

Política de Protección de Datos Personales del Grupo Ibercaja

Por favor lee detenidamente esta Política de Protección de Datos. Con ella pretendemos que tengas información general sobre cómo tratamos tus datos personales en el Grupo Ibercaja. Queremos que sepas, en todo momento, cuándo y de qué forma te vamos a pedir tus datos personales, con qué finalidad y justificación legal los queremos utilizar, si va a acceder a ellos alguien más, o los diferentes derechos que te asisten y cómo puedes ejercerlos.

En cualquier caso, siempre que vayamos a pedirte que nos facilites cualquier dato personal, antes de recabarlos y tratarlos te informaremos con detalle de todas estas cuestiones. Con ello buscamos que en todo momento sepas en qué condiciones legales los vamos a tratar.

1. ¿Quién es, legalmente, el «Responsable del tratamiento» de tus datos?

En primer lugar, cuando vayamos a pedirte y recoger tus datos personales, antes te informaremos de quién es la entidad legalmente responsable de su tratamiento.

Por regla general, será la entidad financiera **«Ibercaja Banco S.A.»** (a la que nos vamos a referir en este documento como «Ibercaja») con domicilio en Zaragoza, Plaza Paraíso nº 2, 50.004 Zaragoza. Puedes contactar también con nosotros a través de la dirección de correo electrónico: dpo@ibercaja.es.

No obstante, y como Ibercaja forma parte de un Grupo Financiero más amplio (en el que se incluyen otras sociedades como las relacionadas en www.ibercaja.es/gdpr/grupo, en algunas ocasiones podrá ser alguna de estas sociedades la entidad responsable.

En cualquier caso, antes de pedirte y recabar tus datos te informaremos de quién es la sociedad responsable.

2. ¿Qué es el Delegado de Protección de Datos de Ibercaja?

En Ibercaja hemos nombrado una persona para proteger tu privacidad e intimidad, para garantizar que cumplimos las diferentes exigencias legales contenidas en la normativa (tanto española como europea) en materia de protección de datos de carácter personal.

Se trata del Delegado de Protección de Datos, con quien, si lo necesitas, podrás contactar a través de la siguiente dirección de correo electrónico: dpo@ibercaja.es

3. ¿Para qué finalidades podemos recoger y tratar tus datos personales? ¿Y con qué base legal?

En Ibercaja podemos recoger y tratar tus datos personales para diferentes finalidades.

Por ejemplo, si eres cliente debemos tratar tus datos para gestionar los productos y servicios que tengas contratados con nosotros. Si no eres cliente, sino que simplemente accedes a nuestra página web, o contactas con nuestro servicio de atención telefónica, podemos necesitarlos para responder las consultas o reclamaciones que nos puedas hacer. O también si nos haces llegar tu CV dentro de un proceso de selección, para poder evaluar tu candidatura.

También tenemos en nuestras oficinas sistemas de videovigilancia, que captan las imágenes de las personas que acceden a ellas por razones de seguridad. Por eso, si vienes a cualquiera de nuestras oficinas bancarias, podemos llegar a recoger tu imagen.

Por otro lado, como tal entidad financiera tenemos una serie de obligaciones legales que debemos cumplir (por ejemplo, con la Agencia Tributaria, el Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias, o con las Fuerzas y los Cuerpos de Seguridad del Estado). También, como Grupo financiero, debemos llevar a cabo una serie de labores internas de carácter meramente administrativo.

En todos estos casos, tus datos los trataremos siempre con una de las bases legitimadoras que marca la Ley. Así:

- En unos casos porque es **necesario para que podamos cumplir tu contrato**, y prestarte los servicios que nos hayas pedido; por ejemplo, cuando domicilias un recibo o nos pides que hagamos una transferencia.
- En otros casos porque es **legalmente obligatorio**: por ejemplo, cuando tenemos que enviar determinada información a la Agencia Tributaria, o al Banco de España.
- También hay ocasiones que el tratamiento de tus datos responde a **razones de interés público**. Así sucede con las cámaras de videovigilancia, con las que buscamos prevenir actividades delictivas.
- Por otro lado, hay situaciones en las que se entiende que **tanto tú como nosotros tenemos un interés legítimo** en tratar tus datos: por ejemplo, cuando nos haces una consulta o nos planteas una reclamación, necesitamos utilizar tus datos de contacto para poderte responder. O cuando queremos evaluar, internamente, la calidad del servicio que te hemos dado cuando nos has llamado por teléfono.
- Existen determinadas circunstancias excepcionales en las cuales el tratamiento de los datos del interesado puede basarse en tu **interés vital**, ante una situación en la que no te encuentres capacitado para dar tu

consentimiento. Esto podría suceder, por ejemplo, en el caso que tengas una urgencia de salud en nuestras oficinas y la comunicación de tus datos a los profesionales sanitarios sea imprescindible para proteger tu salud.

- Finalmente, también el tratamiento puede estar justificado, sencillamente, porque nos has dado expresamente **tu permiso**. Por ponerte un ejemplo, si no eres cliente de Ibercaja pero quieres que te enviemos información comercial sobre posibles promociones.

En cualquier caso, queremos recordarte que es bueno que sepas que siempre, antes de nada, te explicaremos para qué te pedimos tus datos personales, y con qué base legal queremos tratarlos.

4. ¿Accede alguien más a tus datos personales?

Por regla general, la información que nos facilites será tratada por «Ibercaja Banco S.A.». Somos nosotros la entidad legalmente responsable de su recogida, utilización, conservación y, cuando legalmente sea necesario o nos lo solicites, su eliminación.

Salvo determinadas excepciones, tus datos personales no los compartiremos con ningún tercero.

Únicamente facilitaremos algunos de tus datos a terceros, pero siempre y cuando (1) sea algo legalmente obligatorio (por ejemplo, a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado o a los Juzgados y Tribunales), o (2) que nos hayas autorizado de manera expresa, o (3) resulte necesario para prestarte el servicio que nos hayas pedido.

Al margen de esto, sí queremos que sepas que contamos con la colaboración de terceros proveedores de servicios que, ocasionalmente, pueden tener acceso a tus datos personales. Nos referimos por ejemplo a empresas de servicios informáticos, de seguridad, o de servicios de *call center*.

En estos casos, suscribiremos con ellos el correspondiente contrato en el que les impondremos, entre otras, la obligación de aplicar medidas de seguridad apropiadas; tratar los datos a los que accedan única y exclusivamente de acuerdo a nuestras instrucciones, y suprimirlos o devolverlos una vez terminen sus servicios.

5. Alguno de esos terceros, ¿puede estar en otro país?

La legislación europea señala que solamente se pueden facilitar datos a otra empresa que esté situada fuera del Espacio Económico Europeo si se cumplen determinadas garantías. Con ello, la ley busca que tus datos estén siempre debidamente protegidos, esté donde esté la empresa que los vaya a utilizar.

De estas garantías, a más frecuente consiste en que el país de destino garantice, en opinión de la Comisión Europea, un nivel de protección adecuado en materia de

Privacidad. Hay un listado de países que garantizan ese nivel de protección, y lo puedes consultar pinchando [aquí](#).

Si la empresa está en otro país diferente, que no está en ese listado, esa «Transferencia Internacional de Datos» sólo se podrá llevar a cabo si se adoptan otras medidas como, por ejemplo, la firma de unas cláusulas que tiene previstas la Comisión Europea para estos casos.

En cualquier caso, es muy excepcional que compartamos tus datos con una empresa que está fuera de Europa, y en caso de hacerlo, será por supuesto, dando pleno cumplimiento a lo que nos impone la normativa española y europea.

6. ¿Qué tipo de información personal, sobre ti, podemos recabar?

Tal y como establece la Ley, de ti trataremos únicamente aquellos datos que resulten imprescindibles para la finalidad para la que te los hayamos pedido. No te pediremos datos que no sean procedentes para esa finalidad, o que resulten excesivos o desproporcionados (*al igual que tampoco los utilizaremos para una finalidad diferente de la que te hayamos dicho*).

De este modo, en cada caso podremos pedirte y tratar datos personales de diferentes categorías, siempre dependiendo de para qué te los hayamos pedido. Por poner un ejemplo, si nos pides un préstamo deberemos analizar más información sobre ti, que si simplemente nos pides información sobre dónde puedes encontrar algún cajero automático si estás de viaje.

A grandes rasgos, podemos pedirte datos de carácter identificativo (*Nombre y apellidos, DNI/NIF/Documento identificativo, edad/fecha y lugar de nacimiento, nacionalidad, dirección, firma, teléfono y correo electrónico de contacto, estado civil, sector de actividad*); datos relativo a tu puesto de trabajo (*Entidad u organismo en el que trabaja, puesto que ocupa, dirección y datos de contacto profesional (teléfono y correo electrónico), datos académicos y profesionales, titulaciones, formación, antigüedad y experiencia profesional*); datos económico y financieros (*Datos bancarios, datos de tu actividad económica y solvencia (ingresos, Patrimonio, bienes muebles e inmuebles de su titularidad, copia de declaraciones fiscales -IRPF, IVA, etc.- y nómina, nivel de endeudamiento, cargas familiares, posibles impagos, garantías constituidas, nivel de riesgo existente, nivel de consumo histórico*); datos de transacciones de bienes y servicios (*Fecha de la operación, cuantía total, objeto de la transacción, posibles garantías de terceras partes*); datos relativos a las características personales (*Sexo, estado civil, nacionalidad, edad, fecha y lugar de nacimiento y datos familiares, imagen personal, voz*); datos de salud (*Bajas por enfermedad, accidentes laborales, grado de discapacidad, etc.*); información comercial (*Datos relativos a información comercial, económico-financiera y de transacciones de bienes y servicios; perfilado*); información adicional (*Datos recogidos en la operación o formulario de que se trate*); circunstancias sociales (*Datos de*

características personales, de circunstancias sociales, académicos y profesionales, de detalles de empleo).

7. ¿De dónde recabamos tus datos personales?

Por regla general, trataremos los datos que tú mismo nos hayas facilitado.

Si excepcionalmente los recibimos de manera indirecta, no directamente de ti sino de terceras personas (por ejemplo, un familiar con el que compartas una cuenta corriente, tus padres o tutor si eres un menor de edad, o algún sistema oficial de información crediticia, como la CIRBE del Banco de España), inmediatamente te informaremos de ello –siempre, en el plazo máximo de un mes- para que seas plenamente conocedor de ello. También podemos de recibir de sistemas de exclusión publicitarios información sobre de tu negativa a recibir publicidad.

8. ¿Durante cuánto tiempo conservaremos tus datos?

En Ibercaja conservaremos y utilizamos tus datos personales durante el tiempo estrictamente imprescindible. Por tal motivo, una vez que te hayamos dado respuesta a lo que nos hayas solicitado, o termine el contrato que tengas con nosotros, o cuando nos retires la autorización que nos hayas podido dar, únicamente los conservaremos (debidamente bloqueados, eso sí) por si nos los pide una Administración competente, o Juzgado y Tribunal, por si hubiera alguna reclamación.

En este sentido ten presente que, si contratas alguno de nuestros productos o servicios financieros, puede haber obligaciones legales adicionales (por ejemplo, de carácter fiscal, o relativas a la prevención de blanqueo de capitales) que nos obliguen a conservar tus datos durante más tiempo, una vez terminado el contrato que hayas firmado con nosotros.

En todo caso, durante el tiempo en que los datos puedan legalmente ponerse a disposición de autoridades públicas o sean necesarios cumplimiento de obligaciones legales o para la gestión de reclamaciones, tus datos personales permanecerán bloqueados en nuestros sistemas.

9. ¿Cómo protegemos los datos personales que nos facilitas?

En Ibercaja hemos adoptado todas las medidas técnicas y organizativas que exige la normativa de protección de datos para garantizar la integridad de tus datos, es decir, que nadie pueda modificar o eliminarlos sin tu conocimiento y autorización. También hemos establecidos las medidas adecuadas para garantizar la confidencialidad de tu información personal, con el fin de que nadie utilice tus datos si no es para las finalidades que arriba te indicamos.

De este modo, hemos establecido diversos procedimientos, protocolos y normas internas encaminados a garantizar tu privacidad. Además, nuestros empleados se

forman continuamente y son plenamente conocedores de las obligaciones de confidencialidad que deben respetar cuando utilicen tus datos personales.

10. ¿Qué derechos tienes para proteger tu privacidad?

La ley te reconoce una serie de derechos, que debes conocer y puedes ejercitar para proteger tu Privacidad. Nos referimos principalmente a tu derecho a:

1. Confirmar si estamos tratando datos personales tuyos o no. Y, en caso afirmativo, acceder a ellos o a una parte y, si crees que son inexactos, podrás solicitar su rectificación o, incluso y en su caso, pedir su supresión.
2. En determinadas circunstancias, podrás solicitar también limitar el uso que hagamos de tus datos, o incluso oponerte a que los sigamos utilizando. En tal caso dejaremos de utilizarlos, salvo por motivos legítimos imperiosos o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.
3. Si elaboramos perfiles de comportamiento (por ejemplo, para conocer mejor tus intereses y necesidades a través de la navegación que hagas por nuestro Sitio Web) y los hacemos de manera íntegramente automatizada, tendrás derecho a ser informado de ello, a pedir la intervención personal de cualquiera de nuestros agentes, a impugnar cualquier decisión basada en esos perfiles o a, simplemente, expresar tu punto de vista sobre la decisión adoptada.
4. También tendrás derecho a pedir la portabilidad de los datos que nos hayas facilitado, para que si te interesa te los enviemos directamente a ti o a un tercero que tú nos indiques, en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica.
5. Por supuesto, si nos has dado tu permiso para que utilicemos tus datos para alguna finalidad en especial, tienes derecho a retirarlo en cualquier momento (*aunque, en estos casos, ello no afectará la legalidad de lo que hayamos hecho hasta ese momento*).
6. Finalmente, puedes presentar cualquier reclamación ante Ibercaja y/o ante la Agencia Española de Protección de Datos (su página web es www.aepd.es). Quizás quieras hacerlo cuando hayas ejercido algún derecho y no lo hayamos atendido en los términos legalmente establecidos.

11. ¿Cómo puedes ejercer tus derechos en materia de privacidad?

Para ejercer estos derechos en materia de Privacidad, puedes hacerlo por correo electrónico, mediante un e-mail a dpo@ibercaja.es, por correo postal a Ibercaja Banco, S.A. Plaza Basilio Paraíso, 2 – 50008 - Zaragoza, de manera presencial en cualquiera de nuestras oficinas, o mediante este formulario <https://www.ibercaja.es/forms/ejercicio-de-derechos/>.

Para mayor seguridad, y para reforzar más aún tu privacidad, sí necesitaremos que nos hagas llegar una copia de tu DNI para identificarte correctamente. Así

evitaremos, por ejemplo, que nadie se haga pasar por ti para cambiar tus datos, o acceder ilegalmente a ellos.

12. ¿Cómo puedes conocer toda la información legal en materia de Privacidad, en cada caso concreto?

Además de mediante esta Política de Protección de Datos, para que en cada caso concreto tengas toda la información legal en materia de Privacidad, utilizaremos un sistema denominado «de doble capa». Así lo disponen tanto la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos («LOPD»), como la Agencia Española de Protección de Datos.

Este sistema de doble capa consiste en que toda la información legal te la vamos a facilitar en dos capas, o niveles:

- En primer lugar, una **«primera capa»**, que contiene la información básica y más importante: a grandes rasgos, quién es la sociedad que te pide y va a tratar tus datos, para qué te los pide, cómo puedes ejercer tus derechos y, finalmente, cómo puedes acceder y conocer con detalle el resto de información legal sobre el uso de tus datos.
- Por otro lado, y adicionalmente, una **«segunda capa»**, que contiene toda la demás información legal en materia de Privacidad.

También siguiendo lo que marca la LOPD y recomienda la Agencia, la primera capa te la facilitaremos en el mismo momento en que te vayamos a pedir tus datos: por ejemplo, en el formulario on line que vayas a rellenar, o en el contrato que vayas a firmar (en una cláusula separada, claramente visible), si es por teléfono mediante una locución al comienzo de la llamada, o mediante carteles informativos situados en la entrada de zonas que estén videovigiladas (por ejemplo, en nuestras sucursales).

La segunda capa la tendrás disponible y podrás acceder a ella en cualquier momento: tanto en nuestra página web (puedes acceder a ella en www.ibercaja.es/privacidad), pidiéndosela directamente a cualquiera de nuestros empleados, o mandándonos un correo electrónico a dpo@ibercaja.es para que te la hagamos llegar.

13. ¿Y si soy cliente?

En el caso de que seas cliente de Ibercaja, o de que estés a punto de serlo (por ejemplo, porque nos has pedido algún presupuesto, o alguna financiación), debes saber que, además de esta Política de Privacidad, en la documentación que te facilitemos te detallaremos las condiciones legales en las que trataremos tus datos.

Por ponerte un ejemplo, cuando vayas a contratar alguno de nuestros productos, la persona que te atienda te informará de determinadas comprobaciones que la Ley nos obliga a hacer para confirmar tu solvencia y nivel de riesgo crediticio. O en qué condiciones te podremos enviar información comercial y promocional.

Del mismo modo, cuando vayas a usar cualquiera de nuestras aplicaciones, antes de que te la descargues podrás acceder y conocer sus condiciones de Privacidad. Serán

básicamente las mismas que éstas; pero quizás con alguna especialidad al ser una herramienta con la que interactúas con nosotros, pero a través de tu dispositivo móvil.

14. ¿Y al navegar por las páginas web de Ibercaja?

Cuando navegas por nuestras páginas web, es posible que recabemos información tuya a través de las denominadas «Cookies». Se trata de un sistema que nos permite conocer mejor tus hábitos de navegación en Internet y ofrecerte un servicio personalizado, siempre por supuesto que tú nos lo autorices.

En la propia página web hay un apartado denominado «Política de Cookies», en la que se detalla toda la información legal sobre ellas. Puedes conocerla pinchando [aquí](#).