

Principios de Actuación en Privacidade do Grupo Ibercaja

Mediante este documento de Principios de Actuación en Privacidade, que che recomendamos ler detidamente, pretendemos proporcionarche información xeral sobre como tratamos os teus datos persoais nas diferentes sociedades que integran o Grupo Ibercaja ás que o Delegado Corporativo de Protección de Datos estende o seu ámbito de actuación (de agora en diante, «Grupo» ou «Ibercaja»), cuxo detalle podes consultar [aquí](http://www.ibercaja.es/proteccion-datos/dpo-corporativo-glg/) (www.ibercaja.es/proteccion-datos/dpo-corporativo-glg/).

O firme compromiso de Ibercaja co respecto aos dereitos fundamentais, así como a nosa responsabilidade social, comportan que establezamos como principio básico que preside a nosa actividade informarte, en todo caso (non sendo que unha obriga legal nolo impida), do momento e modo en que imos tratar os teus datos persoais, con que finalidade e xustificación legal os queremos utilizar, se vai acceder a eles alguén máis, así como os diferentes dereitos que te asisten e como podes exercitalos.

Conforme ao anterior, cando vaiamos pedirche que nos facilites calquera dato persoal, antes de obtelo e tratalo, informarámoste pormenorizadamente destas cuestións. Da mesma maneira, cando un terceiro nos facilite os teus datos persoais, entre outros aspectos, comunicarámoste que estamos tratando os teus datos, quen nolos facilitou e con que finalidade. Con isto buscamos garantir que en todo momento saibas en que condicións os imos tratar.

1. Quen é, legalmente, o «responsable do tratamento» dos teus datos?

En primeiro lugar, cando che vaiamos pedir e recoller os teus datos persoais, ou cando os recibamos dun terceiro, informarámoste de quen é a entidade legalmente responsable do seu tratamento.

Por regra xeral, será a entidade financeira «Ibercaja Banco, S.A.» con domicilio en Zaragoza, Plaza de Basilio Paraíso, n.º 2 - 50008 Zaragoza.

Non obstante, e como Ibercaja forma parte dun Grupo máis amplo, , calquera desas sociedades poderá actuar como responsable do tratamento dos teus datos cando te relaciones con elas. En todo caso, tal e como indicamos, en cada ocasión informarámoste de que sociedade é a legalmente responsable.

2. *Quen é o Delegado de Protección de Datos de Ibercaja?*

En Ibercaja designamos unha persoa para velar pola protección dos teus datos persoais, protexendo a túa privacidade e intimidade e garantindo que cumprimos as diferentes esixencias legais en materia de protección de datos de carácter persoal, tanto a nivel nacional como europeo.

Trátase do Delegado de Protección de Datos corporativo, que será a persoa encargada de facilitarche toda a información que necesites en materia de protección de datos, e con quen, se o precisas, poderás contactar a través do enderezo electrónico dpo@ibercaja.es.

Respecto daquelas sociedades integrantes do Grupo para as que definísemos un enderezo de correo específico, comunicarémolcho debidamente conforme ao que indicamos no apartado [«12. Como podes coñecer toda a información en materia de protección de datos para cada sociedade do Grupo?»](#). No entanto, e en calquera caso, atenderemos calquera solicitude e comunicación que nos remitas ao enderezo electrónico dpo@ibercaja.es.

3. *Para que finalidades podemos recoller e tratar os teus datos persoais? E con que base legal?*

En Ibercaja, atendendo á variedade de actividades desenvolvidas por cada sociedade integrante do Grupo, podemos recoller e tratar os teus datos persoais para diferentes e múltiples finalidades. A continuación, identificamos, a modo de exemplo, algúns tratamentos xerais que desenvolvemos en diferentes sociedades do Grupo, así como a súa finalidade.

En primeiro lugar, se es cliente, debemos tratar os teus datos para xestionar os produtos e servizos que teñas contratados connosco. Se non es cliente, senón que simplemente accedes ao noso sitio web ou contactas co noso servizo de atención telefónica, podemos necesitalos para responder as consultas ou reclamacións que poidas formular. Do mesmo xeito, trataremos os teus datos se nos fas chegar o teu CV dentro dun proceso de selección, para podermos avaliar a túa candidatura.

Por razóns de seguridade, en determinadas instalacións temos sistemas de videovixilancia, que captan as imaxes das persoas que acceden a elas. Por iso, se vas a calquera das oficinas de «Ibercaja Banco, S.A.», podemos chegar a recoller a túa imaxe.

Por outro lado, o noso carácter de Grupo financeiro implica que teñamos unha serie de obrigas legais que debemos cumprir e respecto das cales é preciso que tratemos datos de carácter persoal. Neste sentido, e entre outras, cabe citar as obrigas que temos coa Axencia Tributaria, o Banco de España, o Servizo Executivo da Comisión de Prevención de Branqueo de Capitais e Infraccións Monetarias e coas Forzas e Corpos de Seguridade do Estado. Tamén, como Grupo financeiro, debemos levar a cabo unha serie de labores internos de carácter simplemente administrativo.

En todos estes casos, e en calquera outro, trataremos os teus datos sempre conforme a unha das bases lexitimadoras que establece a normativa vixente:

- Nuns casos porque é **necesario para podermos adoptar medidas contractuais ou cumprir o teu contrato** e prestarche os servizos que nos pides. A modo de exemplo, cando domicilias un recibo ou nos pides que fagamos unha transferencia.
- Noutros casos porque é **legalmente obrigatorio**. A respecto disto, cabe citar a obriga que temos de enviar determinada información á Axencia Tributaria ou ao Banco de España.
- Tamén hai ocasións en que o tratamento dos teus datos responde a **razóns de interese público**. Así sucede coas cámaras de videovixilancia, coas que buscamos previr actividades delituosas.
- Por outro lado, hai situacións en que se entende que **tanto ti coma nós temos un interese lexítimo** en tratar os teus datos. Con carácter exemplificativo, cando nos fas unha consulta, xa que necesitamos utilizar os teus datos de contacto para poderche responder; ou cando queremos avaliar internamente a calidade do servizo que che demos cando contactaches co noso *call center*.
- Existen determinadas circunstancias excepcionais nas que o tratamento dos datos do interesado se pode basear no teu **interese vital**, ante unha situación na que non esteas capacitado para dar o teu consentimento. Isto podería acontecer, por exemplo, no caso de teres unha urxencia de saúde nas nosas oficinas e que a comunicación dos teus datos aos profesionais sanitarios sexa imprescindible para protexer a túa saúde.
- Finalmente, tamén o tratamento pode estar xustificado, sinxelamente, porque nos deches expresamente **a túa autorización**. Esta situación prodúcese, a modo de exemplo, cando non es cliente pero queres que che enviemos información comercial sobre posibles promocións.

En calquera caso, queremos lembrarche que sempre che indicaremos que sociedade do Grupo é a responsable do tratamento e tamén che explicaremos para que imos tratar os teus datos persoais e con que base legal os imos tratar.

4. Accede alguén máis aos teus datos persoais?

A información será tratada unicamente pola sociedade concreta integrante do Grupo á que lla facilitases. Esta entidade, cuxa identidade che comunicaremos en todo caso, é a legalmente responsable da súa recollida, utilización, conservación e, cando legalmente sexa preciso ou nolo solicites, a súa eliminación.

Considerando o anterior, por regra xeral, non compartiremos os teus datos persoais con ningún terceiro. Non obstante, nalgúns ocasións si os facilitaremos a terceiros, pero sempre (i) cando sexa legalmente obrigatorio (por exemplo, ás Forzas e Corpos de Seguridade do Estado ou aos xulgados e tribunais), (ii) cando nos autorizases de maneira expresa, (iii) cando resulte necesario para prestarche o servizo que nos pedises, ou (iv) cando se realice con fins administrativos internos (entre as sociedades integrantes do Grupo).

Paralelamente a isto, queremos que saibas que contamos coa colaboración de terceiros provedores de servizos que, ocasionalmente, poden ter acceso aos teus datos persoais. Referímonos, entre outras, a empresas de servizos informáticos, de seguridade, ou de servizos de *call center*.

Nestes casos, subscribiremos con eles o correspondente contrato en que lles imporemos, entre outras, a obriga de aplicar medidas de seguridade apropiadas, tratar os datos aos que accedan única e exclusivamente de acordo coas nosas instrucións, así como suprimilos ou devolvelos así que acaben os seus servizos.

5. Algún deses terceiros pode estar noutro país?

A lexislación europea de protección de datos sinala que só se poden facilitar datos a outra empresa que estea situada fóra do Espazo Económico Europeo se se cumpren determinadas garantías. Con isto búscase que os teus datos estean sempre debidamente protexidos, con independencia da localización da empresa que os vaia utilizar.

Destas garantías, a máis frecuente consiste en que o territorio ou país de destino garanta, en opinión da Comisión Europea, un nivel de protección adecuado en materia de privacidade. Hai unha lista de países que garanten ese nivel de protección,

cuxo detalle podes consultar no [sitio web da Axencia Española de Protección de Datos](#).

Se a empresa se localiza nun país non incluído nesa lista, a «transferencia internacional de datos» só se poderá levar a cabo se se adoptan outras medidas previstas na normativa. Con esta finalidade, a modo de exemplo, cabe citar a sinatura dunhas cláusulas estándar (cláusulas contractuais tipo) aprobadas pola Comisión Europea para estes supostos.

En calquera caso, que en Ibercaja compartamos os teus datos cunha empresa localizada fóra do Espazo Económico Europeo é unha situación excepcional; e en caso de facelo será, obviamente, dando pleno cumprimento aos requisitos que nos impón a normativa nacional e europea.

6. Que tipo de información persoal, sobre ti, podemos obter?

Tal e como establece a normativa, en Ibercaja damos cumprimento ao principio de minimización de datos, é dicir, trataremos unicamente os datos que resulten imprescindibles para a finalidade perseguida. En consecuencia, non che pediremos datos que non sexan procedentes para esa finalidade ou que resulten excesivos ou desproporcionados.

Deste xeito, en cada caso poderemos obter e tratar datos persoais de diferentes categorías, sempre dependendo da finalidade para a que chos pedísemos ou nolos facilitase un terceiro (como che comentamos, salvo prohibición legal, comunicarlímocho sempre). Por pormos un exemplo, se nos pides un préstamo deberemos analizar máis información sobre ti que se simplemente nos pides información sobre onde podes encontrar algún caixeiro automático nunha determinada localidade.

Sen entrar en detalles, de forma xeral, en Ibercaja podemos obter e tratar as seguintes categorías de datos:

- Datos de carácter identificador: nome e apelidos, DNI/NIE/pasaporte, nacionalidade, sinatura, estado civil, sector de actividade, imaxe persoal e voz.
- Datos de contacto: teléfono, enderezo electrónico de contacto e domicilio postal.

- Datos relativos ao teu posto de traballo: sector de actividade, entidade ou organismo en que traballas, posto que ocupas, enderezo e datos de contacto profesional (teléfono e enderezo electrónico), datos académicos e profesionais, titulacións, formación, antigüidade e experiencia profesional.
- Datos económico-financeiros: datos bancarios e datos da túa actividade económica e solvencia (ingresos, patrimonio, bens mobles e inmobles da túa titularidade, copia de declaracións fiscais —IRPF, IVE, entre outros— e nómina, nivel de endebedamento, cargas familiares, posibles impagamentos, garantías constituídas, nivel de risco existente, nivel de consumo histórico).
- Datos de transaccións de bens e servizos: data da operación, contía total, obxecto da transacción, posibles garantías de terceiras partes.
- Datos relativos ás características persoais: sexo, estado civil, idade, data e lugar de nacemento e datos familiares.
- Datos de saúde: baixas por enfermidade, accidentes laborais e grao de discapacidade.

Os datos que identificamos en cada categoría son exemplificativos, por tanto, non ostentan carácter exhaustivo. En todo caso, atendendo á túa relación con Ibercaja (cliente, candidato ou colaborador, entre outros) poremos á túa disposición información adicional en que especificaremos os datos persoais que trataremos sobre ti, así como as finalidades perseguidas.

7. De onde obtemos os teus datos persoais?

A fonte principal dos datos persoais que tratamos nas sociedades do Grupo é o propio interesado; isto é, por regra xeral trataremos os datos que ti mesmo nos facilites. No entanto, no curso e desenvolvemento da relación que manteñas con cada sociedade, tamén podemos xerar datos persoais sobre ti.

Se excepcionalmente recibimos os teus datos de maneira indirecta, é dicir, non directamente de ti senón de terceiras partes (a modo exemplificativo referímonos a un terceiro co que vaias compartir a titularidade dun produto, ou algún sistema oficial de información, como a Central de Información de Riscos do Banco de España), e salvo que unha obriga legal nolo impida, informáremoste sempre disto no prazo máximo dun mes, asegurando que sexas plenamente coñecedor de todo.

8. Durante canto tempo conservaremos os teus datos?

En Ibercaja conservamos e utilizamos os teus datos persoais durante o tempo estritamente imprescindible e, en todo caso, mentres sexan necesarios para a finalidade para a que foron obtidos, dando deste modo cumprimento ao principio de limitación do prazo de conservación.

Non obstante, debes ter en conta que cada sociedade do Grupo coa que manteñas relación, na súa condición de entidade responsable do tratamento, unha vez terminada a túa relación de negocio ou a finalidade para a que se obtiveron os teus datos, conservará a túa información persoal debidamente bloqueada antes de borrarla, coa finalidade de cumprir todas as obrigas legais que lle sexan esixibles, durante os prazos que impoña en cada caso a normativa aplicable, e para facer fronte a posibles reclamacións e telos a disposición das autoridades competentes, durante os prazos de prescrición legalmente establecidos.

Nestes casos, Ibercaja adoptará as medidas técnicas e organizativas necesarias para garantir que só se utilizan para este fin.

9. Como protexemos os datos persoais que nos facilitas?

A protección dos teus datos persoais é unha das nosas máximas prioridades e un principio básico que preside toda a nosa actuación. Por este motivo, en Ibercaja adoptamos as medidas técnicas e organizativas necesarias para asegurar a protección dos teus datos, garantindo tanto a súa integridade, é dicir, que ninguén poida modificalos ou eliminalos sen o teu coñecemento e autorización, como o seu carácter confidencial, co fin de que ninguén poida acceder nin utilizar os teus datos de forma indebida, e, por suposto, a súa dispoñibilidade.

Deste modo, no ámbito organizativo, establecemos diversos procedementos, protocolos e normativas internas encamiñados a garantir a túa privacidade. Ademais, os nosos empregados fórmanse continuamente e son plenamente coñecedores das obrigas de confidencialidade que deben respectar cando utilicen os teus datos persoais.

Tamén queremos trasladarche que somos conscientes do contexto cambiante actual. Por iso, en Ibercaja efectuamos un seguimento continuo das medidas implantadas, e actualizámolas e reforzámolas sempre que resulte preciso para garantir a protección dos teus datos fronte a novas ameazas que poidan xurdir.

10. Que dereitos che reconece a normativa sobre os teus datos persoais?

A normativa de protección de datos reconeceche unha serie de dereitos, que debes coñecer e podes exercitar para protexer a túa privacidade e controlar o uso que facemos dos teus datos persoais en cada sociedade do Grupo coa que manteñas relación. Referímonos en particular a:

1. O teu dereito a obter confirmación sobre se en cada sociedade estamos tratando datos persoais teus ou non; e, en tal caso, a acceder a eses datos, así como solicitar a rectificación dos datos inexactos ou, se é o caso, solicitar a súa supresión cando, entre outros motivos, xa non sexan necesarios para os fins para os que foron recollidos.
2. O teu dereito a solicitar, en determinadas circunstancias, a limitación do tratamento dos teus datos.
3. O teu dereito a oporte ao tratamento dos teus datos, en determinados casos, e por motivos relacionados coa túa situación particular, así como naquelas situacións en que en cada sociedade do Grupo tratemos os teus datos polo noso interese lexítimo. En tal caso, deixaremos de tratalos, salvo por motivos lexítimos imperiosos ou o exercicio ou a defensa de posibles reclamacións.
4. O teu dereito a solicitar a portabilidade dos teus datos nun formato estruturado de uso común e lectura mecánica.
5. O teu dereito a retirar en calquera momento a autorización que nos outorgases, cando o estimes oportuno e sen que iso vaia prexudicar baixo ningún concepto a túa relación coa sociedade do Grupo correspondente. Porén, a retirada da túa autorización producirá efectos a partir dese momento, polo tanto, sen prexudicar a validez do que fixésemos en ata entón.
6. O teu dereito a non estar suxeito a decisións individuais automatizadas, incluída a elaboración de perfís que produzan efectos xurídicos ou que che afecten significativamente de modo similar. A respecto disto, informarémote dos tratamentos integramente automatizados que efectuemos, coa finalidade de que poidas solicitar a intervención humana, expresar o teu punto de vista e impugnar as decisións.

Finalmente, tamén podes reclamar ante cada sociedade do Grupo e/ou ante a Axencia Española de Protección de Datos (como autoridade de control competente en materia de protección de datos), especialmente cando non obtiveses satisfacción no exercicio

dos teus dereitos, mediante escrito dirixido a dpo@ibercaja.es ou a través do web www.aepd.es.

11. Como podes exercer os teus dereitos en materia de protección de datos?

Ibercaja, de forma xeral, pon á túa disposición diferentes medios para que poidas exercer os teus dereitos en materia de protección de datos para cada sociedade do Grupo coa que te relaciones:

- (i) Escrito dirixido ao Delegado de Protección de Datos Corporativo (Plaza de Basilio Paraíso, n.º 2 – 50008 Zaragoza).
- (ii) Correo electrónico dirixido ao Delegado de Protección de Datos Corporativo ao enderezo previsto e comunicado para cada sociedade do Grupo conforme ao disposto no apartado [*«12. Como podes coñecer toda a información en materia de protección de datos para cada sociedade do Grupo?»*](#), e por defecto dpo@ibercaja.es
- (iii) Formulario web de exercicio de dereitos sobre datos persoais previsto e comunicado para cada sociedade do Grupo conforme ao disposto no apartado [*«12. Como podes coñecer toda a información en materia de protección de datos para cada sociedade do Grupo?»*](#), en xeral, www.ibercaja.es/forms/ejercicio-de-derechos
- (iv) Formulario de exercicio de dereitos sobre datos persoais dispoñible nas aplicacións e servizos en liña contratados coas sociedades do Grupo, de modo xeral, na Banca Dixital.
- (v) Solicitud presencial en calquera das oficinas da rede de «Ibercaja Banco, S.A.».

A este respecto, por motivos de seguridade, dada a sensibilidade da información responsable ou baixo custodia das diferentes sociedades do Grupo, en función do medio polo que presentes a túa solicitude, poderemos requirir que verifiques a túa identidade mediante copia do teu documento nacional de identidade ou documento oficial equivalente. Deste xeito, melloramos a protección dos teus datos persoais evitando que terceiras persoas poidan suplantar a túa identidade para acceder ou modificar ilicitamente os teus datos.

12. Como podes coñecer toda a información en materia de protección de datos para cada sociedade do Grupo?

En Ibercaja, para proporcionarche toda a información sobre o tratamento dos teus datos persoais, empregamos un sistema denominado «de dobre capa» previsto tanto pola «*Lei orgánica 3/2018, do 5 de decembro, de protección de datos persoais e garantía dos dereitos dixitais*» como pola Axencia Española de Protección de Datos.

Este sistema, destinado a mellorar a transparencia e accesibilidade da información, consiste en que che imos facilitar todas as condicións sobre o tratamento dos teus datos en dous niveis:

- Dunha parte, a «**primeira capa**», que contén a información básica máis importante. En liñas xerais, quen é a sociedade responsable do tratamento dos teus datos, con que finalidade os vai tratar, como podes exercer os teus dereitos e, finalmente, como podes acceder e coñecer con detalle o resto da información sobre o uso dos teus datos.

Seguindo o que marca a Lei orgánica 3/2018 citada, e as recomendacións da Axencia Española de Protección de Datos, facilitarémolche a primeira, de forma independente e claramente visible, no mesmo momento en que vaiamos capturar os teus datos. A modo de exemplo, (i) mediante unha cláusula nun formulario web que vaias completar ou no contrato que vaias asinar, (ii) mediante unha locución ao comezo dunha chamada telefónica, ou (iii) mediante carteis informativos situados na entrada de zonas videovixiadas.

- Doutra parte, complementando a anterior, unha «**segunda capa**», que contén o resto da información requirida pola normativa en materia de protección de datos.

A segunda capa correspondente a cada sociedade coa que te relaciones, e relativa ademais á condición en que actúas na túa relación con esta (como exemplo, podemos sinalar a condición de cliente, colaborador ou empregado), estará sempre dispoñible para ti e poderás acceder a ela en calquera momento seguindo as instrucións que en cada caso se indiquen na primeira capa correspondente, por regra xeral mediante o acceso a un URL do Grupo.

En todo caso, podes solicitala en calquera momento e de forma directa ao Delegado de Protección de Datos Corporativo mediante un correo electrónico a dpo@ibercaja.es para que cha fagamos chegar.

13. Como podo obter a información se son cliente?

No caso de que sexas cliente dunha sociedade integrante do Grupo, ou de que esteas en proceso de contratación con ela por primeira vez (é dicir, en proceso de converterte en novo cliente), na documentación precontractual ou contractual que se vaia subscribir, detallarémosche as condicións básicas (primeira capa) en que trataremos os teus datos, así como o modo de acceder á información adicional restante (segunda capa).

Da mesma maneira, cando vaias usar calquera das nosas aplicacións móbiles, antes de a descargares poderás acceder e coñecer as condicións de protección de datos da sociedade do Grupo responsable. Esta información estará igualmente á túa disposición nun apartado específico accesible dentro da propia aplicación.

Actualización do documento

En Ibercaja revisamos e mantemos este documento de Principios de Actuación en Privacidade permanentemente actualizado. Por este motivo, recomendámosche que o revises periodicamente.

Última actualización: 15 de abril de 2024