

# Política de Protección de Datos Personales

Tómate tu tiempo y lee atentamente este documento. No dudes en pedirnos aclaraciones de lo que no entiendas.

## Información básica sobre protección de datos

<b>Responsable</b>	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. ("BBVA") con domicilio social en Plaza de San Nicolás 4, 48005 Bilbao, España. Dirección de correo electrónico: <a href="mailto:servicioatencioncliente@grupobbva.com">servicioatencioncliente@grupobbva.com</a>
<b>Finalidades</b>	<p>Si eres cliente de BBVA:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestionar la relación contractual de los productos y servicios que solicites o contrates con BBVA.</li> <li>2. Cumplir con obligaciones legales y normativa aplicable a BBVA.</li> <li>3. Informar y Consultar a los sistemas de información crediticia.</li> <li>4. Prevenir el fraude.</li> <li>5. Análisis de riesgos y Finalidades comerciales:             <ol style="list-style-type: none"> <li>i) Elaboración de perfiles básicos comerciales y de riesgos.</li> <li>ii) Ofertas de productos y servicios de BBVA o comercializados por él.</li> </ol> </li> <li>6. Creación de modelos analíticos.</li> </ol> <p>Si eres representante, garante, autorizado o beneficiario, trataremos tus datos personales en BBVA para la gestión del contrato en el que intervengas por tu relación jurídica con un cliente de BBVA.</p>
<b>Derechos</b>	Tus datos son tuyos y los controlas tú. Por eso, <b>podrás acceder en cualquier momento, rectificar y suprimir los datos</b> , así como solicitar otros derechos, como se explica en Información adicional.
<b>Información adicional</b>	Puedes consultar la información adicional y detallada sobre la Protección de Datos Personales de BBVA en Información adicional.

## Información adicional

A continuación te ampliamos todos los detalles sobre cómo tratamos tus datos personales en BBVA.

### ¿Quién es el responsable del tratamiento de tus datos personales?

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. ("BBVA"), CIF A-48265169 y con domicilio social en Plaza de San Nicolás 4, 48005, Bilbao, España. Dirección de correo electrónico: [servicioatencioncliente@grupobbva.com](mailto:servicioatencioncliente@grupobbva.com)

# ¿Cómo te puedes poner en contacto con el Delegado de Protección de Datos de BBVA?

Podrás contactar con el Delegado de Protección de Datos de BBVA en la siguiente dirección de correo electrónico: [dpogrupobbva@bbva.com](mailto:dpogrupobbva@bbva.com)

## ¿Qué datos tratamos? ¿Cómo obtenemos tus datos?

### Si eres cliente

En BBVA tratamos los datos que a continuación te mostramos y que proceden de información que nos has proporcionado directamente, información que hemos recogido o generado sobre ti e información que hemos obtenido de otras fuentes. En BBVA tratamos estos datos en relación con los productos y servicios que tienes contratados con nosotros y respecto de aquellos productos y servicios de los que es comercializador.

- ▮ **Datos Identificativos y de contacto:** nombre, apellidos, fotografía, DNI, pasaporte o NIE, nacionalidad, direcciones postales, direcciones electrónicas, teléfono fijo, teléfono móvil así como datos referidos a tu voz e imagen.
- ▮ **Datos de firma:** manuscrita, digitalizada y claves de banca online.
- ▮ **Códigos o claves de identificación** para acceso y operativa en los canales a distancia que utilizas en tu relación con BBVA.
- ▮ **Datos económicos y de solvencia patrimonial** tales como: ingresos netos mensuales, saldo medio en cuentas, saldo de activo, recibos domiciliados, nómina domiciliada, ingresos y gastos, así como los relacionados con tu calificación financiera.  
  
Asimismo, en caso de que los hayas facilitado, BBVA trata datos como la vida laboral o tu declaración de IRPF que, en caso de que lo hayas consentido, se verificarán con la Tesorería General de la Seguridad Social o la Agencia Tributaria respectivamente. En caso de que mantengas una deuda cierta, vencida y exigible con BBVA podrán obtenerse datos adicionales para la gestión del cobro de la misma.
- ▮ **Datos transaccionales** tales como: los movimientos de tu cuenta, movimientos de tus tarjetas, saldos, ingresos, pagos, transferencias, adeudos, recibos, domiciliaciones. Incluyen el origen, destino, concepto y tercero relacionado con la transacción, así como la localización de donde se realiza y la fecha y hora. Además, los citados datos hacen referencia a aquellos que BBVA trata en relación con los productos y servicios que tienes contratados con BBVA y los productos y servicios de las entidades agregadas en caso de haber contratado los servicios de Agregación o Iniciación de pagos.
- ▮ **Datos sociodemográficos**, tales como: edad, estado civil, situación familiar, residencias, estudios y ocupación (tipo de contrato, antigüedad en el empleo) o pertenencia a colectivos.
- ▮ **Datos de productos y servicios contratados**, tales como: número de contrato, límite asociado a los productos contratados, tipología de productos y servicios contratados, datos de contrato (atributos asociados al contrato), cuenta de domiciliación, riesgo con BBVA, intervinientes, así como cualquier documentación asociada a cualquiera de estos contratos.
- ▮ **Datos incluidos en los Servicio de Agregación y de Iniciación de pagos:** en caso de que tengas contratados estos servicios, tratamos datos de productos y servicios contratados en las otras entidades agregadas y datos del resto de categorías mencionadas (e.g. datos de firma, datos transaccionales, incluyendo cuando proceda su origen, destino, concepto, localización, fecha y hora, etc.) respecto de dichos servicios.
- ▮ **Datos de comunicaciones:** los resultantes de llamadas telefónicas o de los contactos que realices con el Banco a través de cualquier canal de comunicación oral o escrita, como por ejemplo el correo electrónico, la mensajería instantánea, las redes sociales o las interfaces conversacionales puestas a tu disposición en cada momento, y datos de comunicaciones comerciales, incluido el resultado de las mismas, así como los datos que nos facilites a través de las encuestas de satisfacción.

### Datos recogidos o generados sobre ti:

- ▮ Datos del uso de los canales que BBVA pone a tu disposición para gestionar tus productos y servicios: tales como el ID de dispositivo o la dirección IP, navegación y accesos.
- ▮ Información derivada de los productos y servicios contratados tales como: datos de navegación y uso de los canales digitales, datos relacionados con tu contacto con BBVA por los distintos canales, datos de geolocalización, datos obtenidos de tus comentarios en comunicaciones o transacciones, información incluida en tus Datos transaccionales como recibos, transferencias, adeudos o datos derivados de la interacción con chatbots.

## Datos obtenidos de otras fuentes:

- Información de solvencia a la Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIRBE).
- Información para analizar la viabilidad económica de tus solicitudes y operaciones, obtenida de los sistemas de información crediticia (Asnef-Equifax Servicios de Información sobre Solvencia y Crédito S.L. y Experian Bureau de Crédito, S.A.) y de empresas de valoración crediticia como Equifax Ibérica, S.L.
- Información procedente de sistemas de información de prevención del fraude, como Confirma.
- Fuentes de acceso público tales como diarios y boletines oficiales, registros públicos, resoluciones de las Administraciones Públicas, Catastro, guías telefónicas, listas de personas pertenecientes a colegios profesionales y listas oficiales para la prevención del fraude (Confirma y Experian).
- Información sobre valoración de inmuebles, vehículos u otros bienes muebles de fuentes como la facilitada por Madiva Soluciones, S.L., o tasaciones de vehículos obtenidas de EUROTAX u otros activos que permitan valorar tu solvencia.
- Información de perfiles obtenidos de compañías de servicios de suministro de interés general (energía, comunicaciones, etc.).
- Datos referidos a la entrega de bienes o servicios para cuya adquisición BBVA te ha concedido financiación, obtenidos de los proveedores de dichos bienes o servicios.
- Datos de comportamiento digital obtenidos de plataformas y centrales de medios asignados a cookies o dispositivos, cuando nos das el consentimiento a nuestra política de cookies en web y móvil.

## Si eres representante, autorizado o beneficiario:

- Datos identificativos y de contacto (incluidas direcciones postales y/o electrónicas).
- Datos de firma (incluida la firma digitalizada y electrónica).
- Códigos y claves de identificación de acceso y operativa en los canales a distancia que utilizas en tu relación con BBVA.
- Además de los indicados anteriormente, pueden existir otros tratamientos de datos personales adicionales si lo has pactado con el Banco.

## Si eres Garante:

- Datos identificativos y de contacto (incluidas direcciones postales y/o electrónicas).
- Datos de firma (incluida la firma digitalizada y electrónica).
- Códigos y claves de identificación de acceso y operativa en los canales a distancia que utilizas en tu relación con BBVA igual apartado cliente.
- Datos económicos y de solvencia patrimonial.
- Datos sociodemográficos tales como: edad, estado civil, situación familiar, residencias, estudios y ocupación (tipo de contrato, antigüedad en el empleo) o pertenencia a colectivos.
- Datos de otros productos en los que participes como garante.

Desde BBVA te pedimos que mantengas tus datos debidamente actualizados para garantizar que en todo momento los datos que tratamos son veraces, completos, exactos y actualizados. Si los modificas debes comunicárnoslo sin dilación para que estemos al corriente de tu situación actual.

# ¿Para qué finalidades y por qué (base de legitimación) tratamos tus datos personales?

## Si eres cliente

### 1. Gestionar la relación contractual de los productos y servicios que solicites o contrates con BBVA

#### Cuando seas cliente por solicitar y contratar cualquier producto y servicio

En BBVA tratamos tus datos personales para:

- Gestionar adecuadamente los productos y servicios que nos solicites y contrates. Esto incluye la valoración de tu solvencia, el desarrollo, mantenimiento y seguimiento de la relación precontractual y contractual entre tú y BBVA.
- Atender tus consultas y seguir la relación que mantenemos contigo y tu evolución financiera (en relación con los productos y servicios que tienes con BBVA por tu condición de cliente, como de los que BBVA es comercializador).
- Enviarte notificaciones no comerciales para gestionar tu relación con BBVA derivada de los productos y servicios contratados con nosotros, así como conocer la opinión que nos quieras facilitar sobre los servicios prestados.
- Mostrarte tus datos financieros de un modo sencillo e intuitivo en los distintos canales que BBVA pone a tu disposición en cada momento.
- Controlar, analizar y gestionar situaciones de riesgo, impagos, incidencias o reclamaciones por tu condición de cliente, incluido en este último caso cualquier tratamiento para su investigación y/o descubrimiento con el fin de realizar las acciones que sean necesarias.
- Gestionar tu acceso a los distintos canales que BBVA ponga a tu disposición para que puedas acceder y gestionar los productos y servicios que tienes contratados con BBVA.
- Además, cuando BBVA te conceda una financiación vinculada a la compra de un bien o servicio, BBVA podría tener que solicitar al proveedor del bien o servicio información relativa a la entrega del mismo para que BBVA pueda ejecutar el contrato de financiación vinculada.

La base de legitimación que nos permite tratar tus datos personales es la **ejecución del contrato** sobre los productos y servicios solicitados o contratados con BBVA.

Además, en ciertos supuestos, BBVA podrá, directamente o a través de empresas con las que contrate este servicio, obtener datos adicionales y proceder a su tratamiento sobre la base de su **interés legítimo** en lograr la recuperación y el pago de la deuda.

### 2. Cumplir con obligaciones legales y normativa aplicable a BBVA

#### i. Informar y consultar a la CIRBE

En BBVA estamos obligados a comunicar a la Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIRBE) los riesgos de tus operaciones bancarias como cliente, junto con tus datos personales y tu condición de empresario individual, en su caso. BBVA podrá consultar los datos que puedan figurar sobre ti en la CIRBE para gestionar tu solicitud de financiación, verificar y evaluar tu solvencia y riesgo crediticio, si mantienes productos o servicios de financiación con el Banco.

La base de legitimación es el cumplimiento de una **obligación legal** (Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Reforma del Sistema Financiero).

#### ii. Prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo

Para prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, tenemos la obligación de:

- Declarar mensualmente al Fichero de Titularidades Financieras la apertura, cancelación o modificación de cualesquiera cuentas corrientes, de ahorro, de valores o depósitos a plazo. Por lo tanto, tus datos identificativos formarán parte de ese fichero, cuyo responsable es la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa.
- Recabar información sobre ti e identificarte para cumplir con las obligaciones de diligencia debida impuestas por esta normativa.
- Realizar análisis de operaciones realizadas a través de BBVA cuando así lo exige la ley.
- Facilitar información sobre operaciones a las autoridades nacionales y de otros países, dentro y fuera de la Unión Europea, sobre la base de la legislación de algunos países y acuerdos firmados entre los mismos.

La base de legitimación es el cumplimiento de una **obligación legal** (Ley 10/ 2010, de 28 de abril, de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo y la Ley 5/2015 de fomento de la financiación empresarial y su normativa de desarrollo).

### iii. Creación de modelos de riesgos

La normativa española y europea (por ejemplo del Banco Central Europeo, la Autoridad Bancaria Europea o el Banco de España) exige a las entidades financieras el cumplimiento de normas y guías para el control de solvencia, riesgo financiero, el cálculo del Capital y Provisiones requeridos por cada operación y cliente, en relación con las diferentes fases de gestión del riesgo: admisión (riesgo/precio/delegación), seguimiento, cobranza y recuperaciones. Esta normativa exige el tratamiento de datos en la elaboración de perfiles de riesgo y modelos de riesgos en cuanto a detalle de la misma y profundidad histórica.

La base de legitimación es el cumplimiento de una **obligación legal** prevista en la normativa de entidades de crédito y empresas de inversión y de control de solvencia y riesgo financiero.

## 3. Informar y Consultar a los sistemas de información crediticia

Para analizar la viabilidad económica de tus solicitudes y operaciones, BBVA necesita consultar los datos que figuren a tu nombre en los sistemas de información crediticia gestionados por las siguientes entidades: Asnef-Equifax Servicios de Información sobre Solvencia y Crédito S.L (ASNEF), Experian Bureau de Crédito, S.A. (EXPERIAN).

**Te informamos que podemos comunicar los datos de tus deudas a las entidades que gestionan los sistemas de información crediticia cuando:**

- Se trate de una deuda cierta, vencida y exigible que haya resultado impagada, cuya existencia o cuantía no hubieses reclamado por vía administrativa, judicial o arbitral.
- No hayan transcurrido 5 años desde la fecha en que tenía que haberse saldado la deuda, del vencimiento de la obligación o del plazo concreto, si esta fuera de vencimiento periódico.

La base de legitimación es el **interés legítimo** de BBVA en cumplir con los criterios de crédito responsable.

## 4. Prevenir el fraude

Utilizaremos tus datos personales para prevenir situaciones de fraude en la contratación de nuestros productos y servicios, así como para evitar que puedan darse situaciones en las que se te pudiera causar un perjuicio como consecuencia de la actuación fraudulenta de terceros.

La base de legitimación es el **interés legítimo** de BBVA en impedir que se produzcan estas situaciones con el consiguiente perjuicio para ti y, en su caso, para la propia entidad. Puedes ejercer tu derecho de oposición enviando un email a: [derechosprotecciondatos@bbva.com](mailto:derechosprotecciondatos@bbva.com) o solicitarlo en cualquiera de nuestras oficinas.

Además, para el cumplimiento de esta finalidad podremos consultar los datos que figuran en los siguientes sistemas de información:

### i. Consultar el fichero Confirma

Con la finalidad de prevenir y evitar posibles intentos de fraude, BBVA se encuentra adherido al Fichero Confirma. Por esa razón necesitamos comunicar los datos que nos facilites con motivo de una solicitud de financiación al Fichero Confirma, cuyos responsables son las entidades adheridas al Reglamento del Fichero Confirma, siendo el encargado del tratamiento Confirma Sistemas de Información, S.L., con domicilio en la Avda. de la Industria, 18, TRES CANTOS (28760) MADRID. Podrás consultar el listado de Entidades que actualmente están adheridas al Reglamento del Fichero CONFIRMA en la web site [www.confirmasistemas.es](http://www.confirmasistemas.es)

Los datos comunicados al Fichero Confirma podrán ser cedidos a las entidades adheridas, con un plazo máximo de conservación de dos años.

Podrás ejercer tus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación de su tratamiento u oposición, dirigiéndose al domicilio del encargado del tratamiento, CONFIRMA SISTEMAS DE INFORMACIÓN, S.L., en la dirección arriba indicada. Asimismo, podrás hacer uso de tu derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad de Control.

Confirma Sistemas de Información, S.L. ha nombrado un Delegado de Protección de Datos, cuyo correo electrónico de contacto es [dpo@confirmasistemas.es](mailto:dpo@confirmasistemas.es)

La base de legitimación es el **interés legítimo** de BBVA de prevenir el fraude durante el proceso de tramitación de solicitudes, compartiendo con las entidades adheridas los datos referidos a dichas operaciones con el fin de reducir la usurpación de la identidad y la manipulación de documentos, con la finalidad que los clientes estén más protegidos

y sufran un menor quebranto económico, lo que redundará en beneficio de los intereses de toda la sociedad. La reducción de las posibilidades de ejecutar estas operaciones fraudulentas supone una reducción, en términos generales, de la delincuencia que conlleva y las implicaciones sobre otros delitos tales como el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo. Por ello, este Fichero redunda claramente en beneficio de sus propios intereses, ya que tiene por objeto protegerles frente a las prácticas fraudulentas de terceros que les puedan afectar de forma singular.

Si no estás de acuerdo, puedes oponerte enviando un email a: [info-lopd@confirmasistemas.es](mailto:info-lopd@confirmasistemas.es)

## 5. Análisis de riesgo y Finalidades comerciales

### i. Elaboración de perfiles básicos comerciales y de riesgos

#### a. Elaboración de perfiles comerciales básicos

Para la elaboración de los perfiles comerciales básicos analizaremos tus preferencias utilizando para ello los datos de tu relación con BBVA, tales como datos identificativos y de contacto, datos sociodemográficos, datos económicos y de solvencia patrimonial, datos transaccionales y datos básicos de los Servicios de Agregación y de Iniciación de pago, datos de comunicaciones y datos de productos y servicios contratados con BBVA o comercializados por él, los datos del uso de los canales y servicios que BBVA pone a tu disposición, incluida la información de navegación que recogemos y datos de comportamiento digital obtenidos de plataformas y centrales de medios asignados a cookies o dispositivos cuando nos das el consentimiento a nuestra política de cookies en web y móvil, y geolocalización de tu dispositivo móvil cuando tú lo consientas a través del mismo. Asimismo, utilizamos datos obtenidos a partir de fuentes de acceso públicas, fuentes de valoración de inmuebles como la facilitada por Madiva Soluciones, S.L., sobre tasaciones de vehículos obtenidas de EUROTAX, y fuentes estadísticas.

Los datos que trataremos serán los **correspondientes al último año**.

#### b. Elaboración de un perfil básico con finalidad de riesgos

Para elaborar tu perfil básico de riesgos evaluaremos tu solvencia y, según tu capacidad crediticia, te asignaremos un límite máximo de financiación o descubierto para productos como cuentas corrientes, tarjetas, préstamos o créditos que puedan ser de tu interés. Esta evaluación la haríamos por propia iniciativa del Banco, sin que nos la hayas solicitado, y utilizando información de fuentes propias o de terceros, que sean de acceso público u obligatorias, conforme a la normativa para la evaluación de la solvencia, como los sistemas de información crediticia (Central de Información de Riesgos del Banco de España -CIRBE-, Asnef-Equifax Servicios de Información sobre Solvencia y Crédito S.L., Experian Bureau de Crédito, S.A. y de empresas de valoración crediticia como Equifax Ibérica, S.L.); sistemas de información de prevención del fraude, como Confirma; fuentes de valoración de inmuebles como la facilitada por Madiva Soluciones, S.L. y sobre tasaciones de vehículos obtenidas de EUROTAX; y fuentes estadísticas).

Para ello utilizamos datos tales como: datos Identificativos y de contacto, datos económicos y de solvencia patrimonial, transaccionales, sociodemográficos, de productos y servicios contratados, datos incluidos en los Servicios de Agregación y de Iniciación de pago, de comunicaciones, del uso de los canales que BBVA pone a tu disposición para gestionar tus productos y servicios, información derivada de los productos y servicios contratados, de uso de los canales digitales, incluida la información de navegación y datos de comportamiento digital obtenidos de plataformas y centrales de medios asignados a cookies o dispositivos que recogemos cuando nos das el consentimiento a nuestra política de cookies en web y móvil, geolocalización de tu dispositivo móvil cuando tú lo consientas a través del mismo.

Los datos que trataremos serán los **correspondientes a cinco años**.

En algunos casos, los datos podrán ser tratados mediante la aplicación de algoritmos matemáticos (tratamiento automatizado) para que la financiación preconcedida o el producto o servicio ofrecido sea el más adecuado a tu situación personal y en el momento adecuado.

Puedes consultar los tipos de decisiones que se podrían adoptar de esta forma en:

<https://www.bbva.es/content/dam/public-web/bbvaes/documents/legal/tratamiento-de-datos/decisiones-automatizadas-ii.pdf> donde se informa los datos relevantes. También tienes derecho a que un operador intervenga para explicarte la decisión adoptada, recoger tus comentarios al respecto e impugnar la decisión.

Con el análisis de estos perfiles, podremos hacerte sugerencias para gestionar tus finanzas, y tener disponibles recomendaciones de productos y servicios que se adapten más a tu perfil.

La base de legitimación **para los tratamientos indicados en los apartados anteriores** es el **interés legítimo** de BBVA en (i) conocer mejor a sus clientes y crear una oferta de productos y servicios más amplia y mejorada; y (ii) en ajustar las ofertas de los mismos a las necesidades de los clientes. Consideramos que este tratamiento es de tu conveniencia, y en su análisis hemos ponderado tus derechos y libertades, y en particular, el respeto a tu derecho fundamental a la protección de datos personales.

Puedes ejercer tu derecho de oposición enviando un email a: [derechosprotecciondatos@bbva.com](mailto:derechosprotecciondatos@bbva.com) o solicitarlo en cualquiera de nuestras oficinas.

## ii. Ofrecerte productos y servicios de BBVA o comercializados por él

Con base en el perfil básico descrito en el apartado (i), podemos enviarte comunicaciones comerciales referidas a productos y servicios de BBVA o comercializados por BBVA de ámbito financiero y asegurador.

Podemos remitirte comunicaciones comerciales sobre productos y servicios de BBVA similares a los que tengas contratados directamente con el Banco o comercializados por él, o atribuirte mejores condiciones y/o precios más ajustados en los productos y servicios que tienes contratados o que puedas contratar en el futuro.

Como productos similares podrás recibir estas comunicaciones comerciales de producto o servicios financieros que el Banco comercialice, propios o de entidades con las que BBVA tenga acuerdos, como por ejemplo fondos de inversión, planes de pensiones, incluidos algunos seguros distribuidos por BBVA Mediación Operador de Banca Seguros Vinculado, S.A. a través de los canales de BBVA. Puedes consultar estos y servicios en:

<https://www.bbva.es/content/dam/public-web/bbvaes/documents/legal/tratamiento-de-datos/listado-productos-y-servicios.pdf>

Asimismo, si has sido cliente de BBVA porque te ha concedido una financiación vinculada a la compra de un bien o servicio, podrás seguir recibiendo información comercial sobre productos y servicios de BBVA, similares a los previamente contratados, que entendamos que puedan ser de tu interés.

La base de legitimación para estos tratamientos es el **interés legítimo** de BBVA en (i) en promocionar sus productos y servicios y aquellos que comercializa, y (ii) en ofrecer un crédito responsable, minimizando el riesgo de impago, y simultáneamente, adelantarnos a tus necesidades económicas para proporcionarte un préstamo de forma más rápida, fácil y flexible. Consideramos que este tratamiento es de tu conveniencia, y en su análisis hemos ponderado tus derechos y libertades, y en particular, el respeto a tu derecho fundamental a la protección de datos personales.

Puedes ejercer tu derecho de oposición enviando un email a: [derechosprotecciondatos@bbva.com](mailto:derechosprotecciondatos@bbva.com) o solicitarlo en cualquiera de nuestras oficinas.

## 6. Creación modelos analíticos

En BBVA creamos modelos analíticos utilizando tus datos con las siguientes finalidades:

- Perfeccionar nuestros procesos internos.
- Mejorar y desarrollar nuevos productos y servicios.
- Realizar estadísticas, encuestas, cálculos actuariales, medias y/o estudios de mercado que puedan ser de interés de BBVA o de terceros.
- Mejorar los instrumentos de lucha contra el fraude y prevención de lavado de dinero.
- Cálculos de capacidad de pago para pre-admisión.
- Finalidades comerciales, de análisis de solvencia, de asesoramiento/advice, scoring o modelos de propensión, segmentación de clientes, estimaciones, recomendadores, modelos de pricing.
- Seguimiento de negocio y generación de informes de soporte para la toma de decisiones.

Para ello, siempre que sea posible, BBVA sustituye los datos identificativos y de contacto (identificados en el apartado anterior sobre "categorías de datos") por un código, manteniendo siempre de forma independiente y segura la lista de correspondencia entre cada código y el cliente al que corresponde. Esto se conoce como datos seudonimizados y preservan la identidad del titular de los datos.

Asimismo, en ocasiones empleamos medidas técnicas tales como el enmascaramiento (donde los datos se disimulan o disfrazan), el cifrado (uso de claves reversibles) o la agregación (aumento y combinado de datos), todas ellas encaminadas a proteger la identidad de nuestros clientes y aportar garantías en caso de brechas de seguridad, de modo que se impida la identificación.

La base de legitimación es el **interés legítimo** de BBVA en mejorar continuamente la calidad y funcionalidad de los servicios que te ofrecemos y de nuestra operativa, así como poner a tu disposición una oferta de productos y servicios más amplia y mejorada. Creemos que este tratamiento es de tu conveniencia y al analizarlo hemos ponderado tus derechos y libertades, en particular el respeto a tu derecho fundamental a la protección de datos personales.

Si no estás de acuerdo, puedes oponerte enviando un email a: [derechosprotecciondatos@bbva.com](mailto:derechosprotecciondatos@bbva.com) o solicitarlo en cualquiera de nuestras oficinas.

## Si eres representante, garante, autorizado o beneficiario:

1. Gestionar la contratación de los productos y servicios en la que participes, incluyendo la valoración de tu solvencia (sólo si eres Garante).
2. Cumplir con la ley.
3. Prevención del fraude (sólo si eres Garante).

## ¿Durante cuánto tiempo conservaremos tus datos?

Conservaremos tus datos personales durante la vigencia de la relación contractual o mientras resulten necesarios para la finalidad concreta de cada tratamiento. Una vez proceda su supresión, mantendremos bloqueados aquellos que sean necesarios para:

- i. El cumplimiento de obligaciones legales; en particular:
  - a. 10 años en aplicación de la normativa de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.
  - b. Durante el periodo máximo de tiempo que establezca la regulación a que se someten las entidades financieras referente al cálculo de capital y provisiones (Banco Central Europeo, Autoridad Bancaria Europea y Banco de España).
- ii. Y durante los plazos de prescripción legal a los efectos exclusivos de reclamaciones o acciones legales.

Transcurridos dichos plazos, destruiremos tus datos personales.

## ¿A quién comunicaremos tus datos?

Tal y como te hemos indicado anteriormente, BBVA puede comunicar los siguientes datos a las siguientes entidades:

- a la Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIRBE) comunicamos las operaciones de riesgo en base al cumplimiento de obligaciones legales;
- al Fichero de Titularidades Financieras de la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa, comunicamos datos identificativos y determinados productos contratados para el cumplimiento de la normativa de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo;
- a autoridades de supervisión nacionales y de la Unión Europea, tales como, entre otras, el Banco de España, el Banco Central Europeo, la Autoridad Bancaria Europea (EBA) y la Comisión Nacional del Mercado de Valores;
- a autoridades de otros países, dentro y fuera de la Unión Europea, en cumplimiento de la normativa de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo; y la de prevención del fraude;
- a las entidades que gestionan los sistemas de información crediticia comunicamos las deudas que cumplen los requisitos para ello en base al cumplimiento de la normativa;
- al fichero de prevención de fraude Confirma;
- a Jueces, Tribunales, Ministerio Fiscal y/o a las Administraciones Públicas competentes comunicamos la información necesaria ante posibles reclamaciones cuando estamos obligado a ello.

Asimismo, si tú lo consientes previamente, podremos comunicar tus datos identificativos, de contacto, sociodemográficos, económicos y transaccionales y de productos y servicios contratados a las sociedades del Grupo BBVA incluidas en esta dirección:

<https://www.bbva.es/content/dam/public-web/bbvaes/documents/gdpr/datos-personales/sociedades-grupo.pdf>

Para poder prestarte un servicio adecuado y gestionar la relación que mantenemos contigo como cliente, en la siguiente dirección:

<https://www.bbva.es/content/dam/public-web/bbvaes/documents/legal/tratamiento-de-datos/proveedores.pdf>

encontrarás una relación por categorías de las empresas que tratan tus datos por cuenta de BBVA, como parte de la prestación de servicios que les hemos contratado.

Además te informamos que, para la misma finalidad que la indicada en el párrafo anterior, determinadas sociedades que prestan servicios a BBVA y están ubicadas fuera de la Unión Europea podrían acceder a tus datos personales (transferencias internacionales de datos). Dichas transferencias se realizan: (i) a países con un nivel de protección equiparable al de la Unión Europea (decisiones de adecuación de la Comisión Europea); (ii) mediante cláusulas contractuales tipo así como; (iii) o en base a otras garantías adecuadas previstas en la ley.



En cualquier caso, BBVA suscribe con dichos prestadores de servicios contratos que garanticen el tratamiento de los datos por parte de los mismos de acuerdo con las instrucciones de BBVA y con pleno cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos aplicable.

Para más información puedes dirigirte al Delegado de Protección de Datos de BBVA en la siguiente dirección de correo electrónico: [dpogrupobbva@bbva.com](mailto:dpogrupobbva@bbva.com)

## ¿Cuáles son tus derechos cuando nos facilitas tus datos?

Derecho	Contenido
<b>Acceso</b>	Podrás consultar tus datos personales incluidos en ficheros de BBVA.
<b>Rectificación</b>	Podrás modificar tus datos personales cuando sean inexactos.
<b>Supresión</b>	Podrás solicitar la eliminación de tus datos personales.
<b>Oposición</b>	Podrás solicitar que no se traten tus datos personales y/u oponerte a no ser objeto de de decisiones automatizadas.
<b>Limitación del tratamiento</b>	Podrás solicitar la limitación al tratamiento de tus datos en los siguientes casos: <ul style="list-style-type: none"><li>■ Mientras se comprueba la impugnación de la exactitud de tus datos.</li><li>■ Cuando el tratamiento es ilícito, pero te opongas a la supresión de tus datos.</li><li>■ Cuando BBVA no necesite tratar tus datos pero tú los necesites para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.</li><li>■ Cuando te hayas opuesto al tratamiento de tus datos para el cumplimiento de una misión en interés público o para la satisfacción de un interés legítimo, mientras se verifica si los motivos legítimos para el tratamiento prevalecen sobre los tuyos.</li></ul>
<b>Portabilidad</b>	Podrás recibir, en formato electrónico, los datos personales que nos hayas facilitado y aquellos que se han obtenido de tu relación contractual con BBVA, así como a transmitirlos a otra entidad.
<b>A no ser objeto de decisiones basadas únicamente en tratamientos automatizados</b>	En los casos en los que BBVA realiza tratamientos automatizados sin intervención basadas únicamente en humana, tienes derecho a que un operador intervenga para explicarte la decisión tratamientos automatizados adoptada, recoger tus comentarios sobre ello e impugnar la decisión del Banco.

## Canales de atención

[derechosprotecciondatos@bbva.com](mailto:derechosprotecciondatos@bbva.com)

Servicio Atención al Cliente Grupo BBVA, APDO: 1598 - 28080 Madrid

Oficinas BBVA

Si consideras que no hemos tratado tus datos personales de acuerdo con la normativa, puedes contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección [dpogrupobbva@bbva.com](mailto:dpogrupobbva@bbva.com)

No obstante, podrás presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos ([www.aepd.es](http://www.aepd.es))

**Para ejercitar tus derechos, acompaña a tu solicitud una copia de tu DNI o documento equivalente acreditativo de tu identidad.**

El ejercicio de estos derechos es gratuito y puedes ejercerlos desde tu banca online, la App de BBVA, así como a través de tu gestor, enviando tu solicitud a la dirección de email [derechosprotecciondatos@bbva.com](mailto:derechosprotecciondatos@bbva.com), al Servicio Atención al Cliente Grupo BBVA, APDO: 1598 - 28080 Madrid, o acudiendo a alguna de nuestras oficinas. Recuerda acompañar a tu solicitud una copia de tu DNI o documento equivalente acreditativo de tu identidad.