supervisado. A continuación, nuestros algoritmos categorizan automáticamente cada transacción de los últimos tres o doce meses, en función del tipo de préstamo solicitado, distinguiendo más de cincuenta categorías mutuamente excluyentes, por ejemplo, ingresos, servicios básicos, aportaciones a la seguridad social, préstamos rápidos, juegos y apuestas, moda y complementos, para elaborar un perfil financiero detallado. Sobre esta base, se calcula un scoring personalizado que refleja su solvencia, y los resultados son enviados a nuestros analistas humanos para su validación, revisión y supervisión antes de cualquier decisión definitiva.
 - **Datos personales tratados:**
 - Datos identificativos
 - Datos obtenidos de la transaccional de las entidades financieras agregados.
 - **Procedencia de los datos tratados:**
 - Datos facilitados por el propio cliente.
 - Datos obtenidos del transaccional de las entidades financieras agregados.
 - **Alternativa al consentimiento:** En todo caso, la contratación pretendida no está condicionada al consentimiento. Si no desea aceptar este tratamiento automatizado, puede solicitar que el análisis sea realizado de forma manual por nuestro equipo, lo que podrá aumentar los plazos de resolución de su solicitud.

4.4 Legitimación: cumplimiento de las obligaciones legales

Conforme al artículo 6.1 c) del RGPD, el tratamiento de datos personales es legítimo cuando resulta imprescindible para dar cumplimiento a una obligación legal. La Caja empleará sus datos para atender las obligaciones que le imponga la normativa vigente, así como cualquier futuro reglamento que la sustituya, sin que proceda el ejercicio del derecho de oposición en este supuesto.

I. Prevención de actividades delictivas y relacionadas con la normativa prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo (PBC y FT)

Las principales actividades del tratamiento que realizará la Caja para esta finalidad consisten en:

- Obtener la información y documentación necesaria para cumplir las obligaciones de diligencia debida y conocimiento de los clientes, en especial sobre su identidad, actividad económica y propósito contractual de los clientes. Así mismo verificar si usted o sus allegados desempeñan o han desempeñado cargos de responsabilidad pública.
- Contrastar la información obtenida con fuentes externas o bases de datos de registros públicos, boletines oficiales o empresas que prestan servicios de información.
- Verificar su relación con sociedades y, en su caso su posición de control en las mismas.
- Comunicar y actualizar su información en el Fichero de Titularidades Financieras, responsabilidad del Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC).
- Realizar un análisis sobre operativa sospechosa de blanqueo de capitales para cumplir con las obligaciones establecidas por la normativa específica.
- Comunicar información al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC).
- Constatar si consta en listas de personas o entidades sobre las que existen sanciones y contramedidas financieras internacionales impuestas por la Unión Europea, el Reino de España y otras listas internacionales.
- Ampliar o actualizar de los datos facilitados previamente por usted, con base a otras fuentes propias para el adecuado mantenimiento de la relación contractual.
- **Detalles:** Cumplimiento de las obligaciones impuestas en la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- **Datos personales tratados:**
 - Datos identificativos: nombre y apellidos, Documento Nacional de Identidad, Número de Identificación de Extranjero (NIE), NIF provisional.
 - Datos de contacto: domicilio postal, correo electrónico, teléfono.
 - Datos profesionales y socioeconómicos, incluidos su actividad profesional y la entidad en la que trabaja.
 - Datos relativos a sus características personales: estado civil, edad, nacionalidad, unidad familiar, lugar de nacimiento, fecha de nacimiento, residencia fiscal.
 - Datos de los distintos productos o servicios que haya contratado o que tenga algún tipo de intervención (autorizado, avalista, titular, tutor o representante legal de un menor o incapaz, apoderado o representante de una persona jurídica.).

- Datos de los apuntes y movimientos relativos a la entrada y salida de fondos realizadas en relación con el funcionamiento de los productos y/o servicios que contrate.
- Imagen, cuando usted utilice el procedimiento de identificación a través de la video-identificación.
- **Procedencia de los datos tratados:**
 - Datos facilitados por usted cuando se ha dado de alta como cliente y los que ha proporcionado para la contratación de distintos productos y/o servicios.
 - Datos obtenidos y generados como consecuencia del desarrollo de los distintos productos y/o servicios que tenga contratados.
 - Datos obtenidos de las empresas del Grupo o participadas de conformidad con la normativa vigente.
 - Datos identificativos y relativos a su actividad profesional obtenidos de la Tesorería General de la Seguridad Social en el caso de que tengamos su consentimiento.
 - Datos de las de listas consolidadas de personas y entidades sujetas a sanciones y contramedidas financieras internacionales establecidas por el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas (CSNU), el Consejo de la Unión Europea, el Reino de España, la Office of Financial Sanctions Implementation (OFSI) of Her Majesty's Treasury (HTM) del Reino Unido y/o el U. S. Department of the Treasury's Office of Foreign Assets Control (OFAC).
 - Datos obtenidos de terceros como la CIRBE.

II. Consultar y comunicar sus datos a la Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIRBE)

Las principales actividades del tratamiento que realizará la Caja para esta finalidad consisten en:

- Comunicar sus datos e informaciones sobre los riesgos de crédito a la Central de Información de Riesgos de Banco de España (CIRBE) para facilitar a las entidades declarantes datos necesarios para el ejercicio de su actividad, permitir a las autoridades competentes, el adecuado ejercicio de sus competencias de supervisión e inspección y contribuir al correcto desarrollo de las restantes funciones que el Banco de España tiene legalmente atribuidas.
- **Detalles:** Cumplimiento de las obligaciones impuestas en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.
- **Datos personales tratados:**
 - Datos identificativos: nombre y apellidos, Documento Nacional de Identidad o documento análogo que lo identifique.
 - Datos de contacto: domicilio postal.
 - Datos relativos a sus características personales: género, fecha de nacimiento, país de nacimiento, país de residencia.
 - Datos financieros, que permitan tener conocimiento del cliente en materia de riesgos de financiaciones: riesgo del crédito, importe y posibilidad de recuperación del crédito.

- **Procedencia de los datos tratados:**
- Datos facilitados por usted cuando se ha dado de alta como cliente en la Caja y los que ha proporcionado para la contratación de distintos productos y/o servicios.
- Datos obtenidos y generados como consecuencia del desarrollo de los distintos productos y/o servicios que tenga contratados

III. Realizar valoraciones de riesgos y perfiles en materia crediticia o de inversión (test de conveniencia /idoneidad en caso de productos complejos.

Cuando solicite o tengas algún producto y/o servicio que suponga financiación y, por tanto, devolución de la cantidad adelantada o el pago aplazado, la Caja está obligada a: (i) evaluar su solvencia económica, con la finalidad de analizar la viabilidad financiera de dichos productos y/o servicios, (ii) y/o realizar una correcta gestión del riesgo financiero concedido en todas sus fases (admisión, seguimiento y recuperación).

Las principales actividades del tratamiento que realizará la Caja para esta finalidad son:

- Evaluar su solvencia o riesgo crediticio para la concesión de productos o servicios de financiación.
- Realizar el control y seguimiento de los productos y/o servicios de financiación contratados con la finalidad de asegurar una eficaz gestión del riesgo crediticio que le ha sido concedido.
- Elaboramos perfiles, realizamos modelos internos y procedimientos de valoración o realizar estadísticas y clasificaciones de riesgo crediticio ("scoring") para obtener una puntuación orientativa de la probabilidad de que pueda cumplir con las obligaciones de pago contraídas
- **Detalles:** Cumplimiento de las obligaciones impuestas entre otras, en la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo, la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible y las directrices sectoriales aplicables a las entidades financieras emitidas por el Banco Central Europeo, la Autoridad Bancaria Europea y/o Banco de España.
- **Datos personales tratados:**
- Datos identificativos: nombre y apellidos, Documento Nacional de Identidad o documento análogo que lo identifique.
- Datos de contacto: domicilio postal.
- Datos financieros y de inversión, incluidos los patrimoniales y los relativos al riesgo de crédito o al incumplimiento de obligaciones dinerarios, financieras o de crédito, que permitan a la entidad acometer una correcta evaluación y seguimiento.
- Datos de los distintos productos y/o servicios que haya contratado o que tenga algún tipo de intervención (autorizado, avalista, titular, apoderado o representante persona jurídica).
- Datos profesionales y socioeconómicos: su actividad profesional, entidad en la que trabaja, antigüedad en la empresa, retribuciones, nivel de estudios.
- Datos relativos a sus características personales: estado civil, edad, nacionalidad, unidad familiar, lugar de nacimiento, fecha de nacimiento.

- Datos de los apuntes y movimientos derivados del funcionamiento de los productos y/o servicios que ha contratado con la Caja, salvo en aquellos casos en los que en los movimientos y apuntes incluyan datos especialmente protegidos (raza, opiniones políticas o religiosas, afiliación sindical, salud, datos relativos a la vida u orientación sexuales, y datos genéticos y biométricos dirigidos a identificar de manera unívoca a una persona física).
- Dato de la evaluación del riesgo o de “scoring”.
- **Procedencia de los datos tratados:**
- Datos facilitados por usted cuando se ha dado de alta como cliente en la Caja y los que ha proporcionado para la contratación de distintos productos y/o servicios.
- Datos obtenidos y generados como consecuencia del desarrollo de los distintos productos y/o servicios que tenga contratados.
- Datos obtenidos de los sistemas comunes de información crediticia, EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A – FICHERO BADEXCUG y REGISTRO DE ACEPTACIONES IMPAGADAS (RAI), ya que facilitan información sobre su solvencia patrimonial. Estos datos se consultarán con base en el interés legítimo solo cuando sea usted quien solicite un producto y/o servicio que suponga financiación, pago aplazado o facturación periódica.
- Datos obtenidos de la Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIRBE) para verificar si tiene endeudamiento en otra entidad.

IV. Gestionar el canal del sistema interno de información de la Caja

Las principales actividades del tratamiento que realizará la Caja para esta finalidad son

- Tramitar y, en su caso, resolver las comunicaciones presentadas por la persona interesada, relativas a incumplimientos de la normativa y/o de la legislación vigente (especialmente la relativa a una conducta tipificada en el Código Penal.
- **Detalles:** Cumplimiento de las obligaciones impuestas en el artículo 31.bis de Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal y Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.
- **Datos personales tratados:**
- Datos identificativos: nombre y apellidos, Documento Nacional de Identidad o documento Datos identificativos y de contacto
- Datos de vinculación con la Caja
- Información facilitada en la comunicación

La persona informante no tiene la obligación de facilitar sus datos pudiendo realizar la comunicación de manera anónima.

- **Procedencia de los datos tratados:**
- Datos obtenidos de la persona informante:
- Datos obtenidos de la investigación efectuada por la Caja

V. El cumplimiento de requerimientos y oficios judiciales, policiales y colaboración con entidades públicas y privadas impuestas por normativa

Las principales actividades del tratamiento que realizará la Caja para esta finalidad

- Cesión de datos a entidades aseguradoras; autoridades competentes.
- Detalle: En caso de que la Caja este obligada a pago de cantidades dinerarias, los datos podrán ser cedidos a Caser Seguros, Agencia Tributaria y otras Administraciones competentes.
- Cesión de datos impuestas por la normativa tributaria y por mandatos judiciales y administrativos, de organismos o instituciones nacionales e internacionales, lo que implica comunicar sus saldos, posiciones y demás elementos de sus productos y/o servicios que afecten a su fiscalidad a dichos organismos.
- Cumplir las órdenes judiciales y administrativas de embargo de saldos o productos, o cumplimentar las solicitudes de información.
- **Detalles:** Cumplimiento de las obligaciones impuestas en la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, la Ley 29/2015, de 30 de julio, de cooperación jurídica internacional en materia civil, así como la extensa normativa de cooperación y auxilio judicial tanto europea como internacional; Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, así como, normativa tributaria.
- **Datos personales tratados:**
 - Las categorías de datos tratados dependerán del requerimiento o solicitud del organismo judicial, estando delimitado su contenido por el propio organismo o entidad.
- **Procedencia de los datos tratados:**
 - Datos facilitados por usted cuando se ha dado de alta como cliente en la Caja y los que ha proporcionado para la contratación de distintos productos y/o servicios.
 - Datos obtenidos y generados como consecuencia del desarrollo de los distintos productos y/o servicios que tenga contratados.

VI. Cumplimiento de la normativa en materia tributaria

La Caja tratará sus datos para contribuir con las obligaciones de notificación y control fiscal y cumplir con las obligaciones de información previstas en la normativa fiscal y tributaria. Igualmente, la Caja suministra a la administración tributaria información de sus personas clientes relativa sus operaciones financieras y de inversión.

- **Datos personales tratados:**
 - Datos identificativos: nombre y apellidos, Documento Nacional de Identidad o documento análogo que lo identifique, Número de Identificación Fiscal
 - Datos de contacto: domicilio postal, correo electrónico, teléfono.
 - Datos relativos a sus características personales: nacionalidad, lugar de nacimiento, fecha de nacimiento, residencia fiscal.
 - Datos financieros y de inversión, que sean necesarios para la determinación de obligaciones fiscales: inversiones realizadas, cobro de dividendos e importes de los mismos, amortizaciones

- **Procedencia de los datos tratados:**
- Datos facilitados por usted cuando se ha dado de alta como cliente y los que ha proporcionado para la contratación de distintos productos y/o servicios.
- Datos obtenidos y generados como consecuencia del desarrollo de los distintos productos y/o servicios que tenga contratados.

VII. Verificación de la identidad del titular de una cuenta.

Las principales actividades del tratamiento que realizará la Caja para esta finalidad son:

- Verificar la coincidencia entre el nombre del beneficiario y el IBAN proporcionado por el ordenante antes de procesar cualquier transferencia, tanto ordinaria como inmediata.
- **Detalles:** Cumplimiento de las obligaciones impuestas en el Reglamento Europeo 2024/886 sobre Transferencias Inmediatas en Euros.
- **Datos personales tratados:**
 - Datos identificativos: nombre y apellidos del beneficiario
 - El IBAN proporcionado por el ordenante
- **Procedencia de los datos tratados:**
 - Datos obtenidos de los Participantes adherido al esquema VOP (adherence pack) del European Payments Council (EPC).
 - Datos obtenidos de la persona ordenante.

VIII. Bloqueo de los datos

Las principales actividades del tratamiento que realizará la Caja para esta finalidad son:

- Bloquear los datos cuando deban ser rectificados o suprimidos, durante el tiempo en que puedan derivarse responsabilidades administrativas o judiciales de las relaciones establecidas entre usted y la Caja.
- **Detalles:** Cuando los datos se deban rectificar o suprimir, los mismos serán bloqueados mientras no hayan prescrito las acciones administrativas o judiciales derivadas de las relaciones establecidas entre usted y la Caja.
- **Datos personales tratados:**
 - Los datos registrados en su expediente.

IX. Gestión de reclamaciones mediante Hoja de Reclamaciones

Las principales actividades del tratamiento que realizará la Caja para esta finalidad son:

- Tramitar la Hoja de Reclamaciones presentada por el interesado.
- Remitir y contestar burofaxes
- **Datos personales tratados:**
 - Datos de carácter identificativo.
 - Datos de contacto.
 - Motivo de la reclamación.
- **Procedencia de los datos tratados:**

- Datos facilitados por usted en la reclamación.

X. Gestión de incidentes de seguridad

Las principales actividades del tratamiento que realizará la Caja para esta finalidad son:

- Tratar sus datos en los casos en que la Entidad pudiera sufrir una violación de seguridad, para valorar el impacto y notificar a los organismos reguladores.
- **Datos personales tratados:**
 - Datos de carácter identificativo.
 - Resto de información involucrada en la brecha de seguridad.

XI. Sistema de videovigilancia

También se tratan datos con finalidades de video vigilancia. *Para más información, visite nuestra **política de privacidad en video vigilancia** en el Centro de Privacidad de nuestra web <https://www.caixaontinyent.es/centro-privacidad> o de su banca electrónica, o acudiendo a cualquiera de nuestras oficinas.*

Así mismo, se tratan datos personales en el ámbito del uso de la web, la banca electrónica (CO net) y la correspondiente aplicación de banca electrónica a través de teléfonos móviles. *Para más información, visite nuestra **política de privacidad de usuarios web** en el Centro de Privacidad de nuestra web <https://www.caixaontinyent.es/centro-privacidad> o de su banca electrónica, o acudiendo a cualquiera de nuestras oficinas.*

4.5 INFORMACIÓN SOBRE LAS BASES LEGALES APLICABLES Y OBLIGACIÓN DE PROPORCIONAR DATOS.

En el caso de que la base legal aplicable resulte ser, el **interés legítimo**, usted podrá **oponerse** a cualquiera de los tratamientos, fundamentados en el mismo, dirigiéndose al Delegado de Protección de Datos vía correo electrónico: dpo@caixaontinyent.es. En tal caso, el responsable sopesará si el interés aludido prevalece sobre los derechos fundamentales de los interesados.

Respecto de aquellos tratamientos fundamentados en el **consentimiento facilitado**, la falta de autorización no afectará al mantenimiento o cumplimiento de la relación contractual que mantiene con Caixa Ontinyent. Además, una vez prestada la autorización, puede retirarla en cualquier momento sin que afecte a los tratamientos anteriormente realizados. En cualquier caso, su consentimiento permanecerá vigente mientras usted no lo retire.

Tratamientos basados en el cumplimiento de una obligación legal. En algunos casos, resulta obligatorio recabar determinada información personal antes de gestionar su petición o prestar uno de nuestros servicios ya sea porque dicha información es la mínima necesaria para atender su solicitud o bien porque legalmente estamos obligados a recogerla.

No obstante, Caixa Ontinyent se compromete a recoger solo aquellos datos necesarios para la finalidad perseguida.

Debe saber que, en estos casos, si no se proporciona la información requerida, se pueden generar demoras en la prestación de los servicios solicitados o incluso conllevar la imposibilidad de prestarlos. **Los campos/datos obligatorios vendrán marcados normalmente con un asterisco (*)**.

4.6 ¿Qué tipo de productos o servicios implica la consulta de ficheros de solvencia económica para determinar el riesgo de impago?

Entre algunos de los servicios o productos ofrecidos, este tratamiento se realizará para:

- Concesión de tarjetas de crédito y débito.
- Concesión de préstamos personales.
- Concesión de préstamos hipotecarios.
- Ofrecer préstamos concedidos sobre una cuenta del cliente.
- Concesión de una propuesta de inversión.
- Autorización de descubierto.
- Servicios de renting, leasing, descuento de efectos, confirming u otros productos de naturaleza similar.

5. ¿CÓMO COMPARTIMOS LA INFORMACIÓN CON TERCEROS?

En determinados casos, la Caja podrá compartir o ceder sus datos a entidades públicas o privadas. Estas cesiones se realizarán únicamente cuando cuente con una base legal que legitime, por ejemplo, cumplir con obligaciones legales, ejecutar un contrato en el que usted sea parte, proteger intereses legítimos de la Caja o de un tercero, siempre garantizando un equilibrio con sus derechos fundamentales o con base en su consentimiento explícito.

5.1 Terceros responsables del tratamiento

- Autoridades de Prevención y Control como:
 - Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC).
 - Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa (fichero de titularidades financieras)
 - Banco de España – Central de Información de Riesgos (CIRBE).
 - Tesorería General de la Seguridad Social y Agencia Estatal de Administración Tributaria Española o autoridad de cualquier otro país o región que por normativa la Caja este obligada a facilitar información.
 - Agencia Española en Protección de Datos Supervisión y control del cumplimiento de la normativa de protección de datos.
 - Autoridad Bancaria y de Mercado.
 - Autoridades de supervisión nacionales y de la Unión Europea: Banco de España, Banco Central Europeo, Autoridad Bancaria Europea (EBA) y Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), autoridad con competencia en materia de inteligencia artificial.
 - Organismos Públicos de Crédito Oficial: Cuando usted solicite un producto amparado por un convenio suscrito entre la Caja y un organismo oficial (por ejemplo, ICO o IVF), sus datos serán comunicados para que ese organismo evalúe la solicitud y decida sobre la concesión de aval. No obstante, la

autorización de estos organismos no obliga a la Caja a aprobar su operación; ésta se analizará según sus propios criterios de riesgo.

- Instituto de Crédito Oficial (ICO): banco público adscrito al Ministerio de Economía y Empresa.
- Instituto Valenciano de Finanzas (IVF): entidad pública empresarial, regulada por la Ley 1/2015 de Hacienda Pública del Sector Público Instrumental de la Generalitat Valenciana.
- Entidades Financieras y Plataformas de Pago como, Caser (Caja de Seguros Reunidos, S.A.): la Caja actúa como mediador exclusivo de Caser para todos los seguros que comercializa.
- Plataformas de pago (Bizum, Google Pay, Apple Pay, Samsung Pay, Click to Pay, MasterCard, VISA...): comunican los datos aportados en su enrolamiento para procesar pagos y transferencias. Cada plataforma informa de su política en sus respectivas páginas de términos y condiciones.
- Agregadores financieros: con su consentimiento expreso, un agregador puede recibir y consolidar sus datos personales y financieros para facilitar servicios de portabilidad o consulta.
- Otras Instituciones y Servicios Sectoriales como la Sociedad de Garantía Recíproca de la Comunitat Valenciana (SGR): en procesos de préstamo con aval ante AFINSGR, sus datos se ceden para evaluar la viabilidad de su operación.
- Otras instituciones financieras: pueden recibir sus datos para prestar servicios de pago, detectar e investigar operaciones sospechosas o fraudulentas.
- Entidades vinculadas a planes de pensiones y fondos de inversión: la Caja comunica datos a la entidad promotora, gestora y depositaria correspondientes para la gestión de estos productos.
- Organismos sea procedente para la gestión y obtención de los permisos, licencias y subvenciones relativas a las obras encargadas
- Seguros de accidentes colectivos y asistencia en viaje (vinculados a tarjeta): comunicación de datos para la gestión de siniestros y prestación de asistencia en viaje.
- Proveedores de servicios legales, de auditorías y otros, incluyendo abogados, procuradores, administradores, auditores, peritos... Abogados externos, a los fines de que puedan ejercitar la representación y dirección letrada en cualquier tipo de procedimiento en el que deba intervenir la Caja. A procuradores, con la finalidad de que puedan ejercitar la representación procesal en los asuntos que le sean encomendados, y cualquier otra actividad de apoyo jurídico extraprocesal que sea preciso para el éxito de la acción judicial, en el ámbito o con motivo de los procedimientos en los que la Caja figure o vaya a figurar como parte demandante o acreedora, o incluso como parte demandada.
- Equipos de respuesta a incidentes de seguridad informática (CSIRT) y equipos de respuesta a emergencias informáticas (CERT) Gestión y respuesta ante incidentes de seguridad informática y emergencias.
- Al Solicitante de una verificación de titularidad de tu cuenta con el que hubieras iniciado una relación contractual que implique algún pago por tu parte mediante domiciliación o cargo en cuenta, a través del servicio de Iberpay.
- Seguro de Accidentes Colectivos y Asistencia en Viaje (vinculado a su tarjeta de crédito)

- Jueces y tribunales Ministerio Fiscal Defensor del Pueblo, Suministrar datos en el marco de procesos judiciales, investigaciones o actuaciones de tutela de derechos, conforme a lo exijan las autoridades competentes
- Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, En el ámbito de procedimientos de investigación -judiciales y/o administrativos- en los que resulten competentes o en cumplimiento de la normativa aplicable.
- Notarios o fedatarios públicos, en caso de que resulte necesaria su intervención, por ejemplo, cuando solicites a la Caja una operación de financiación, como puede ser un préstamo hipotecario que haya de formalizarse con la intervención de un notario. En este caso, la Caja podrá comunicar al notario autorizante todos los datos, incluidos los de carácter personal, relativos a la operación de riesgo.

5.2 Terceros corresponsables del tratamiento

El artículo 26 RGPD establece que cuando dos o más responsables determinen conjuntamente los objetivos y los medios del tratamiento serán considerados corresponsables del tratamiento. En este sentido, la Caja actúa como corresponsable del tratamiento junto con las siguientes entidades:

En caso de impago, la deuda y sus datos identificativos se incluirán en ficheros de información crediticia BADEXCUG, gestionado por Experian Bureau de Crédito S.A.

- Fichero Badexcug.
- Apartado de correos 1188, 28108 Alcobendas
- badexcug@experian.com.

5.3 Encargados del tratamiento

Por último, en determinados casos, algunos de nuestros proveedores podrán tratar sus datos personales en nombre y por cuenta de la Caja, siempre que resulte necesario para el desarrollo de la actividad concreta. Estos proveedores están debidamente homologados y garantizan el cumplimiento de los requisitos del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), del Reglamento DORA sobre resiliencia operativa digital en el sector financiero y de las directrices y estándares de la Autoridad Bancaria Europea (EBA). De este modo, aseguramos que todas las actividades externalizadas se realizan bajo controles rigurosos y en coherencia con la evolución del marco normativo europeo.

Por motivos de seguridad, no se revelarán las contrataciones ni se detallarán los sectores o servicios concretos:

- Servicios informáticos como los servidores, banca electrónica y servicios de pago y otras plataformas.
- Verificación en tiempo real de la titularidad de las cuentas corrientes para reducir el fraude y los errores en las domiciliaciones de adeudos
- Lucha contra el fraude en las operaciones bancarias transfronterizas
- Plataformas en la nube
- Eventos o actividades de marketing, investigación

- Asesorías y gestorías
- Diseño, mantenimiento de herramientas y aplicaciones
- Servicios especializados de envío postal
- Servicios de destrucción de información

5.4 Información sobre empresas que conforman nuestro grupo y/o participadas

SOCIEDAD	ACTIVIDAD
HOTEL KAZAR, S.L.U.	Explotación de los servicios de hostelería y restauración en el inmueble destinado al efecto
ESPAIS PER A TU, S.L.	Promoción, construcción, venta y urbanización de inmuebles.
ASISTIA SERVICIOS INTEGRALES, S.L.	Prestación de servicios de reparación y mantenimiento
PROTECTEL GESTIÓN DE SEGURIDAD, S.A.	Instalación y mantenimiento de sistemas de seguridad y contra incendios
FUNDACIÓN CAIXA ONTINYENT	Gestión de actuaciones de la obra social de la propia Caja, especialmente aquellas que propician la integración social y financiera de las personas y familias en peligro de exclusión

5.5 Transferencias internacionales de datos

Algunos de los servicios prestados por proveedores externos pueden implicar la realización de transferencias internacionales de datos personales. En tales casos, dichas transferencias se llevarán a cabo conforme a lo establecido en la normativa aplicable en materia de protección de datos, y bajo las garantías legalmente exigidas.

En particular, las transferencias podrán ampararse en:

- Decisiones de adecuación adoptadas por la Comisión Europea, que reconocen un nivel de protección de datos equivalente al del Espacio Económico Europeo.
- Garantías adecuadas, tales como normas corporativas vinculantes, cláusulas tipo de protección de datos aprobadas por la Comisión Europea o por una autoridad de control, entre otras previstas en los artículos 46 y siguientes del RGPD.

6. ¿DURANTE QUÉ PLAZO ALMACENAREMOS SUS DATOS?

Como regla general, Caixa Ontinyent suprime de forma definitiva los datos personales tratados bajo su responsabilidad **cuando estos dejan de ser necesarios para cumplir con la finalidad para la que inicialmente fueron recabados**.

En el caso de los tratamientos amparados solo en el **consentimiento del interesado**, los datos son suprimidos cuando:

- El interesado retira el consentimiento.
- El interesado ejerce el derecho de oposición o supresión.
- De oficio: ante campañas de actualización de los datos.

Sin perjuicio de la regla general establecida en el anterior apartado, de conformidad con lo dispuesto en la normativa de privacidad, Caixa Ontinyent prevé la posibilidad de conservar determinados datos personales por más tiempo del necesario para la consecución de la finalidad originariamente perseguida, pudiendo denegar la petición de supresión de estos por parte del interesado, en los siguientes supuestos:

- Cumplimiento de una obligación legal de conformidad con el artículo 17.3.b del RGPD de conformidad con la normativa civil, prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, entre otras.
- Fines de archivo en interés público, investigación científica e histórica, fines estadísticos de conformidad con el artículo 17.3.d y 89 del RGPD.
- Para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones de conformidad con el artículo 17.3.e del RGPD.

Cuando proceda la rectificación o supresión de los datos, en base al principio de responsabilidad proactiva, la Entidad aplica los métodos de bloqueo de los datos, de manera previa al borrado definitivo físico o digital, durante los plazos de prescripción establecidos en la normativa que resulte de aplicación y con la única finalidad de atender o exigir posibles responsabilidades derivadas del tratamiento. El acceso a los datos bloqueados y, en consecuencia, la puesta a disposición de estos se limita únicamente a los jueces y tribunales, Ministerio Fiscal o Administraciones Públicas durante los plazos indicados.

Supresión definitiva de sus datos: Sus datos serán destruidos definitivamente cuando hayan transcurrido los plazos de conservación y bloqueo que imponen las normas que regulan nuestra actividad y los plazos de prescripción de las acciones administrativas o judiciales derivadas de las relaciones establecidas entre usted y nosotros.

7. ELABORACIÓN DE PERFILES Y TOMA DE DECISIONES AUTOMATIZADAS.

Una elaboración de perfil consiste en recopilar y analizar sus datos personales para evaluar determinados aspectos de su comportamiento o capacidad económica, preferencias personales o intereses.

Dicho perfilado se realiza para:

- Realizar una preevaluación de su solvencia y capacidad de devolución suficientes para atender a los pagos previstos en las operaciones que se analicen.
- Ofrecer créditos preaprobados acordes a la puntuación obtenida.
- Cumplir la normativa:
 - ✓ de prevención del fraude y blanqueo de capitales y financiación del terrorismo; así como
 - ✓ de solvencia que nos obliga a analizar su perfil de riesgo, en particular, cuando se involucre productos complejos.

Una vez elaborados dichos perfiles, la Caja no toma decisiones automatizadas en cuanto a la preaprobación de un préstamo o denegación de un servicio, puesto que, cada operación es analizada y validada previamente con intervención humana

En todo caso, legalmente tiene derecho a que en estos supuestos le atienda una persona, y a manifestar su punto de vista y en su caso, a impugnar la decisión.

8. ¿CUÁLES SON SUS DERECHOS EN MATERIA DE PRIVACIDAD Y CÓMO PUEDE EJERCERLOS?

- **Derecho de acceso.** Podrá consultar sus datos incluidos en las bases de datos del órgano contratante.
- **Derecho de rectificación.** Podrá modificar sus datos personales cuando estos sean inexactos.
- **Derecho de supresión.** Podrá solicitar la eliminación de sus datos personales.
- **Derecho de oposición.** Puede oponerse a que la Caja trate sus datos personales cuando la base jurídica para el tratamiento sea el interés legítimo. También puede oponerse a recibir información comercial enviando un correo a la dirección: dpo@caixaontinyent.es con asunto “BAJA”.
Si se opone a los comunicados con fines comerciales, debe saber que la Caja podrá enviar información relacionada con los productos o servicios contratados tales como: informar sobre el bloqueo de tarjetas; solicitudes de transacciones realizadas de una ubicación no habitual; comunicación informativa que pueda afectar a los contratos vigentes, etc.
- **Derecho de oposición a decisiones automatizadas.** En caso de que tomemos alguna decisión de forma automatizada, puede oponerse y pedir que la decisión sea revisada por una persona; así como; expresar su punto de vista o impugnar la decisión, cuando proceda.

- **Derecho de portabilidad.** Tiene derecho a pedirnos que transfiramos sus datos a usted directamente o a otro tercero. Este derecho, solo será de aplicación cuando realicemos un tratamiento automatizado en base a su consentimiento o porque tenga un contrato con la Caja.
- **Derecho de limitación.** Podrá solicitar la limitación al tratamiento de sus datos cuando
 - Considere que no son exactos.
 - Han sido tratados de forma ilícita.
 - No son necesarios para los fines perseguidos, pero desea que sean guardados para utilizarlos en el caso de una reclamación.
 - Se ha opuesto a uno de los tratamientos basados en interés legítimo.
- **Retirar el consentimiento prestado.** Puede retirar su consentimiento en cualquier momento sin que afecte a los tratamientos anteriormente realizados. En cualquier caso, su consentimiento permanecerá vigente mientras usted no lo retire.

Puede ejercer sus derechos haciendo uso de los siguientes canales:

- **Por escrito a la dirección de correo electrónico:** dpo@caixaontinyent.es
- **Entregadas de forma presencial en su oficina más cercana:**
<<Red de Oficinas (<https://www.caixaontinyent.es/red-de-oficinas>)>> o
- Cumplimentando los formularios disponibles en Banca Electrónica (CONET) y aplicación móvil accediendo al Centro de Privacidad.
 - https://conet.caixaontinyent.es/BEWeb/2045/N045/inicio_identificacion.action
 - <https://www.caixaontinyent.es/descargar-app>

En caso de solicitudes de derechos, el responsable del tratamiento llevará a cabo las averiguaciones oportunas y necesarias para cotejar y asegurar la identidad del solicitante.

- **Reclamaciones ante la autoridad de control.** En el caso de que considere que se han vulnerado sus derechos en protección de datos, o su petición no ha sido atendida correctamente, puede plantear reclamación ante la Autoridad de Control (Agencia Española en Protección de Datos) en <https://www.aepd.es/es>.
 - Dirección postal: C/ Jorge Juan, 6. 28001 – Madrid.
 - Tel. 91.266.35.17
 - Sede electrónica: <https://sedeagpd.gob.es/sede-electronica-web/>
- **Derecho a indemnización y responsabilidad.** Toda persona que haya sufrido daños y perjuicios materiales o inmateriales como consecuencia de una infracción de la vigente normativa de protección de datos personales tiene derecho a recibir del responsable o el encargado del tratamiento una indemnización por los daños y perjuicios sufridos. Para ello, de conformidad con el artículo 82 del RGPD, podrá acudir a la vía judicial y ante los tribunales competentes

9. LA CAJA COMO ENCARGADA DE TRATAMIENTO

En determinados tratamientos de sus datos, la Caja actuará como encargada del tratamiento. Esto sucede cuando contrata un seguro de manera independiente o combinado con algunos de nuestros productos, por ejemplo, cuando ostenta la condición de operador banca seguros exclusivo de Caser lo que implica que todos los seguros comercializados por la Caja son mediados para la citada aseguradora. En este caso, la Caja recoge y facilita a Caser los datos obtenidos en la contratación para la emisión de la póliza en calidad de encargada del tratamiento.

10. REVISIÓN Y MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA

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. Le avisaremos por los canales de comunicación habituales siempre que se produzcan cambios sustanciales o importantes en esta política de privacidad. No obstante, recomendamos que visite y lea nuestra política siempre que acceda a la web /app/ sede electrónica.

11. VERACIDAD Y ACTUALIZACIÓN DE LOS DATOS

Usted, garantiza que los datos aportados son verdaderos, exactos, completos y se encuentran actualizados; comprometiéndose a informar a Caixa Ontinyent de cualquier modificación recaída sobre estos.

12.APLICACIÓN MÓVIL

Permisos. -Acceso a Datos y Recursos.

Con carácter previo a la instalación, así como, una vez instalada, la aplicación informará al Usuario sobre el acceso y utilización de determinados recursos del dispositivo (por ejemplo, cámara de fotos, receptor GPS-geolocalización), debiendo aceptarlo o rechazarlo expresamente en el momento de utilizarlos.

Este acceso se considera una recogida datos personales mediante, por ejemplo, la asociación de la geolocalización del usuario a sus datos identificativos.

La aplicación puede utilizar las funciones de las aplicaciones disponibles en el propio dispositivo y por consiguiente acceder a los datos almacenados.

Para la instalación de la aplicación, y el uso de la misma, se requerirá el acceso y uso de aplicaciones disponibles en el propio dispositivo:

Cámara	Dicho acceso resulta necesario para cotejar su identidad ante la realización de determinadas operaciones que así lo requieran.
Geolocalización	Dicho acceso resulta necesario para informar sobre la oficina o cajero más cercado a su localización.
Lista de Contactos	Dicho acceso resulta necesario para determinadas transacciones, como puede ser el uso de Bizum.
Uso de huella	Para la identificación biométrica, la aplicación usa el servicio del sistema (Android o iOS), por tanto, los datos biométricos se almacenan en el dispositivo

En todo caso, el acceso a estos recursos solo se realizará, cuando el Usuario está utilizando/ejecutando la aplicación por lo que, las funciones identificadas no se encontrarán activadas de manera continua.

Revocación de permisos.

El usuario podrá determinar en todo momento si decide otorgar o revocar los permisos mencionados. Se recuerda al usuario que denegar la utilización de las aplicaciones disponibles en el propio dispositivo (geolocalización, cámara de fotos...) no permitirá el uso de la aplicación en su forma más completa. La negación o revocación del consentimiento impedirá, entre otros, el acceso a la función de geolocalizar y/o cámara de fotos, no pudiendo realizar determinadas operaciones o acceder a información de localización de cajeros y oficinas.

En todo caso, la desinstalación de la aplicación implicará no solo la desinstalación de la misma sino también el rechazo a la utilización de la localización del dispositivo para el uso de la misma.

El Usuario podrá configurar o revocar los permisos prestados accediendo a:

AJUSTES → APLICACIONES→ADMINISTRAR APLICACIONES → DESINSTALAR.

Se recomienda que se abstenga de instalar la aplicación si no desea que ésta utilice estas funciones de geolocalización y/o cámara de fotos.

MÁS INFORMACIÓN.

Para obtener más información sobre nuestras Políticas de Privacidad y cómo utilizamos sus datos personales puede llamarnos o visitar su sucursal u oficina local.

Fecha de última versión: 30 de enero de 2026