

# INFORMACIÓN AMPLIADA RESPECTO A DECISIONES INDIVIDUALES AUTOMATIZADAS

## 1.- DECISIONES AUTOMATIZADAS BASADAS EN SCORING COMPORTAMENTAL DE PRECONCEDIDOS (Perfil avanzado)

BBVA ofrece a algunos de sus clientes la posibilidad de acceder a productos de financiación basados en su solvencia crediticia. Como esta actividad requiere adoptar decisiones sobre concesiones de crédito, es necesario que BBVA cumpla con las exigencias derivadas del principio de crédito responsable y control de riesgo financiero. De este modo, BBVA debe elaborar modelos analíticos que permitan conocer el perfil de riesgo crediticio de los clientes a los que se les ofrezca productos de financiación.

La aplicación de los mencionados modelos analíticos implica, en primer lugar, que BBVA elabore un perfil del cliente sobre su solvencia crediticia. La elaboración de este perfil conlleva que BBVA asigne al cliente una puntuación o "score" con base en la información que se detalla en los siguientes apartados. Esta puntuación o "score" permitirá a BBVA determinar si el cliente es apto para la pre-concesión de un producto de financiación y, en su caso, a qué concreto importe máximo de financiación podría tener acceso.

### Decisiones automatizadas

BBVA podrá adoptar decisiones automatizadas basadas en la mencionada puntuación o "score". En concreto, BBVA: **(i)** decidirá si ofrece productos de financiación a sus clientes, y; **(ii)** en caso afirmativo, determinará las condiciones en las que se ofrecerá el crédito o préstamo al cliente en función de su solvencia crediticia.

### Categorías de datos personales utilizadas para tomar decisiones automatizadas

BBVA, para adoptar las decisiones automatizadas, utilizará las siguientes categorías de datos personales de **fuentes propias** generadas de su relación contractual con la entidad:

1. **Datos transaccionales:** BBVA recopilará una serie de datos transaccionales generados por el cliente en su relación contractual con la entidad (saldos en cuenta, ingresos, pagos, transferencias, adeudos, recibos, domiciliaciones etc.) 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 tiene contratado el cliente con BBVA y los productos y servicios de las entidades agregadas en caso de haber contratado los servicios de agregación o iniciación de pagos.
2. **Datos de productos de productos y servicios contratados:** BBVA consultará una serie de datos de los productos y servicios contratados, tales como número de contratos, el límite asociado a los productos contratados, la tipología de esos productos, el perfil de riesgo con BBVA, los intervinientes en los contratos, la posible existencia de operaciones en mora o con pagos pendientes, etc.
3. **Datos identificativos y de contacto:** datos de identificación del cliente, como nombre, apellidos, DNI, pasaporte o NIE, nacionalidad, direcciones postales, direcciones electrónicas, teléfono fijo o teléfono móvil.
4. **Datos sociodemográficos:** BBVA tratará diferentes datos personales del cliente como la edad, el estado civil, la situación familiar, el lugar de residencia, el nivel de estudios, la ocupación laboral, incluyendo el tipo de contrato, empleador, en su caso, y antigüedad en el puesto.
5. **Datos de Comunicaciones:** del uso que realiza el cliente de los canales del Banco, datos que facilite a través de las encuestas de satisfacción, incluida la información que recogemos de navegación y uso de los canales digitales cuando el cliente nos das su consentimiento a nuestra política de cookies en web y móvil.
6. **Datos de localización** (geolocalización del dispositivo móvil) cuando el cliente lo consienta a través del dispositivo.

Adicionalmente, BBVA podrá completar la información anterior con consultas y verificaciones a determinadas **fuentes de terceros**:

1. **Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIRBE).** Base de Datos del Banco de España que recoge la información de préstamos, créditos, avales y garantía que cada entidad financiera mantiene con los clientes (saldos pendientes y posibles irregularidades).
2. **Sistemas de información crediticia** (por ejemplo, Asnef-Equifax Servicios de Información sobre Solvencia y Crédito S.L., Experian Bureau de Crédito, S.A), consistentes en bases de datos de incumplimiento en los pagos por obligaciones dinerarias, financieras o de crédito (por ej. impagos en préstamos concedidos por entidades financieras).
3. **Evaluaciones realizadas por empresas de valoración crediticia** como Equifax Ibérica S.A.
4. **Sistemas de prevención del fraude**, como Confirma.
5. El Banco también recopila información sobre **valoraciones de inmuebles** a través de la sociedad Madiva S.A.
6. **Fuentes de acceso público** tales como diarios y boletines oficiales, registros.
7. Información de perfiles obtenidos de compañías de servicios de suministro de interés general (energía, comunicaciones, etc.).

Cabe señalar que BBVA no llevaría a cabo un acceso a los datos contenidos en fuentes de terceros exclusivamente para la pre-concesión de un producto de financiación, sino que la Entidad ya dispone legítimamente de dicha información en el marco de su relación contractual con los clientes.

## Pertinencia de los datos personales

Los datos personales indicados anteriormente son pertinentes en la medida en que permiten evaluar con mayor precisión la situación económica real del cliente, facilitando así la adopción de decisiones más precisas, fiables y ajustadas a su perfil económico.

Asimismo, la pertinencia de ciertos datos personales obtenidos de fuentes de terceros también se desprende de la existencia de normativa que habilita a BBVA a su tratamiento para evaluar la solvencia de clientes.

## Lógica aplicada o criterios

Una vez que BBVA ha recopilado la información del cliente, tanto de fuentes internas como externas, el proceso de adopción de las decisiones es el siguiente:

1. **Calificación:** BBVA clasifica a sus clientes según su calidad crediticia asignándoles una puntuación o "score". Una puntuación alta indica una menor probabilidad de impago, mientras una puntuación baja indica una mayor probabilidad de impago.  
  
La calificación se realiza mediante la aplicación de un modelo analítico elaborado por BBVA, basado en criterios estadísticos y lógicos, que permite obtener una puntuación de un cliente en función de la información identificada anteriormente. Si el cliente supera una puntuación mínima de calificación crediticia fijada en función de la normativa bancaria aplicable y la política de riesgos de BBVA, revisada periódicamente, se procede a calcular la capacidad de pago conforme al siguiente apartado.
2. **Decisión automatizada.** Para aquellos clientes que superen la puntuación mínima exigida de calificación crediticia, BBVA les ofrecerá un producto financiero una vez calculado el límite económico de financiación preconcedido, determinado en función de la capacidad de pago del cliente.  
  
La capacidad de pago de cliente tiene en cuenta los datos disponibles en BBVA identificados previamente para determinar la cuota máxima que el cliente podría hacer frente. Esta capacidad de pago se traduce en la concesión de varios límites distintos de acuerdo con las políticas internas de BBVA.

## Importancia y consecuencias previstas para el interesado

Las principales consecuencias de las decisiones automatizadas de BBVA para los clientes son: (i) la posibilidad de recibir una oferta de un producto de financiación, reduciendo la documentación a aportar en caso de que el cliente decida contratar dicho producto, lo que redundará en una mayor rapidez y comodidad para el cliente, y; (ii) que el producto de financiación que se ofrezca se ajuste a la solvencia crediticia real del cliente, evitando con ello ofrecer nuevos préstamos o créditos a clientes que no podrían asumir los mismos en función de su perfil crediticio. **Ejemplos:**

1. Cliente de BBVA (nómina domiciliada, recibos, préstamos) cuyo historial de pagos en la entidad es adecuado, pero presenta impagos en otra entidad, por lo que la puntuación no supera la puntuación mínima de calificación crediticia. En base a dicha información, al cliente no se le asigna límite preconcedido.

2. Cliente de BBVA, con nómina domiciliada y préstamo hipotecario que en la actualidad atiende correctamente, y sin historial de impagos en otras entidades. No obstante, el cliente atravesó dificultades económicas hace un año y fue necesario refinanciar el préstamo hipotecario, lo que redujo la puntuación obtenida en la calificación crediticia y conllevó que no se le ofrezca ningún producto financiero adicional.
3. Cliente de BBVA, con nómina domiciliada y préstamo hipotecario que en la actualidad atiende correctamente, y sin historial de impagos en otras entidades. La calificación crediticia obtenida supera el límite fijado, por lo que, una vez calculada su capacidad de pago, se le ofrece un nuevo producto financiero con un límite preconcedido calculado en función de la información analizada del cliente.

### Plazo de revisión del algoritmo o de los criterios establecidos

La normativa española y europea exige a las entidades financieras la monitorización y supervisión del buen y correcto funcionamiento de estos perfilados de solvencia.

Los cambios en las características de estos sistemas de evaluación están sujetos a autorización, que deberá ser previa a su realización o podrá ser posterior, en función de la profundidad y relevancia de los cambios.

Estos modelos utilizados por BBVA para la evaluación de operaciones de financiación cuentan con la aprobación del supervisor bancario, Banco Central Europeo, al cumplir con las normas prudenciales propuestas y/o exigidas por la regulación europea y ser objeto de monitorización y actualización constante por el BBVA. El sistema de evaluación se monitoriza con una periodicidad mínima semestral.

## 2.- ACTIVIDAD DE TRATAMIENTO: PRECIO DINÁMICO

### Descripción

Ajuste de precios en créditos preconcedidos, así como otras financiaciones y productos de ahorro de clientes de forma dinámica, de manera que se pueda adaptar el precio óptimo para un colectivo de clientes en un momento determinado. Para los créditos preconcedidos, se parte del resultado del scoring de riesgos (sujeto a su propio algoritmo, véase una explicación en el siguiente enlace: <https://www.bbva.es/content/dam/public-web/bbvaes/documents/legal/tratamiento-de-datos/decisiones-automatizadas-i.pdf>)

Para otro tipo de financiación (por ejemplo, tarjetas de crédito), se parte del límite de crédito de estas, determinado por los procesos de riesgos en virtud del producto ya contratado por el cliente.

En el caso de productos de ahorro, el precio base lo decide la unidad de negocio, en función de características como el plazo, el importe, el origen del dinero o el área geográfica.

### Finalidad

Partiendo de un colectivo de clientes y de unos precios base predefinidos por las unidades de negocio, el objetivo final es poder ajustar de forma precisa un precio a un colectivo de clientes, basado en el perfil de demanda de dinero o productos de ahorro del momento en particular.

### Datos personales empleados y su importancia relativa en la toma de decisiones (%)

La información queda recogida en el clausulado de "perfil avanzado" para finalidad comercial.

### Antigüedad de los datos personales

Como máximo se utiliza un año de antigüedad.

### Perfiles realizados y sus implicaciones

Se calculan perfiles asociados a los diferentes patrones de demanda de dinero/productos de ahorro de los clientes, y de esta manera se puede personalizar el precio.



### **Calidad de los datos de entrenamiento y tipo de patrones utilizados**

Para esta finalidad se utilizan modelos predictivos y de optimización, que se nutren de datos disponibles en las plataformas analíticas de BBVA, cuya calidad controla el banco.

### **Valores de precisión o error (%)**

La precisión en el cálculo de los perfiles de demanda no es un valor con impacto directo en el precio final, puesto que los perfiles de demanda al precio se usan para ser ajustados en una etapa posterior a un objetivo de negocio.

### **Existencia o no de supervisión humana cualificada**

Siempre se realiza una supervisión humana al final del proceso de establecimiento de precios. Se revisan las distribuciones de precios por cada perfil de cliente y, si es necesario, se reequilibran haciendo uso de la optimización (esta optimización parte de los perfiles de demanda del dinero y ajusta el precio a partir de un objetivo de negocio), siempre de conformidad con las directrices de inteligencia artificial promulgadas por el organismo correspondiente.

### **Auditorías o certificaciones realizadas sobre el sistema de IA**

Se realizan auditorías internas regularmente, conforme a lo establecido en la legislación.