

EIL – Evolución de productos

La evaluación del interés legítimo (EIL) está diseñada para ayudar a decidir si la base del interés legítimo es o no aplicable al tratamiento de datos personales objeto de análisis. Es un documento validado por el DPO para garantizar su cumplimiento legal.

Parte 1: Prueba de propósito

Es necesario evaluar si existe un interés legítimo detrás del procesamiento.

CUESTIONES A VALORAR

- ¿Por qué desea procesar los datos?
- ¿Qué beneficio se espera obtener del tratamiento?
- ¿Alguna tercera parte se beneficia del tratamiento?
- ¿Hay beneficios públicos obtenidos gracias al tratamiento?
- ¿Cómo de importantes son los beneficios que usted ha identificado?
- ¿Cuál sería el impacto si no pudiera seguir adelante con el tratamiento?
- ¿Está cumpliendo con las normas específicas de protección de datos aplicables a su tratamiento (por ejemplo, requisitos de perfilado o la legislación sobre *e-privacy*)?
- ¿Está cumpliendo con otras leyes de aplicación?
- ¿Está cumpliendo con las directrices de la industria o los códigos de buenas prácticas de su sector?
- ¿Hay otras cuestiones éticas para tener en cuenta relacionadas con el procesamiento?

EVALUACIÓN

La Entidad desea procesar los datos de contratación y uso de los productos y servicios que comercializa, enriquecidos con los resultados de estudios de mercado realizados por la entidad entre los socios. La finalidad es valorar la satisfacción de los socios con los productos y servicios comercializados por la Entidad e identificar tendencias o necesidades que puedan ser cubiertas con nuevos productos y servicios o con una modificación de los actuales. Los beneficios esperados son los siguientes:

1. Validar la idoneidad de los productos y servicios comercializados.

2. Evolucionar los productos y servicios ofrecidos a partir de las necesidades o percepciones de los socios.
3. Incrementar la satisfacción de los socios con productos y servicios comercializados por la Entidad.

No se identifica ningún beneficio para terceras partes que no pertenezcan al Grupo Caja de Ingenieros y que no sean los socios, ya que solamente se analizan y evolucionan los productos y servicios comercializados por la Caja de Ingenieros y prestados por la misma Entidad o por otras empresas del Grupo.

Si no se realiza el tratamiento, se perdería la capacidad de identificar la tipología de productos y servicios más demandados por los socios y las oportunidades de incrementar su satisfacción a partir de modificaciones o del diseño de nuevos productos o servicios. Los efectos perjudiciales de no llevar a cabo el tratamiento podrían ser varios:

1. Perjudicaría a la capacidad estratégica de la Entidad de generar productos y servicios que fueran contratados por un amplio espectro de sus socios.
2. Perjudicaría a la fidelización de sus socios al no encontrar los productos y servicios que necesitan.
3. Perjudicaría al nivel de satisfacción de los socios con la Entidad al no cubrir sus necesidades de servicios financieros y de seguros o al hacerlo de forma insatisfactoria.
4. Incrementaría la dificultad de puesta a disposición de productos comercializados por la Entidad.
5. Originaría una desventaja competitiva respecto a otras entidades financieras.

Los datos son tratados internamente y se mantienen en todo momento las protecciones establecidas por las políticas y normativas corporativas, además de aplicar criterios de minimización de datos (solo se utilizan los datos imprescindibles).

Se cumplen todas las leyes relacionadas con la banca: prevención de blanqueo, ley de cooperativas, MiFID II, PSD2...

Se cumplen las directrices del sector y los códigos de buenas prácticas.

Dada la categoría de los datos personales tratados no hay otras cuestiones éticas para valorar.

Parte 2: Prueba de la necesidad

Es necesario evaluar si el tratamiento es imprescindible para los fines que se hayan identificado.

CUESTIONES A VALORAR

- ¿Este tratamiento ayudará realmente a alcanzar su propósito?
- ¿Es el tratamiento proporcional a ese propósito?
- ¿Se puede lograr el mismo propósito sin el tratamiento?
- ¿Se puede lograr el mismo objetivo mediante el tratamiento de menos datos o mediante el tratamiento de los datos en otra forma más obvia o menos intrusiva?

EVALUACIÓN

El tratamiento es la única forma viable para alcanzar el propósito, dado que:

1. Permitirá conocer los datos reales de la comercialización efectiva de los productos y servicios.
2. Permitirá valorar la satisfacción real de los socios respecto a los productos contratados y los servicios utilizados a partir de la valoración que directamente realicen los socios que accedan voluntariamente a participar en los estudios de mercado.
3. Permitirá identificar tendencias o carencias en los productos y servicios a partir de datos reales de comercialización y de las respuestas proporcionadas por los socios que accedan voluntariamente a participar en los estudios de mercado.

El tratamiento se considera proporcional, dado que para llevarlo a cabo:

1. Se tratarán los mínimos datos posibles.
2. En los estudios de mercado únicamente se contará con la información proporcionada voluntaria y libremente por los socios que hayan decidido participar.
3. No se incorporarán datos provenientes de terceros; únicamente se tratarán los que ya se encuentran bajo la responsabilidad de la Entidad y que se detallan en el documento de tratamiento de datos personales.
4. No se trasladarán a terceros, ya que el tratamiento tiene como único objetivo evolucionar productos y servicios comercializados por la Entidad.

No es posible obtener este resultado sin llevar a cabo el tratamiento, que, como ya queda dicho, se hace a partir de los mínimos datos posibles y de la forma menos intrusiva posible. El enfoque del tratamiento además es agregado porque el objetivo del tratamiento no es la valoración de una persona concreta, sino la valoración del colectivo y las necesidades o tendencias que muestra en los diferentes segmentos en los que puede subdividirse el mismo.

Parte 3: Prueba de equilibrio

Es necesario tener en cuenta el impacto en los intereses y derechos de los individuos y de sus libertades, evaluando si este impacto no es asumible y, por tanto, anula los intereses legítimos de la Entidad.

En primer lugar, hay que validar si es necesario realizar una EIPD (evaluación de impacto relativa a la protección de datos). Si es así, se deben evaluar los riesgos con más detalle.

La naturaleza de los datos personales

CUESTIONES A VALORAR

- ¿Son datos de categoría especial o datos de delitos?
- ¿Son datos que las personas probablemente consideren 'privados'?
- ¿Está tratando datos de menores o de otros colectivos vulnerables?
- ¿Son los datos sobre las personas de su ámbito personal o profesional?

EVALUACIÓN

Son los datos básicos de identificación (nombre, apellidos...), de contacto (correo, dirección, teléfono...), los datos para segmentar (ubicación geográfica, edad, sexo, profesión o nivel de estudios, tipología de productos contratados), los datos sobre los productos/servicios contratados y sobre su uso (qué productos tiene contratados, en qué volumen, de qué tipo, qué canales utiliza preferentemente), qué capacidad de contratar productos de inversión tiene (valoración MiFID II y resultado del test de idoneidad) y los datos proporcionados directamente al participar en encuestas.

No se tratan datos especialmente protegidos y su tratamiento tiene un enfoque agregado.

Expectativas razonables

CUESTIONES A VALORAR

- ¿Tiene una relación existente con el individuo?
- ¿Cuál es la naturaleza de la relación y cómo se han utilizado los datos en el pasado?
- ¿Se recogen los datos directamente de la persona? ¿Qué le han informado en el momento de recabar los datos?
- Si ha obtenido los datos de un tercero, ¿le informaron sobre el uso por parte de terceros para otros fines? ¿Estos fines cubren el tratamiento analizado?
- ¿Cuánto tiempo hace que recogió los datos? ¿Ha habido cambios en la tecnología o contexto desde entonces que hayan repercutido en las expectativas de los afectados?
- ¿Son los propósitos y métodos fácilmente entendidos?
- ¿La intención es hacer algo innovador?
- ¿Tiene alguna evidencia acerca de las expectativas (por ejemplo, de estudios de mercado, grupos de enfoque o de otras formas de consulta)?
- ¿Hay otros factores en este tratamiento que signifiquen que los afectados puedan no esperar este tratamiento?

EVALUACIÓN

Los datos son de socios con los que se han firmado contratos de prestación de productos o servicios financieros. Los socios son conscientes de que la Entidad tiene esta información, han venido voluntariamente a abrir una cuenta, proporcionan los datos directamente y reciben en el momento de la recogida de los datos toda la información relativa al tratamiento de sus datos personales que es requerida.

Los datos los mantienen actualizados los propios afectados, dado que son datos necesarios para mantener la relación de prestación de servicios financieros y de seguros, o recopilados por la Entidad en el ejercicio de los servicios prestados según los contratos.

No se trata de ningún tratamiento innovador o poco conocido. Se trata de intentar ofrecer a los socios los productos y servicios que ellos esperan y con la calidad de servicio que esperan en su relación con la Entidad.

No se valora que pueda ser inesperado un tratamiento enfocado a adaptar los productos y servicios a las necesidades de los propios socios, a contrastar su satisfacción con los mismos y a orientar su evolución alineada con estas necesidades. Se trata de una cooperativa de crédito que se debe a sus socios y, por tanto, es de interés común poner a su alcance los productos y servicios más adecuados a sus necesidades y con un resultado satisfactorio.

Impacto probable	
<p>CUESTIONES A VALORAR</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son los posibles efectos del tratamiento sobre las personas? • ¿Pueden los individuos perder el control sobre el uso de sus datos personales? • ¿Cuál es la probabilidad y severidad de cualquier impacto potencial? • ¿Hay algunas personas que probablemente se opongan al tratamiento o les resulte intrusivo? • ¿Usted estaría dispuesto a explicar el procesamiento de los datos personales con absoluta transparencia? • ¿Se pueden adoptar medidas de seguridad para minimizar un posible impacto? 	
<p>EVALUACIÓN</p> <p>El impacto del tratamiento si se realiza erróneamente es que la estrategia de la Entidad respecto a la evolución de sus productos y servicios se alejará de las expectativas de sus socios. La principal perjudicada sería, en primera instancia, la propia Entidad, que sería percibida de forma insatisfactoria por sus socios y afectaría a la comercialización de sus productos y servicios.</p> <p>En segunda instancia, se verían perjudicados los propios socios, pero no con un perjuicio personal, sino en el ámbito de prestación de servicios financieros y de seguros: dejarían de estar satisfechos con la Entidad o se verían obligados a establecer relaciones con otras entidades.</p> <p>No hay otras decisiones basadas en este tratamiento ni se proporciona a terceros, por lo que el impacto a nivel personal sería irrelevante.</p> <p>La información publicada en la web corporativa, que explica qué se hace con los datos de forma muy detallada (incluyendo categorías de datos, finalidad y base legítima), permite cumplir con la obligación de transparencia requerida a cualquier tratamiento de datos personales.</p>	
<p>¿Se puede ofrecer a las personas una opción de exclusión?</p>	<p>Sí, pueden ejercer su derecho a la oposición de forma fácil y gratuita.</p>

Tomar la decisión

En este apartado se valoran las respuestas a las partes 1, 2 y 3 para decidir si es viable contemplar el interés legítimo como base legal del tratamiento.

¿Este tratamiento puede tener como base legal el interés legítimo?	Sí
<p>¿Tiene algún comentario para justificar su respuesta? (Opcional)</p> <p>Este tratamiento puede ser considerado una actividad esperada por los socios (que la cooperativa de crédito de la que son socios intente que estén satisfechos con sus productos/servicios y que estos cubran sus necesidades presentes y futuras) y con un impacto muy bajo en caso de realizarse erróneamente. No se considera tampoco un tratamiento intrusivo ni se utilizan datos de categorías especialmente protegidas.</p>	
EIL completada por	Caja de Ingenieros
Fecha de redacción	27/04/2021
Fecha de validación por el DPO	05/05/2021