

# PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

## INFORMACIÓ ADDICIONAL - CLIENTS

En compliment d'allò que estableix la normativa vigent en matèria de Protecció de Dades, integrada per les dues següents normes:

- El Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (d'ara endavant, «RGPD»).
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (d'ara endavant, «LOPD»).

Ibercaja informa els interessats de les condicions legals en què tractarà les seves dades personals, d'acord amb els apartats següents:

<b>1. Qui és el responsable del tractament de les meves dades? .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Quines categories de dades personals tractarà Ibercaja? .....</b>	<b>2</b>
<b>3. D'on provenen les dades personals que tracta Ibercaja? .....</b>	<b>6</b>
<b>4. Per a què, i amb quina legitimació, tracta Ibercaja les meves dades personals? .....</b>	<b>8</b>
A. Mesures necessàries per complir el contracte amb el client .....	8
B. Tractaments legalment obligatoris .....	13
C. Per interès legítim d'Ibercaja .....	15
D. Tractaments basats en el consentiment .....	25
E. Tractament de dades basat en un interès públic .....	30
<b>5. Durant quant de temps conservarem les teves dades? .....</b>	<b>30</b>
<b>6. A quins destinataris es comunicaran les teves dades? .....</b>	<b>30</b>
<b>7. He de mantenir les meves dades actualitzades? .....</b>	<b>32</b>
<b>8. Quins són els teus drets sobre les teves dades personals? .....</b>	<b>33</b>
<b>9. Anàlisi de riscos i avaluacions d'impacte en protecció de dades .....</b>	<b>34</b>
<b>10. Qui és el Delegat de Protecció de Dades d'Ibercaja? .....</b>	<b>35</b>

## 1. Qui és el responsable del tractament de les meves dades?

**IBERCAJA BANCO, S.A.** (d'ara endavant, «Ibercaja»), entitat de crèdit inscrita en el Registre Especial del Banc d'Espanya amb el codi 2085.

Domicili social: Plaça de Basilio Paraíso, 2 – 50008, Saragossa

Adreça electrònica de contacte: [dpo@ibercaja.es](mailto:dpo@ibercaja.es)

Pàgina web: [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es)

## 2. Quines categories de dades personals tractarà Ibercaja?

D'acord amb allò que preveu l'RGPD i la LOPD, a Ibercaja tractarem les teves dades personals, com a client nostre (o, si no, com a «potencial client»), tal com s'exposa a continuació.

Atès que no utilitzarem totes les teves dades personals per a totes i cadascuna de les nostres activitats, al llarg d'aquest document t'informem del tipus de dades personals que necessitarem tractar en cada cas:

Categoria	Dades personals
<b>1. <u>Dades obtingudes en l'alta de la relació com a client</u></b>	
<b>Dades identificatives i de contacte</b>	Nom i cognoms, fotografia, sexe, domicili de residència, DNI, passaport o NIE, data de naixement, país de naixement, nacionalitat, estat civil, adreça de correu electrònic, telèfon fix i telèfon mòbil.
<b>Dades de signatura</b>	Signatura manuscrita, digitalitzada.
<b>Dades de la teva activitat professional o laboral i socioeconòmica</b>	Professió, empresa on presta serveis i càrrec, tipologia de contracte, data d'ingrés, retribucions, número d'afiliació a la Seguretat Social, nombre de dies cotitzats, unitat o cercle familiar i nivell d'estudis.
<b>Dades biomètriques</b>	Pressió, velocitat i traça de la signatura digitalitzada a la tauleta.
<b>Dades sobre capacitat jurídica i d'obrar, i sobre necessitats especials de comunicació</b>	Dades sobre la capacitat jurídica i d'obrar d'una persona, establerta en sentència judicial, dades proporcionades pels interessats amb discapacitat per permetre l'accessibilitat a la interlocució i la gestió operativa, i dades del representant legal.

<b>Dades sensibles relatives a situacions de vulnerabilitat</b>	Dades relatives a situacions personals de vulnerabilitat que puguin ser necessàries per a l'adopció de mesures especials en la gestió dels contractes i l'adopció de mesures establertes en el Reial decret llei 6/2012, de mesures urgents de protecció de deutors hipotecaris sense recursos.
<b>2. <u>Dades obtingudes durant la contractació i el manteniment dels productes i serveis comercialitzats</u></b>	
<b>Dades de productes i serveis contractats</b>	<p>Nombre i tipologia de productes i serveis contractats o sol·licitats, condició de titular, autoritzat o representant del producte i servei contractat, límit associat als productes contractats, dades de contracte, compte de domiciliació, categorització segons la normativa en matèria de mercats de valors i instruments financers (categoria MIFID), informació sobre inversions fetes i la seva evolució, i informació i moviments de les operacions de finançament. Si escau, dades relatives a situacions d'impagament (import, venciment i antiguitat del deute).</p> <p>Codis o claus d'identificació (usuari, contrasenya) necessaris per a determinats productes.</p>
<b>Dades financeres bàsiques</b>	<p>Saldos actuals i històrics de productes i serveis, i historial de pagament dels productes i serveis contractats. Ingressos i despeses, dades fiscals, dades patrimonials, saldo mitjà en comptes, saldo d'actiu, rebuts domiciliats i nòmina domiciliada.</p> <p>En cas que les hagi facilitat, Ibercaja tractarà la declaració d'IRPF.</p> <p>En cas que mantingui un deute cert, vençut i exigible amb Ibercaja, es podran obtenir dades addicionals per a la gestió del seu cobrament.</p>
<b>Dades de tercers observades en els extractes i rebuts de comptes a la vista i comptes de pagament</b>	Informació dels apunts i moviments que tercers emissors facin als seus comptes, incloent-hi el tipus d'operació, l'emissor, l'import i el concepte que apareixen als rebuts i extractes d'operacions amb targetes de dèbit, crèdit i prepagament.
<b>Dades de les comunicacions mantingudes</b>	<p>Dades obtingudes en xats, murs, videoconferències, trucades telefòniques o mitjans equivalents, com ara el correu electrònic, la missatgeria instantània, les xarxes socials o les interfícies conversacionals posades a la teva disposició en cada moment, i dades de comunicacions comercials, incloent-hi el resultat d'aquestes, i també les dades que ens facilitis a través de les enquestes de satisfacció.</p> <p>També es tractaran dades referides a la teva veu i imatge.</p>
<b>Dades de navegació pròpies</b>	Les dades obtingudes de les teves navegacions per les nostres pàgines web o aplicacions mòbils i la navegació que hi facis: historial de navegació (pàgines visitades i clics a continguts), ID del dispositiu, ID de publicitat, adreça IP, si has acceptat l'ús de <i>cookies</i> i tecnologies semblants als dispositius de navegació.

<b>Dades demogràfiques i socioeconòmiques</b>	<b><i>Dades estadístiques no associades a persones determinades</i></b> , sinó a zones geogràfiques, sectors d'edat o sectors d'activitat professional, que farem servir per posar-les en relació amb la informació dels clients.
<b>Dades geogràfiques</b>	Les dades de localització dels comerços quan operis amb la teva targeta i les dades de geolocalització del teu dispositiu mòbil proporcionades per la instal·lació o l'ús de les nostres aplicacions mòbils.
<b>Dades familiars</b>	Nom i cognoms, DNI, passaport o NIE, relació de parentesc.
<b>Dades biomètriques</b>	Biometria de veu per tal de verificar la identitat d'un client en la confirmació d'operacions bancàries.
<b>Dades incloses en els serveis d'Aggregació i d'Iniciació de Pagaments</b>	En cas que facis servir els nostres serveis d'Aggregació Financera o d'Iniciació de Pagaments, tractarem dades de productes i serveis amb altres entitats agregades i dades de la resta de categories esmentades respecte d'aquests serveis.
<b>Dades de caràcter comercial</b>	Perfil comercial de client (estalviador, inversor) inferit a través de l'anàlisi de l'ús dels nostres serveis: transaccions (càrrecs en targeta, transferències), volum de productes contractats i freqüència d'ús dels serveis d'Ibercaja.
<b>Dades de titularitat real</b>	Relació amb empreses en qualitat de titular real.
<b>Dades de la condició de contacte de persones jurídiques</b>	En cas que constis com a persona de contacte d'una persona jurídica, tractarem les teves dades identificatives i de contacte i també el teu càrrec professional.
<b>3. <u>Dades inferides o deduïdes de l'anàlisi i el tractament de la resta de dades</u></b>	
<b>Dades obtingudes a partir de l'execució de models estadístics</b>	Utilitzem els resultats de l'aplicació de models matemàtics amb les dades dels clients per lluitar contra el frau, deduir els seus hàbits de consum, les seves preferències o propensions de contractació, complir amb les nostres obligacions normatives i gestionar les operatives dels seus productes i serveis.
<b>Dades d'avaluació de risc o <i>scoring</i></b>	En les operacions de finançament o pagament per quotes, deduirem la teva capacitat de pagament o impagament, o els límits de risc, aplicant-hi models matemàtics estadístics que es calculen amb les teves dades.

<b>4. Dades obtingudes de fonts externes</b>	
<b>Dades de sistemes d'informació creditícia</b>	Resultat de la consulta als fitxers d'informació creditícia, que faciliten informació sobre deutes, solvència patrimonial i crèdit (deutor, creditor, import degut, data de venciment del deute).
<b>Dades de sistemes de prevenció del frau</b>	Dades procedents de sistemes d'informació de prevenció del frau: informació sobre operacions sospitoses o no autoritzades en què el client estigui involucrat, si escau.
<b>Dades obtingudes de l'<i>scoring</i> o classificació creditícia</b>	En les operacions de finançament o pagament per quotes, utilitzarem el resultat que proporciona aquest sistema de deducció de situacions d'impagament a dotze mesos, calculat mitjançant l'aplicació de models estadístics i matemàtics al teu DNI, al teu codi postal de residència i a les teves dades en sistemes d'informació creditícia.
<b>Dades de la Tresoreria General de la Seguretat Social</b>	Dades obtingudes de la Tresoreria General de la Seguretat Social relatives al tipus d'activitat laboral (treball per compte propi o d'altri) i CNAE.
<b>Dades relatives a sancions internacionals</b>	Dades de persones o entitats que estiguin incloses en lleis, regulacions, directrius, resolucions, programes o mesures restrictives en matèria de sancions economicofinanceres internacionals imposades per les Nacions Unides, la Unió Europea, el Regne d'Espanya i també l'Office of Financial Sanctions Implementation (OFSI) of Her Majesty's Treasury (HMT) del Regne Unit, l'US Department of the Treasury's Office of Foreign Assets Control (OFAC) i l'Organització Internacional de Policia Criminal (INTERPOL). Així mateix, aquesta informació es refereix a dades obtingudes de fonts com ara Factiva i, ocasionalment, a informació relativa a oficis i notícies de premsa que Ibercaja té identificades en les seves llistes internes.
<b>Dades sobre immobles i vehicles</b>	Dades sobre béns mobles o immobles obtingudes del Cadastre, Registre de la Propietat o Mercantil, Registre de Béns Mobles.
<b>Dades sobre administradors, càrrecs funcionals i vinculacions societàries</b>	Dades societàries extretes de les bases de dades d'INFORMA, el Registre Mercantil (càrrecs socials i poders conferits) i la Direcció General de Seguretat Jurídica i Fe Pública.
<b>Informacions obtingudes de fonts d'accés i registres públics</b>	<p>Dades que proporcionen fonts d'accés públic, diaris i butlletins oficials, registres públics per contrastar la informació que ens hagi facilitat, informació de sistemes d'informació creditícia en què participa Ibercaja (Fitxer BADEXCUG) i també informació dels sistemes sobre risc de crèdit: CIRBE (Banc d'Espanya).</p> <p>Dades addicionals de contacte obtingudes de la base de dades d'INFORMA per contactar amb els nostres clients en el supòsit d'incompliment d'obligacions contractuals.</p> <p>Dades obtingudes de resolucions de les administracions públiques, llistes de persones pertanyents a col·legis professionals.</p>

Dades de navegació	Les dades obtingudes de les teves navegacions per pàgines web o aplicacions mòbils de tercers i la navegació que hi facis: historial de navegació (pàgines visitades i clics en continguts), ID del dispositiu, ID de publicitat i adreça IP.
Dades de xarxes socials o Internet	Dades de xarxes socials o Internet que ens autoritzis a utilitzar.

### 3. D'on provenen les dades personals que tracta Ibercaja?

En general, tractarem informació que hàgim recollit directament de tu (que serà la que consti en les bases de dades o fonts internes d'Ibercaja), encara que en determinats casos utilitzarem dades que obtinguem de fonts externes o de fitxers de tercers empreses. Perquè puguis entendre millor a què ens referim, a continuació descrivim què significa «fonts internes» i «fonts externes»:

- a. **Dades obtingudes de fonts internes:** ens referim a informació personal que obtenim directament de tu; és a dir, sense consultar cap fitxer o base de dades gestionat per un tercer. En concret:
  - Dades personals que ens facilites en sol·licitar la contractació de qualsevol dels nostres productes.
  - Dades que generes en utilitzar els nostres serveis, bé sigui a les nostres oficines o a la Banca Electrònica (a la pàgina web o a l'aplicació) o telefònica.
  - Dades obtingudes de la teva navegació a la nostra pàgina web o a la nostra aplicació, sempre que ho hagi autoritzat.
  - Dades que puguem inferir o deduir de tu a partir de l'anàlisi de la informació que ens hagi facilitat.
  
- b. **Dades obtingudes de fonts externes:** ens referim a informació personal que obtenim de tu a través de fitxers o bases de dades gestionats per tercers, que poden ser entitats públiques o privades. Aquests fitxers seran consultats en funció de (i) si és necessari per al contracte que mantenim amb tu, (ii) si és necessari per complir amb una obligació legal o (iii) si ens ho has autoritzat. En concret:
  - Sistemes d'informació creditícia: Fitxer BADEXCUG titularitat d'«Experian Bureau de Crédito, S.A.U.»  
(<https://www.experian.es/legal/salir-fichero/tratamiento-datos>)
  - Fitxers comuns relatius al risc creditici: Central d'Informació de Riscos, la titularitat de la qual és del Banc d'Espanya.  
(<https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/menu/tramites/servicios/ejercicio-de-derechos-en-materia-de-proteccion-de-datos.html>)
  - Fitxers comuns del sector bancari per a la prevenció del frau: Fitxer IBERPAY, gestionat per la «Societat Espanyola de Sistemes de Pagament, S.A.».

[\(https://www.iberpay.es/es/footer/pol%C3%ADtica-de-privacidad/\)](https://www.iberpay.es/es/footer/pol%C3%ADtica-de-privacidad/)

- Fitxers comuns per a la prevenció de blanqueig de capitals: Fitxer de Titularitats Financeres, responsabilitat del Servei Executiu de la Comissió de Prevenció de Blanqueig de Capitals i Infraccions Monetàries (SEPBLAC).

[\(https://www.sepblac.es/es/politica-de-privacidad/\)](https://www.sepblac.es/es/politica-de-privacidad/)

- Dades personals sobre la teva activitat laboral o econòmica obtingudes de la Tresoreria General de la Seguretat Social.

[\(https://sede.seg-social.gob.es/wps/portal/sede/sede/Inicio/informacionUtil/SS-Proteccion de datos/\)](https://sede.seg-social.gob.es/wps/portal/sede/sede/Inicio/informacionUtil/SS-Proteccion%20de%20datos/)

- Dades personals que hagi generat en sol·licitar o utilitzar els serveis de les empreses del Grup Ibercaja (d'ara endavant, «entitats del Grup»), sempre que ho hagi autoritzat. Quan contractis qualsevol producte d'una entitat del Grup Ibercaja, aquesta societat et facilitarà la seva pròpia informació de protecció de dades, incloent-hi la informació sobre la cessió de les teves dades a Ibercaja.

<https://www.ibercaja.es/gdpr/grupo>

- Registres oficials (Registre Mercantil, Registre de la Propietat) i Cadastre.

<https://www.registradores.org/politica-de-privacidad>

- Dades personals que puguem inferir o deduir de tu a partir de l'anàlisi de la informació que ens facilites i de la que obtenim de fonts externes, sempre que ho hagi autoritzat.

- A l'efecte de prevenció del frau, fonts externes per al rastreig i la localització de dades de clients que s'hagin publicat a fòrums d'Internet, xarxes socials o a la *dark web* o Internet fosca.

Quant a això anterior, també ens agradaria avançar-te que Ibercaja utilitzarà les fonts internes i externes per a l'elaboració de perfils sobre tu: un de caràcter comercial i un altre per analitzar la teva solvència i risc creditici. A continuació, t'especifiquem les dues tipologies de perfils que podem fer:

- D'una banda, Ibercaja personalitzarà les comunicacions comercials que t'envii (*únicament en aquells casos en què ens ho autoritzis, o quan tinguem un interès legítim per fer-ho i no t'hi hagi oposat*) d'acord amb el «perfil comercial» que elabori amb la informació que obtingui de les seves fonts internes i externes, segons el cas (*en el desglossament de les finalitats del tractament que reflectim en l'apartat 4 «Per a què, i amb quina legitimació, tracta Ibercaja les meves dades personals?»*, et detallem en quins casos utilitzarem aquestes fonts amb finalitats comercials). D'aquesta manera, només rebràs informació de productes que a priori més et puguin interessar.
- Ibercaja utilitzarà les fonts internes i externes per fer una anàlisi de la solvència i del risc creditici quan sol·licitis serveis de finançament. És imprescindible que duguem a terme

aquesta anàlisi per poder tramitar la teva sol·licitud i prestar-te els nostres serveis de finançament.

#### **4. Per a què, i amb quina legitimació, tracta Ibercaja les meves dades personals?**

L'RGPD i la LOPD estableixen que només es pot tractar informació d'una persona (les seves «dades personals») si concorre una de les bases legitimadores expressament previstes en aquestes normes. Més concretament, i pel que fa al cas, l'article 6 de l'RGPD estableix una llista tancada de les bases legitimadores que poden concórrer per justificar i legitimar un tractament de dades personals.

L'aplicació d'una base legitimadora o d'una altra depèn, principalment i en essència, de per a què i amb quina finalitat es tracten unes dades personals.

Dit això, a Ibercaja tractarem les teves dades amb les finalitats i d'acord amb les bases legitimadores que detallem a continuació.

##### **A. Mesures necessàries per complir el contracte amb el client**

En primer lloc, existeixen uns tractaments que Ibercaja ha de dur a terme necessàriament per poder complir i mantenir la relació contractual o de negoci amb els seus clients. De fet, per dur a terme aquests tractaments, hi ha tota una sèrie de dades que se sol·liciten com a «obligatòries». Això és degut al fet que són unes dades imprescindibles, i que si no se'ns faciliten, implicaria no poder atendre la sol·licitud del client i no poder-li prestar el servei o producte sol·licitat.

Tot seguit, detallem els tractaments de base legitimadora dels quals es contempla en l'article 6.1.b) de l'RGPD: «*El tractament és necessari per a l'execució d'un contracte en què l'interessat és part o per a l'aplicació a petició d'aquest de mesures precontractuals*».

##### **1. Alta com a client. Desenvolupament, gestió i manteniment de la relació contractual i de negoci amb Ibercaja.**

A Ibercaja tractarem les teves dades per a l'oportú desenvolupament, gestió i manteniment de la relació contractual i de negoci que tinguem amb tu i també per dur a terme les diverses comunicacions que sigui necessari remetre't mentre en siguis client.

Si l'inici de la relació contractual es produeix sense la teva presència física a l'oficina (donant-te d'alta *online*, a distància —conegut com a «*onboarding digital*»—), podríem requerir l'enregistrament de la teva imatge per verificar la teva identitat. D'altra banda, en alguns casos, durant la relació comercial que Ibercaja mantingui amb tu, es podrien donar situacions en què sigui necessari enregistrar la teva veu. En aquestes situacions —de les quals, quan passi, te n'informarem prèviament i expressa—, conservariem la conversa telefònica que mantinguéssim amb tu per a una doble finalitat: tant com a mitjà de prova de la prestació dels nostres serveis com per poder auditar internament la qualitat de la nostra atenció al client.



A més a més, es procedirà a la digitalització i l'emmagatzematge del teu document d'identitat i també, si escau, a visualitzar-lo a través de qualsevol mitjà, format i suport, amb la finalitat de verificar la teva identitat quan ordenis alguna operació o tràmit sobre els contractes que hagi formalitzat a Ibercaja.

Així mateix, per a la formalització de determinats contractes, Ibercaja t'oferirà la possibilitat que signis amb el DNI electrònic (a la Banca Electrònica, per exemple) o que signis digitalment els documents que corresponguin. En aquest cas, Ibercaja et facilitarà una *tauleta digital* en la qual podràs acceptar i signar electrònicament.

En cas que optis per signar a la tauleta, les teves dades biomètriques s'emmagatzemaran a través de la teva signatura digital, mitjançant la qual s'obtindrà informació biomètrica concreta sobre el traç, la pressió i la velocitat de la teva signatura. Aquesta informació ens servirà per autenticar-te i per verificar la teva identitat. Això no obstant, tingues en compte que Ibercaja bloquejarà aquesta informació per defecte, immediatament, per impedir-ne el tractament. Només utilitzaríem la teva informació biomètrica, en el marc de procediments judicials en què resulti qüestionada l'autenticitat de la teva signatura, per posar-la a disposició de jutges, tribunals i del ministeri fiscal.

Aquest mecanisme de signatura és totalment voluntari. Per això, Ibercaja posa a la teva disposició altres alternatives. Principalment, el client té la possibilitat de signar el document que li sol·liciti Ibercaja amb la seva signatura manuscrita, en suport paper.

**Adicionalment, és important destacar que, si domicilies un rebut, o ens demanes que emetem algun certificat, o ordenes fer un pagament o una transferència a un partit polític, sindicat, institució religiosa o a una entitat sanitària, no tractarem aquesta informació per a cap altra finalitat.** No tractarem cap «*dada sensible*» que es pugui deduir de la teva operativa bancària. Si de cas, de manera merament residual, sí que existeix la possibilitat que accedim de manera incidental a aquestes dades, però únicament per tal de verificar l'origen dels fons dels teus comptes, tal com ens imposa la Llei de prevenció de blanqueig de capitals, o com a mesura per prevenir el frau.

Precisat tot l'anterior, per poder complir el contracte que hagi subscrit amb nosaltres, haurem de dur a terme les activitats següents:

- Formalitzar degudament les teves relacions contractuals amb Ibercaja, signant i tramitant els documents contractuals oportuns.
- Fer totes les gestions prèvies a la contractació: recollir la informació i documentació corresponent al contracte del qual es tracti.
- Enviament de correspondència i comunicacions pròpies de l'operativa del servei o producte.
- Atenció i resposta de possibles consultes, inclosa la gestió d'incidències sobre el producte contractat.

- Emetre i gestionar les nostres targetes financeres de crèdit i dèbit per gestionar l'ús que en facis, tant en comerços com en caixers automàtics (propis d'Ibercaja i d'altres entitats financeres, segons el cas). Així mateix, gestionar els programes de fidelització vinculats a les nostres targetes financeres de dèbit i crèdit.
- Executar les ordres dels nostres clients per procedir a la compra o venda de valors, o ordenar qualsevol operació financera, traspassos, pagaments, transferències i bloqueig de títols.
- En cas de mort d'un client, gestionar la seva testamentaria per verificar la identitat dels seus marmessors, hereus i legataris, comprovar els seus drets hereditaris i determinar a qui i com hem de lliurar els béns i drets del mort.
- Si s'ha de garantir un finançament amb una hipoteca, necessitarem utilitzar les dades personals de l'hipotecant per emetre un informe hipotecari abans de decidir en quins termes es concedirà.
- Gestionar i resoldre totes les incidències que es plantegin sobre els nostres serveis i mitjans de pagament (transferències, càrrecs, compensació de xecs, emissió de targetes, TPV, operatòria amb targetes, entre d'altres).
- Si el client contracta la nostra Banca Digital i usa el servei «*Les meves finances*», tractarem les seves dades per prestar el nostre servei d'informació financera, categoritzant els seus ingressos i les seves despeses segons diferents indicadors.
- Gestionar la recuperació de possibles deutes. Així, doncs, i per a això, gestió dels impagaments que es puguin produir, incloent-hi la gestió i reclamació inicial, la reclamació formal, escrita i prejudicial (directa o a través d'agències externes), la presentació, si escau, d'una possible demanda judicial, la identificació i el seguiment de situacions de concurs de creditors, la revisió i valoració de dacions en pagament o expedients afectes al Codi de bones pràctiques del Reial decret llei 6/2012, de 9 de març, de mesures urgents de protecció de deutors hipotecaris sense recursos.
- Revisar, valorar i, si escau, gestionar possibles vendes de carteres a terceres empreses, en cas que Ibercaja els hagi cedit els seus drets de crèdit.
- En cas que el client sigui una persona jurídica (una societat mercantil, una fundació o una associació, per exemple), Ibercaja tractarà les dades personals de la persona física que la representi per comprovar-ne les facultats de representació, validant els seus poders, i determinar d'aquesta manera si són idonis per poder representar i obligar contractualment la persona jurídica.

## 2. Anàlisi de la solvència i del risc creditici en cas de peticions de finançament

En cas que sol·licitis un dels productes i serveis que ofereix Ibercaja que comporti concedir-te finançament, necessitarem analitzar la informació:

- 1) Que ens hagi facilitat prèviament en donar-te d'alta com a client o juntament amb la teva sol·licitud de finançament.
- 2) Que obtinguem de la consulta de fitxers interns i externs que es detallen a continuació.

**Es tracta d'una informació que hem de recollir i analitzar per la responsabilitat que ens imposa tant el Banc d'Espanya com la normativa sobre solvència de les entitats de crèdit i de préstec responsable per gestionar i analitzar la teva sol·licitud, verificant i avaluant la teva solvència i risc creditici segons els criteris de risc que aquesta entitat té establerts.**

Aquest tractament es durà a terme per a la pròpia execució del contracte (o precontracte) que ens hagi sol·licitat i alhora donarà estricte compliment de la normativa vigent sobre crèdit al consum, finançament hipotecari i qualsevol altra normativa del sector financer a les quals Ibercaja, com a entitat de crèdit, està obligada. Per aquesta raó, **Ibercaja no podrà tramitar la teva sol·licitud sense dur a terme aquesta anàlisi.**

Per fer-ho, i més concretament, es consultarà la informació que figuri sobre tu a:

- **Fonts internes, pròpies d'Ibercaja:** fem referència a la informació relativa a tu que ja consti a les bases de dades d'Ibercaja, com ara els productes que ja tinguis contractats, el compliment regular o irregular de les prestacions a les quals t'hagi compromès (per exemple, el pagament periòdic de les quotes d'un préstec) o el capital degut pendent d'amortitzar o que tinguis dipositat o que hagi invertit amb Ibercaja.
- **Fonts externes:** ens referim, en primer lloc, als sistemes d'informació creditícia o fitxers comuns de solvència, degudament autoritzats en què participi Ibercaja (en concret, el fitxer BADEXCUG). Amb aquesta informació obtindrem informació sobre si deus algun import a una altra entitat (financera o no), l'antiguitat d'aquest deute i el seu import.

Per a aquesta anàlisi de la teva solvència consultant fonts externes, també s'utilitzarà la informació econòmica i dels productes que tinguis contractats amb les entitats del Grup, la raó social, el tipus d'activitat i el domicili de les quals figuren al tauler d'anuncis existent a cadascuna de les oficines d'Ibercaja i a [www.ibercaja.es/gdpr/grupo](http://www.ibercaja.es/gdpr/grupo).

També consultarem la informació existent sobre tu a la Central d'Informació de Riscos del Banc d'Espanya («CIRBE») per saber l'import total que puguis tenir ja compromès o garantit per altres préstecs, crèdits o avals que hagi signat amb altres entitats financeres. Això és degut al fet que Ibercaja ha d'obtenir i té dret a obtenir aquesta informació per poder analitzar el risc de crèdit que suposaria formalitzar la contractació de qualsevol producte amb tu: és a dir, quines possibles conseqüències perjudicials hauria d'afrontar Ibercaja en cas de concedir-te finançament i que no poguessis tornar-lo.

En resum, la finalitat d'aquest tractament és avaluar si el client que demana qualsevol mena de finançament té prou solvència i capacitat econòmica per atendre els pagaments als quals es compromet. Això s'analitzarà en el moment en què el client sol·liciti el finançament, però també es durà a terme de manera continuada, durant tota la seva vigència (en cas de concedir-se), per

supervisar i controlar internament els riscos financers i de solvència que té assumits per tal d'evitar igualment possibles impagaments. Per fer-ho, i de la mateixa manera, es comunicaran les dades del client (tant el risc financer que el client tingui assumit davant Ibercaja com possibles impagaments) a la Central d'Informació de Riscos del Banc d'Espanya (CIRBE).

#### *Estudi del risc, lògica aplicada i conseqüències en procediments íntegrament automatitzats*

A continuació, t'informem del règim jurídic que s'aplica als casos de decisions que pugui prendre Ibercaja basades **exclusivament** en procediments íntegrament automatitzats.

Per a determinades concessions de productes que comporten finançament o risc de crèdit (així passa en les sol·licituds d'un préstec *online* a través de la banca electrònica), Ibercaja fa servir un sistema, intern i automatitzat, d'avaluació de risc. Aquest sistema segueix una lògica de puntuació que té en compte informació personal i econòmica:

- a) Derivada de la informació que ens has facilitat, referent a la teva activitat professional o empresarial, nivell de renda i patrimoni.
- b) Que consta en els fitxers d'Ibercaja sobre el teu comportament en altres operacions (tant vigents com ja cancel·lades des de la teva alta com a client) que hagi subscrit amb nosaltres per conèixer el correcte compliment de prestacions en préstecs anteriors, deutes que hagi contret i que puguin haver resultat impagades, o l'import sol·licitat per a finançament.
- c) Informació que consta en els sistemes d'informació creditícia, o fitxers de solvència, en què participi Ibercaja (EXPERIAN) o sobre risc de crèdit (CIRBE), tal com hem expressat en l'apartat anterior.
- d) Informació obtinguda amb finalitats de prevenció del frau del Fitxer IBERPAY, gestionat per la «Sociedad Española de Sistemas de Pago, S.A.» (més informació, en l'apartat C.6 [«Lluita contra el frau»](#)).

**Aquest tractament té una rellevància especial, ja que el resultat de l'estudi automatitzat d'aquesta informació pot donar lloc a l'aprovació o la denegació de la teva sol·licitud** i també, addicionalment, si ens haguessis donat la teva autorització, al possible enviament d'ofertes i oportunitats comercials, preconcedint fins i tot, si escau, crèdits a favor teu (tal com s'indica en apartat D.3 [«Scoring i classificació de clients per a l'ofertament de finançament preconcedit»](#)). Durem a terme tot l'anterior depenent de la conclusió a la qual s'arribi sobre la teva capacitat per fer front al pagament de les quantitats a les quals, si escau, et puguis comprometre.

És a dir, més concretament, **basant-se en el resultat d'aquestes consultes, Ibercaja et podrà classificar internament i, derivat d'això, fins i tot pot arribar a produir-se la no contractació del producte que ens sol·licitis o, si no, condicionar la seva vigència a la constitució d'una garantia de pagament, tot això basant-nos en el risc que detecti Ibercaja i la qualificació creditícia que resulti de l'anàlisi d'aquesta informació.**

Aquest tractament es durà a terme tant en el moment de sol·licitar el finançament com, també, amb posterioritat, de manera continuada, durant la vigència del contracte pel qual Ibercaja et concedeixi el seu finançament. Això anterior és degut a la necessitat que té Ibercaja de verificar permanentment que la teva qualificació creditícia (és a dir, el teu nivell de solvència i de risc de crèdit) no s'ha vist perjudicada des de la concessió del finançament. Aquesta supervisió del teu nivell de solvència també és necessària per continuar assegurant que pots fer front a la devolució del préstec, crèdit o qualsevol altra mena de finançament que hagi sol·licitat. D'aquesta manera, en cas que el teu nivell de solvència estigui greument deteriorat, Ibercaja et podria requerir la constitució d'una garantia addicional per a la devolució del capital degut.

Ibercaja revisa periòdicament aquest sistema per millorar-ne el calibratge i evitar possibles errors o desajustos.

Finalment, si la decisió adoptada per Ibercaja s'ha basat només i exclusivament en el tractament automatitzat de les teves dades, tindràs dret a sol·licitar la intervenció dels nostres agents, a expressar el teu punt de vista i a impugnar la decisió basada en el tractament automatitzat de les teves dades. Podràs fer-ho a través de les vies que s'articulen a la teva disposició a l'apartat 8 [«Quins són els teus drets sobre les teves dades personals?»](#).

## B. Tractaments legalment obligatoris

Ibercaja també tractarà les teves dades per complir les obligacions legals que en cada moment li resultin exigibles, incloent-hi, entre d'altres, les previstes en les normes que s'indiquen a continuació. Són uns tractaments que Ibercaja està legalment obligada a dur a terme, la qual cosa determina la seva plena legitimitat. Així ho disposa l'article 6.1.c) de l'RGPD: *«El tractament és necessari per al compliment d'una obligació legal aplicable al responsable del tractament»*.

- Reglament (UE) núm. 575/2013 del Parlament Europeu i del Consell, de 26 de juny de 2013, sobre els **requisits prudencials de les entitats de crèdit i les empreses d'inversió**, i pel qual es modifica el Reglament (UE) núm. 648/2012.
- Llei 58/2003, de 17 de desembre, **general tributària**. El compliment d'aquesta norma implicarà recollir la informació i documentació tributària sobre tu i també comunicar a les administracions tributàries competents la teva informació personal amb possibles efectes fiscals. Tot això, sempre d'acord amb allò que estableixi en cada moment la legislació fiscal vigent.
- Reial decret llei 21/2017, de 29 de desembre, de mesures urgents per a l'adaptació del dret espanyol a la normativa de la Unió Europea en matèria del **mercat de valors**.
- **Llei 10/2010, de 28 d'abril, de prevenció del blanqueig de capitals i finançament del terrorisme**. Aquesta norma ens obliga a dur a terme tota una sèrie d'activitats, com ara complir amb les mesures de diligència deguda a l'hora d'**identificar i conèixer els nostres clients**, comprovar la informació que ens facilitin, **verificar si desenvolupen —o han desenvolupat— càrrecs de responsabilitat pública**, categoritzar el seu nivell de risc a l'efecte de prevenció del blanqueig de capitals i finançament del terrorisme, **analitzar**

les operacions que s'executen a través d'Ibercaja, verificar la seva relació amb societats mercantils i la seva possible posició de control en el seu capital social, i mantenir-nos en contacte amb el Fitxer de Titularitats Financeres, responsabilitat del Servei Executiu de la Comissió de Prevenció de Blanqueig de Capitals i Infraccions Monetàries (SEPBLAC), notificant fins i tot aquelles situacions d'incompliment que ens imposi aquesta norma.

- **Llei 44/2002, de 22 de novembre, de mesures de reforma del sistema financer i la Llei 10/2014, de 26 de juny, d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit.** Per això, comunicarem les teves dades, fins i tot possibles impagats, a entitats de control i supervisió bancària com ara la Central d'Informació de Riscos del Banc d'Espanya (CIRBE). De la mateixa manera, i també amb relació a l'ordre ECO/73/2004, Ibercaja està legalment obligada a tenir un Servei d'Atenció al Client (SAC) a través del qual canalitzar i atendre les queixes i reclamacions dels clients.
- **Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades o «RGPD»).**
- **Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals («LOPD»),** que obliga Ibercaja, com a entitat legalment responsable del tractament de les teves dades personals, a atendre les peticions, exercicis de drets i reclamacions que es presentin en matèria de protecció de dades.
- **Reial decret legislatiu 4/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei del mercat de valors,** que obliga les entitats que prestin serveis d'inversió a enregistrar les trucades i conservar les comunicacions electròniques amb els inversors i clients en el marc de la prestació d'aquests serveis i també a mantenir un registre de totes aquestes comunicacions telefòniques o electròniques. En qualsevol cas, abans de començar amb l'enregistrament de la trucada, Ibercaja et facilitarà la informació de protecció de dades a través del mateix canal telefònic.

Adicionalment, en cas que la prestació d'aquests serveis d'inversió es faci a través de plataformes de videoconferència, Ibercaja procedirà a la transcripció de la conversa per a la seva posterior confirmació per part del client. Un cop confirmada aquesta transcripció, es procedirà a incorporar-la en aquest registre.

Si escau, els registres esmentats podrien ser cedits, si fos legalment obligatori o per a l'exercici o la defensa de reclamacions, al Banc d'Espanya, a la Comissió Nacional de Mercats i Valors o a jutjats i tribunals.

- **Llei orgànica 8/2007, de 4 de juliol, sobre finançament dels partits polítics** que obliga Ibercaja a notificar anualment al Tribunal de Comptes totes les donacions fetes per persones físiques a partits polítics que hagin contractat un compte bancari per tal de rebre aquestes donacions.

- Davant possibles testamentaries, es durien a terme totes les obligacions que imposi la legislació tributària, la qual cosa podria suposar haver de comunicar a les autoritats competents tota la informació personal objecte de testamentaria amb efectes fiscals. També es comprovarien les dades fiscals que justifiquin, segons que correspongui, el pagament o l'exempció de l'impost sobre successions i donacions. De la mateixa manera, si intervé en l'expedient de testamentaria una persona física sense plena capacitat jurídica o d'obrar, Ibercaja comprovarà les facultats de la persona física que la representi o que la supleixi o complementi la seva capacitat.

Aquestes obligacions d'índole legal existiran i Ibercaja les complirà fins i tot un cop acabada la relació contractual amb tu, mentre estiguem legalment obligats a això.

### C. Per interès legítim d'Ibercaja

Ibercaja durà a terme altres tractaments addicionals, detallats a continuació, a l'empara de l'interès legítim previst en l'article 6.1.f) de l'RGPD, ja que considera que no perjudiquen el dret dels clients a la protecció de les seves dades personals. Aquest precepte autoritza dur a terme aquells tractaments que són *«necessaris per a la satisfacció d'interessos legítims perseguits pel responsable del tractament o per un tercer, sempre que sobre aquests interessos no prevalguin els interessos o els drets i les llibertats fonamentals de l'interessat que requereixin la protecció de dades personals, en particular quan l'interessat sigui un nen»*.

**Sobre aquests tractaments, tens dret a (i) obtenir més informació sobre en què consisteix aquest «interès legítim», (ii) a saber com ha arribat Ibercaja a la conclusió que no perjudiquen la protecció de les teves dades personals, (iii) o directament a oposar-t'hi. Podràs fer-ho a través de les vies que s'articulen a la teva disposició en l'apartat 8 [«Quins són els teus drets sobre les teves dades personals?»](#), indicant el tractament concret al qual t'oposes i els motius en què fonamentes la teva petició.**

De tots ells, Ibercaja ha dut a terme el que es coneix com a **«prova de sospesament»**. Es tracta d'una anàlisi interna per confirmar que l'interès legítim d'Ibercaja no perjudica els interessos dels seus clients en la protecció de les seves dades personals. Pots obtenir més informació sobre la prova que correspongui mitjançant sol·licitud adreçada al correu electrònic [dpo@ibercaja.es](mailto:dpo@ibercaja.es).

#### 1. Accions comercials personalitzades, per part d'Ibercaja, dels seus propis productes i serveis. Elaboració del teu «perfil de client».

Basant-se en aquest interès legítim, **Ibercaja et podrà enviar comunicacions comercials sobre els seus propis productes i serveis**. Les enviarem a través de mitjans electrònics o no (*a través de correu postal, telèfon, SMS, correu electrònic o qualsevol altre mitjà electrònic o telemàtic disponible en cada moment*).

Aquestes comunicacions estaran adaptades al teu «perfil de client», perquè intentarem ajustar-les als teus interessos i a les teves necessitats; als hàbits de consum que mostris en els productes que tinguis contractats amb Ibercaja.

Per a aquesta personalització, Ibercaja tractarà només la informació que ja tingui a les seves pròpies bases de dades. És a dir, no recollirem informació addicional sobre tu a través de tercers i de fonts públiques. Únicament usarem i tindrem en compte les dades que ja tinguem sobre tu: bé per haver-les facilitat tu mateix en contractar un producte, bé per haver-se generat durant la vigència de la teva relació contractual o de negoci amb Ibercaja.

En particular, per fer-ho, Ibercaja farà servir les dades personals que ens hagi facilitat en contractar qualsevol dels nostres productes: les teves dades identificatives i de contacte, informació sobre la teva activitat econòmica i nivell de renda, els productes concrets que tinguis contractats, el capital degut o invertit a Ibercaja, l'ús que facis dels nostres serveis, com ara la Banca Electrònica, els consums de les teves targetes i l'import, les transaccions que facis amb els teus comptes bancaris i també qualsevol operació sobre els teus dipòsits, préstecs o inversions.

Tot això ens permetrà elaborar un perfil de tu com a client (si ets més estalviador o inversor), per poder estimar quins productes i amb quines condicions et podrien interessar més, i també per oferir-te qualsevol millora, ampliació o modificació dels productes que ja tinguis contractats.

Com ja hem indicat, Ibercaja farà aquest tractament de les teves dades emparat en el seu interès legítim. En concret, l'interès perseguit per Ibercaja es basa a poder mantenir la relació amb tu, com a client, oferint-te nous productes o la millora en les condicions dels que ja tinguis contractats segons el teu perfil com a client, tenint en compte el volum de productes contractats, la teva capacitat econòmica, la utilització dels nostres productes en fer transaccions, operacions o pagaments amb les nostres targetes o el propi interès que hagi mostrat en altres productes no contractats o en ampliacions o variacions que sí que hagi contractat.

Per a aquest cas, Ibercaja ha elaborat aquesta «prova de sospesament» per tal d'acreditar que la teva privacitat no resulta perjudicada per aquest tractament. D'acord amb el resultat d'aquesta prova, Ibercaja entén que el seu interès legítim no afecta la teva privacitat, tenint en compte que només s'utilitzaran dades que ja hagi facilitat prèviament, o que s'hagin generat en la relació contractual, i aquelles que puguem inferir segons l'anàlisi d'aquesta informació.

A més de tot l'anterior, i per avalar aquesta prova de sospesament, cal tenir en compte que l'enviament de comunicacions comercials sobre productes relacionats (incloent-hi l'elaboració d'un perfil amb dades facilitades pel mateix interessat) és una activitat permesa i limitada per la normativa vigent en matèria de protecció de dades i comunicacions electròniques, i interpretada en aquest sentit per part de les autoritats de protecció de dades. De fet, així ho permeten expressament la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic i també el Considerant 47 de l'RGPD.

Ibercaja durà a terme tot això anterior mentre continuïs sent client d'Ibercaja i llevat que ens indiquis el contrari, oposant-te en la forma que s'indica en l'apartat 8 següent [«Quins són els teus drets sobre les teves dades personals?»](#). En aquest sentit, t'informem que quan ens indiquis la teva oposició a rebre aquesta classe de comunicacions, entendrem que t'oposes a rebre-les pel canal pel qual hagi manifestat la teva oposició o pel qual, si escau, ens indiquis expressament, entenent que podem enviar-te-les per la resta de canals. Això, és clar, llevat que



ens diguis expressament que vols deixar de rebre aquestes comunicacions per tots els canals de comunicació que tenim habilitats amb tu.

## 2. Cessió de les dades personals a les entitats del Grup, amb finalitats administratives

Les entitats del Grup Ibercaja podran tenir accés a les teves dades, tal com permet el Reglament General Europeu en matèria de protecció de dades, per dur a terme tasques internes de caràcter administratiu, comptable, de control, verificació i de gestió i report. Ibercaja també podrà recollir les teves dades d'aquestes entitats del seu Grup, únicament per poder fer aquestes tasques internes d'índole administrativa.

En aquest cas, Ibercaja entén que ostenta un interès legítim per fer aquest tractament, atès que la finalitat de l'ús de les dades únicament fa referència a qüestions internes de caràcter administratiu: controlar l'evolució del negoci en el Grup, complir amb obligacions legals relatives a la gestió dels comptes d'aquestes empreses, avaluar possibles desviacions en l'operativa o en el grau de compliment de la normativa i establir les corresponents accions correctives, atendre per les àrees especialitzades possibles reclamacions o queixes plantejades pel client a l'entitat financera o qualsevol altra entitat del seu grup i donar una resposta ajustada a la petició del client. Es tracta d'interessos purament administratius i interns, en cap cas comercials, per tal de garantir que l'activitat d'Ibercaja es fa en les millors condicions de qualitat i amb compliment de la normativa.

Com a resultat de la «prova de sospesament» que ha elaborat Ibercaja, entenem que el nostre interès legítim no afecta aquesta privacitat del client, tenint en compte que aquest ús de les dades es donarà únicament per a aquestes finalitats internes i que aquestes dades no es destinaran al seu tractament amb finalitats comercials. A més a més, també ho contempla així l'RGPD de manera expressa, en el seu Considerant 48.

## 3. Manteniment de la relació amb les persones de contacte d'una persona jurídica

Quan el client sigui una persona jurídica, Ibercaja tractarà les dades de caràcter identificatiu i de contacte de les seves persones de contacte, i també el càrrec ostentat, per satisfer l'interès legítim que té de mantenir el contacte amb aquella persona durant la vigència del contracte. Així ho permet l'article 19.1.b) de la LOPD.

## 4. Comunicació de possibles impagaments a sistemes d'informació creditícia

Davant el possible impagament, en productes d'actiu que impliquin concedir finançament, per part d'un client (d'un deute cert, vençut i exigible), n'informarem els sistemes d'informació creditícia, degudament autoritzats, en què participi Ibercaja. Més concretament, al Fitxer BADEXCUG (titularitat d'«Experian Bureau de Crédito, S.A.U.», apartat de correus 1.188 - 28108 Alcobendas (Madrid), [badexcug@experian.com](mailto:badexcug@experian.com)). Aquest tractament complirà íntegrament allò

que preveu la Llei orgànica 3/2018, de protecció de dades personals amb relació als sistemes d'informació creditícia.

La informació que se'ls facilitarà seran dades identificatives del client i dades relatives al deute impagat (antiguitat i import del deute).

Ibercaja farà tot l'anterior basant-se en el seu interès legítim de protegir la integritat i l'estabilitat del sistema financer i bancari per tal d'evitar concedir finançament a una persona que ha demostrat que no pot o que no té la intenció de complir les seves obligacions de devolució d'un préstec o pagament de quotes periòdiques. Per això, i a més a més, l'interès no és tan sols d'Ibercaja, sinó d'altres tercers als quals l'interessat pugui sol·licitar finançament i, per això, necessiten avaluar-ne el nivell de solvència (altres bancs, entitats de finançament al consum i, en general, companyies que ajornin el pagament d'un producte al client).

Per confirmar la procedència d'aquest interès legítim, Ibercaja ha fet l'oportuna prova de sospesament, com a resultat de la qual ha conclòs que la teva privacitat no resulta afectada, ja que únicament es facilitarà aquesta informació a aquests sistemes quan (1) hi hagi efectivament un deute que ha resultat impagat i que resulti exigible, (2) després de fer un requeriment previ de pagament per reclamar el deute i (3) se t'hagi indicat específicament i prèvia el sistema en què participa Ibercaja i en què s'anotarà el deute.

A més a més, cal tenir en compte que la cessió de dades a aquests fitxers és una activitat establerta i regulada per la normativa vigent en matèria de protecció de dades; en concret, en l'article 20 de la LOPD.

#### 5. Elaboració de documents, estudis i anàlisis interns comercials, amb dades generals (agregades) i pseudonimitzades. Procés previ de «pseudonimització o agregació».

A Ibercaja volem millorar contínuament, adaptant els productes i els serveis que oferim, i que posem a disposició dels nostres clients, a les preferències i als gustos més habituals que tenen en general. Passa el mateix amb la forma amb la qual atenem els nostres clients, atès que volem saber si estan veritablement satisfets amb l'atenció que reben per part nostra.

Per fer-ho, tractarem les dades associades a l'ús dels productes i serveis que hagi contractat i també a la relació que tinguis amb nosaltres, per tal d'elaborar tota una sèrie de documents, anàlisis i estudis interns de gran valor comercial per a Ibercaja.

**Tanmateix, aquests documents, estudis i anàlisis els durem a terme emprant la informació que tenim sobre tu, però després d'aplicar-hi un procés de pseudonimització o agregació. D'aquesta manera, el que es farà servir no serà la informació personal que Ibercaja té sobre tu, sinó la informació resultant d'aquest procés de pseudonimització i agregació; informació que serà, per tant, general, col·lectiva dels nostres clients, agregada, anònima i no personalitzada.**

**D'aquesta manera, la informació que s'obtingui no t'identificarà ni es referirà a tu directament (encara que Ibercaja continuï tenint, d'altra banda, informació relativa a tu que permetria reidentificar-te). Això no obstant, l'objectiu del tractament és poder utilitzar aquesta informació pseudonimitzada i general d'acord amb les finalitats que exposem a continuació.** Aquest procés de pseudonimització implica que la informació general obtinguda dels clients serà tractada d'acord amb totes les garanties i limitacions que imposa la normativa de protecció de dades.

Un cop dut a terme aquest procés previ de pseudonimització, obtindrem informació sobre el comportament en general dels nostres clients (volum de productes contractats, capital degut o dipositat a Ibercaja, operacions que es facin, com ara transferències bancàries, domiciliacions, abonaments periòdics de les quotes de devolució de préstecs, amortitzacions, utilització de la banca *online*, entre d'altres).

Després d'això, i un cop analitzada internament tota aquesta informació, adoptarem decisions comercials internes i estratègiques sobre els nostres productes, les condicions per a la seva comercialització i contractació o com prestar els nostres serveis als nostres clients. Aquest tractament permet a Ibercaja millorar contínuament la seva activitat econòmica, identificant i anticipant-nos a les necessitats que els nostres clients puguin tenir, i creant nous productes o modificant les condicions dels que ja tenim, per augmentar la probabilitat que els clients els contractin.

Els documents als quals ens referim són els següents:

- (i) Estudis de mercat que ens permetin saber i estimar les preferències comercials més habituals dels clients (per exemple, si pel seu nivell de patrimoni i rang d'edat li pot interessar a un «client-tipus» una hipoteca per adquirir el seu primer habitatge).
- (ii) Estadístiques internes que ens permetin saber quins productes són més utilitzats pels nostres clients, amb quina freqüència es contracten o utilitzen (vegeu la banca *online*) i quin és el nivell de satisfacció dels clients que els hagin contractat.
- (iii) Informes comercials sobre quins productes i serveis desenvolupar, de quins modificar-ne les condicions, quins productes potencials podrien tenir millor índex de contractació i quins haurien de ser eliminats de la cartera d'Ibercaja.
- (iv) Models de comportament general dels nostres clients segmentant per rangs d'edat, capacitat econòmica, activitat laboral o empresarial, que ens permetin saber el risc que s'assumeix en concedir finançament al client i ajustar les condicions del servei en funció d'aquesta estimació.
- (v) Models de risc de crèdit i creació de models matemàtics per a l'anàlisi i la valoració del risc de les operacions que se sol·licitin.

Ibercaja durà a terme tot l'anterior basant-se en l'interès legítim de l'entitat de millorar la seva activitat i els seus resultats econòmics, créixer dins del sector bancari i prestar un servei que els clients percebin de manera positiva, receptiva i proactiva. En termes pràctics, ens permet oferir

un producte de finançament amb tota una sèrie de condicions que ja tinguin en compte i que millor es puguin adaptar a les circumstàncies personals del client (rang d'edat, capacitat econòmica). També ens permet saber el grau de satisfacció dels clients amb els nostres productes i la nostra atenció, com a entitat financera, i també poder preveure per endavant els riscos que es poden arribar a assumir en concedir finançament a un tipus de client concret, depenent de les seves circumstàncies personals i econòmiques.

D'acord amb la normativa de protecció de dades, i per confirmar la procedència d'aquest interès legítim, Ibercaja ha elaborat la «prova de sospesament» oportuna.

Com a resultat de tot l'anterior, Ibercaja entén que aquest tractament no suposa una afectació a la privacitat del client, en la mesura que es tractaran les dades mínimes i indispensables per complir amb l'objectiu de millorar la nostra activitat econòmica i prestar un servei més ben valorat pel client. A més a més, l'elaboració dels documents als quals ens hem referit més amunt es farà amb dades pseudonimitzades i agregades.

## 6. Lluita contra el frau

Amb l'objectiu de protegir els interessos de tots els nostres clients, a Ibercaja podrem tractar les teves dades amb la finalitat de prevenir i detectar possibles intents de frau (com ara accessos indeguts a la teva informació personal, possibles suplantacions d'identitat o qualsevol situació que pugui ser interpretada com un ús fraudulent o no desitjat). L'adreça IP és, especialment i atès que la majoria dels fraus es cometen en línia, una de les dades que podrien ser objecte de tractament.

### 6.1 Prevenció, detecció i control del frau

En el supòsit de detectar-se algun intent de frau que afecti les teves dades personals, i llevat que concorri una circumstància d'interès públic o una altra causa legal que ho impedeixi, te n'informarem, revisarem la informació disponible i, si escau, et sol·licitarem col·laboració i informació addicional. Així mateix, de manera cautelar, per seguretat i fins que fem les comprovacions oportunes, podrem paralitzar qualsevol decisió sobre les teves dades personals.

A més a més, en cas de detectar qualsevol intent de frau que pugui afectar la relació contractual que mantens amb Ibercaja (per exemple, intents de suplantar la teva identitat), s'adoptaran les mesures oportunes per protegir-te com a client, complint i respectant els procediments, drets i garanties que en cada moment estableixi la legislació vigent. Si s'hi veuen implicades altres entitats financeres, ens podríem veure obligats a mantenir-les degudament informades.

Per poder dur-ho a terme, Ibercaja analitza les operatives de pagament efectuades pels clients (transferències de diners, ús de Bizum i pagaments amb targeta) per tal d'identificar possibles indicis d'actuacions fraudulentas que hagin de ser investigades i, si escau, notificades a les autoritats competents i a la víctima del frau. Aquest tractament podria comportar, en determinats casos, que es procedeixi al bloqueig de la sessió i l'accés a la Banca Electrònica del client, per motius de seguretat i fins a resoldre les incidències identificades com a possibles actuacions fraudulentas.

A més de tot l'anterior, Ibercaja també analitzarà el teu comportament quan utilitzis la Banca Electrònica, bé sigui a l'aplicació o a la pàgina web, per detectar qualsevol anomalia rellevant en la teva operativa habitual que objectivament puguem considerar un intent de frau (sobretot, la velocitat amb què s'intenten fer diverses transferències, un volum d'operacions anormalment alt en un breu període de temps o intents successius de reiniciar la teva sessió). Així mateix, amb relació a l'ús de les nostres aplicacions mòbils, per tal d'ajudar a identificar usos no autoritzats, Ibercaja recopilarà les aplicacions instal·lades al teu dispositiu mòbil per comprovar que no hi hagi aplicacions fraudulentament que puguin posar en risc els productes que tinguis contractats amb Ibercaja.

Actuarem de la mateixa manera si rebem alguna informació o indici que ens permeti suposar que la teva informació bancària (el número del teu compte corrent, les teves claus d'accés o el número CVV, PIN o data de caducitat de les teves targetes) està sent o ha estat utilitzada de manera fraudulenta en entorns aliens a Ibercaja, com ara fòrums, xarxes socials o, fins i tot, en el que es coneix com a *dark web* o Internet fosca. En aquests casos, duríem a terme les accions necessàries per suprimir i bloquejar les dades que s'hagin pogut veure compromeses i evitar el seu possible ús fraudulent, la qual cosa —arribat el cas— podria incloure l'oportuna comunicació a les forces i cossos de seguretat, ministeri fiscal o jutjats i tribunals.

Aquest tractament es farà (i) en defensa dels interessos legítims d'Ibercaja, com a prestador de serveis bancaris, i dels nostres clients, (ii) per protegir l'estabilitat i integritat del sistema financer i (iii) per tal de garantir la seguretat i la confidencialitat de les teves dades bancàries per, d'aquesta manera, tractar d'evitar qualsevol classe de perjudici patrimonial originat per un ús il·legítim de les teves dades.

### *6.2 Intercanvi de dades personals en fitxers comuns de prevenció del frau*

En determinades circumstàncies, cedirem les teves dades a un fitxer comú de prevenció del frau en les operacions bancàries, gestionat per la «Sociedad Española de Sistemas de Pago, S.A.» (Iberpay), per a la detecció, la investigació, el control i la possible denúncia d'operacions sospitoses i fraudulentament comeses al teu compte corrent o d'estalvi. En aquest fitxer, les entitats adherides actuen en règim de corresponsabilitat en el tractament de les teves dades, de manera que et pots adreçar a qualsevol d'elles per sol·licitar més informació sobre com les utilitzem, formular una reclamació o sol·licitar l'exercici dels teus drets. També podràs sol·licitar l'accés als aspectes essencials de l'acord de corresponsabilitat.

Pots consultar quines entitats estan adherides a aquest fitxer comú a <https://www.iberpay.es/Secciones/04MasServicios/Paginas/PrevencionFraude.aspx>.

Les dades que es podran incloure en aquest fitxer comú seran les relatives a la teva identificació (NIF, nom i cognoms) i al número d'IBAN del compte on s'hagi detectat l'operació sospitosa o fraudulenta, si escau, i podran ser conegudes per les entitats financeres adherides a aquest fitxer comú, amb l'única finalitat de detectar, prevenir i controlar el frau.

La base legitimadora d'aquest tractament és l'interès legítim d'Ibercaja en la detecció i la prevenció del frau en les operacions bancàries amb origen, o destinació, als teus comptes

d'estalvi. Així mateix, aquest tractament es fa en interès dels titulars dels comptes que puguin resultar afectats per possibles fraus comesos per tercers.

### *6.3 Anonimització i agregació d'informació sobre intents de frau, per al seu posterior ús intern i estadístic*

Ibercaja també durà a terme una anonimització i agregació de la informació obtinguda dels tractaments anteriors per tal d'elaborar informes interns agregats (no individualitzats) i de caràcter estadístic sobre els intents de frau comesos sobre els productes dels nostres clients. D'aquesta manera, l'anonimització i agregació d'aquesta informació implicarà que, un cop elaborats aquests informes estadístics, ni les seves conclusions ni les dades en què es fonamenten es referiran a cap client en concret.

Aquest tractament concret també es farà amb un interès legítim d'Ibercaja, que consisteix a donar seguiment i saber de manera contínua l'evolució de les activitats fraudulentas que es puguin dur a terme a través dels seus serveis i en perjudici dels seus clients, i així adoptar mesures orientades a reforçar-ne la detecció, prevenció i resposta.

### *6.4 Prova de sospesament en la prevenció del frau*

Quant als tractaments anteriors d'aquest punt 6 [«Lluita contra el frau»](#), Ibercaja ha elaborat una «prova de sospesament» en què s'ha valorat tant el tractament que es fa de manera interna a Ibercaja per prevenir el frau com la compartició de dades amb aquest mateix objectiu. Com a conclusió d'aquesta prova, Ibercaja entén que el seu interès legítim no perjudica la privacitat dels seus clients, atès que, per complir amb la finalitat indicada, (i) es tractaran les dades mínimes indispensables per investigar, identificar i, si escau, prevenir o corregir una actuació fraudulenta i també per protegir els interessos legítims de tercers que es puguin veure afectats pel frau, (ii) es tracta d'un interès perseguit tant per Ibercaja com per la resta d'entitats financeres que es poden veure perjudicades per una actuació fraudulenta, resultant indispensable la compartició de les dades personals relatives a interessats que han intentat o que han aconseguit executar una operació fraudulenta en perjudici dels interessos d'aquestes entitats.

De la mateixa manera, (iii) la protecció del sistema bancari davant el frau és una activitat legítima reconeguda en el mercat, (iv) les dades personals analitzades i intercanviades seran les estrictament necessàries amb relació a l'operació (o intent d'operació) fraudulenta i (v) la pròpia normativa de protecció de dades estableix la prevenció del frau com un supòsit d'interès legítim, a l'empara del Considerant 47 del Reglament General de Protecció de Dades.

## **7. Localització del client en cas de situacions d'impagament: dades addicionals i actualitzades de contacte i cerca i localització de béns**

Davant possibles situacions d'impagament d'un client, i si Ibercaja no aconsegueix contactar-hi a través dels mitjans que ell mateix hagi facilitat prèviament (domicili, correu electrònic i telèfon de contacte), Ibercaja podrà recollir informació de contacte addicional per contactar-hi i, d'aquesta manera, poder notificar-li l'existència del deute i procedir al seu cobrament. En

concret, aquestes dades podran ser relatives a altres domicilis, correus electrònics o telèfons que siguin exclusivament del client.

L'obtenció de dades addicionals únicament es farà, com a última mesura, en cas que sigui impossible contactar amb el client que manté un deute amb Ibercaja. A aquest efecte, aquestes dades es recolliran de fonts d'accés públic i a través d'agències de recuperació de deute, garantint en tot moment que les dades recollides compleixin amb el principi de qualitat, exactitud, licitud i transparència.

De la mateixa manera, davant una situació d'impagament per part d'un client, i en cas que no sigui possible cobrar-lo pels cursos habituals, Ibercaja farà tasques de cerca i localització de béns —immobles o mobles— que siguin titularitat de l'interessat per poder reclamar-ne l'alienació, dació o cessió en pagament com a fórmula per aconseguir el cobrament —total o parcial— del deute.

En aquest cas, l'interès legítim d'Ibercaja radica en la necessitat legítima de recuperar el deute en situacions d'impagament, d'obtenir dades de contacte addicionals a les que faciliti el client en el moment oportú, que haurien quedat ja desactualitzades, i si escau, localitzar béns que siguin de titularitat de l'interessat amb els quals poder aconseguir el pagament del deute. Per això, Ibercaja ha elaborat una «prova de sospesament», de la qual conclou que aquest interès legítim no perjudica la privacitat del client, tenint en compte que (i) aquest tractament només es durà a terme en cas que sigui impossible contactar amb el client a través dels mitjans que ens hagi indicat, (ii) únicament es recolliran dades de contacte que es refereixin als intervinents en el contracte del qual es deriva el deute i (iii) la finalitat està limitada a permetre el contacte per intentar l'abonament del deute de manera amistosa.

En el mateix sentit, sobre la cerca i localització de béns titularitat de l'interessat, Ibercaja entén que ostenta un interès legítim, basat en la necessitat de disposar d'informació actualitzada sobre els béns i actius a nom d'un deutor que puguin ser alienats per aconseguir el pagament d'un deute, garantint-se el compliment del contracte de finançament que hagin assolit Ibercaja i el mateix client.

## 8. Enregistrament no obligatori de trucades

Ibercaja tractarà les dades relatives a la teva veu quan mantinguis converses telefòniques amb nosaltres, mitjançant l'enregistrament de les trucades que facis o que rebis d'Ibercaja. En qualsevol cas, quan procedim a l'enregistrament de la trucada que mantinguem amb tu, te n'informarem prèviament a través d'una locució al començament.

La finalitat per la qual procedim a enregistrar les trucades és per poder saber com s'ha atès la teva petició o reclamació i també per auditar internament la qualitat del servei prestat (per exemple, per part del nostre Servei d'Atenció Telefónica), tenint en compte, sobretot, que la teva petició o reclamació hagi estat degudament atesa, satisfeta o tramitada.

També en aquest cas, Ibercaja ha fet una «prova de sospesament», de la qual conclou que aquest interès legítim no perjudica la teva privacitat, tenint en compte que (i) seràs informat de

manera prèvia a l'enregistrament de les trucades, de tal manera que pots interrompre aquesta trucada en qualsevol moment abans de començar l'enregistrament, i plantejar la teva consulta a través d'altres mitjans (per exemple, correu electrònic), (ii) la finalitat perseguida és poder disposar d'evidències de la conversa mantinguda i valorar l'atenció que t'hem prestat, si hi estàs satisfet i com podem millorar aquesta atenció de cara al futur.

En aquest cas, tractarem les teves dades personals següents: nom, cognoms, telèfon de contacte, veu i també les dades que ens facilitis per atendre la petició de què es tracti.

## 9. Realització d'enquestes i organització de concursos o sortejos

Ibercaja podrà tractar les teves dades personals per fer-te arribar enquestes perquè ens aportis la teva opinió sobre la qualitat de les comunicacions que t'envia Ibercaja, el tracte que reps d'Ibercaja i també sobre els productes que tens contractats o que t'interessaria contractar. Aquestes enquestes te les enviarem pels mitjans de contacte habituals (correu electrònic, telèfon), per bé que també podries emplenar-ne altres a través de banca *online* o, fins i tot, als nostres caixers.

En altres casos, t'enviarem convocatòries a determinats concursos o sortejos que convoquem o que organitzem des d'Ibercaja. Aquests concursos podran ser generals (per a tots els nostres clients) o particulars (per a un determinat grup d'edat), o que només permetin de participar-hi als clients que compleixin tot un seguit de condicions.

A Ibercaja tractarem les teves dades per a aquestes activitats basant-nos en el nostre interès legítim. L'objectiu que es persegueix és millorar la relació que mantenim amb tu, analitzant les teves opinions sobre els nostres serveis i adoptant decisions tenint en compte la visió que els nostres clients tenen de nosaltres. D'altra banda, també tenim interès a posar a la teva disposició determinats beneficis dels quals puguis aprofitar-te'n.

Per a aquest tractament, Ibercaja també ha fet una prova de sospesament. Com a conclusió d'aquesta prova, entenem que el tractament no afecta el teu dret a la privacitat, ja que, (i) en el cas de les enquestes, la seva formalització és voluntària i no genera cap perjudici en cas que no ho facis, (ii) en el cas de concursos i sortejos, únicament es tractaran les teves dades en cas que t'hi vulguis inscriure per obtenir beneficis i promocions especials, sense que en cap cas estiguis obligat a participar-hi. És a dir, en termes generals, aquest tractament de les teves dades dependrà de la teva decisió de participar en les enquestes, concursos o sortejos. També cal tenir en compte que, si sol·licites la teva baixa per no rebre comunicacions comercials, tampoc no rebràs comunicacions sobre enquestes, concursos o sortejos.

En qualsevol cas, els termes concrets aplicables a aquest sorteig o concurs seran els que s'especifiquin i indiquin en les bases legals corresponents, de les quals el client serà degudament informat abans que decideixi participar-hi o inscriure-s'hi.

En concret, utilitzarem les dades personals següents dels clients: nom, cognoms, dades de contacte (adreça de correu electrònic, telèfon), l'opinió que ens aportis en l'enquesta, dades relatives a la teva participació en el concurs o sorteig. En cas que resultis guanyador d'un premi,



tractarem, si escau, la dada relativa al teu domicili per enviar-te l'obsequi de què es tracti. Si per raons de transparència tinguem previst de divulgar una fotografia del guanyador del concurs, o agraciats del sorteig, ho indicarem de manera expressa en el mateix formulari d'inscripció.

#### D. Tractaments basats el consentiment

**Hi ha uns tractaments que Ibercaja està interessada a dur a terme, però que depenen del fet que prèviament ens hagi autoritzat.** Són els tractaments, la base legitimadora dels quals està prevista en l'art. 6.1.a) de l'RGPD, i que Ibercaja només els pot fer si *«l'interessat va donar el seu consentiment per al tractament de les seves dades personals per a una finalitat específica o diverses»*.

Per tant, allò que preveuen els punts següents depèn del fet que ens hagi donat la teva autorització. Si mai no t'hem demanat el consentiment per dur-los a terme, o si en el seu dia el vas denegar (o el vas donar, però més tard vas retirar-lo), aquests tractaments no t'apliquen.

De la mateixa manera, has de saber que, **si en el moment oportú vas autoritzar que Ibercaja utilitzés les teves dades per a un dels tractaments següents, en qualsevol cas, podràs retirar la teva autorització, quan creguis oportú i sense que això impedeixi ni perjudiqui per cap concepte la teva condició com a client d'Ibercaja, ni els contractes que puguis formalitzar, o tenir ja formalitzats, amb nosaltres.** Això no obstant, també hem de precisar que la retirada de la teva autorització produirà efectes a partir d'aquest moment; no té efectes retroactius, així que no perjudicarà la validesa del que hàgim fet a Ibercaja fins aquest moment.

##### 1. Accions comercials personalitzades per part d'Ibercaja, dels seus productes i dels productes que comercialitzen les entitats del seu Grup, la Fundació Bancària Ibercaja i empreses col·laboradores

En compliment dels requisits que preveu la normativa de protecció de dades, Ibercaja demanarà el teu consentiment per enviar-te per mitjans electrònics o no (*a través de correu postal, telèfon, SMS, correu electrònic o qualsevol altre mitjà electrònic o telemàtic disponible en cada moment*) comunicacions comercials.

Aquestes comunicacions estaran personalitzades segons els teus hàbits i les teves preferències de consum, de manera que només rebràs informació dels productes que probablement més et poden interessar.

Per a la personalització d'aquestes comunicacions, Ibercaja tindrà en compte el «perfil comercial» al qual ens hem referit en l'apartat C.1 *«Accions comercials personalitzades per part d'Ibercaja, dels seus propis productes i serveis. Elaboració del teu perfil de client»*, fent servir, per tant, la informació de què disposa sobre tu en les seves pròpies fonts i bases de dades internes i també informació que obtinguem de terceres fonts.

En aquest cas, quan ens referim a fonts externes, estem parlant, més concretament, d'informació econòmica i dels productes que tinguis contractats amb les entitats del Grup, la raó

social, el tipus d'activitat i el domicili de les quals figuren al tauler d'anuncis existent a cadascuna de les oficines d'Ibercaja i a <https://www.ibercaja.es/gdpr/grupo>.

Adicionalment, per a aquesta personalització de les comunicacions que t'envii Ibercaja, es tractaran les dades obtingudes de la teva navegació en acceptar l'ús de *cookies* a les nostres pàgines web, en particular, quan autoritzis al teu dispositiu (a través del panell de configuració de les *cookies*) les anomenades «*cookies* analítiques i de publicitat conductual», amb la finalitat d'enriquir el teu perfil de client amb els patrons de comportament que hàgim identificat d'aquesta navegació per les pàgines web d'Ibercaja. En aquest supòsit, tractarem la teva adreça IP i informació sobre la teva participació i interacció amb els continguts que s'ofereixen al lloc web d'Ibercaja.

L'objectiu que des d'Ibercaja et vulguem enviar comunicacions comercials d'acord amb el teu perfil comercial és que rebis informació que pugui ser del teu interès, segons els teus hàbits i les teves preferències de consum, sobre ofertes relacionades amb:

- (a) Productes i serveis financers i no financers que ofereixin Ibercaja (incloses les assegurances que comercialitzi), les entitats del seu Grup o la Fundació Bancària Ibercaja.
- (b) Productes i serveis que comercialitzin les empreses col·laboradores d'Ibercaja relacionades amb els sectors d'activitat descrits a <https://www.ibercaja.es/gdpr/sectores>.

A aquest efecte, Ibercaja ha articulat dues sol·licituds de consentiments per separat, perquè puguis triar lliurement quin tipus de comunicacions comercials vols rebre (si només les relacionades amb els productes descrits al punt (a), les relatives al punt (b) o totes dues opcions, si ho vols així).

## 2. Cessió de dades personals a entitats del Grup, Fundació Bancària Ibercaja i empreses col·laboradores amb finalitats comercials

Si ens ho autoritzes expressament, Ibercaja compartirà les teves dades personals amb les entitats del seu Grup, amb la Fundació Bancària Ibercaja i també amb empreses col·laboradores perquè et puguin enviar per mitjans electrònics o no (*a través de correu postal, telèfon, SMS, correu electrònic o qualsevol altre mitjà electrònic o telemàtic disponible en cada moment*) comunicacions comercials sobre els seus productes i serveis.

Les comunicacions que t'enviaran (*tant les entitats del Grup com la Fundació Bancària Ibercaja i les empreses col·laboradores*) estaran adaptades al teu «perfil comercial». És a dir, Ibercaja compartirà amb aquestes companyies les teves dades identificatives i de contacte i, a més, certs aspectes del teu «perfil de client» descrit en l'apartat C.1 [\*«Accions comercials personalitzades per part d'Ibercaja, dels seus propis productes i serveis. Elaboració del teu perfil de client»\*](#), en atenció a la finalitat concreta de l'acord subscrit per Ibercaja amb les entitats del Grup, la Fundació Bancària Ibercaja i les terceres empreses col·laboradores.

La finalitat principal de la cessió de les teves dades personals és que terceres empreses et puguin enviar ofertes d'acord amb el teu «perfil comercial» sobre els productes i serveis que comercialitzen i que poden ser del teu interès. En particular, Ibercaja et demanarà el teu consentiment per cedir les teves dades personals amb les finalitats següents:

- (a) Compartir les teves dades personals amb les entitats del seu Grup i amb la Fundació Bancària Ibercaja perquè t'enviïn directament ofertes sobre els seus productes i serveis adaptats al teu «perfil comercial». La raó social, tipus d'activitat i domicili de les entitats del Grup figuren al tauler d'anuncis existent a cadascuna de les oficines d'Ibercaja i a <https://www.ibercaja.es/gdpr/grupo>.
- (b) Compartir les teves dades personals amb tercers amb els quals Ibercaja té subscrits acords de col·laboració perquè puguis rebre informació adaptada al teu «perfil comercial» sobre els productes i serveis que comercialitzen. Les empreses amb les quals col·labora Ibercaja estan relacionades amb els sectors d'activitat descrits a <https://www.ibercaja.es/gdpr/sectores>.

A aquest efecte, Ibercaja ha articulat dues sol·licituds de consentiments per separat, perquè puguis triar lliurement si vols cedir les teves dades a les empreses del seu Grup i a la Fundació Bancària Ibercaja, o compartir les teves dades amb terceres empreses col·laboradores, o les dues coses alhora, si ho vols així.

### 3. *Scoring* i classificació de clients per a l'oferiment de «finançament preconcedit»

Sempre que hakis prestat el teu consentiment, Ibercaja prendrà la iniciativa d'oferir-te un finançament amb el caràcter de preconcedit. És a dir, t'oferirem un finançament tenint en compte les teves circumstàncies i la teva solvència econòmica, de manera que, si t'interessa, només hakis d'acceptar-lo, sense cap més tràmit ni cap mena de comprovació per part nostra.

Ibercaja durà a terme aquesta activitat (si ho autoritzes, com ja hem dit abans) tenint en compte el següent:

1. **Com a primer pas**, i per poder arribar a oferir-te aquest *finançament preconcedit*, encara que no hakis arribat a sol·licitar-nos formalment cap finançament, **Ibercaja prendrà la iniciativa i analitzarà la teva solvència i capacitat econòmica**. Ho farà tenint en compte la informació personal que Ibercaja ja tingui sobre tu, com ara les dades facilitades en contractar qualsevol producte, el nivell de compliment de les obligacions que et corresponguin (*si has tingut impagaments anteriors o si, al contrari, pagues puntualment tots els teus rebuts i quotes*), o els actius que mantinguis amb Ibercaja (*dipòsits bancaris, saldos dels teus comptes corrents, per exemple*).

Aquesta anàlisi de solvència i risc de crèdit també implicarà (i) la consulta als anomenats «sistemes d'informació creditícia», o fitxers de solvència patrimonial, o (ii) la reutilització per a aquesta finalitat de les dades que tinguem sobre tu d'anterior consultes per avaluar

si un determinat producte és adequat per a tu, depenent de la teva capacitat econòmica i financera.

Durem a terme aquestes consultes per valorar si hi ha un risc pel fet d'oferir-te un finançament concedit. D'aquesta manera, no tan sols estarem vetllant per l'estabilitat del sistema financer (donant així compliment a les diverses exigències reguladores que ens són aplicables, tenint en compte que som una entitat financera), sinó que també estarem vetllant per oferir-te una cosa que no et perjudicarà; només t'oferirem un finançament que puguis afrontar i que sigui coincident i proporcional a la teva situació financera i solvència.

2. En segon lloc, i a partir de l'avaluació de la teva solvència i capacitat, **aquest tractament també comporta l'elaboració d'un perfil comercial**, que ens permetrà deduir quins dels nostres productes o serveis et poden interessar més, almenys a priori. Així intentarem deduir-ho de l'anàlisi del teu comportament i dels teus hàbits quan utilitzes els nostres serveis, les teves preferències comercials tenint en compte altres productes que ens hagi sol·licitat abans, o la freqüència de les teves peticions de finançament, a més del capital que tinguis invertit o dipositat amb nosaltres, o que ens hagi demanat finançar.

Més concretament, i a tall d'exemple, si utilitzes els nostres serveis o productes en moments concrets, Ibercaja estimarà quins poden arribar a ser els teus interessos futurs o les teves possibles necessitats (per exemple: concedir finançament per adquirir un habitatge o un automòbil). Amb aquest resultat, t'oferirem finançament en unes condicions de risc (import i termini de devolució) coincidents amb les teves preferències estimades i amb la teva situació personal i financera.

En cap cas es tractaran dades sensibles per a aquesta finalitat, com podria ser la realització d'un pagament a un sindicat o a una organització religiosa.

Dit tot això, la lògica d'aquest tractament consisteix a assignar-te una puntuació basada en la teva solvència i el teu risc creditici, fent servir per fer-ho tant l'anàlisi d'avaluació de solvència com el perfil comercial elaborat sobre tu. Aquesta classificació es farà mitjançant la tècnica de *scoring* o puntuació, assignant-te una classificació —de major o menor risc per concedir-te finançament—, en funció de la teva capacitat econòmica, del teu nivell de capital i del teu històric de contractacions amb Ibercaja.

L'elaboració d'aquest perfil, que hem d'insistir que només es durà a terme sempre que ho hagi autoritzat prèviament, té com a conseqüència que Ibercaja pugui prendre la iniciativa i oferir-te un producte financer ja preconcedit i autoritzat, que té ja en compte la teva situació personal i financera i les teves possibles preferències. D'aquesta manera, no caldrà tornar a avaluar el teu nivell de solvència en cas que sol·licitis la contractació del producte preconcedit que Ibercaja t'ofereix.

#### 4. Verificació de la identitat del client a la Banca Electrònica a través del registre i la verificació de la teva veu

Per augmentar la seguretat en les teves operacions a través de la Banca Electrònica, hem implementat un mecanisme de «reconeixement per veu» dels nostres clients. Consisteix en un servei que, a través de la teva veu, permet verificar la teva identitat i, d'aquesta manera, tenir la teva confirmació per a una operació. Es tracta d'un mecanisme voluntari i alternatiu a l'enviament al teu dispositiu mòbil del tradicional missatge SMS amb un codi (que després has d'introduir a la Banca Electrònica per confirmar o rebutjar una operació concreta).

Aquest reconeixement per veu i verificació de la teva identitat comporta el tractament de «dades sensibles», dades biomètriques associades unívocament i exclusiva a la teva veu i a tu. Per això, només podrem utilitzar aquest mecanisme si ens dones prèviament el teu consentiment explícit. *Has de tenir present que, si el sistema no reconeix la teva veu, l'operació es rebutjarà de manera automàtica.*

En qualsevol cas, si no vols que Ibercaja registri i utilitzi la teva veu amb aquesta finalitat, tindràs a la teva disposició el sistema tradicional de validació d'operacions a Banca Electrònica, a través de l'enviament d'un codi que et facilitaríem mitjançant un missatge SMS. Aquest sistema no comportaria l'ús de les dades biomètriques vinculades a la teva veu.

El fet d'optar per una opció o per una altra no suposarà cap perjudici en la teva relació amb Ibercaja.

#### 5. Altres tractaments addicionals. Cookies. Notificacions *push* sobre campanyes publicitàries i informació economicofinancera

D'una banda, tal com ja t'hem indicat, quan naveguis per la nostra pàgina web o utilitzis la nostra aplicació, tractarem dades personals obtingudes d'identificadors en línia o *cookies*. Així ho farem si ho autoritzes en instal·lar l'app o configurar el teu dispositiu. Pots obtenir més informació en les Polítiques de *Cookies* a disposició dels interessats.

D'altra banda, si ho autoritzes expressament, Ibercaja també utilitzarà les teves dades personals per enviar-te notificacions instantànies o *push* al teu dispositiu mòbil, depenent dels consentiments que prèviament hagis atorgat:

- **Campanyes publicitàries:** t'enviarem notificacions *push* per informar-te sobre les promocions i campanyes de publicitat que fem sobre els nostres productes i serveis.
- **Informació economicofinancera:** t'enviarem notificacions *push* per enviar-te alertes instantànies amb informació economicofinancera relacionada amb allò que hagis contractat amb nosaltres.

Perquè Ibercaja pugui enviar-te aquestes notificacions instantànies, hauràs de configurar el teu dispositiu mòbil i l'aplicació amb els ajustos que siguin necessaris perquè puguis rebre-les.

## E. Tractament de dades basat en un interès públic

Ibercaja també farà determinades activitats de tractament per al compliment d'una missió en interès públic d'acord amb allò que disposa l'article 6.1.e) de l'RGPD «*El tractament és necessari per al compliment d'una missió realitzada en interès públic o en l'exercici de poders públics conferits al responsable del tractament*», donant en qualsevol cas compliment a allò que preveu l'article 8.2 de la LOPD, d'acord amb el qual l'activitat de tractament haurà de ser expressament permesa o habilitada per una norma amb rang de llei.

En particular, en el marc de les relacions amb els seus clients, Ibercaja manté un fitxer de persones amb responsabilitat pública. L'habilitació per a aquest tractament de dades personals basat en un interès públic es troba expressament prevista en l'article 15 de la Llei 10/2010 de prevenció de blanqueig de capitals i finançament del terrorisme.

S'entén per persones amb responsabilitat pública aquelles definides en l'article 14.2 de la norma indicada en el paràgraf anterior. De manera il·lustrativa, aquelles que desenvolupin o hagin desenvolupat funcions de cap d'Estat, cap de Govern, ministres o altres membres del Govern, secretaris d'Estat o subsecretaris; els parlamentaris; els magistrats de tribunals suprems, tribunals constitucionals, amb inclusió dels membres equivalents del ministeri fiscal; ambaixadors i encarregats de negocis o l'alt personal militar de les forces armades.

La creació d'aquest fitxer té com a objectiu verificar si un client o un potencial client ocupa un càrrec de responsabilitat pública i, en cas afirmatiu, poder aplicar les mesures que corresponguin d'acord amb la legislació de prevenció de blanqueig de capitals, tal com s'indica en l'apartat B [«Tractaments legalment obligatoris»](#).

### 5. Durant quant de temps conservarem les teves dades?

Ibercaja tractarà les dades personals dels seus clients (i potencials clientes) mentre siguin necessàries per a la finalitat per a les quals les hi van facilitar.

Posteriorment, Ibercaja conservarà les teves dades personals degudament bloquejades, abans de procedir a esborrar-les, per complir totes les obligacions legals que li siguin exigibles, durant els terminis que imposi en cada cas la normativa aplicable, i per fer front a possibles reclamacions i tenir-les a disposició de les autoritats competents, durant els terminis de prescripció legalment establerts. En aquests casos, Ibercaja adoptarà les mesures tècniques i organitzatives necessàries per garantir que només s'utilitzin per a aquesta finalitat.

### 6. A quins destinataris es comunicaran les teves dades?

Les teves dades personals poden ser comunicades als tercers següents:

- A aquells tercers que ens ho puguin requerir de manera formal i que estiguem legalment obligats a facilitar-les. Ens referim a institucions, autoritats i organismes oficials, com ara el Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors, entitats de supervisió

i control bancari, Fitxer de Titularitats Financeres, Agència Tributària, Tresoreria General de la Seguretat Social, jutjats i tribunals, o els cossos i forces de seguretat de l'Estat.

- Com ja hem indicat, si el client contracta amb Ibercaja qualsevol producte o servei que impliqui la concessió de finançament, les seves dades es facilitaran a la Central d'Informació de Riscos del Banc d'Espanya (CIRBE). Es tracta d'un servei públic, gestionat pel Banc d'Espanya, que té per finalitat recollir d'entitats financeres informació sobre els riscos de crèdit que assumeixen els seus clients (independentment de si resulten impagats). Més informació a: <https://clientebancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/productosservici/relacionados/cirbe/>
- En cas que es produeixi algun impagament, es comunicaria a:
  - (i) Sistemes d'informació creditícia: Fitxer BADEXCUG titularitat d'«Experian Bureau de Crédito, S.A.U.», tal com ens permet la legislació aplicable.
  - (ii) CIRBE, complint en tots aquests casos els procediments, drets i garanties que en cada moment estableixi i et reconegui la legislació vigent.

En aquests casos, i addicionalment a allò que indiquem en l'apartat 8 següent [«Quins són els teus drets sobre les teves dades personals?»](#), podràs exercir, davant les entitats titulars d'aquests fitxers, els drets d'accés, rectificació, oposició, supressió, limitació, portabilitat de les teves dades personals i a no ser objecte d'una decisió automatitzada.

- A «Ibercaja Pensión, E.G.F.P., S.A.U.», quan així ens ho hagi autoritzat prèviament, amb la finalitat de contribuir a gestionar la teva alta com a Partícip del Pla de Pensions Individual Pensumo.
- A entitats del Grup i a la Fundació Bancària Ibercaja, si ens ho has autoritzat, perquè facin accions comercials, i també a les entitats del Grup per a qüestions de caràcter intern, de control, comptable i administratiu.
- Aquelles altres empreses col·laboradores d'Ibercaja a les quals ens hagi autoritzat comunicar les teves dades, dels sectors indicats en l'apartat D.2 [«Cessió de dades personals a entitats del Grup, Fundació Bancària Ibercaja i empreses col·laboradores amb finalitats comercials»](#).
- A terceres entitats financeres (com ara Cecabank, altres bancs o «Bizum, S.L.» en qualitat de titular del servei «BIZUM» i aquesta al seu torn a les entitats adherides al seu sistema, que figuren en aquest enllaç [www.bizum.es/entidades](http://www.bizum.es/entidades), CECABANK o altres bancs) a través de les quals hàgim d'executar les teves ordres de pagament, transferències internacionals o qualsevol altre servei o gestió que ens puguis sol·licitar.

A banda de les comunicacions de dades anteriors, Ibercaja comptarà amb la col·laboració de tercers proveïdors de serveis que poden tenir accés a les teves dades personals i que les tractaran en nom i per compte d'Ibercaja a conseqüència de la seva prestació de serveis.

Ibercaja segueix uns criteris adequats de selecció de proveïdors de serveis per tal d'acomplir les seves obligacions en matèria de protecció de dades i es compromet a subscriure amb ells el contracte de tractament de dades corresponent, mitjançant el qual els imposarà, entre d'altres, les obligacions següents: aplicar mesures tècniques i organitzatives apropiades; tractar les dades personals per a les finalitats pactades i atenent únicament a les instruccions documentades d'Ibercaja; i suprimir o tornar les dades a Ibercaja un cop finalitzi la prestació dels serveis.

En concret, Ibercaja podrà contractar la prestació de serveis per part de tercers proveïdors que desenvolupen la seva activitat, a títol enunciatiu, en els sectors següents: serveis de logística, assessorament jurídic, serveis privats de taxació, homologació de proveïdors, empreses de serveis professionals multidisciplinaris, empreses relacionades amb el manteniment, empreses proveïdores de serveis tecnològics, empreses proveïdores de serveis informàtics, empreses de seguretat física, prestadors de serveis de missatgeria instantània, empreses de gestió i manteniment d'infraestructures i empreses de serveis de centre de trucades.

### *Transferències de dades personals fora de l'Espai Econòmic Europeu*

En termes generals, els tercers esmentats més amunt estan situats dins l'Espai Econòmic Europeu, llevat de determinats proveïdors els serveis dels quals eventualment podran implicar o requerir la transferència de les teves dades personals fora d'aquest territori. En aquests casos, Ibercaja durà a terme les actuacions següents:

- (i) S'adoptaran les mesures i garanties indicades en l'RGPD per garantir que el nivell de protecció de les teves dades personals no es vegi menyscabat.
- (ii) Se t'indicarà, si escau, l'existència o l'absència d'una decisió d'adequació de la Comissió Europea pel que fa al país de destinació o, si no, les garanties adoptades, en especial, la subscripció de les clàusules contractuals tipus aprovades per la Comissió Europea.

Pots sol·licitar informació addicional sobre les garanties adequades indicades i també, si escau, obtenir-ne una còpia mitjançant sol·licitud adreçada al correu electrònic [dpo@ibercaja.es](mailto:dpo@ibercaja.es).

Addicionalment, en cas que ens sol·licitis efectuar operacions que tinguin com a destinació comptes bancaris d'entitats financeres situades fora de l'Espai Econòmic Europeu, Ibercaja durà a terme una transferència internacional de les teves dades personals a l'Estat de l'entitat en què està obert aquest compte. Aquesta transferència s'efectuarà perquè és necessària per a l'execució de la relació contractual que mantens amb Ibercaja.

## **7. He de mantenir les meves dades actualitzades?**

Per poder comunicar-nos amb tu degudament, et demanem que totes les dades que ens facilitis siguin correctes, completes, exactes i que estiguin degudament actualitzades.

Així, si canviés alguna de les dades personals que ens hagi comunicat, podràs sol·licitar-ne la modificació (adreça postal, adreça de correu electrònic i telèfons de contacte —fix i mòbil—) a



qualsevol oficina d'Ibercaja. Per part seva, a través de la Banca Electrònica, podràs modificar la teva adreça de correu electrònic com a client de l'entitat.

En cas contrari, si no ens informes d'aquests possibles canvis, continuaran sent vàlides aquelles comunicacions que t'hàgim enviat a la teva adreça postal o de correu electrònic, o als telèfons que ens has facilitat i que així figuren en els nostres sistemes.

## **8. Quins són els teus drets sobre les teves dades personals?**

La normativa de protecció de dades et reconeix tota una sèrie de drets, que has de conèixer i que pots exercir per protegir la teva privacitat i controlar l'ús que fem de les teves dades personals. En particular:

- Tens dret a obtenir confirmació sobre si a Ibercaja estem tractant dades personals que et concerneixen, o no; i, en aquest cas, a accedir a les teves dades personals i també a sol·licitar la rectificació de les dades inexactes o sol·licitar-ne la supressió quan, entre altres motius, les dades ja no siguin necessàries per a les finalitats per a les quals van ser recollides.
- En determinades circumstàncies, podràs sol·licitar la limitació del tractament de les teves dades.
- En determinats casos, i per motius relacionats amb la teva situació particular, i també en aquelles situacions en què a Ibercaja tractem les teves dades pel nostre interès legítim, et podràs oposar al tractament de les teves dades. En aquest cas, Ibercaja deixarà de tractar-les, excepte per motius legítims imperiosos o per a l'exercici o la defensa de possibles reclamacions.
- Així mateix, podràs sol·licitar la portabilitat de les teves dades en un format d'ús comú i de lectura mecànica.
- Des d'aquest moment, i en qualsevol altre posterior, quan ho creguis oportú i sense que això impedeixi ni perjudiqui per cap concepte la teva condició com a client d'Ibercaja, tens l'opció de retirar qualsevol autorització que ens hagi atorgat. Això no obstant, també hem de precisar que la retirada de la teva autorització produirà efectes a partir d'aquest moment; per tant, sense perjudicar la validesa del que hàgim fet a Ibercaja fins al moment.
- En aquells casos en què s'hagin adoptat decisions basades únicament en el tractament automatitzat de les teves dades, inclosa l'elaboració de perfils, podràs sol·licitar la intervenció humana, expressar el teu punt de vista i impugnar les decisions.

Pots exercir tots els drets indicats anteriorment a través d'alguna de les vies següents que Ibercaja posa a la teva disposició:

- (i) Escrit adreçat al Delegat de Protecció de Dades d'Ibercaja (Plaça de Basilio Paraíso, 2 – 50008, Saragossa), aportant còpia del teu document nacional d'identitat o document oficial equivalent.
- (ii) Correu electrònic a l'adreça del Delegat de Protecció de Dades d'Ibercaja ([dpo@ibercaja.es](mailto:dpo@ibercaja.es)), aportant còpia del teu document nacional d'identitat o document oficial equivalent.
- (iii) Formulari web d'Exercici de Drets sobre Dades Personals disponible a <https://www.ibercaja.es/forms/ejercicio-de-derechos/>, aportant còpia del teu document nacional d'identitat o document oficial equivalent.
- (iv) Formulari d'Exercici de Drets sobre Dades Personals disponible a la Banca Electrònica d'Ibercaja.
- (v) Sol·licitud presencial a qualsevol de les oficines de la xarxa d'Ibercaja (<https://www.ibercaja.es/oficinas/>).

També pots plantejar els dubtes relacionats amb el tractament de les teves dades personals mitjançant un escrit adreçat al Delegat de Protecció de Dades d'Ibercaja (Plaça de Basilio Paraíso, 2 – 50008, Saragossa) o mitjançant correu electrònic a l'adreça [dpo@ibercaja.es](mailto:dpo@ibercaja.es).

Finalment, també pots reclamar davant Ibercaja o davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (com a tal, autoritat de control competent en matèria de protecció de dades), sobretot quan no estiguis satisfet en l'exercici dels teus drets, mitjançant un escrit adreçat a [dpo@ibercaja.es](mailto:dpo@ibercaja.es) o a través del web <https://www.aepd.es>.

## **9. Anàlisi de riscos i avaluacions d'impacte en protecció de dades**

L'Entitat ha dut a terme una anàlisi dels diversos riscos existents en matèria de protecció de dades, pel que fa als tractaments de dades identificades en aquest document. D'aquesta manera, partint de la necessitat i de la proporcionalitat del tractament que cal fer respecte a la seva finalitat, **s'avaluen els riscos per als drets i les llibertats del client, i es tenen en compte les mesures previstes per afrontar-los, gestionar-los i intentar mitigar-los** per garantir, d'aquesta manera, la protecció de les seves dades personals.

En les qüestions analitzades s'han tingut en compte, entre d'altres, els aspectes relatius a:

- Volum de dades objecte de cada tractament.
- Participació de tercers en el flux de dades.
- Avaluació d'aspectes personals de persones físiques.
- Categorització i segmentació.
- Realització de tasques de gestió de solvència.
- Utilització com a referència de fitxers externs.
- Contractació de proveïdors externs.
- Cessió de dades.

- Bases legitimadores del tractament.
- La possibilitat d'exercir els drets en matèria de protecció de dades per part dels interessats.

Després de les anàlisis efectuades, Ibercaja ha dut a terme les Avaluacions d'Impacte en Protecció de Dades que s'han determinat a partir de les anàlisis de riscos prèviament realitzades. Podràs sol·licitar l'accés als aspectes essencials d'aquestes Avaluacions d'Impacte sol·licitant-ho a l'adreça de correu [dpo@ibercaja.es](mailto:dpo@ibercaja.es).

## **10. Qui és el Delegat de Protecció de Dades d'Ibercaja?**

A Ibercaja hem nomenat a una persona, el «Delegat de Protecció de Dades», per vetllar per la deguda protecció de les dades personals dels nostres clients i també per garantir que a Ibercaja es compleixen totes les exigències legals en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

Aquesta persona serà l'encarregada de facilitar-te tota la informació que necessitis en matèria de protecció de dades. Si necessites contactar-hi, pots fer-ho a través de l'adreça següent de correu electrònic: [dpo@ibercaja.es](mailto:dpo@ibercaja.es).

*Última actualització: 20 de novembre de 2024*