

INFORMACIÓN ADICIONAL

1. ¿Quién es el Responsable del tratamiento de mis datos?

IBERCAJA BANCO S.A. (en adelante, «Ibercaja»)
Plaza Paraíso 2 – 50008 Zaragoza
Contacto del Delegado de Protección de Datos: dpo@ibercaja.es

2. ¿Para qué, y con qué legitimación, trata Ibercaja mis datos personales?

En Ibercaja trataremos tus datos con las siguientes finalidades y conforme a las siguientes legitimidades:

a) **Alta como cliente. Desarrollo, gestión y mantenimiento de la relación contractual y/o de negocio.**

En Ibercaja trataremos tus datos para el oportuno desarrollo, gestión y mantenimiento de la relación contractual y/o de negocio que tengamos contigo, así como para llevar a cabo las diferentes comunicaciones que fuera necesario remitirte mientras seas cliente.

Los datos que te hemos solicitado como “*obligatorios*” son necesarios para el mantenimiento de la relación contractual y/o de negocio con Ibercaja. De este modo, el hecho de no facilitarlos supondría la imposibilidad de atender tu solicitud.

Si el inicio de la relación contractual se produce sin tu presencia física en la oficina (“*onboarding*” digital) podríamos requerir la grabación de tu voz e imagen para verificar tu identidad. Por otro lado, en algunos casos a lo largo de la relación comercial que Ibercaja mantenga contigo, podrían darse situaciones en las que sea necesario grabar tu voz y/o tu imagen. En tales situaciones –de las que, cuando tengan lugar, te informaremos previa y expresamente– conservaríamos la conversación telefónica y/o vídeo que mantuviéramos contigo para una doble finalidad: tanto como medio de prueba como para auditar internamente la calidad del servicio.

Además, se procederá al almacenamiento de tu documento de identidad, así como, en su caso, a su visualización por cualesquiera medios, formatos y soportes, con la exclusiva finalidad de verificar tu identidad cuando sea necesario para los contratos u operaciones que hubieras formalizado en Ibercaja.

b) **Análisis de la solvencia y riesgo crediticio ante posibles peticiones de financiación.**

En el supuesto de que, en lo sucesivo, solicites cualquiera de los productos y servicios que ofrece Ibercaja, trataremos la información que nos hayas facilitado, o nos facilites junto con tu solicitud, la que obtengamos de la consulta de ficheros internos y externos que se detallan a continuación, y la que obtengamos por tu interacción en nuestra página web, para gestionar y analizar tu solicitud, verificando y evaluando para ello tu solvencia y riesgo crediticio. De este modo podremos llevar a cabo el estudio de tu solicitud según criterios de riesgo que esta entidad tiene establecidos.

Para ello se consultarán fuentes internas y externas, como ficheros de solvencia, información crediticia y fraude tales como CIRBE, las bases de datos de EXPERIAN e INFORMA o, cuando proceda, la base de datos AnaCredit, o cualquier otra entidad de control y supervisión bancaria. También se utilizará la información económica y de los productos que tengas contratados con las empresas del Grupo Ibercaja (en adelante, “*entidades del Grupo*”) y cuya razón social, tipo de actividad y domicilio figuran en el tablón de anuncios existente en cada una de las oficinas de Ibercaja y en www.ibercaja.es.

Ibercaja no podrá tramitar tu solicitud sin llevar a cabo el mencionado análisis. Este tratamiento será realizado en cumplimiento de la normativa vigente sobre crédito al consumo, financiación hipotecaria, u otra regulación aplicable.

Estudio del riesgo, lógica aplicada y consecuencias en procedimientos íntegramente automatizados

A continuación, te informamos del régimen jurídico que se aplica a los casos de decisiones que pueda tomar Ibercaja basadas **exclusivamente** en procedimientos íntegramente automatizados.

Para determinadas concesiones de financiación y/o riesgo (como, por ejemplo, en las solicitudes de un préstamo “online” a través de la banca electrónica) Ibercaja puede emplear un sistema, interno y automatizado, de evaluación de riesgo. Dicho sistema sigue una lógica de puntuación que tiene en cuenta información personal y económica:

- (i) derivada de la información que nos has facilitado;

- (ii) obrante en los ficheros de Ibercaja sobre tu comportamiento en otras operaciones –tanto vigentes como ya canceladas- que hayas suscrito.
- (iii) información obrante en ficheros de solvencia, información crediticia o fraude a los que esta entidad tiene acceso, tales como EXPERIAN, CIRBE o cuando proceda AnaCredit.

El resultado del estudio automatizado de tal información puede dar lugar a la aprobación o denegación de tu solicitud, así como al envío de posibles ofertas y oportunidades comerciales, si nos hubieras dado tu autorización, preconcediendo incluso, en su caso, créditos a tu favor. Llevaremos a cabo lo anterior en función de la conclusión que se alcance sobre tu capacidad para hacer frente al pago de las cantidades a que, en su caso, puedas comprometerte.

Más concretamente, basándose en estas consultas Ibercaja podrá clasificarte internamente en base a los productos contratados y/o la actividad que realices, elaborar informes-modelo de riesgo de crédito necesarios para el análisis y valoración del riesgo de tus operaciones vigentes y productos contratados, actualizar información, pudiendo incluso producirse, como consecuencia de ello, la no contratación del producto que nos solicites o, en su defecto, condicionar su vigencia a la constitución de una garantía de pago, todo ello en base al riesgo que sea detectado por parte de Ibercaja y la calificación crediticia que resulte del análisis de tal información.

Ibercaja revisa periódicamente dicho sistema para mejorar la calibración del mismo.

Si la decisión adoptada por Ibercaja se hubiera basado sólo y exclusivamente en el tratamiento automatizado de tus datos, tendrás derecho a solicitar la intervención personal de unos de nuestros agentes, expresando tu punto de vista e impugnando la decisión basada en el sistema automatizado.

c) Prevención del blanqueo de capitales y otras obligaciones legales

Ibercaja también tratará tus datos para cumplir las obligaciones legales que en cada momento resulten exigibles, incluyendo, entre otras, las previstas en las siguientes normas:

- Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013 sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 648/2012.
- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.
- Real Decreto-ley 21/2017, de 29 de diciembre, de medidas urgentes para la adaptación del derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia del mercado de valores.

De manera especial te informamos que Ibercaja debe cumplir determinadas obligaciones legales para gestionar los productos o servicios que puedas solicitar y contratemos contigo, tales como, por ejemplo, la Ley 10/2010 de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, la Ley 44/2002, de Reforma del Sistema Financiero y la Ley 10/2014, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades de Crédito. Por ello comunicará tus datos, y en especial posibles impagados, a entidades de control y supervisión bancaria como, por ejemplo, la Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIRBE).

Estas obligaciones de índole legal existirán y serán cumplidas por Ibercaja incluso una vez terminada la relación contractual, mientras estemos legalmente obligados a ello.

d) Por interés legítimo de Ibercaja

En Ibercaja queremos mejorar continuamente con el objetivo de atender mejor tus expectativas, mejorar nuestros productos e incrementar tu grado de satisfacción y experiencia como cliente. Para ello, también trataremos los datos asociados al uso de tus productos y de la relación que tengas con nosotros para llevar a cabo, estudios de mercado o estadísticas internas y elaborar informes comerciales e informarte de programas de fidelización y sorteos.

También realizaremos procedimientos de anonimización de tus datos que provocarán que ya no se te pueda identificar con la información que tratemos, que pasará a ser anónima. La finalidad de estos procedimientos es simplemente utilizar esa información ya anonimizada con fines estadísticos y para la elaboración de modelos de comportamiento.

Por otro lado, las entidades del Grupo podrán tener acceso a tus datos para, tal y como permite el Reglamento General Europeo en materia de Protección de Datos, llevar a cabo labores internas de carácter administrativo, contable, de control y de gestión y reporte.

Asimismo, y en caso de que suscribas este documento en representación de una persona jurídica (por ejemplo, de una sociedad mercantil o de una Fundación, etc.) trataremos tus datos de contacto exclusivamente a efectos

de mantener las comunicaciones que sean necesarias para atender la solicitud formulada y, en su caso, para el normal desarrollo de la relación contractual que se mantenga con ella.

e) Detección de posibles intentos de fraude.

En Ibercaja podremos consultar tus datos con la finalidad de prevenir y detectar posibles situaciones de fraude (tales como accesos indebidos a la información personal de los clientes, posibles suplantaciones de identidad o cualquier situación que pueda ser interpretada como un uso fraudulento o no deseado) con el objetivo de proteger los intereses de nuestros clientes y usuarios. De manera especial te informamos que la dirección IP es uno de los datos que podrían ser objeto de consulta para ese mismo fin.

En el supuesto de detectarse algún intento de fraude que afecte a tus datos personales, y salvo que concurra una circunstancia de interés público u otra causa legal que lo impida, te informaremos de ello, revisaremos la información disponible y, en su caso, te podremos solicitar colaboración e información adicional. Asimismo, de manera cautelara, por seguridad y hasta que efectuemos las comprobaciones oportunas, podremos paralizar cualquier decisión sobre tus datos personales.

Asimismo, en el caso de producirse posibles intentos de fraude que puedan afectar a la relación contractual que mantienes con Ibercaja (por ejemplo, intentos de suplantar tu identidad) los mismos se comunicarían a entidades de detección y gestión del fraude, cumpliendo y respetando los procedimientos, derechos y garantías que en cada momento establezca la legislación vigente. Si en dichos intentos se vieran implicadas otras entidades financieras podríamos vernos obligados a mantenerlas debidamente informadas.

Todo lo anterior se llevará a cabo por el interés legítimo de Ibercaja y de sus clientes, al deber cumplir con un adecuado control del riesgo y evitar posibles intentos de fraude, y proteger así la estabilidad e integridad del sistema financiero.

f) Acciones comerciales personalizadas por parte de Ibercaja

- i. **Ibercaja podrá enviarte comunicaciones comerciales sobre sus propios productos y servicios** adaptadas a tu perfil, intereses y necesidades a través de medios automatizados o no (*a través de correo postal, teléfono o fax, SMS, aplicaciones de mensajería instantánea, redes sociales, correo electrónico, o cualquier otro medio electrónico o telemático disponible en cada momento*).

Para la personalización de las mencionadas comunicaciones comerciales, Ibercaja, en base al interés legítimo que le reconoce el Reglamento Europeo General de Protección de Datos, **tratará la información obrante en sus propias fuentes** con el fin de generar perfiles generados en base a patrones comunes de comportamiento.

Ibercaja llevará a cabo lo anterior mientras sigas siendo cliente de Ibercaja y salvo que nos indiques lo contrario, oponiéndote en la forma que se indica en el siguiente apartado 6. En este sentido te informamos que cuando nos indiques tu oposición a recibir esta clase de comunicaciones, entenderemos que te opones a recibirlas por el canal por el cual hayas manifestado tu oposición o por el que, en su caso, nos indiques expresamente, entendiendo que podemos remitírtelas por los demás canales. Ello, claro está, salvo que nos digas expresamente que deseas dejar de recibir dichas comunicaciones por todos los canales de comunicación que tenemos habilitados contigo.

- ii. Por otro lado, si lo autorizas expresamente, **Ibercaja podrá enviarte comunicaciones comerciales sobre los productos y servicios que comercialice, o de entidades del Grupo, incluida la Fundación Bancaria Ibercaja, así como de programas de fidelización, sorteos y eventos en que participen cualquiera de ellas**, adaptadas a tu perfil, intereses y necesidades, personalizadas en base a perfiles de comportamiento que pueda elaborar Ibercaja con arreglo a la información de que dispongamos en nuestras propias fuentes internas, o en las de terceros, datos de navegación y/o Internet, fuentes públicas y redes sociales, a través de medios automatizados o no, (*a través de correo postal, teléfono o fax, SMS, aplicaciones de mensajería instantánea, redes sociales, correo electrónico, o cualquier otro medio electrónico o telemático disponible en cada momento*).

En particular, Ibercaja podrá llevar a cabo tales perfiles consultando y empleando la información que, sobre tí, conste en sus propias fuentes, o tengan las demás entidades del Grupo (incluida la Fundación Bancaria Ibercaja) excluidos datos de salud, o figuren en fuentes de terceros, datos de navegación y/o de internet y redes sociales.

Asimismo, para el envío de comunicaciones y ofertas comerciales adecuadas a tu solvencia Ibercaja podrá consultar tu historial crediticio en las diferentes operaciones que hayas podido suscribir con nosotros.

Lo previsto en este apartado f.(ii) depende de que nos des tu autorización, que en cualquier caso podrás retirar cuando estimes oportuno, sin que ello vaya a impedir ni perjudicar tu condición como cliente de Ibercaja, ni los contratos que pudieras formalizar, o tener ya formalizados, con nosotros. Para ello, y si así lo deseas, podrás retirar tu autorización solamente para alguno de dichos canales de comunicación, y mantenerla para los restantes.

g) Acciones comerciales, por parte de Ibercaja, de productos de terceros

Ibercaja, en la medida en la que nos des tu autorización, podrá enviarte comunicaciones comerciales a través de cualesquiera medios, automatizados o no, (*correo postal, teléfono o fax, SMS, aplicaciones de mensajería instantánea, redes sociales, correo electrónico, o cualquier otro medio electrónico o telemático disponible en cada momento*) de terceras empresas con las que haya suscrito acuerdos de colaboración, de diversos sectores (*Fundaciones y entidades de carácter benéfico-social, Electrónica y Telecomunicaciones, Servicios del Hogar, Actividades Inmobiliarias, Actividades asociativas y de la Administración Pública, Actividades sanitarias y de servicios sociales, Educación y actividades formativas, Actividades de ocio, turismo, viajes y deportivas, Alimentación, hostelería y restauración, Moda y Complementos*) adaptadas a tu perfil, intereses y necesidades personalizadas en base a perfiles de comportamiento que pueda elaborar Ibercaja con arreglo a la información de que dispongamos en nuestras propias fuentes internas, o en las de terceros, datos de navegación y/o Internet, fuentes públicas y redes sociales.

En particular, Ibercaja podrá llevar a cabo tales perfiles consultando y empleando la información que, sobre tí, conste en sus propias fuentes, o tengan las demás entidades del Grupo (incluida la Fundación Bancaria Ibercaja) excluidos datos de salud, o figuren en fuentes de terceros, datos de navegación y/o de internet y redes sociales.

Ello también depende de que nos des tu autorización, que en cualquier caso podrás retirar cuando estimes oportuno, sin que ello vaya a impedir ni perjudicar tu condición como cliente de Ibercaja, ni los contratos que pudieras formalizar, o tener ya formalizados, con nosotros.

h) Cesión de tus datos a terceros, incluidas las entidades del Grupo y la Fundación Bancaria Ibercaja, para la realización, por ellas, de acciones comerciales de sus productos

Si nos lo autorizas, Ibercaja podrá ceder tus datos [*identificativos y de los productos que hayas contratado en Ibercaja*] a las demás entidades del Grupo, incluida la Fundación Bancaria Ibercaja, o a terceras empresas con las que pueda suscribir acuerdos de colaboración, de diversos sectores (*Fundaciones y entidades de carácter benéfico Social, Electrónica y Telecomunicaciones, Servicios del Hogar, Actividades Inmobiliarias, Actividades asociativas y de la Administración Pública, Actividades sanitarias y de servicios sociales, Educación y actividades formativas, Actividades de ocio, turismo, viajes y deportivas, Alimentación, hostelería y restauración, Moda y Complementos*) para que esas mismas comunicaciones comerciales de sus productos y servicios, adaptadas a tu perfil, intereses y necesidades, te las envíen estas mismas empresas directamente.

Lo previsto en este apartado h) depende de que nos des tu autorización, que en cualquier caso podrás retirar cuando estimes oportuno, sin que ello vaya a impedir ni perjudicar tu condición como cliente de Ibercaja, ni los contratos que pudieras formalizar, o tener ya formalizados, con nosotros.

3. ¿Por cuánto tiempo conservaremos tus datos?

En Ibercaja trataremos tus datos durante todo el tiempo en que mantengas la relación contractual y/o de negocio con nosotros. Así, trataremos tus datos personales mientras sean necesarios para la finalidad para la que nos lo diste. Si cancelases todos los contratos con nosotros, podrás:

(i) O bien mantener la autorización que nos has dado para enviarte publicidad (propia, de entidades del Grupo o de terceros): En tal caso trataremos tus datos para las acciones comerciales que nos hayas autorizado.

(ii) Revocar tu autorización para enviarte publicidad: en tal caso cancelaremos tus datos y dejaremos de utilizarlos para ese fin. Consideraremos que has optado por esta opción si no mantienes de manera expresa tu autorización para recibir publicidad.

En cualquier caso, una vez finalizada la relación contractual y/o de negocio que tuvieras con nosotros, mantendremos tus datos personales de conformidad con lo previsto legalmente durante los plazos que determine en cada caso la regulación aplicable: 10 años una vez extinguidas las obligaciones derivadas del

contrato, tal y como nos impone la normativa de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y, en su caso si fueran más amplios, hasta que prescriban las acciones legales que puedan derivarse de cada uno de los contratos que, en lo sucesivo, puedas suscribir en Ibercaja.

4. ¿A qué destinatarios se comunicarán tus datos?

Tus datos personales podrán ser comunicados a los siguientes terceros:

- A aquellos terceros a los que estemos legalmente obligado a facilitarlos como el Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores, entidades de supervisión y control bancario, Fichero de Titularidades Financieras, otros Organismos Públicos, organismos oficiales o autoridades públicas, situados tanto dentro como fuera de la Unión Europea, Agencia Tributaria, Tesorería General de la Seguridad Social, Juzgados y Tribunales.
- En el caso de producirse algún impago, el mismo se comunicaría a ficheros de información crediticia tales como EXPERIAN BUREAU DE CREDITO "fichero BADEXCUG", ASNEF, tal y como nos permite la legislación aplicable por existir un interés legítimo y a los que para proteger y preservar la estabilidad del sistema financiero podrán acceder las entidades con las que mantengas o puedas solicitar financiación (además de a CIRBE y AnaCredit, al ser legalmente obligatorio), cumpliendo los procedimientos, derechos y garantías que en cada momento establezca y te reconozca la legislación vigente en la materia.
- A entidades del Grupo y a la Fundación Bancaria Ibercaja, si nos lo has autorizado para que te realicen acciones comerciales, así como para otras cuestiones de carácter interno, de control, contable y administrativo.
- Aquellas otras empresas a las que nos hayas autorizado comunicar los datos y con las que Ibercaja haya formalizado un acuerdo de colaboración, de diversos sectores los cuales se han indicado con anterioridad en el apartado g).
- Al margen de las anteriores comunicaciones de datos, Ibercaja contará con la colaboración de terceros proveedores de servicios que pueden tener acceso a tus datos personales y que los tratarán en nombre y por cuenta de Ibercaja como consecuencia de su prestación de servicios.

Ibercaja sigue unos criterios adecuados de selección de proveedores de servicios con el fin de dar cumplimiento a sus obligaciones en materia de protección de datos y se compromete a suscribir con ellos el correspondiente contrato de tratamiento de datos, mediante el que les impondrá, entre otras, las siguientes obligaciones: aplicar medidas técnicas y organizativas apropiadas; tratar los datos personales para las finalidades pactadas y atendiendo únicamente a las instrucciones documentadas de Ibercaja; y suprimir o devolver los datos al banco una vez finalice la prestación de los servicios.

En concreto, Ibercaja podrá contratar la prestación de servicios por parte de terceros proveedores que desempeñan su actividad, a título enunciativo, en los siguientes sectores: servicios de logística, asesoramiento jurídico, servicios privados de tasación, homologación de proveedores, empresas de servicios profesionales multidisciplinares, empresas relacionadas con el mantenimiento, empresas proveedoras de servicios tecnológicos, empresas proveedoras de servicios informáticos, empresas de seguridad física, prestadores de servicios de mensajería instantánea, empresas de gestión y mantenimiento de infraestructuras y empresas de servicios de centro de llamadas.

5. ¿Qué categorías de datos tratará Ibercaja? ¿Debo mantener mis datos actualizados?

Los datos que trataremos en Ibercaja incluyen, entre otras, las siguientes categorías: Datos de carácter identificativo, datos económicos, financieros y de solvencia; y datos referentes a transacciones de bienes y servicios.

A partir de lo anterior, y para poder comunicarnos contigo debidamente, te pedimos que todos los datos que nos facilites para nuestras bases de datos sean correctos, completos, exactos y estén debidamente actualizados.

Así, si cambiase alguno de los datos personales que nos hubieras comunicado, y de manera especial tu dirección postal, dirección de correo electrónico y teléfonos de contacto (fijo y móvil), deberás decírnoslo a la mayor brevedad en cualquiera de nuestras oficinas o, si lo tienes contratado, a través de nuestro servicio «Ibercaja Directo» en aquellos casos en que la operatoria esté habilitada para ello.

En caso contrario, si no nos informas de estos posibles cambios, seguirán siendo válidas aquellas comunicaciones que te hayamos enviado a tu dirección postal o de correo electrónico, o a los teléfonos, que figuren en nuestros ficheros.

6. ¿Cuáles son tus derechos cuando nos facilitas tus datos?

- Tienes derecho a obtener confirmación sobre si en Ibercaja estamos tratando datos personales que te conciernen, o no y, en tal caso, a acceder a tus datos personales, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos.
- En determinadas circunstancias, podrás solicitar la limitación del tratamiento de tus datos.
- En determinados casos y por motivos relacionados con tu situación particular, así como en aquellas situaciones en las que en Ibercaja tratemos tus datos por nuestro interés legítimo, podrás oponerte al tratamiento de tus datos. En tal caso, Ibercaja dejará de tratar los datos, salvo por motivos legítimos imperiosos o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.
- Asimismo, podrás solicitar para su transmisión a otro responsable del tratamiento la portabilidad de tus datos en un formato de uso común y de lectura mecánica.
- Desde este momento y en cualquier otro posterior tienes la opción retirar cualquier autorización que nos hayas otorgado.
- En aquellos casos en que se hubieran adoptado decisiones basadas solo y exclusivamente en el tratamiento automatizado de tus datos, incluida la elaboración de perfiles, podrás solicitar la intervención humana, expresar tu punto de vista e impugnar las decisiones.
- Podrás ejercitar todos los derechos indicados con anterioridad, aportando copia de tu DNI, mediante escrito dirigido al Servicio de Atención al Cliente del Grupo Ibercaja (Plaza Basilio Paraíso, 2-50008 Zaragoza) o mediante un correo electrónico al e-mail dpo@ibercaja.es.
- Finalmente, puedes también reclamar ante Ibercaja y/o ante la Agencia Española de Protección de Datos (como tal Autoridad de Control competente en materia de Protección de datos), especialmente cuando no hayas obtenido satisfacción en el ejercicio de tus derechos, mediante escrito dirigido a dpo@ibercaja.es o a través de la web <https://www.aepd.es>.