

## Datu pertsonalen babeserako politika

Kutxabank S.A.k konpromiso sendoa du bezeroen datu pertsonalen babesarekin eta informazioaren konfidentziasunarekin, eta erakundeak egindako datu-tratamenduaren informazio eguneratua eta osoa eskaintzarekin ere bai une oro, indarrean dagoen araudiaren arabera.

Horregatik, Kutxabank S.A.k (aurrerantzean, Kutxabank) zure datu pertsonalak nola erabiltzen dituen azalduko dizugu.

### Oinarrizko informazioa

<b>Datuen babesari buruzko oinarrizko informazioa</b>	
<b>Arduraduna</b>	<p><i>Nortasuna:</i> Kutxabank, S.A.</p> <p><i>Posta-helbidea:</i> Kale nagusia 30-32, 48009 (Bilbo).</p> <p><i>Posta elektronikoa:</i> info@kutxabank.es</p> <p><i>Datuen Babeserako Ordezkararen helbidea:</i> dpo@grupokutxabank.com</p>
<b>Datuen tratamenduaren helburu nagusiak eta legitimazioa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kontratazio-eskaeren azterketa, kontratazio aurreko neurrien aplikazioa eta arriskuen balorazioak egitea.</li> <li>- Kontratu-harremana burutzea, kudeatzea, kontrolatzea, mantentzea eta eguneratzea.</li> <li>- Kontabilitate-, lege-, zerga- eta administrazio-betebeharrak betetzea, kreditu-ahalmenari eta kapital-zuritzearen eta/edo bestelako iruzurrezko jokabideen prebentzioari lotutakoak barne.</li> <li>- Interes legitimoko printzipioak edo, zure kasuan, jasotzaileen onespentak babestutako komunikazio komertzialak igortzea.</li> <li>- Scoring eta arrisku-ebaluazioko tratamendu gehigarriak, interes legitimoko printzipioak edo, zure kasuan, interesdunen onespentak babestuta, erabilitako datu-baseen arabera.</li> </ul>
<b>Hartzaileak</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autoritate arautzaile eta ikuskatzaileak (Espainiako Bankua eta Europako Banku Zentrala, adib.)</li> <li>- Europar Batasunaren barneko nahiz kanpoko beste herrialdeetako agintariak, erakunde ofizialak eta Taldeko sozietateak, terrorismoaren finantzaketaren eta antolatutako delinkuentzia modu larrien kontrako borrokaren eta kapital-zuritzearen aurkako prebentzioaren testuinguruan.</li> <li>- Espainiako Bankuaren Arriskuei buruzko Informazio Zentrala, eta diru-betebeharrak betetzeari buruzko fitxategiak, halako ez-betetzetik egonez gero.</li> <li>- Auzitegiak eta Estatuko Segurtasun Indar eta Kidegoak.</li> <li>- Tramitazioetan kolaboratzen duten beste erakunde batzuk (notarioak, erregistro publikoak...).</li> </ul>
<b>Eskubideak</b>	<p>Interesdunak erreklamazio bat aurkeztu ahal izango du kontroleko agintariaren aurrean, eta datu pertsonalei dagokienez sartzeko, zuzentzeko, ezabatzeko, aurka egiteko, tratamendua mugatzeko, eramateko eta erabaki indibidual automatizatuen xede ez izateko eskubideak baliatu ahal izango ditu, aurrez adierazitako tratamendu-arduradunaren egoitza sozialera idatziz zuzendutako komunikazio bidez.</p>
<b>Jatorria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zuzenean interesdunak, haren legezko ordezkariek edo ahalordedunak</li> <li>- Kutxabank Taldeko beste enpresa batzuen bidez</li> <li>- Lankidetzeta-hitzarmenak sinatutako beste entitate publiko eta pribatu batzuetatik lortuta.</li> <li>- Publikoak eskuragarri dituen iturriak.</li> </ul>
<b>Informazio gehigarria</b>	<p>Datuen babeserako gure politikari buruzko informazio gehiago eskuragarri esteka honetan: <a href="http://www.kutxabank.com">www.kutxabank.com</a></p>

## Datu pertsonalen babeserako politika

### Informazio gehigarria eta xehatua

#### Nor da zure datuen tratamenduaren arduraduna?

Kutxabank, S.A., IFK: A95653077 eta egoitza soziala: Kale Nagusia, 30-32 - 48009 Bilbo.

Datuen Babeserako Ordezkariekin harremanetan jar zaitezke helbide honetan [dpo@grupokutxabank.com](mailto:dpo@grupokutxabank.com)

#### Zer helburu eta legitimazioekin tratatzen ditugu zure datu pertsonalak?

Kutxabankek zure datuen tratamenduarekin dituen helburuak:

#### 1. Interesdunaren kontratazio-eskaera edo kontratazioa izapidetzea, kreditu arloko arriskuaren balioespena barne.

Edozein interesdunen kontratazio-eskaera aztertu ahal izateko, interesdunaren datu pertsonalak tratatuko ditu Kutxabankek, kontratazioaren bideragarritasuna aztertzeko helburuarekin. Besteak beste, onespren, reporting eta kapital-kalkuluaren kudeaketa-jarduerak egingo ditu Kutxabankek, eta produktu baten kontratazioaren bideragarritasuna egiaztatzeke jarduerak ere bai. Zure datuen tratamendua beharrezkoa da kontratazio aurreko neurriak aplikatu ahal izateko, eta, egoki bada, interesdunak eskatutako kontratazioa formalizatzeko ere bai.

Helburu berarekin, kreditu- edo kontratazio-arloko arrisku-balorazioak egingo ditu Kutxabankek, eta kontratazio horren bideragarritasuna aztertzeko beharrezkoak diren kreditu-ahalmenaren profilak ere egin ahal izango ditu. Halako kasuetan Kutxabankek, kaudimena eta interesdunaren eskaerari dagozkion eragiketa-arriskuak aztertzeko legezko betebeharra betetzeko, ondare-kaudimenerari eta kredituari buruz iturri desberdinetatik jasotako informazioa (Espainiako Bankuaren Arriskuei buruzko Informazio Zentraletik jasotakoa barne) tratatu ahal izango du, eta barneko zein kanpoko datu-baseen kontsulten, datu soziodemografikoen edo analisi estatistikoen araberako profilak sortu ahal izango ditu.

**2. Kontratu-harremanaren garapen, kontrol, mantentze eta eguneratzea** kontratazio horretatik eratortzen diren eragiketa, kobrantza, berreskuratze eta auditoretza-jarduerak egiteko eta kudeatzeko, eta, egoki bada, kontratu-harremanaren esparruan Kutxabanki eragiten dioten espediente judizial, administratibo edo arbitralen kontrol eta kudeaketarako ere tratatuko dira datuak.

Bezeroak emandako datuak ezinbestekoak dira kontratu-harremana mantentzeko, eta datu horiek ez emateak harreman hori aurrera eramatea galaraz dezake. Kutxabanki emandako datuen egiazkotasuna bermatu behar du bezeroak kontratu-harremanak irauten duen bitartean, eta bankuari jakinarazi beharko dio datu horietan aldaketaren bat baldin bada, datuen babeserako politiken dokumentu honetan jasotako moduan. Dena dela, Kutxabankek aldian-aldian erakundeak jasota dituen datuak berrikusteko eta eguneratzeko eska diezaiokie bezeroari. Halaber, legitimazioa izango du egokiak diren egiaztapenak egiteko, indarrean dagoen legeriaren barruan.

**3. Kontabilitate-, lege-, zerga- eta administrazio-betebeharrak betetzea.** Kutxabankek kontratuaren exekuzioan eta horren garapenean bere legezko betebeharrak bete ahal izateko, ezinbestekoa du datuen tratamendua, bezeroaren kreditu-ahalmena barne. Era berean, une horretan bete beharreko araudia aplikatzeko, Kutxabankek agintari, kontrol eta ikuskapeneko erakunde eta zerga-aroko agintari eskudunei eman ahal izango dizkie bezeroaren datuak. Bereziki, baina ez ezinbestean, banku- eta finantza- arloko erakundeei emango zaizkie datuak, Espainiako Bankuaren Arriskuei buruzko Informazio Zentralari barne, eta zuzenean ala zeharka kreditu-arriskuak izan ditzaketen pertsonak identifikatzea izango du helburu.

**4. Bezeroek edo produktuetan interesa duten pertsonak izan ditzaketen informazio-kontsulta edo erreklamazioen kudeaketarako datuen tratamendua.** Datu hauek Kutxabankekin izenpetutako kontratuen arabera edo, egoki bada, bezeroen arreta-zerbitzuari dagozkionez Kutxabanki aplikatzeko araudia betetzeko tratatuko dira.

**5. Datuen tratamendua diruari dagozkion betebeharren betetzea eta ez betetzea dela-eta.** Bezeroak ez ordainduz gero, diruari dagozkion betebeharren betetzeari eta ez-betetzeari buruzko fitxategietara komunikatu ahal izango dira datuak, datuen babeserako araudian ezarritako moduan. Era berean, kaudimen ekonomikoa egiaztatzeke beharra izanez gero, Kutxabankek ondare-kaudimenerari eta kredituari dagozkion fitxategi komunak kontsultatu ahal izango ditu, Europako Esparru Ekonomikoaren barnean zein kanpoan kokatzen diren erakundeenak. Kontsulta hauetan oinarrituta, Kutxabankek erabakiak hartu ahal izango ditu, horien artean, kontratazioa ukatzearena.

**6. Kapital-zuritzearen eta terrorismo-finantzaketaren prebentzioari dagozkion betebeharrak.** Kapital-zuritzearen eta terrorismo-finantzaketaren prebentziorako indarrean dagoen legeriak bezeroen nortasunaren eta horien jardueraren ekonomikoen informazioa jaso eta horren jarraipen bat egitera behartzen ditu banketxeak. Halaber, Kutxabankek

## Datu pertsonalen babeserako politika

legitimazio osoa du bezeroei buruzko informazioa Taldeko beste erakunde batzuetatik zein kanpoko beste iturri batzuetatik jasotzeko.

Ildo beretik, Kutxabankek kontu korrante, aurrezki-kontu, balore-kontu edo eperako gordailuen irekitze eta baliogabetzeak, bai eta horietan gerta daitezkeen aldaketak Titulartasun Finantzarioko Fitxategiari jakinarazteko betebeharra du. Ondorioz, kapital-zuritzea eta terrorismo-finantzaketa prebenitzeko eta galarazteko helburuarekin sortutako fitxategi horren parte izango dira bezeroaren identifikazio-datuak. Fitxategi horren arduraduna Ekonomia eta Enpresen Babeserako Estatuko Idazkaritza da.

**7. Iruzurrezko jokabideen prebentzioa.** Zure datuak iruzurra prebenitzeko, geldiarazteko eta/edo jazartzeko erabili ahal izango dira. Delituzko egoerak ekiditeko, iruzurren baten zantzurik izanez gero, Kutxabankek legitimazio osoa izango du Taldeko edo iruzurraren eraginpean dagoen kanpoko beste enpresaren bati bezeroaren datuak emateko.

**8. Komunikazio komertzialak** (posta, mailing, fax, SMS, posta elektronikoa edo bestelako bitartekoen bidez) gauzatuko dira interesekoak diren eta bankuak berak merkaturatutako produktuak eta zerbitzuak, edo Kutxabank taldeko beste enpresaren batek edo banku, finantza, aseguru, zerbitzu edo higiezinaren sektoreko hirugarren batek merkaturatutako produktu eta zerbitzuak kontratatzeke edo/eta eskaintzeko (interesgarritzat jotzen badira).

Kasu honetan Kutxabanken jardueraren sustapenerako interes legitimoak babestuta igorriko dira datuak, edo, aplikagarria denean, interesdunen baimena lortu beharko da aurretiaz. Dena dela, baimen hori errebokatu ahal izango da, eta bezeroa datuak tratatzearen aurka jar daiteke edozein unetan.

Indarrean dagoen politikaren arabera, Kutxabank Taldea ondorengo sozietateez osatuta dago: Kutxabank, S.A., Cajasur Banco, S.A.U., Kutxabank Gestión S.G.I.I.C., S.A.U., Kutxabank Vida y Pensiones, S.A.U., Kutxabank Aseguradora, S.A.U., Kutxabank Pensiones, S.A.U. EGFP, Bilbao Bizkaia Kutxa Fundación Bancaria-Bilbao Bizkaia Kutxa Banku Fundazioa, Fundación Bancaria Kutxa-Kutxa Banku Fundazioa, Caja Vital Kutxa Fundación Bancaria eta Fundación Cajasur. Dena dela, Kutxabank Taldeari buruzko informazio eguneratu eta zehatza kontsulta dezakezu [www.kutxabank.com](http://www.kutxabank.com) webgunean edo Kutxabanken edozein sukurtsaletan.

**9. Perfilazioa.** Kutxabankekin kontratu-harremanek irauten duten bitartean, lehen atalean aipatutako scoring edo arriskuen ebaluaziorako eta erakunde finantzarioek bete beharreko araudi eta estandarrak betetzeko egiten diren datu-tratamenduez gain, beste tratamendu batzuk ere egin ahal izango dira. Besteak beste, hauek izango dira helburuak: arriskuen analisi proaktiboa, eragiketen ondorioz sortutako informazioa erabiltzea, kontratatutako zerbitzu, kanal eta produktuak erabiltzea, bezeroen segmentazio- eta estatistika-datuaren aplikazioa, dagoeneko kontratatutako zerbitzuen jarraipen bat egitea eta bezeroaren nahi eta beharretara egokitutako eskaintza komertzialak egin ahal izateko, bezeroaren profilarekin bat datozen produktu eta zerbitzuak aztertzea.

Azterketa barruko informazioarekin burutzen denean, operazioen eta kontratatutako zerbitzu, kanal eta produktuen erabileraren ondorioz sortutako datuak barne, Kutxabankek datu horiek erabili ahal izango ditu. Dena dela, bezeroak aurka agertzeko aukera izango du. Bestalde, informazioa eskuratzeko kanpoko datu-baseak erabili badira, datu horiek erabili ahal izateko bezeroaren baimena beharko da ezinbestean.

**10. Cookiei dagozkien datuen tratamendua.** Datu horien inguruan Kutxabankek duen politikari buruzko informazioa eskuragarri dago esteka honetan: [www.kutxabank.com](http://www.kutxabank.com). Kasu honetan datuak bezeroaren baimenarekin soilik tratatu ahal izango dira.

**11. Hirugarrenen datuen tratamendua.** Kontratua betetzeko beharrezkoa denean, bezeroak ahalbidetutako hirugarrenen datuak tratatuko ahal izango ditu Kutxabankek. Ildo horretatik, Bezeroak bermatzen du informatu eta eskuratu duela hirugarren horien onspena Kutxabanken aldetik bere datu pertsonalak (onuradunak, familia, abal-emaileak eta abar) tratatzeko. Era berean, Bezeroak bermatzen du hirugarren horiei informatu zaiela datuen babesaren arloko eskubideei dagokienez, eta hirugarren horiek Kutxabanken egoitza sozialera joan dezaket, NANaren fotokopia bat erantsiz.

Pertsona ezinduen guraso-ahaldunak edo legezko ordezkariak ematen baditu datuak, azken horiek baimenduko dute Kutxabankek datu horiek biltzea, erabiltzea eta tratatzea, Politika honetan ezarritako helburuen arabera.

**12. Datu biometrikoen tratamendua.** Bezeroa banku-eragiketa, eskaera, izapide, kontratu, ordena, deklarazio edo bestelako dokumentuetara harpidetzeko, Kutxabankek hatz-marka bidez, aurpegi edo/eta iris-ezagutza bidez, idazketa eta sinaduraren digitalizazio bidez edo bestelako datu biometrikoen baten bidez bezeroak identifikatzeko gailuak erabili ahal izango ditu.

## Datu pertsonalen babeserako politika

Digitalizazio bidez lortutako bezeroaren datu biometrikoak gorde eta erabili ahal izango ditu, sinatzailearen identitatea eta dokumentazioaren edo harpidetutako operazioaren egiazkotasuna egiaztatzeko. Dena dela, Kutxabankek identifikazio edo/eta dokumentuen sinadurarako prozedura hauek eskaintzean, bezeroak erabakiko du horiek erabili edo ez.

**13. Sustapenak eta zozketak.** Tarteka, Kutxabankek bezeroen interesekoak izan daitezkeen sustapen eta zozketak antolatzen ditu. Erakundeko bezero izateagatik banketxeak eskaintzen dituen abantailetakoa bat da, eta ez dago espresuki sustapen edo zozketetan izena emanda egon beharrik. Nolanahi ere, Kutxabankek beti datuen babeserako araudian ezartzen dena betetzeko prozedura egokiak jarriko ditu martxan.

**14. Deien eta komunikazio elektronikoen grabaketa.** Kutxabankek bezeroarekin izaten dituen dei eta komunikazio elektronikoa (posta-elektroniko, txat, SMS, bat-bateko mezularitza aplikazioak, sare sozialak edo antzeko beste baliabideren baten bidez) grabatu ahal izango ditu, bai eta horien erregistro informatiko eta telematikoa egin ere. Grabaketak segurtasuna eta kalitate-kontrola bermatzeko burutuko dira, baina baita legezko betebeharrak betetzeko ere, inbertsio-zerbitzuei dagozkien deien kasuan, esate baterako. Era berean, beharrezkoa izanez gero, prozedura juridiko, administratibo, arbitral edo bestelakoren batean grabaketa horiek proba gisa erabili ahal izango ditu Kutxabankek. Kasu horretan, Kutxabankek beti jakinaraziko du komunikazio edo/eta deiren bat helburu horiek grabatua edo erregistratua izaten ari bada.

**15. Bideozaintza.** Kutxabanken bulego, sukurtsal, eraikin eta zentro korporatibo guztiak zaintza-kameren sistemaz hornituta daude. Zaintza-kamera sistema horiek segurtasuna bermatzeko helburuarekin ezarri dira. Beraz, Kutxabankek ezingo ditu zaintza-kamera horiek beste helburu batzuetarako erabili, eta jasotako irudiak asmo onez gordetzera konprometitzen da.

### Noiz arte gordeko ditugu zure datuak?

Kutxabankek kontratu-harremanak irauten duen bitartean gordeko ditu bezeroaren datuak. Gauzatzen ez diren eragiketa-eskaerak sei hilabetez gordeko dira gehienez. Dena dela, eskaera berriz izapidetzeko aukera baldin badago, kudeaketak bikoiztea saihesteko, epea luza daiteke.

Zaintza-kameren grabaketak 15 egunez gorde ahal izango dira gehienez, Kutxabanki dagokion Segurtasun Pribatuko zerbitzuaren arabera. Kasu honetan ere epe hori luzatu egingo da agintari judizialek edota Segurtasuneko Indar eta Kidego eskudunak hala aginduz gero.

Behin kontratuak eta horien araberako betebeharrak amaituta, bezeroen datuak blokeatuta mantenduko dira kontratatutako eragiketa edo produktutik sor daitezkeen akzioen preskripzioak irauten duten epean. Nolanahi ere, kapitalak zurtzearen eta terrorismoa finantzatzearen prebentzioari buruzko apirilaren 28 10/2010 legearen arabera, interesdunaren dokumentazioa hamar urtez gorde behar da, eta 20 urtez Kode Zibila eta hipoteka legedia aplikatuz gero. Behin legezko preskripzio epeak igarota, datu pertsonalak suntsitu egingo dira.

### Zer hartaileri igortzen dizkiogu bezeroen datuak?

- Kapital Zuritzearen eta Arau-hauste Monetarioen Prebentziorako Komisioaren Zerbitzu Exekutiboari.
- Espainiako Bankuari, Europako Banku Zentralari eta beste organismo ikuskatzaile batzuei.
- Kutxabank Taldeko sozietatei eta beste herrialde batzuetako agintari edo organismo ofizialei, Europar Batasunaren barrukoak zein kanpokoei, iruzurraren, terrorismoaren finantzaketaren, kapital-zurtzearen eta bestelako delinkuentzia organizatuaren aurkako borrokan eta prebentzian dihardutenei.
- Auzitegiei eta Estatuko Segurtasun Indar eta Kidegoei, horiek hala eskatuz gero.
- Espainiako Bankuaren Arriskuei buruzko Informazio Zentralari, eta diru betebeharrak ez betetzeari dagozkien fitxategiei, betebeharrak hauste hori gertatuz gero.
- Tramitazioetan kolaboratzen duten beste erakunde batzuei (notarioak, erregistro publikoak...).

### Datuen nazioarteko transferentzia

Kutxabankek normalean ez du Europako Esparru Ekonomikotik kanpo dauden enpresetara datuen transferentziarik egiten. Dena dela, nazioarteko transferentziak gertatzen diren salbuespenezko kasuetan, Kutxabankek beharrezko neurriak hartuko ditu transferentzia horiek berme egokiak eskaintzen dituzten eta araudian ezartzen diren printzipio legitimatzaileetan oinarritzen diren herrialde edo erakundeetara egin daitezkeen.

### Nola lortzen ditugu bezeroaren datuak?

## Datu pertsonalen babeserako politika

Hainbat iturritatik lortzen ditugu datu pertsonalak: interesdunarengandik, interesdunaren legezko ordezkariarengatik edo ahaldunarengandik zuzenean; Kutxabank Taldeko beste enpresa batzuetatik; lankidetzaz-hitzarmenak sinatutako beste erakunde publiko eta pribatu batzuetatik eta publikoarentzat eskuragarri dagoen beste edozein iturritatik.

Identifikazio-datuak, harremanetarako datuak, informazio komertziala, kaudimen ekonomikoko datuak, ondasunak eta zerbitzuak, kobrantza- eta fakturazio-datuak, Kutxabank bidez eginiko eragiketak eta datu juridikoak izaten dira normalean. Hala ere, eskainitako zerbitzuaren garapenerako ezinbestekoa denean bestelako informazio gehigarria ere jaso daiteke.

### Zein dira bezeroaren eskubideak behin datuak emanda?

Eskubideak	Kontuan hartzekoak eta arretarako kanalak
- <b>Sarbidea</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eskubideak erabili ahal izateko, bezeroak idatzizko komunikazio bidez jo beharko du Kutxabanken egoitza sozialera edo posta elektronikoko bidez helbide honetara: <a href="mailto:info@kutxabank.es">info@kutxabank.es</a> bi kasuetan bere NANaren fotokopia erantsi beharko dio eskaerari.</li> <li>▪ Eskubide horiek erabiltzea doakoa da.</li> </ul> <p>Bezeroak bere datu pertsonalak araudian ezarrita bezala ez direla erabili uste badu, Datuen Babeserako Ordezkariekin jar daiteke harremanetan helbide honetan: <a href="mailto:dpo@grupokutxabank.com">dpo@grupokutxabank.com</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dena dela, kontrol-agintaritzan erreklamazio bat aurkeztu ahal izango du, Datuen Babeserako Espainiako Agentzian. Helbidea: C/Jorge Juan nº 6, 28001, Madrid.</li> </ul>
- <b>Zuzenketa</b>	
- <b>Ezabatzea</b>	
- <b>Aurka egitea</b> - <b>Automatizatutako erabaki individualen aurka egitea</b>	
- <b>Tratamendua mugatzea</b>	
- <b>Eramangarritasuna</b>	