

# AIL – Evolució de productes

L'avaluació de l'interès legítim (AIL) està dissenyada per ajudar a decidir si la base de l'interès legítim és o no aplicable al tractament de dades personals objecte d'anàlisi. És un document validat pel DPO per garantir el seu compliment legal.

## Part 1: Prova de propòsit

Cal avaluar si hi ha un interès legítim darrere del processament.

### ASPECTES A VALORAR

- Per què desitja processar les dades?
- Quin benefici s'espera obtenir del tractament?
- Alguna tercera part es beneficia del tractament?
- Hi ha beneficis públics obtinguts gràcies al tractament?
- Com d'importants són els beneficis que vostè ha identificat?
- Quin seria l'impacte si no pogués seguir endavant amb el tractament?
- Està complint les normes específiques de protecció de dades aplicables al seu tractament (per exemple, requisits de perfilat o la legislació *sobre e-privacy*)?
- Està complint amb altres lleis d'aplicació?
- Està complint les directrius de la indústria o els codis de bones pràctiques del seu sector?
- Hi ha altres qüestions ètiques per tenir en compte relacionades amb el processament?

### AVALUACIÓ

L'Entitat vol processar les dades de contractació i ús dels productes i serveis que comercialitza, enriquits amb els resultats d'estudis de mercat realitzats per l'Entitat entre els seus socis. La finalitat és valorar la satisfacció dels socis amb els productes i serveis comercialitzats per l'Entitat i identificar tendències o necessitats que es puguin cobrir amb nous productes i serveis o amb una modificació dels actuals. Els beneficis esperats són els següents:

1. Validar la idoneïtat dels productes i serveis comercialitzats.
2. Evolucionar els productes i serveis oferts a partir de les necessitats o percepcions dels socis.

3. Incrementar la satisfacció dels socis amb productes i serveis comercialitzats per l'Entitat.

No s'identifica cap benefici per a terceres parts que no pertanyin al Grup Caixa d'Enginyers i que no siguin els socis, ja que només s'analitzen i evolucionen els productes i serveis comercialitzats per la Caixa d'Enginyers i prestats per la mateixa Entitat o per altres empreses del Grup.

Si no se'n fa el tractament, es perdria la capacitat d'identificar la tipologia de productes i serveis més demandats pels socis i les oportunitats d'incrementar la seva satisfacció a partir de modificacions o del disseny de nous productes o serveis. Els efectes perjudicials de no dur a terme el tractament podrien ser diversos:

1. Perjudicaria la capacitat estratègica de l'Entitat de generar productes i serveis que fossin contractats per un ampli espectre dels seus socis.
2. Perjudicaria la fidelització dels seus socis en no trobar els productes i serveis que necessiten.
3. Perjudicaria el nivell de satisfacció dels socis amb l'Entitat en no cobrir les seves necessitats de serveis financers i d'assegurances o en fer-ho de forma insatisfactòria.
4. Incrementaria la dificultat de posada a disposició de productes comercialitzats per l'Entitat.
5. Originaria un desavantatge competitiu respecte a altres entitats financeres.

Les dades es tracten internament i es mantenen en tot moment les proteccions establertes per les polítiques i normatives corporatives, a més d'aplicar criteris de minimització de dades (només s'utilitzen les dades imprescindibles).

Es compleixen totes les lleis relacionades amb la banca: prevenció de blanqueig, llei de cooperatives, MiFID II, PSD2...

Es compleixen les directrius del sector i els codis de bones pràctiques.

Atesa la categoria de les dades personals tractades no hi ha altres qüestions ètiques per valorar.

## Part 2: Prova de la necessitat

Cal avaluar si el tractament és imprescindible per a les finalitats que s'hagin identificat.

### ASPECTES A VALORAR

- Aquest tractament ajudarà realment a assolir el seu propòsit?
- És el tractament proporcional a aquest propòsit?
- Es pot aconseguir el mateix propòsit sense el tractament?
- Es pot aconseguir el mateix objectiu mitjançant el tractament de menys dades o mitjançant el tractament de les dades en una altra forma més òbvia o menys intrusiva?

### AVALUACIÓ

El tractament és l'única forma viable per assolir el propòsit, ja que:

1. Permetrà conèixer les dades reals de la comercialització efectiva dels productes i serveis.
2. Permetrà valorar la satisfacció real dels socis respecte als productes contractats i els serveis utilitzats a partir de la valoració que directament realitzin els socis que accedeixin voluntàriament a participar en els estudis de mercat.
3. Permetrà identificar tendències o carències en els productes i serveis a partir de dades reals de comercialització i de les respostes proporcionades pels socis que accedeixin voluntàriament a participar en els estudis de mercat.

El tractament es considera proporcional, ja que per dur-lo a terme:

1. Es tractaran les mínimes dades possibles.
2. En els estudis de mercat únicament es comptarà amb la informació proporcionada voluntàriament i lliurement pels socis que hagin decidit participar.
3. No s'incorporaran dades provinents de tercers; únicament es tractaran les que ja es troben sota la responsabilitat de l'Entitat i que es detallen en el document de tractament de dades personals.
4. No es traslladaran a tercers, ja que el tractament té com a únic objectiu evolucionar productes i serveis comercialitzats per l'Entitat.

No és possible obtenir aquest resultat sense dur a terme el tractament, que, com ja s'ha dit, es fa a partir de les mínimes dades possibles i de la forma menys intrusiva possible. L'enfocament del tractament a més a més és agregat perquè l'objectiu del tractament no és la valoració d'una persona concreta, sinó la valoració del col·lectiu i les necessitats o tendències que mostra en els diferents segments en què pot subdividir-se aquest.

## Part 3: Prova d'equilibri

Cal tenir en compte l'impacte en els interessos i drets dels individus i de les seves llibertats, avaluant si aquest impacte no és assumible i, per tant, anul·la els interessos legítims de l'Entitat.

En primer lloc, cal validar si és necessari realitzar una AIPD (avaluació d'impacte relativa a la protecció de dades). Si és així, s'han d'avaluar els riscos amb més detall.

### La naturalesa de les dades personals

#### ASPECTES A VALORAR

- Són dades de categoria especial o dades de delictes?
- Són dades que les persones probablement consideren 'privades'?
- Està tractant dades de menors o d'altres col·lectius vulnerables?
- Són les dades sobre les persones del seu àmbit personal o professional?

#### AVALUACIÓ

Són les dades bàsiques d'identificació (nom, cognoms...), de contacte (correu, adreça, telèfon...), les dades per segmentar (ubicació geogràfica, edat, sexe, professió o nivell d'estudis, tipologia de productes contractats), les dades sobre els productes/serveis contractats i sobre el seu ús (quins productes té contractats, en quin volum, de quin tipus, quins canals utilitza preferentment), quina capacitat de contractar productes d'inversió té (valoració MiFID II i resultat del test d'idoneïtat) i les dades proporcionades directament en participar en enquestes.

No es tracten dades especialment protegides i el seu tractament té un enfocament agregat.

## Expectatives raonables

### ASPECTES A VALORAR

- Té una relació existent amb l'individu?
- Quina és la naturalesa de la relació i com s'han utilitzat les dades en el passat?
- Les dades es recullen directament de la persona? Sobre què l'han informat en el moment d'obtenir les dades?
- Si ha obtingut les dades d'un tercer, el van informar sobre l'ús per part de tercers per a altres finalitats? Aquestes finalitats cobreixen el tractament analitzat?
- Quant temps fa que va recollir les dades? Hi ha hagut canvis en la tecnologia o context des d'aleshores que hagin repercutit en les expectatives dels afectats?
- Són els propòsits i mètodes fàcilment entesos?
- La intenció és fer una cosa innovadora?
- Té cap evidència sobre les expectatives (per exemple, d'estudis de mercat, grups d'enfocament o d'altres formes de consulta)?
- Hi ha altres factors en aquest tractament que signifiquin que els afectats puguin no esperar aquest tractament?

### AVALUACIÓ

Les dades són de socis amb qui s'han firmat contractes de prestació de productes o serveis financers. Els socis són conscients que l'Entitat té aquesta informació, han vingut voluntàriament a obrir un compte, proporcionen les dades directament i reben en el moment de la recollida de les dades tota la informació relativa al tractament de les seves dades personals que es requereix.

Les dades les mantenen actualitzades els mateixos afectats, ja que són dades necessàries per mantenir la relació de prestació de serveis financers i d'assegurances, o recopilades per l'Entitat durant l'exercici dels serveis prestats segons els contractes.

No es tracta de cap tractament innovador o poc conegut. Es tracta d'intentar oferir als socis els productes i serveis que ells esperen i amb la qualitat de servei que esperen en la seva relació amb l'Entitat.

No es valora que pugui ser inesperat un tractament enfocat a adaptar els productes i serveis a les necessitats dels mateixos socis, a contrastar la seva satisfacció amb els mateixos i a orientar la seva evolució alineada amb aquestes necessitats. Es tracta d'una cooperativa de crèdit que es deu als seus socis i, per tant, és d'interès comú posar al seu abast els productes i serveis més adequats a les seves necessitats i amb un resultat satisfactori.

## Impacte probable

### ASPECTES A VALORAR

- Quins són els possibles efectes del tractament sobre les persones?
- Els individus poden perdre el control sobre l'ús de les seves dades personals?
- Quina és la probabilitat i severitat de qualsevol impacte potencial?
- Hi ha algunes persones que probablement s'oposin al tractament o els resulti intrusiu?
- Vostè estaria disposat a explicar el processament de les dades personals amb absoluta transparència?
- Es poden adoptar mesures de seguretat per minimitzar un possible impacte?

### AVALUACIÓ

L'impacte del tractament si es realitza erròniament és que l'estratègia de l'Entitat respecte a l'evolució dels seus productes i serveis s'allunyarà de les expectatives dels seus socis. La principal perjudicada seria, en primera instància, la mateixa Entitat, que seria percebuda de forma insatisfactòria pels seus socis i afectaria la comercialització dels seus productes i serveis.

En segona instància, es veurien perjudicats els mateixos socis, però no amb un perjudici personal, sinó en l'àmbit de prestació de serveis financers i d'assegurances: deixarien d'estar satisfets amb l'Entitat o es veurien obligats a establir relacions amb altres entitats.

No hi ha altres decisions basades en aquest tractament ni es proporciona a tercers, per la qual cosa l'impacte a nivell personal seria irrellevant.

La informació publicada al web corporatiu, que explica què es fa amb les dades de manera molt detallada (incloent-hi categories de dades, finalitat i base legítima), permet complir l'obligació de transparència requerida a qualsevol tractament de dades personals.

Es pot oferir a les persones una opció d'exclusió?

Sí, poden exercir el seu dret a l'oposició de manera fàcil i gratuïta.

## Prendre la decisió

En aquest apartat es valoren les respostes a les parts 1, 2 i 3 per decidir si és viable recollir l'interès legítim com a base legal del tractament.

Aquest tractament pot tenir com a base legal l'interès legítim?	Sí
Té cap comentari per justificar la seva resposta? (Opcional) Aquest tractament es pot considerar una activitat esperada pels socis (que la cooperativa de crèdit de la qual són socis intenti que estiguin satisfets amb els seus productes/serveis i que aquests cobreixin les seves necessitats presents i futures) i amb un impacte molt baix en cas de realitzar-se erròniament. Tampoc no es considera un tractament intrusiu ni s'utilitzen dades de categories especialment protegides.	
AIL completada per	Caixa d'Enginyers
Data de redacció	27/04/2021
Data de validació pel DPO	05/05/2021