

Tractament per Caixa d'Enginyers de les dades personals dels seus socis

En proporcionar les seves dades a Caixa d'Enginyers, vostè es responsabilitza al fet que siguin correctes, a mantenir-les actualitzades i a comunicar com més aviat millor qualsevol modificació que s'hi produeixi. És important que així ho faci per garantir que pugui rebre les notificacions que Caixa d'Enginyers envii a l'adreça física, al correu electrònic o al telèfon que vostè ha facilitat.

Qui és el Responsable d'aquests tractaments

CAIXA DE CRÈDIT DELS ENGINYERS-CAJA DE CRÉDITO DE LOS INGENIEROS, S. COOP. DE CRÉDITO, amb domicili social al carrer Via Laietana, núm. 39, 08003 de Barcelona, i número d'identificació fiscal F08216863, és la Responsable del tractament de les seves dades personals.

Qui és el Delegat/da de Protecció de Dades

És la persona designada a vetllar per la protecció de les seves dades personals a Caixa d'Enginyers i pot contactar amb ella, si considera que no hem fet un ús adequat de les seves dades, a l'adreça dpo@caixa-enginyers.com o escrivint a "DPO - Protecció de dades", Via Laietana, núm. 39, 08003 Barcelona.

Quin és el temps de conservació de les seves dades personals

Les seves dades personals es mantenen durant la vigència de la relació contractual. Arribada la finalització dels contractes, les seves dades queden bloquejades durant els terminis de prescripció legal. Segons la normativa de Prevenció del Blanqueig de Capitals i Finançament del Terrorisme, fins a 10 anys després de la finalització del contracte, i per aplicació del Codi Civil i de la legislació hipotecària, fins a 21 anys. Un cop transcorregut el temps de prescripció legal, destruïrem les seves dades.

Quan apliqui un període de conservació inferior, s'hi fa constar en el detall de cada tractament.

Quins són els seus drets

Vostè pot exercir els seus drets d'accés, rectificació, supressió, oposició, limitació i portabilitat, i a no ser objecte d'una decisió basada únicament en el tractament automatitzat, quan concorrin les circumstàncies previstes en el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril del 2016, així com enretirar el consentiment prestat en qualsevol moment. Aquesta enretirada del consentiment no tindrà efectes retroactius, és a dir, no afectarà als tractaments anteriorment realitzats.

Accés.- Podrà consultar les seves dades personals incloses a les bases de dades de Caixa d'Enginyers.

Rectificació.- Podrà modificar les seves dades personals quan aquestes siguin inexactes.

Supressió.- Podrà sol·licitar l'eliminació de les seves dades personals.

Oposició.- Podrà oposar-se a que la Caixa d'Enginyers tracti les seves dades personals quan la base jurídica pel tractament sigui l'interès legítim. També podrà oposar-se a rebre informació comercial enviant un correu a l'adreça: dpo@caixa-enginyers.com

Si s'oposa als comunicats amb finalitats comercials, ha de saber que la Caixa d'Enginyers podrà enviar informació obligatòria relacionada amb els productes o serveis contractats com ara la comunicació informativa de condicions o recomanacions de seguretat que pugui afectar als contractes vigents, entre d'altres.

Oposició a decisions automatitzades.- En cas que Caixa d'Enginyers prengui alguna decisió de forma automatitzada, es podrà oposar i demanar que la decisió sigui revisada per una persona; així com expressar el seu punt de vista o impugnar la decisió, quan sigui procedent.

Portabilitat.- Tindrà dret a demanar-nos que transferim les seves dades a vostè directament o a un altre tercer. Aquest dret només és aplicable quan realitzem un tractament automatitzat en base al seu consentiment o perquè tingui un contracte amb la Caixa d'Enginyers.

Limitació.- Podrà sol·licitar la limitació al tractament de les seves dades quan:

1. Consideri que no són exactes.
2. Hagin estat tractades de forma il·lícita.
3. No siguin necessàries per als fins perseguits però vostè vulgui que siguin guardades per a utilitzar-les en el cas d'una reclamació.
4. S'hagi oposat a uns dels tractaments basats en interès legítim.

Retirar el consentiment prestat.- Podrà retirar el consentiment en qualsevol moment sense que afecti als tractaments anteriorment realitzats. En qualsevol cas el seu consentiment romandrà vigent mentre no el retiri.

Vostè pot exercir aquests drets sol·licitant-ho presencialment en una oficina de l'Entitat, telefònicament en el servei de Banca TELEFÒNICA o mitjançant sol·licitud escrita dirigida a Caixa d'Enginyers (via l'oficina o persona de contacte habitual) o a l'adreça dpo@caixa-enginyers.com, acompanyant-hi una còpia del seu DNI o document equivalent acreditatiu d'identitat.

L'exercici d'aquests drets és gratuït i, si considera que no s'han atès adequadament, té dret a presentar una reclamació davant d'una Autoritat de Control, com l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, a <https://www.aepd.es/es>, o a la direcció postal C/ Jorge Juan, 6. 28001 – Madrid, o a la seu electrònica <https://sedeagpd.gob.es/sede-electronica-web/>.

Caixa d'Enginyers es compromet a complir la seva obligació de secret de les dades de caràcter personal i el deure de guardar-les, així com a adoptar les mesures necessàries per evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat.

Elaboració de perfils i presa de decisions automatitzades

Una elaboració de perfil consisteix a recopilar i analitzar les dades personals per avaluar determinats aspectes del seu comportament o capacitat econòmica, preferències personals o interessos. Aquest perfilat es realitza per a:

- Realitzar una preavaluació de la solvència i capacitat de devolució suficients per atendre els pagaments previstos en les operacions que s'analitzin.
- Oferir crèdits preaprovat d'acord amb la puntuació obtinguda.
- Complir la normativa:
 - de prevenció del frau i blanqueig de capitals i finançament del terrorisme.
 - de solvència que ens obliga a analitzar-ne el perfil de risc, en particular, quan s'involucri productes complexos.

Un cop elaborats aquests perfils, la Caixa d'Enginyers no pren decisions automatitzades quant a la preaprovació d'un préstec o denegació d'un servei, ja que cada operació és analitzada i validada prèviament amb intervenció humana. En tot cas, legalment té dret que en aquests supòsits l'atengui una persona, i a manifestar el seu punt de vista i, si escau, a impugnar la decisió.

L'elaboració de perfils serà duta a terme mitjançant dues fonts diferents:

- i. **Fonts internes**, informació existent a les bases de dades de l'Entitat.
- ii. **Fonts externes**, trobant-se en entorns de tercers com ara els diferents fitxers de solvència o capacitat econòmica, registres públics, i altres.

En el desenvolupament de l'activitat financera i/o d'assegurances, Caixa d'Enginyers realitza perfils de riscos i comercials dels seus socis per a donar resposta a diferents necessitats.

Elaboració de perfils amb finalitat de riscos. L'elaboració de perfils es realitza per a:

1. Crear models de riscos.

2. Realitzar un càlcul, control de la solvència i del risc financer per cada una de les operacions realitzades pel potencial soci o soci en actiu en diferents fases del procés de contractació o relació de negocis.

La informació objecte del perfilat és obtinguda de fonts pròpies (per exemple les transaccions dels comptes corrents) o de tercers, sempre que la consulta d'aquestes fonts respongui al compliment d'una obligació conforme a la normativa per a l'avaluació de la solvència. Per exemple, Experian Bureau de Crèdit, S.A. e informació de solvència de la Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIRBE).

Aquests perfils es realitzen en la fase de proposta i aprovació, per a realitzar el seguiment i verificar el manteniment de les circumstàncies que van motivar inicialment l'admissió de l'operació, i en la fase de cobrament i recuperació del deute.

Tant en la fase d'aprovació com al llarg del seguiment, les dades es perfilen amb la finalitat d'avaluar la solvència i capacitat creditícia assignada, per exemple, un límit màxim de targeta de crèdit. Dita operació es realitza d'ofici a sol·licitud de l'Àrea de Gestió Global del Risc de Caixa d'Enginyers.

Elaboració de perfils con finalitat comercial. El perfil comercial es crea en base a la informació facilitada amb motiu de la relació que manté amb Caixa d'Enginyers i en base a l'anàlisi transaccional amb la finalitat d'oferir crèdits preaprovats o altres serveis que s'ajustin al seu perfil de risc.

Les dades objecte del perfilat seran les corresponents als darrers 12 mesos.

Lògica aplicada i conseqüències del perfilat. Gràcies a l'anàlisi dels perfils (de riscos o comercials) Caixa d'Enginyers pot fer propostes per a gestionar les finances dels socis, i tenir disponibles recomanacions de productes i serveis que s'adaptin més al seu perfil.

El perfilat descrit amb anterioritat es realitza utilitzant models de risc que ajuden a determinar:

1. Si s'aprova o no una operació.
2. En el cas d'una operació de crèdit, quina és la quantitat màxima que es pot oferir, quina quota pot assumir i el termini màxim de pagament.
3. Preconcessió d'una operació d'actiu per a alguns socis o oferir-los determinades assegurances i productes.
4. Assignar una capacitat de pagament a cada soci en base de la política de riscos de Caixa d'Enginyers.

Les conseqüències d'aquestes operacions sobre els socis o potencials socis es manifesten en la aprovació o no d'una operació, en l'establiment de la quota o termini de devolució i en l'oferiment d'operacions preaprovades. En el cas d'aquestes darreres, els perfils agiliten els tràmits evitant que es requereixi aportar documentació addicional per part del soci fet que es tradueix en una contractació més còmoda i eficaç.

Caixa d'Enginyers supervisa i controla el bon funcionament dels models de risc, realitzant revisions de manera periòdica per mantenir-los alineats amb la política de risc de l'entitat.

Com utilitza Caixa d'Enginyers les seves dades personals

Els tractaments que Caixa d'Enginyers fa de dades personals són lícits i es realitzen amb quatre bases legals:

1. [Per a l'execució d'un contracte on l'interessat és part o per a finalitats precontractuals](#): quan vostè firma un contracte o un document precontractual donant la seva conformitat al fet que

les seves dades es tractin per a l'execució del contracte o per a l'aplicació de mesures precontractuals.

2. **Consentiment de l'interessat per a finalitats molt concretes**: quan vostè ha signat un document (imprès, butlleta...) donant la seva conformitat o ha acceptat les condicions detallades en un mitjà telemàtic (com un formulari en la web pública) per consentir el tractament de les seves dades amb unes finalitats molt concretes, com ara la recepció d'informació comercial de nous productes que puguin resultar del seu interès. A més, una vegada prestada l'autorització, la podrà retirar en qualsevol moment sense que afecti els tractaments anteriorment realitzats. En qualsevol cas, el seu consentiment romandrà vigent mentre no el retiri.
3. **Interès legítim de l'Entitat**: quan l'Entitat, amb la finalitat de donar compliment a interessos propis, o d'un tercer, ha valorat que fent-ho així no es perjudiquen els seus drets individuals.
4. **Compliment d'obligacions legals**: quan les lleis obliguen l'Entitat a utilitzar les seves dades personals amb finalitats molt concretes.

A continuació, es detallen els tractaments realitzats en cada un d'aquests quatre àmbits.

1. Per a l'execució d'un contracte on l'interessat és part o per a finalitats precontractuals (RGPD 6.1.b):

1.1. Al firmar el primer contracte amb l'Entitat.

Tractament. Aquest tractament és imprescindible per poder prestar els productes o serveis contractats i inclou:

- L'estudi previ a la contractació i les activitats relacionades amb la prestació del servei, el manteniment i el seu seguiment i control.
- L'execució de les seves instruccions (relatives a contractacions, domiciliacions, pagaments, inversions o altres transaccions pròpies de la prestació de serveis financers, així com queixes i reclamacions).

Finalitat. Gestionar els productes i serveis que sol·licita i té contractats amb nosaltres, tramitar les transaccions financeres que ens ordena (com ara transferències de diners, pagaments amb targetes o domiciliacions) i gestionar les seves visites a les oficines bancàries de l'Entitat.

Dades tractades. No tractem dades sensibles, com poden ser les dades d'origen ètnic, racial, opinions polítiques, opcions religioses, sindicals, orientació sexual ni de salut. Només quan sigui imprescindible per a la comercialització d'un producte d'assegurança es tracten certes dades de salut. Quan es comercialitzi aquest tipus de producte, el responsable de les dades de salut és la companyia asseguradora, per la qual cosa l'informem que totes les companyies asseguradores amb les quals treballem respecten i compleixen rigorosament la normativa de protecció de dades.

1. Nom i cognoms.
2. Document identificatiu (DNI, passaport, NIE, TIE, CIF, targeta vermella o qualsevol altre document oficial d'identificació acceptat).
3. Codi de persona (identificador únic en els sistemes d'informació de Caixa d'Enginyers).
4. Àlies del servei Bizum (nom + primera lletra del primer cognom + primera lletra del segon cognom). Veure <https://bizum.es/politica-privacidad/> per a més informació.
5. Firma.
6. Data de naixement.
7. Nacionalitat.
8. Residència fiscal.
9. Estat civil.
10. Adreça postal.
11. Dades de contacte (telèfons i adreces d'e-mail).
12. Dades econòmiques (declaració d'ingressos).
13. Professió o activitat que desenvolupa (CNAE, professió o situació laboral).
14. Nivell d'estudis reglats.
15. Procedència (titulació d'enginyeria, col·lectiu amb conveni o prescriptor).
16. Motivació de l'alta com a soci de l'Entitat.

17. Número de soci cooperatiu.
18. Codificacions dels productes contractats (IBAN de comptes corrents, numeració de targetes i codis interns de la resta de productes contractats).
19. Relació amb els productes contractats (titular, autoritzat, apoderat, prestatari, subrogat, beneficiari o avalador).
20. Classificació MiFID II: minorista, professional o contrapart elegible i resultat del test d'idoneïtat (identificació dels productes d'inversió que pot contractar).
21. Enregistrament de trucades (servei Banca TELEFÒNICA, servei d'inversió a Mercat de Capitals o trucades d'assessorament financer).
22. Data de visita presencial a una oficina i gestions que hi realitza.
23. Dades de deutes reclamats:
 - a. Identificació del deutor (dades identificatives, dades de contacte, dades professionals, nacionalitat i adreça postal).
 - b. Identificació del producte financer afectat.
 - c. Detalls del producte originari del deute (data, compromisos adquirits i saldo pendent).
 - d. Detalls del deute exigit i no pagat (dates i imports dels impagaments).
24. Dades addicionals quan es realitza una firma remota (no es firma de manera manuscrita i presencial, sinó que es fa des d'un portal web a Internet):
 - a. Data i hora de la firma.
 - b. Adreça IP des de la qual es realitza la firma.
 - c. Navegador i dispositiu utilitzat per a la firma.
 - d. Esdeveniments de navegació sobre el document signat (visualització de la pàgina, desplaçaments pel document i zoom).
 - e. Validació de l'OTP de firma enviada al telèfon mòbil.
25. Dades addicionals quan es realitza una alta a distància (el procés d'alta de la persona no es realitza presencialment en una oficina, sinó que es realitza per Internet amb un sistema de vídeo):
 - a. Enregistrament en vídeo de la sessió.
 - b. Imatge d'anvers i revers del seu document d'identificació (DNI).
 - c. Validació biomètrica de la correspondència entre fotograma del vídeo i fotografia del seu DNI. Per fer-la es fa un perfil biomètric temporal que s'esborra i només deixa el resultat de la validació.
 - d. Data i hora de la sessió de vídeo.
 - e. Geolocalització de l'usuari.
 - f. Validació de les mesures de seguretat del document d'identificació (DNI) per detectar falsificacions.
 - g. Lloc de naixement (obtingut del DNI utilitzant tecnologia d'OCR sobre la seva imatge).
 - h. Aportant documents acreditatius:
 - i. Antiguitat laboral.
 - ii. Nombre de persones de la unitat familiar.
 - iii. Situació del seu habitatge.
 - iv. Despeses i ingressos mensuals.
 - v. Ciutadania dels Estats Units.
 - vi. Número TIN (Taxpayer Identification Number assignat per agències tributàries).

Temps de conservació. Aplica el [temps de conservació general](#).

1.2. Quan és atès en una oficina de Caixa d'Enginyers sense ser-ne soci, i amb l'acceptació de les condicions d'ús de mitjans electrònics de Caixa d'Enginyers

Tractament. Aquest tractament consisteix a crear un registre de visites presencials a les oficines de l'Entitat i un registre de socis potencials amb les persones que han mostrat el seu interès en els productes i serveis de l'Entitat, o quan ha volgut realitzar una gestió o petició a l'Entitat (com, per exemple, el formulari de "Contacta" de la web de Caixa d'Enginyers, l'apartat "Atenció Digital" > "Contactar per e-mail" de l'app Banca MOBILE o els diferents formularis per a la contractació

de productes) i quan els utilitza perquè desitja participar en un esdeveniment o en una enquesta. Els tractaments, en aquests casos, són únicament i exclusivament gestionar la seva petició, donar-li accés a l'esdeveniment o registrar i analitzar els resultats de l'enquesta.

Finalitat. Les dades es tracten per fer la gestió sol·licitada. Remetre-li, tant en paper com per mitjans electrònics o telemàtics, informació sobre els productes i serveis de Caixa d'Enginyers. Fer seguiment estadístic de les visites presencials a les oficines de Caixa d'Enginyers per identificar tendències i gestionar els recursos necessaris per poder donar un servei de qualitat. En cada cas, la finalitat concreta s'informa explícitament abans de la recollida de les dades.

Dades tractades:

1. Nom i cognoms.
2. Document identificatiu (DNI, passaport, NIE, TIE, CIF, targeta vermella o qualsevol altre document oficial d'identificació acceptat).
3. Dades de contacte (telèfon i adreça d'e-mail).
4. Ubicació per identificar l'oficina més adient (codi postal).
5. Detall de la sol·licitud realitzada.
6. Motiu de la visita.

Temps de conservació. Les dades del registre de visita i del registre de socis potencials s'eliminen transcorregut un mes. Mentre les dades es mantenen únicament catorze mesos per donar temps a realitzar les gestions sol·licitades via el formulari o per poder analitzar els resultats de les enquestes.

2. Basant-se en l'interès propi per finalitats molt concretes (RGPD: 6.1.a):

2.1. Anàlisi d'hàbits respecte a l'impacte en la petjada de carboni i en la petjada hídrica (Servei Impacte Ambiental).

Tractament. Aquest tractament consisteix en analitzar els hàbits de consum i de transport respecte a l'impacte que originen en la petjada de carboni/hídrica.

Finalitat. S'analitzen els hàbits de consum i de transport dels socis que són persones físiques per valorar el seu impacte a la petjada de carboni/hídrica.

Dades tractades:

1. Dades físiques (edat i sexe).
2. Dades geogràfiques (país de residència).
3. Hàbits de consum.
4. Hàbits de transport.

Temps de conservació. Aplica el [temps de conservació general](#).

3. Basant-se en l'interès legítim propi, o d'un tercer (RGPD: 6.1.f), es poden resumir en els següents punts:

1. Tenir la capacitat necessària per atendre millor les necessitats dels socis i així incrementar el seu grau de satisfacció amb els serveis prestats.
2. Adaptar els productes i serveis comercialitzats a les característiques de les persones que els contracten i utilitzen per tenir una oferta que sigui més valorada pels socis.
3. Oferir als socis productes i serveis que els puguin ser d'interès, racionalitzant els impactes comercials alhora que s'optimitzen les despeses de publicitat i comunicacions.
4. Evitar la comissió de frau en la utilització dels serveis financers prestats per l'Entitat.

A continuació, trobarà els tractaments que Caixa d'Enginyers realitza amb aquesta base legal. En

cada un d'ells es mostra un enllaç que li permetrà conèixer l'avaluació detallada que Caixa d'Enginyers ha realitzat sobre l'interès legítim per garantir que és un tractament lícit.

En tot cas, vostè pot oposar-se a aquests tractaments, en qualsevol moment però sense efectes retroactius, sol·licitant-ho presencialment en una oficina de l'Entitat, telefònicament en el servei de Banca TELEFÒNICA o mitjançant sol·licitud escrita dirigida a la Caixa d'Enginyers (via l'oficina o persona de contacte habitual) o a l'adreça dpo@caixa-enginyers.com.

3.1. Identificació dels destinataris més adients de publicitat i de comunicacions comercials:

Tractament. L'anàlisi de les dades transaccionals que Caixa d'Enginyers utilitza en els sistemes d'intercanvi per tramitar les seves ordres de pagament o d'abonament (com en l'intercanvi de rebuts, transferències, pagament amb targetes, etc.) amb una limitació temporal dels darrers dotze mesos. En aquesta anàlisi només es cerquen dades molt concretes amb l'objectiu d'identificar els destinataris adients dels enviaments de publicitat i comunicacions comercials.

Finalitat. Les dades es tracten únicament i exclusivament per identificar els destinataris més adients de publicitat i comunicacions comercials de manera que aquests enviaments s'ajustin a les seves característiques personals i siguin menys intrusius i més profitosos. En el cas concret del tractament de dades transaccionals, només s'enviaria informació relativa a productes o serveis similars o que guardin relació amb els productes o serveis ja contractats.

Dades tractades, en aquests tractaments es tracten únicament les dades que ja té l'Entitat, sense afegir-hi dades d'altres fonts:

1. Dades identificatives (nom, cognoms, número del document oficial d'identificació, número de persona i número de soci).
2. Dades de contacte (telèfon o adreça d'e-mail).
3. Dades geogràfiques (adreça postal: població, codi postal i país de residència).
4. Dades físiques (edat i sexe).
5. Professió o activitat que desenvolupa.
6. Nivell d'estudis.
7. Productes de Caixa d'Enginyers (tinença, volum i tipologia de productes).
8. Serveis contractats (tinença, volum i tipologia de serveis).
9. Canals utilitzats.
10. Apartats visitats en els serveis en línia.
11. Valoració MiFID II (coneixement de productes).
12. Test d'idoneïtat (respostes i valoració final).
13. Dades transaccionals:
 - a. Entitats financeres que transfereixen o reben diners en comptes amb la mateixa titularitat que a Caixa d'Enginyers: identificació de l'entitat i de l'import.
 - b. Gestores de fons d'inversió o altres proveïdors de serveis financers i asseguradors que reben diners: import i concepte.
 - c. Domiciliació de rebuts de pagaments d'impostos o d'assegurances relacionats directament amb la tinença de béns (com ara l'IBI, pagament de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica, pagament d'assegurances o a l'Agència Tributària): entitat emissora del rebut i concepte.
 - d. Pagament de quota d'autònoms: beneficiari, data i import.
 - e. Ingressos recurrents (cobrament de nòmina, cobrament de pensions o cobrament d'ingressos recurrents): ordenant, data i import.
 - f. Compres en establiments físics o en línia relacionades amb productes i serveis de l'Entitat (com ara contractació de viatges, pagament en mitjans de transport, cura de mascotes, etc.): dades del comerç, ubicació, concepte, data i import.

Temps de conservació. Aquest tractament és només per tenir la capacitat d'identificar els destinataris més adients de publicitat i de comunicacions comercials. En el cas concret de les dades transaccionals, només s'analitzen les dades dels darrers dotze mesos. Les dades obtingudes amb aquests tractaments només es conserven el temps necessari per gestionar les campanyes

d'enviaments publicitaris i de comunicacions comercials (un màxim de tres mesos).

3.2. Donar a conèixer els productes i serveis de l'Entitat entre els socis que puguin estar interessats.

Tractament.

1. La identificació i enviament, tant en paper com per mitjans electrònics o telemàtics, de publicitat sobre aquells productes i serveis que puguin ser del seu interès, o que considerem que pugui tenir una expectativa raonable de rebre. Només rebrà publicitat dels productes i serveis directament comercialitzats per Caixa d'Enginyers.
2. La generació de propostes de valor sobre productes similars als quals ja té contractats en funció de les seves característiques personals. Es cerquen patrons de comportament comuns entre socis mitjançant models estadístics basats en informació personal, informació de l'ús que en fa dels nostres productes i serveis i tinença de productes per tal d'identificar productes o serveis que han contractat altres socis amb característiques semblants a les seves.
3. L'anàlisi de les dades transaccionals que Caixa d'Enginyers utilitza en els sistemes d'intercanvi per tramitar les seves ordres de pagament o d'abonament (com en l'intercanvi de rebuts, transferències, pagament amb targetes, etc.) amb una limitació temporal dels darrers dotze mesos. En aquesta anàlisi només es cerquen dades molt concretes amb l'objectiu d'identificar els destinataris adients dels enviaments de publicitat i comunicacions comercials:
 - 1) Identificar productes i serveis contractats amb altres entitats financeres, altres gestores de fons d'inversió o altres proveïdors de serveis financers i asseguradors.
 - 2) Pagaments que identifiquin propietats de béns (com, per exemple, pagament de l'IBI, pagament de l'import sobre vehicles de tracció mecànica, pagament d'assegurances o a l'Agència Tributària) i que identifiquin la situació laboral (pagament de quota d'autònoms, cobrament de nòmina, cobrament de pensió o ingressos recurrents).
 - 3) Compres en establiments físics o en línia que puguin estar relacionades amb els productes i serveis de l'Entitat (com ara contractació de viatges, pagament en mitjans de transport, cura de mascotes, etc.).

Finalitat. Les dades es tracten únicament i exclusivament per identificar els destinataris més adients de publicitat i comunicacions comercials de manera que aquests enviaments s'ajustin a les seves característiques personals i siguin menys intrusius i més profitosos. En el cas concret del tractament de dades transaccionals, només s'enviaria informació relativa a productes similars als ja contractats.

Dades tractades, en aquests tractaments es tracten únicament les dades que ja té l'Entitat, sense afegir-hi dades d'altres fonts:

1. Dades identificatives (nom, cognoms, número del document oficial d'identificació, número de persona i número de soci).
2. Dades de contacte (telèfon o adreça d'e-mail).
3. Dades geogràfiques (adreça postal: població, codi postal i país de residència).
4. Dades físiques (edat i sexe).
5. Professió.
6. Nivell d'estudis.
7. Productes de Caixa d'Enginyers (tinença, volum i tipologia de productes).
8. Serveis contractats (tinença, volum i tipologia de serveis).
9. Canals utilitzats.
10. Apartats visitats en els serveis en línia.
11. Valoració MiFID II (coneixement de productes).
12. Test d'idoneïtat (respostes i valoració final).
13. Titularitat real de persones jurídiques

14. Dades transaccionals:

- a. Entitats financeres que transfereixin o recepcionin diners amb Caixa d'Enginyers: identificació de l'entitat, data i import.
- b. Gestores de fons d'inversió o altres proveïdors de serveis financers i asseguradors que reben diners: producte destí, entitat, import i concepte.
- c. Domiciliació de rebuts de pagaments d'impostos o d'assegurances relacionats directament amb la tinença de béns (com ara l'IBI, pagament de l'import sobre vehicles de tracció mecànica, pagament d'assegurances o a l'Agència Tributària): entitat emissora del rebut, import i concepte.
- d. Pagament de quota d'autònoms: beneficiari, data i import.
- e. Ingressos recurrents (cobrament de nòmina, cobrament de pensions o cobrament d'ingressos recurrents): ordenant, data i import.
- f. Compres en establiments físics o en línia relacionades amb productes i serveis de l'Entitat (com ara contractació de viatges, pagament en mitjans de transport, cura de mascotes, etc.): dades del comerç, concepte, data i import.

Temps de conservació. Aquest tractament és només per tenir la capacitat d'identificar els destinataris més adients de publicitat i de comunicacions comercials. En el cas concret de les dades transaccionals, només s'analitzen les dades dels darrers dotze mesos. Les dades obtingudes amb aquests tractaments només es conserven el temps necessari per gestionar les campanyes d'enviaments publicitaris i de comunicacions comercials (un màxim de tres mesos).

3.3. Evolucionar els productes i serveis de l'Entitat per donar cobertura a les necessitats presents i futures dels socis.

Tractament. L'anàlisi o estadístiques sobre l'ús de productes i serveis, així com estudis de mercat que permetin conèixer millor les característiques comunes dels socis i les seves expectatives o necessitats respecte a productes o serveis financers. Es cerquen patrons de comportament comuns entre socis mitjançant models estadístics basats en informació personal, informació de l'ús que en fa dels nostres serveis i tinença de productes per tal d'identificar productes o serveis que són més demandats. Respecte als estudis de mercat, es recull informació qualitativa directament dels socis per copsar les seves expectatives, el nivell d'assessorament requerit, la satisfacció amb els productes, canals, serveis o amb l'Entitat en general, tinença de productes i serveis en altres entitats i la seva valoració, així com el seu grau de recomanació i opinió sobre el servei que li oferim.

Finalitat. Les dades es tracten únicament i exclusivament per poder valorar la satisfacció dels socis amb els productes i serveis comercialitzats per l'Entitat i per identificar tendències o necessitats que es puguin cobrir amb nous productes i serveis o amb una modificació dels actuals.

Dades tractades. En aquests tractaments es tracten únicament les dades que ja té l'Entitat, sense afegir-hi dades d'altres fonts, i són les relacionades a continuació:

1. Dades identificatives (nom, cognoms, número del document oficial d'identificació, número de persona i número de soci).
2. Dades de contacte (telèfon o adreça d'e-mail).
3. Dades geogràfiques (adreça postal: població, codi postal i país de residència).
4. Dades físiques (edat i sexe).
5. Professió.
6. Nivell d'estudis.
7. Productes de Caixa d'Enginyers (tinença, volum i tipologia de productes).
8. Serveis contractats (tinença, volum i tipologia de serveis).
9. Canals utilitzats.
10. Apartats visitats en els serveis en línia.
11. Valoració MiFID II (coneixement de productes).
12. Test d'idoneïtat (respostes i valoració final).
13. Dades obtingudes de participació en enquestes:
 - a. Expectatives respecte a l'Entitat (serveis i productes, tracte comercial, vinculació...).

- b. Nivell d'assessorament requerit.
- c. Satisfacció actual amb els productes, canals, serveis o amb l'Entitat en general.
- d. Tinença de productes i serveis en altres entitats.
- e. Valoració dels productes i serveis de l'Entitat o de l'Entitat en general.
- f. Grau de recomanació de l'Entitat a terceres persones.
- g. Opinió sobre els productes i serveis de l'Entitat o sobre l'Entitat en general.

Temps de conservació. Aquest tractament és només per tenir la capacitat de definir l'estratègia de l'Entitat i la seva evolució a curt, mitjà i llarg termini. Les dades obtingudes amb aquests tractaments només es conserven el temps necessari per definir l'estratègia i per reportar els resultats obtinguts a nivell de Direcció (un màxim de tres mesos).

3.4. Per lluitar contra la comissió de frau en la utilització dels serveis financers prestats per l'Entitat.

Tractament.

1. S'analitzen les transaccions realitzades per l'Entitat per identificar patrons de frau o intervinents que s'hagin identificat en transaccions fraudulentament ja realitzades amb anterioritat. Aquests tractaments es realitzen també en interès dels titulars dels productes de l'Entitat que podrien ser víctimes d'aquestes operacions fraudulentament.
2. Comunicació de la titularitat dels comptes de l'Entitat per facilitar la verificació de les persones amb qui treballen les entitats financeres (procediment KYC, Know Your Customer, aprovat pel [SEPBLAC](#)). Aquestes dades de titularitat de comptes s'intercanvien entre les entitats financeres adscrites al servei prestat per la Societat Espanyola de Sistemes de Pagament, SA (Iberpay). Es pot veure més informació sobre el servei en aquest [enllaç](#). Iberpay és una societat creada i regulada per la Llei 41/1999, de 12 de novembre, sobre sistemes de pagament i de liquidació de valors que es troba sota la supervisió del Banc d'Espanya.
3. Consulta de les titularitats dels comptes en altres entitats en aplicació de mesures preventives de blanqueig de capitals (procediment KYC, Know Your Customer, aprovat pel [SEPBLAC](#)). Aquestes consultes es realitzen a la Societat Espanyola de Sistemes de Pagament, SA (Iberpay), a través del servei indicat en el tractament anterior (veure aquest [enllaç](#)).
4. Anàlisi de transaccions realitzades amb els productes de l'Entitat per identificar patrons de frau. L'Entitat, a partir de casos reals de frau o a partir de coneixement expert, dissenya casos d'estudi en els quals es caracteritzin transaccions que podrien ser fraudulentament amb una limitació temporal dels darrers dotze mesos. Aquests casos d'estudi s'apliquen a les dades de transaccions de l'Entitat, utilitzant eines de *Business Intelligence*, per identificar possibles casos de frau que requereixin una investigació detallada o un bloqueig preventiu amb l'objectiu d'evitar la comissió d'un frau i defensar els interessos dels socis de l'Entitat.

Finalitat. Les dades es tracten únicament i exclusivament per prevenir la materialització de fraus i per facilitar la seva investigació i processament policial i judicial.

Dades tractades. En aquests tractaments es tracten únicament les dades que ja té la Caixa d'Enginyers, sense afegir-hi dades d'altres fonts, i són les relacionades a continuació:

1. Dades identificatives (nom, cognoms, número del document oficial d'identificació, número de persona i número de soci).
2. Codificacions dels productes contractats (IBAN de comptes corrents, numeració de targetes i codis interns de la resta de productes contractats).
3. Relació amb els productes contractats (titular, autoritzat, apoderat o avalador).
4. Serveis contractats.
5. Dades transaccionals:
 - a. Dades de context de les connexions a serveis en línia:
 - i. IP.

- ii. Geolocalització.
- iii. Dispositiu (sistema operatiu i navegador).
- iv. Proveïdor d'Internet.
- b. Dades de transaccions:
 - i. Compte de càrrec.
 - ii. Compte beneficiari.
 - iii. Concepte.
 - iv. Identificació de l'ordenant.
 - v. Identificació del beneficiari.
 - vi. Comerç.
 - vii. Numeració de la targeta (PAN).
 - viii. Data i hora de la transacció.
 - ix. Canal utilitzat o oficina en què va realitzar la transacció.
 - x. Empleat que va registrar la transacció.
 - xi. Import.

Temps de conservació. Aplica el [temps de conservació general](#).

3.5. Consulta de posicions i saldos amb la finalitat d'analitzar i, si escau, oferir la possibilitat d'ocupar un càrrec de Conseller, acudint a fonts internes i externes.

Tractament. Realització de valoracions amb la consulta de posicions i saldos amb la finalitat d'analitzar i, si escau, oferir la possibilitat d'ocupar un càrrec de Conseller, acudint a fonts internes i externes.

Finalitat. Oferir la possibilitat de formar part del Consell de l'Entitat.

Dades tractades:

1. Dades identificatives (nom, cognoms, número del document oficial d'identificació, número de persona i número de soci).
2. Relació amb els productes contractats (titular, autoritzat, apoderat o avalador).
3. Dades transaccionals:
 - i. Concepte.
 - ii. Identificació de l'ordenant.
 - iii. Data i hora de la transacció.

Temps de conservació. Aplica el [temps de conservació general](#).

3.6. Anàlisi d'operacions de consum respecte a l'impacte en la petjada de carboni i en la petjada hídrica (Servei Impacte Ambiental).

Tractament. Aquest tractament consisteix en calcular l'impacte en la petjada de carboni/hídrica de les operacions de consum realitzades pels socis, així com proporcionar assessorament per reduir aquest impacte.

Finalitat. Es quantifiquen els impactes de les operacions de consum dels socis persones físiques per estimar la seva petjada de carboni/hídrica, que és comparada amb valors de referència (obtinguts sempre per agregació) que permeten a l'Entitat fer seguiment de l'ús del servei i incentivar la millora de la petjada de carboni/hídrica dels seus socis.

Dades tractades:

1. Dades físiques (edat i sexe).
2. Dades geogràfiques (país de residència).
3. Operacions de consum (operacions de targeta i rebuts domiciliats).

Temps de conservació. Aplica el [temps de conservació general](#).

4. Pel compliment d'obligacions legals (RGPD: 6.1.c):

Tractament. Aquest tractament és imprescindible per poder prestar els productes o serveis contractats i inclou:

- L'anàlisi de solvència patrimonial i de crèdit que permeti controlar i valorar els riscos d'impagament o les incidències que es puguin originar (consultant les seves dades a la Central d'Informació de Riscos del Banc d'Espanya o CIRBE i al Sistema d'Informació Creditícia d'Experian Badexcug).
- La comunicació de dades relatives a l'impagament, en cas d'incompliment de les seves obligacions dineràries, a les entitats gestores de fitxers de solvència patrimonial, sempre que es compleixin els requisits legals que habilitin la seva inclusió.
 - o Existència d'un deute cert, vençut, exigible, impagat i respecte del qual no s'ha interposat una reclamació judicial, arbitral, administrativa o davant dels serveis de reclamació del Banc d'Espanya, de la Comissió Nacional del Mercat de Valors i de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.
 - o Que no tingui més de sis anys d'antiguitat.
 - o Que se n'hagi requerit el pagament.

Aquestes comunicacions es fan als següents sistemes de solvència patrimonial: CIRBE, Experian Badexcug i RAI.

- Registres de visites presencials a oficines de l'Entitat a efectes estadístics i de gestió de recursos per proporcionar un servei presencial de qualitat.
- Sol·licitar a la Tresoreria General de la Seguretat Social que faciliti la informació registrada en els seus sistemes relativa a l'activitat econòmica de la persona consultada i contrastar-la amb la proporcionada pel nou soci/sòcia.
- Comunicació de la titularitat dels comptes de l'Entitat per facilitar la verificació de les persones amb qui treballen les entitats financeres (procediment KYC, Know Your Customer, aprovat pel [SEPBLAC](#)). Aquestes dades de titularitat de comptes s'intercanvien entre les entitats financeres adscrites al servei prestat per la Societat Espanyola de Sistemes de Pagament, SA (Iberpay). Es pot veure més informació sobre el servei en aquest [enllaç](#). Iberpay és una societat creada i regulada per la Llei 41/1999, de 12 de novembre, sobre sistemes de pagament i de liquidació de valors que es troba sota la supervisió del Banc d'Espanya.
- Consulta de les titularitats dels comptes en altres entitats en aplicació de mesures preventives de blanqueig de capitals (procediment KYC, Know Your Customer, aprovat pel [SEPBLAC](#)). Aquestes consultes es realitzen a la Societat Espanyola de Sistemes de Pagament, SA (Iberpay), a través del servei indicat en el tractament anterior (veure aquest [enllaç](#)).
- Declarar a la Central d'Informació de Riscos del Banc d'Espanya (CIRBE) les dades necessàries per identificar les persones amb qui manté, directament o indirectament, riscos de crèdit, així com les característiques d'aquestes persones i riscos, incloent-hi, en particular, les característiques que afecten l'import i la seva recuperabilitat. Quan es tracti de riscos d'empresaris individuals actuant en exercici de la seva activitat empresarial, se'n fa constar aquesta condició.
- Comunicar al Fitxer de Titularitats Financeres del Servei Executiu de la Comissió de Prevenció del Blanqueig de Capitals i Infraccions Monetàries les obertures o modificacions en els comptes corrents, d'estalvi, de valors o dipòsits a termini, així com qualsevol modificació en aquests, amb dades identificatives de titulars, titulars reals, representants o autoritzats.
- Respondre a requeriments d'informació rebuts d'organismes administratius com ara el Banc d'Espanya, l'Agència Tributària, la Comissió Nacional del Mercat de Valors, la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions i/o el Servei Executiu de Prevenció del Blanqueig de Capitals.
- Respondre a qualsevol requeriment d'informació rebut d'organismes judicials, a escala nacional o de tercers països, al qual estigui legalment obligada.
- En compliment d'allò que estableix la normativa de Seguretat Privada, l'Entitat ha de posar en totes les seves oficines, com a mesura obligatòria de seguretat, sistemes de videovigilància. Aquests sistemes capten les imatges de totes les persones que accedeixen a les oficines i que utilitzen els caixers automàtics de l'Entitat per facilitar la seva identificació en cas de

- requeriment judicial. Només poden accedir a les imatges els serveis de seguretat de l'Entitat o les autoritats judicials o policials.
- En compliment de la normativa MiFID II, l'obligació de registrar per escrit en actes o notes el contingut de les converses i ordres de clients formulades en reunions així com enregistrar les converses d'assessorament financer. I d'obtenir la informació necessària sobre els coneixements, experiència i objectius dels clients en l'àmbit d'inversió per tal de recomanar els serveis d'inversió i instruments financers que siguin més idonis per a ells i que millor s'ajustin al seu nivell de tolerància al risc i a la seva capacitat per suportar pèrdues.
 - Donar compliment a la normativa de Prevenció del Blanqueig de Capitals i de Finançament del Terrorisme demanant la informació i documentació que permet complir amb les mesures de diligència deguda i de coneixement dels seus socis/clients; comprovar si vostè té o ha exercit càrrecs de responsabilitat pública; comprovar la informació que vostè ens faciliti, contrastant-la amb fonts externes, o bases de dades dels registres públics, butlletins oficials o empreses que presten serveis d'informació; comprovar la seva relació amb societats i, si cal, la seva posició de control en l'estructura de propietat d'aquestes; i analitzar les operacions realitzades a través de Caixa d'Enginyers quan així ho exigeix la llei.
 - Videovigilància als efectes de comunicar les imatges als jutges o tribunals o forces i cossos de seguretat.
 - Creació de models estadístics de riscos. Elaboració de models estadístics de riscos no atribuïts a una persona física.
 - Caixa d'Enginyers l'informa que la legislació d'alguns països o alguns acords signats entre països obliga les entitats de crèdit a facilitar informació sobre les operacions de pagament a les autoritats o organismes oficials d'altres països, situats tant dins com fora de la Unió Europea, en el marc de la lluita contra el finançament del terrorisme i altres formes greus de delinqüència organitzada i la prevenció del blanqueig de capitals.

Legislació aplicable.

- Llei 16/2011, de 24 de juny, de contractes de crèdit al consum o altres normes equivalents en matèria de concessió de crèdit hipotecari i, en general, en matèria de responsabilitat en la concessió de préstecs.
- Llei 44/2002, de 22 de novembre, de Mesures de Reforma del Sistema Financer.
- Llei 10/2014, del 26 de juny, d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit, i normativa reglamentària que la desenvolupa.
- Llei 10/2010 de prevenció del blanqueig de capitals i de finançament del terrorisme, i normativa reglamentària que la desenvolupa.
- Llei 5/2019, del 15 de març, reguladora dels contractes de crèdit immobiliari.
- Directiva 2014/65/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 15 de maig de 2014, relativa als mercats d'instruments financers. Normativa MIFID.
- Llei 5/2014, de 4 de abril, de seguretat privada, el Reglament de Seguretat Privada actualment vigent RD 2364/1994, de 9 de desembre, i l'Ordre INT/317/2011, d'1 de febrer, sobre mesures de seguretat privada.
- REGLAMENT (UE) 2016/679 DEL PARLAMENT EUROPEU I DEL CONSELL, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

Finalitat. Gestionar els productes i serveis que sol·licita i té contractats amb nosaltres, tramitar les transaccions financeres que ens ordena (com ara transferències de diners, pagaments amb targetes o domiciliacions) i gestionar les seves visites a les oficines bancàries de l'Entitat.

Dades tractades. No tractem dades sensibles, com poden ser les dades d'origen ètnic, racial, opinions polítiques, opcions religioses, sindicals, orientació sexual ni de salut. Només quan sigui imprescindible per a la comercialització d'un producte d'assegurança, es tracten certes dades de salut. Quan es comercialitzi aquest tipus de producte, el responsable de les dades de salut és la companyia asseguradora, per la qual cosa l'informem que totes les companyies asseguradores amb les quals treballem respecten i compleixen rigorosament la normativa de protecció de dades.

1. Nom i cognoms.
2. Document identificatiu (DNI, passaport, NIE, TIE, CIF, targeta vermella o qualsevol altre document oficial d'identificació acceptat).
3. Codi de persona (identificador únic en els sistemes d'informació de Caixa d'Enginyers).
4. Àlies del servei Bizum (nom + primera lletra del primer cognom + primera lletra del segon cognom). Veure <https://bizum.es/politica-privacidad/> per a més informació.
5. Firma.
6. Data de naixement.
7. Nacionalitat.
8. Residència fiscal.
9. Estat civil.
10. Adreça postal.
11. Dades de contacte (telèfons i adreces d'e-mail).
12. Dades econòmiques (declaració d'ingressos).
13. Professió (CNAE).
14. Nivell d'estudis reglats.
15. Procedència (titulació d'enginyeria, col·lectiu amb conveni o prescriptor).
16. Motivació de l'alta com a soci de l'Entitat.
17. Número de soci cooperatiu.
18. Codificacions dels productes contractats (IBAN de comptes corrents, numeració de targetes i codis interns de la resta de productes contractats).
19. Relació amb els productes contractats (titular, autoritzat, apoderat o avalador).
20. Classificació MiFID II: minorista, professional o contrapart elegible i resultat del test d'idoneïtat (identificació dels productes d'inversió que pot contractar).
21. Enregistrament de trucades (servei Banca TELEFÒNICA, servei d'inversió a Mercat de Capitals o trucades d'assessorament financer).
22. Data de visita presencial a una oficina i gestions que hi realitza.
23. Dades de deutes reclamats:
 - a. Identificació del deutor (dades identificatives, dades de contacte, dades professionals, nacionalitat i adreça postal).
 - b. Identificació del producte financer afectat.
 - c. Detalls del producte originari del deute (data, compromisos adquirits i saldo pendent).
 - d. Detalls del deute exigit i no pagat (dates i imports dels impagaments).
24. Dades addicionals quan es realitza una firma remota (no es firma de manera manuscrita i presencial, sinó que es fa des d'un portal web a Internet):
 - a. Data i hora de la firma.
 - b. Adreça IP des de la qual es realitza la firma.
 - c. Navegador i dispositiu utilitzat per a la firma.
 - d. Esdeveniments de navegació sobre el document signat (visualització de la pàgina, desplaçaments pel document i zoom).
 - e. Validació de l'OTP de firma enviada al telèfon mòbil.
25. Dades addicionals quan es realitza una alta a distància (el procés d'alta de la persona no es realitza presencialment en una oficina, sinó que es realitza per Internet amb un sistema de vídeo):
 - a. Enregistrament en vídeo de la sessió.
 - b. Imatge d'anvers i revers del seu document d'identificació (DNI).
 - c. Validació biomètrica de la correspondència entre fotograma del vídeo i fotografia del seu DNI. Per fer-la es fa un perfil biomètric temporal que s'esborra i només deixa el resultat de la validació.
 - d. Data i hora de la sessió de vídeo.
 - e. Geolocalització de l'usuari.
 - f. Validació de les mesures de seguretat del document d'identificació (DNI) per detectar falsificacions.
 - g. Lloc de naixement (del DNI utilitzant tecnologia d'OCR sobre la seva imatge).
 - h. Aportant documents acreditatius:
 - i. Antiguitat laboral.
 - ii. Nombre de persones de la unitat familiar.
 - iii. Situació del seu habitatge.

- iv. Despeses i ingressos mensuals.
- v. Ciutadania dels Estats Units.
- vi. Número TIN (Taxpayer Identification Number assignat per agències tributàries).

Temps de conservació. Aplica el [temps de conservació general](#), excepte per al registre de visita (data de visita presencial a una oficina i gestions que hi realitza). Les dades del registre de visita i videovigilància s'eliminen transcorregut un mes.

A qui comuniquem les seves dades personals?

L'Entitat només permet l'accés a les dades personals de les quals és responsable si es dona un dels tres casos detallats a continuació:

1. Intercanvi d'informació comercial entre les empreses del Grup únicament per prestar els serveis que contractin els socis, com una assegurança o un fons d'inversió.
2. En aplicació d'una obligació legal.
3. Contractació de serveis prestats per tercers. Els proveïdors a qui l'Entitat contracta aquests serveis es consideren responsables o encarregats del tractament. Només poden tractar les dades per prestar els serveis contractats per l'Entitat i es troben també obligats a complir amb la legislació de protecció de dades personals. En concret, alguns proveïdors són:
 - Proveïdors de serveis informàtics com el manteniment dels servidors, les plataformes Cloud, la banca electrònica i els serveis de pagament.
 - Esdeveniments o activitats de màrqueting, investigació de mercat.
 - Assessories, gestories i notaries.
 - Disseny, manteniment d'eines informàtiques i d'aplicacions.
 - Serveis especialitzats d'enviament postal.
 - Serveis de destrucció d'informació.

L'informem que les empreses contractades com a encarregades del tractament compleixen el mateix nivell de seguretat i confidencialitat que ofereix Caixa d'Enginyers, ja que la contractació d'aquests serveis sempre està subjecta a clàusules específiques perquè siguin protegides de forma adient i per garantir que l'ús de les dades sigui exclusiu per a la finalitat del servei contractat, no permetent-se, en cap cas, la seva cessió, venda o explotació.