

PROTECCIÓN DE DATOS PERSOAIS

INFORMACIÓN ADICIONAL - CLIENTES

En cumprimento do establecido pola normativa vixente en materia de protección de datos, integrada polas dúas seguintes normas:

- Regulamento (UE) 2016/679, do Parlamento Europeo e do Consello, de 27 de abril de 2016, relativo á protección das persoas físicas no que respecta ao tratamento de datos persoais e á libre circulación destes datos (de agora en diante, «RXPD»).
- Lei Orgánica 3/2018, de 5 de decembro, de protección de datos persoais e garantía dos dereitos dixitais (de agora en diante, «LOPD»).

Ibercaja informa os interesados das condicións legais nas que vai tratar os seus datos persoais, de acordo cos seguintes apartados:

1. Quen é o responsable do tratamento dos meus datos?	2
2. Que categorías de datos persoais vai tratar Ibercaja?	2
3. De onde proceden os datos persoais que trata Ibercaja?	6
4. Para que, e con que lexitimación, trata Ibercaja os meus datos persoais?	8
A. Medidas necesarias para cumprir o contrato co cliente.....	8
B. Tratamentos legalmente obrigatorios	13
C. Por interese lexítimo de Ibercaja	15
D. Tratamentos con base no consentimento	25
E. Tratamento de datos con base nun interese público.....	30
5. Por canto tempo conservaremos os teus datos?	31
6. A que destinatarios se comunicarán os teus datos?	31
7. Debo manter os meus datos actualizados?	33
8. Cales son os teus dereitos sobre os teus datos persoais?	33
9. Análises de riscos e avaliacións de impacto en protección de datos	35
10. Quen é o delegado de protección de datos de Ibercaja?	36

1. Quen é o responsable do tratamento dos meus datos?

IBERCAJA BANCO, S.A. (de agora en diante, «Ibercaja»), entidade de crédito inscrita no Rexistro Especial do Banco de España co código 2085.

Domicilio social: Plaza de Basilio Paraíso 2 – 50008, Zaragoza

Enderezo electrónico de contacto: dpo@ibercaja.es

Sitio web: www.ibercaja.es

2. Que categorías de datos persoais vai tratar Ibercaja?

De acordo co previsto no RXPD e na LOPD, en Ibercaja trataremos os teus datos persoais, como cliente noso (ou, en caso contrario, como «potencial cliente»), tal e como se expón a continuación.

Dado que non utilizaremos todos os teus datos persoais para todas e cada unha das nosas actividades, ao longo deste documento informámoste do tipo de datos persoais que precisaremos tratar en cada caso:

Categoría	Datos persoais
1. <u>Datos obtidos na alta da relación como cliente</u>	
Datos de identificación e de contacto	Nome e apelidos, fotografía, sexo, domicilio de residencia, DNI, pasaporte ou NIE, data de nacemento, país de nacemento, nacionalidade, estado civil, enderezo electrónico, teléfono fixo, teléfono móbil.
Datos de sinatura	Sinatura manuscrita, dixitalizada.
Datos da túa actividade profesional ou laboral e socioeconómica	Profesión, empresa na que presta servizos e cargo, tipo de contrato, data de ingreso, retribucións, número de afiliación á Seguridade Social, días cotizados, unidade ou círculo familiar e nivel de estudos.
Datos biométricos	Presión, velocidade e traza da sinatura dixitalizada en tableta.
Datos sobre capacidade xurídica e de obrar, e sobre necesidades especiais de comunicación	Datos sobre a capacidade xurídica e de obrar dunha persoa, establecida en sentenza xudicial, datos proporcionados polos interesados con discapacidade para permitir a accesibilidade á interlocución e á xestión operativa e datos do representante legal.

<p>Datos sensibles relativos a situacións de vulnerabilidade</p>	<p>Datos relativos a situacións persoais de vulnerabilidade que poidan ser necesarios para a adopción de medidas especiais na xestión dos contratos e a adopción de medidas establecidas no Real decreto-lei 6/2012, de medidas urxentes de protección de debedores hipotecarios sen recursos.</p>
<p>2. <u>Datos obtidos durante a contratación e o mantemento dos produtos e servizos comercializados</u></p>	
<p>Datos de produtos e servizos contratados</p>	<p>Número e tipoloxía de produtos e servizos contratados ou solicitados, condición de titular, autorizado ou representante do produto e servizo contratado, límite asociado aos produtos contratados, datos de contrato, conta de domiciliación, clasificación segundo a normativa en materia de mercados de valores e instrumentos financeiros (categoría MiFID), información sobre investimentos realizados e a súa evolución e información e movementos das operacións de financiamento. Se é o caso, datos relativos a situacións de impagamento (importe, vencemento e antigüidade da débeda).</p> <p>Códigos ou claves de identificación (usuario, contrasinal) necesarios para determinados produtos.</p>
<p>Datos financeiros básicos</p>	<p>SalDOS actuais e históricos de produtos e servizos e historial de pagamento dos produtos e servizos contratados. Ingresos e gastos, datos fiscais, datos patrimoniais, saldo medio nas contas, saldo de activo, recibos domiciliados, nómina domiciliada.</p> <p>En caso de que os facilites, Ibercaja tratará a declaración de IRPF.</p> <p>En caso de que manteñas unha débeda certa, vencida e esixible con Ibercaja, poderán obterse datos adicionais para a xestión do cobramento.</p>
<p>Datos de terceiros observados nos extractos e recibos de contas á vista e contas de pagamento</p>	<p>Información das anotacións e movementos que terceiros emisores realicen nas túas contas, incluídos o tipo de operación, o emisor, o importe e o concepto que aparecen nos recibos e extractos de operacións con tarxetas de débito, crédito e prepagamento.</p>
<p>Datos das comunicacións mantidas</p>	<p>Datos obtidos en chats, taboleiros, videoconferencias, chamadas telefónicas ou medios equivalentes, como por exemplo o correo electrónico, a mensaxaría instantánea, as redes sociais ou as interfaces de conversa postas á túa disposición en cada momento, e datos de comunicacións comerciais, incluído o resultado destas, así como os datos que nos facilites a través das enquisas de satisfacción.</p> <p>Tamén se tratarán datos referidos á túa voz e imaxe.</p>
<p>Datos de navegación propios</p>	<p>Os datos obtidos das túas navegacións polas nosas páxinas web ou aplicacións móbiles e a navegación que realices nelas: historial de navegación (páxinas visitadas e clics en contidos), ID do dispositivo, ID de publicidade, enderezo IP, se aceptaches o uso de cookies e tecnoloxías similares nos dispositivos de navegación.</p>

Datos demográficos e socioeconómicos	Datos <i>estadísticos non asociados a persoas determinadas</i> , senón a zonas xeográficas, sectores de idade ou sectores de actividade profesional, que utilizaremos para os pormos en relación coa información dos clientes.
Datos xeográficos	Os datos de localización dos comercios cando operes coa túa tarxeta e os datos de xeolocalización do teu dispositivo móbil proporcionados pola instalación e/ou o uso das nosas aplicacións móbiles.
Datos familiares	Nome e apelidos, DNI, pasaporte ou NIE, relación de parentesco.
Datos biométricos	Biometría de voz, co fin de verificar a identidade dun cliente na confirmación de operacións bancarias.
Datos incluídos nos servizos de agregación e de iniciación de pagamentos	No caso de utilizares os nosos servizos de agregación financeira e/ou iniciación de pagamentos, trataremos datos de produtos e servizos con outras entidades agregadas e datos do resto de categorías mencionadas respecto deses servizos.
Datos de carácter comercial	Perfil comercial de cliente (aforrador, investidor) inferido a través da análise do uso dos nosos servizos: transaccións (cargos nas tarxetas, transferencias), volume de produtos contratados, frecuencia de uso dos servizos de Ibercaja.
Datos de titularidade real	Relación con empresas en calidade de titular real.
Datos da condición de contacto de persoas xurídicas	No caso de que constes como persoa de contacto dunha persoa xurídica, trataremos os teus datos de identificación e de contacto, así como o teu cargo profesional.
3. <u>Datos inferidos ou deducidos da análise e tratamento do resto de datos</u>	
Datos obtidos da execución de modelos estadísticos	Utilizamos os resultados da aplicación de modelos matemáticos cos datos dos clientes para loitar contra a fraude, deducir os seus hábitos de consumo, preferencias ou propensións de contratación, cumprir coas nosas obrigas normativas e xestionar as operativas dos seus produtos e/ou servizos.
Datos de avaliación de risco ou <i>scoring</i>	Nas operacións de financiamento ou pagamento por cotas, deduciremos a túa capacidade de pagamento ou impagamento, ou os límites de risco, aplicando modelos matemáticos estadísticos que se calculan cos teus datos.

4. <u>Datos obtidos de fontes externas</u>	
Datos de sistemas de información crediticia	Resultado da consulta aos ficheiros de información crediticia, que facilitan información sobre débedas, solvencia patrimonial e crédito (debedor, acredor, importe que se debe, data de vencemento da débeda).
Datos de sistemas de prevención da fraude	Datos procedentes de sistemas de información de prevención da fraude: información sobre operacións sospeitosas ou non autorizadas nas que o cliente estea involucrado, se é o caso.
Datos obtidos do "scoring" ou clasificación crediticia	Nas operacións de financiamento ou pagamento por cotas, utilizaremos o resultado que proporciona este sistema de dedución de situacións de impagamento a doce meses, calculado mediante a aplicación de modelos estatísticos e matemáticos ao teu DNI, código postal de residencia e os teus datos en sistemas de información crediticia.
Datos da Tesouraría Xeral da Seguridade Social	Datos obtidos da Tesouraría Xeral da Seguridade Social relativos ao tipo de actividade laboral (traballo por conta propia ou allea) e CNAE.
Datos relativos a sancións internacionais	Datos de persoas ou entidades que estean incluídas en leis, regulacións, directrices, resolucións, programas ou medidas restritivas en materia de sancións económico-financeiras internacionais impostas polas Nacións Unidas, a Unión Europea, o Reino de España, así como a Office of Financial Sanctions Implementation (OFSI) of Her Majesty's Treasury (HMT) do Reino UNIDO, o U.S. Department of the Treasury's Office of Foreign Assets Control (OFAC) e a Organización Internacional de Policía Criminal (INTERPOL). Así mesmo, esta información refírese a datos obtidos de fontes como Factiva, e ocasionalmente a información relativa a oficios e noticias de prensa que Ibercaja ten identificadas nas súas listas internas.
Datos sobre inmoables e vehículos	Datos sobre bens mobles ou inmoables, obtidos do Catastro, Rexistro da Propiedade ou Mercantil, Rexistro de Bens Mobles.
Datos sobre administradores, cargos funcionais e vinculacións societarias	Datos societarios extraídos das bases de datos de INFORMA, o Rexistro Mercantil (cargos sociais e poderes conferidos) e a Dirección Xeral de Seguridade Xurídica e Fe Pública.
Informacións obtidas de fontes de acceso e rexistros públicos	<p>Datos que proporcionan fontes de acceso público, diarios e boletíns oficiais, rexistros públicos para contrastar a información que nos facilitases, información de sistemas de información crediticia nos que participa Ibercaja (Ficheiro BADEXCUG), así como información dos sistemas sobre risco de crédito: CIRBE (Banco de España).</p> <p>Datos adicionais de contacto obtidos da base de datos de INFORMA, para contactar cos nosos clientes no suposto de incumprimento de obrigas contractuais.</p> <p>Datos obtidos de resolucións das administracións públicas, listas de persoas pertencentes a colexios profesionais.</p>

Datos de navegación	Os datos obtidos das túas navegacións por páxinas web ou aplicacións móbiles de terceiros e a navegación que realices nelas: historial de navegación (páxinas visitadas e clics en contidos), ID do dispositivo, ID de publicidade, enderezo IP.
Datos de redes sociais ou Internet	Datos de redes sociais ou Internet que nos autorices utilizar.

3. De onde proceden os datos persoais que trata Ibercaja?

En xeral, trataremos información que conseguísamos directamente de ti (que será a que conste nas bases de datos ou fontes internas de Ibercaja), aínda que en determinados casos utilizaremos datos que obteñamos de fontes externas ou ficheiros de terceiras empresas. Para que poidas entender mellor ao que nos referimos, describimos a continuación que significa «fontes internas» e «fontes externas»:

a. **Datos obtidos de fontes internas:** referímonos a información persoal que obtemos directamente de ti, é dicir, sen consultar ningún ficheiro ou base de datos xestionados por un terceiro. En concreto:

- Datos persoais que nos facilitas ao solicitar a contratación de calquera dos nosos produtos.
- Datos que xeras ao utilizar os nosos servizos, xa sexa nas nosas oficinas ou na Banca Electrónica (no sitio web ou na aplicación) ou telefónica.
- Datos obtidos da túa navegación no noso sitio web ou na nosa aplicación, sempre que o autorizases.
- Datos que poidamos inferir ou deducir de ti a partir da análise da información que nos facilitases.

b. **Datos obtidos de fontes externas:** referímonos a información persoal que obtemos de ti a través de ficheiros ou bases de datos xestionados por terceiros, que poden ser entidades públicas ou privadas. Estes ficheiros serán consultados en función de (i) se é necesario para o contrato que mantemos contigo, (ii) se é necesario para cumprir cunha obriga legal ou (iii) se nolo autorizaches. En concreto:

- Sistemas de información crediticia: Ficheiro BADEXCUG titularidade de «Experian Bureau de Crédito, S.A.U.»
(<https://www.experian.es/legal/salir-fichero/tratamiento-datos>)
- Ficheiros comúns relativos ao risco crediticio: Central de Información de Riscos, cuxa titularidade é do Banco de España.
(<https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/menu/tramites/servicios/ejercicio-de-derechos-en-materia-de-proteccion-de-datos.html>)

- Ficheiros comúns do sector bancario para a prevención da fraude: Ficheiro IBERPAY, xestionado pola «Sociedade Española de Sistemas de Pagamento, S.A.».
(<https://www.iberpay.es/es/footer/pol%C3%ADtica-de-privacidad/>)
- Ficheiros comúns para a prevención de branqueo de capitais: Ficheiro de Titularidades Financeiras, responsabilidade do Servizo Executivo da Comisión de Prevención de Branqueo de Capitais e Infraccións Monetarias (SEPBLAC).
(<https://www.sepblac.es/es/politica-de-privacidad/>)
- Datos persoais sobre a túa actividade laboral ou económica obtida da Tesouraría Xeral da Seguridade Social.
(https://sede.seg-social.gob.es/wps/portal/sede/sede/Inicio/informacionUtil/SS-Proteccion_de_datos/)
- Datos persoais que xerases ao solicitar ou utilizar os servizos das empresas do Grupo Ibercaja (de agora en diante, “*entidades do Grupo*”), sempre que o autorizases. Cando contrates calquera produto dunha entidade do Grupo Ibercaja, esta sociedade facilitarache a súa propia información de protección de datos, incluída a información sobre a cesión dos teus datos a Ibercaja.
(<https://www.ibercaja.es/gdpr/grupo>)
- Rexistros oficiais (Rexistro Mercantil, Rexistro da Propiedade) e Catastro.
(<https://www.registradores.org/politica-de-privacidad>)
- Datos persoais que poidamos inferir ou deducir de ti a partir da análise da información que nos facilites e a que obtemos de fontes externas, sempre que o autorizases.
- Para os efectos de prevención da fraude, fontes externas para o rastrexo e localización de datos de clientes que fosen publicados en foros de Internet, redes sociais ou na *dark web* ou web escura.

En relación co anterior, tamén nos gustaría adiantarche que Ibercaja utilizará as fontes internas e externas para elaborar perfís sobre ti: un de carácter comercial e outro para analizar a túa solvencia e risco crediticio. Especificámosche a continuación as dúas tipoloxías de perfís que podemos facer:

- Por un lado, Ibercaja personalizará as comunicacións comerciais que che envíe (*unicamente naqueles casos en que nolo autorices, ou cando teñamos un interese lexítimo para facelo e non te opuxeses*) de acordo co «perfil comercial» que elabore coa información que obteña das súas fontes internas e/ou externas, segundo o caso (*na desagregación das finalidades do tratamento que reflectimos no apartado 4 «Para que, e con que lexitimación, trata Ibercaja os meus datos persoais?»*, detallámosche en que casos utilizaremos estas fontes con fins comerciais). Desta maneira, só recibirás información de produtos que a priori che poidan interesar máis.

- Ibercaja utilizará as fontes internas e externas para facer unha análise da solvencia e risco crediticio cando solicites servizos de financiamento. É imprescindible que realicemos esta elaboración de perfil para podermos tramitar a túa solicitude e prestarche os nosos servizos de financiamento.

4. Para que, e con que lexitimación, trata Ibercaja os meus datos persoais?

O RXPB e a LOPD establecen que só se pode tratar información dunha persoa (os seus «datos persoais») se concorre unha das bases lexitimadoras expresamente previstas nas anteditas normas. Máis concretamente, e a respecto disto, o artigo 6 do RXPB establece unha lista pechada das bases lexitimadoras que poden concorrer para xustificar e lexitimar un tratamento de datos persoais.

A aplicación dunha ou doutra base lexitimadora depende, principalmente e en esencia, de para que, de con que finalidade, son tratados uns datos persoais.

Segundo isto, en Ibercaja trataremos os teus datos coas finalidades e conforme ás bases lexitimadoras que detallamos a continuación.

A. Medidas necesarias para cumprir o contrato co cliente

En primeiro lugar, existen uns tratamentos que Ibercaja debe levar a cabo necesariamente para poder cumprir e manter a relación contractual e/ou de negocio cos seus clientes. De feito, para levar a cabo estes tratamentos existe unha serie de datos que se solicitan como “obrigatorios”. Isto débese a que son uns datos imprescindibles, e non facilitárnolos implicaría non poder atender a solicitude do cliente e non poderlle prestar o servizo ou produto solicitado.

Pasamos a detallar os tratamentos cuxa base lexitimadora se contempla no artigo 6.1.b) do RXPB: «O tratamento é necesario para a execución dun contrato en que o interesado é parte ou para a aplicación a pedimento deste de medidas precontractuais».

1. Alta como cliente. Desenvolvemento, xestión e mantemento da relación contractual e/ou de negocio con Ibercaja

En Ibercaja trataremos os teus datos para o oportuno desenvolvemento, xestión e mantemento da relación contractual e/ou de negocio que teñamos contigo, así como para levar a cabo as diferentes comunicacións que sexa preciso remitirche mentres sexas cliente.

Se o inicio da relación contractual se produce sen a túa presenza física na oficina (dándote de alta por Internet, a distancia —o que se coñece como “*digital onboarding*”—) poderíamos requirir a gravación da túa imaxe para verificar a túa identidade. Por outro lado, nalgúns casos ao longo da relación comercial que Ibercaja manteña contigo, poderían darse situacións en que sexa preciso gravar a túa voz. En tales situacións —das que, cando teñan lugar, te informaremos previa e expresamente— conservaríamos a conversa telefónica que mantivésemos contigo para

unha dobre finalidade: tanto como medio de proba da prestación dos nosos servizos como para poder auditar internamente a calidade da nosa atención ao cliente.

Ademais, procederáse á dixitalización e almacenaxe do teu documento de identidade, así como, se é o caso, á súa visualización por calquera medio, formato e soporte, coa finalidade de verificar a túa identidade cando vaias ordenar algunha operación ou trámite sobre os contratos que formalizases en Ibercaja.

Así mesmo, para a formalización de determinados contratos, Ibercaja darache a posibilidade de que asines co DNI electrónico (na Banca Electrónica, por exemplo) ou que asines dixitalmente os documentos que correspondan, en cuxo caso Ibercaja che facilitará unha *tableta dixital* na que poderás aceptar e asinar electronicamente.

No caso en que optes por asinar na tableta, almacenaranse os teus datos biométricos a través da túa sinatura dixital, mediante a cal se obterá información biométrica concreta sobre o trazo, a presión e a velocidade da túa sinatura. Esta información serviranos para autenticarte, para verificar a túa identidade. No entanto, ten en conta que Ibercaja bloqueará esta información por defecto, inmediatamente, para impedir o seu tratamento. Só utilizaríamos a túa información biométrica para, no marco de procedementos xudiciais en que resulte cuestionada a autenticidade da túa sinatura, poñela a disposición de xuíces, tribunais e o Ministerio Fiscal.

Este mecanismo de sinatura é totalmente voluntario. Por iso Ibercaja pon á túa disposición outras alternativas. Principalmente, o cliente ten a posibilidade de asinar o documento que lle solicite Ibercaja coa súa sinatura manuscrita, en soporte papel.

Adicionalmente, **é importante destacar que, se domicilias un recibo, ou nos pides que emitamos algún certificado, ou ordenas realizar un pagamento ou transferencia a un partido político, sindicato, institución relixiosa ou a unha entidade sanitaria, non imos tratar esta información para ningunha outra finalidade.** Non trataremos ningún «*dato sensible*» que poida deducirse da túa operativa bancaria. Se acaso, de maneira simplemente residual, si cabe a posibilidade de que accedamos de forma incidental a eses datos, pero unicamente co fin de verificar a orixe dos fondos das túas contas, tal e como nos impón a Lei de prevención de branqueo de capitais, ou como medida para previr a fraude.

Precisado todo o anterior, para poder cumprir o contrato que deses de alta connosco deberemos levar a cabo as seguintes actividades:

- Formalizar debidamente as túas relacións contractuais con Ibercaja, asinando e tramitando os oportunos documentos contractuais.
- Realizar todas as xestións previas á contratación: obter a información e documentación correspondente ao contrato de que se trate.
- Enviar a correspondencia e as comunicacións propias da operativa do servizo ou produto.

- Atender e responder posibles consultas, incluída a xestión de incidencias sobre o produto contratado.
- Emitir e xestionar as nosas tarxetas financeiras de crédito e débito, xestionando así o uso que fagas delas tanto en comercios como en caixeiros automáticos (proprios de Ibercaja e doutras entidades financeiras, segundo o caso). Así mesmo, xestionar os programas de fidelización vinculados ás nosas tarxetas financeiras de débito e crédito.
- Executar as ordes dos nosos clientes para proceder á compra ou venda de valores ou ordenar calquera operación financeira, traspasos, pagamentos, transferencias e bloqueo de títulos.
- En caso de falecer un cliente, xestionar a súa testamentaría para verificar a identidade dos seus testamenteiros, herdeiros e legatarios, comprobar os seus dereitos hereditarios e determinar a quen e como debemos entregar os bens e dereitos do falecido.
- Se se vai garantir un financiamento cunha hipoteca, necesitaremos utilizar os datos persoais do hipotecante para emitir un informe hipotecario antes de decidir en que termos se vai conceder.
- Xestionar e resolver todas as incidencias que xurdan sobre os nosos servizos e medios de pagamento (transferencias, cargos, compensación de cheques, emisión de tarxetas, TPV, operacións con tarxetas, entre outros).
- Se o cliente contrata a nosa Banca Dixital e emprega o servizo «*As miñas finanzas*», trataremos os seus datos para prestar o noso servizo de información financeira, clasificando os seus ingresos e gastos segundo distintos indicadores.
- Xestionar a recuperación de posibles débedas. Para isto, xestión dos impagamentos que puidesen producirse, incluída a xestión e reclamación inicial, a reclamación formal, escrita e pre-xudicial (directa ou a través de axencias externas), a presentación, se é o caso, dunha posible demanda xudicial, a identificación e seguimento de situacións de concurso de acredores, a revisión e valoración de dacións en pagamento ou expedientes afectos ao Código de boas prácticas do Real decreto-lei 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urxentes de protección de debedores hipotecarios sen recursos.
- Revisar, valorar e, se é o caso, xestionar posibles vendas de carteiras a terceiras empresas, no caso de que Ibercaja lles cedese os seus dereitos de crédito.
- No caso de que o cliente sexa unha persoa xurídica (unha sociedade mercantil, unha fundación ou unha asociación, por exemplo), Ibercaja tratará os datos persoais da persoa física que a represente para comprobar as súas facultades de representación, verificando os seus poderes, e determinar deste modo se son idóneos para poder representar e obrigar contractualmente a persoa xurídica.

2. Análise da solvencia e risco crediticio ante peticións de financiamento

No suposto de que solicites un dos produtos e servizos que ofrece Ibercaja que implique concederche financiamento, necesitaremos analizar a información:

- 1) que nos facilites previamente ao darte de alta como cliente, ou xunto coa túa solicitude de financiamento,
- 2) que obteñamos da consulta de ficheiros internos e externos que se detallan a continuación.

Trátase dunha información que debemos obter e analizar pola responsabilidade que nos impón tanto o Banco de España como a normativa sobre solvencia das entidades de crédito e de préstamo responsable, para xestionar e analizar a túa solicitude, verificando e avaliando a túa solvencia e risco crediticio segundo os criterios de risco que esta entidade ten establecidos.

Este tratamento será realizado para a propia execución do contrato (ou precontrato) que nos solicitases e dando, ao mesmo tempo, estrito cumprimento da normativa vixente sobre crédito ao consumo, financiamento hipotecario e a demais normativa do sector financeiro, á que Ibercaja, como entidade de crédito, está obrigada. Por este motivo, **Ibercaja non poderá tramitar a túa solicitude sen levar a cabo esta análise.**

Para facelo, e máis concretamente, consultarase a información que figure sobre ti en:

- **Fontes internas, propias de Ibercaja:** facemos referencia á información relativa a ti que xa conste nas bases de datos de Ibercaja, tales como os produtos que xa teñas contratados, o cumprimento regular ou irregular das prestacións ás que te comprometeses (por exemplo, o pagamento periódico das cotas dun préstamo) ou o capital que debas pendente de amortizar ou que teñas depositado ou investises con Ibercaja.
- **Fontes externas:** referímonos, en primeiro lugar, aos sistemas de información crediticia, ou ficheiros comúns de solvencia, debidamente autorizados en que participe Ibercaja (en concreto, o ficheiro BADEXCUG). Con esta información obteremos datos sobre se debes algún importe a outra entidade (financeira ou non), a antigüidade desa débeda e o seu importe.

Para esta análise da túa solvencia mediante a consulta de fontes externas tamén se utilizará a información económica e dos produtos que teñas contratados coas entidades do Grupo, cuxa razón social, tipo de actividade e domicilio figuran no taboleiro de anuncios existente en cada unha das oficinas de Ibercaja e en www.ibercaja.es/gdpr/grupo.

Tamén consultaremos a información existente sobre ti na Central de Información de Riscos do Banco de España («CIRBE»), para coñecer o importe total que poidas ter xa comprometido ou garantido por outros préstamos, créditos ou avais que asinases con outras entidades financeiras. Isto débese a que Ibercaja debe e ten dereito a obter esta

información para poder analizar o risco de crédito que suporía formalizar a contratación de calquera produto contigo: é dicir, que posibles consecuencias prexudiciais afrontaría Ibercaja no caso de concederche financiamento e que este non puidese devolverse.

En resumo, a finalidade deste tratamento é avaliar se o cliente que pide calquera tipo de financiamento ten suficiente solvencia e capacidade económica como para atender os pagamentos a que se vaia comprometer. Isto analizarase no momento de o cliente solicitar o financiamento, pero tamén se levará a cabo de maneira continuada, durante toda a súa vixencia (en caso de concederse), para supervisar e controlar internamente os riscos financeiros e de solvencia que ten asumidos, tratando de evitar igualmente posibles impagamentos. Para isto, e do mesmo modo, comunicaranse os datos do cliente (tanto o risco financeiro que o cliente teña asumido fronte a Ibercaja como posibles impagamentos) á Central de Información de Riscos do Banco de España (CIRBE).

Estudo do risco, lóxica aplicada e consecuencias en procedementos integramente automatizados

A continuación, informámoste do réxime xurídico que se aplica aos casos de decisións que poida tomar Ibercaja baseadas **exclusivamente** en procedementos integramente automatizados.

Para determinadas concesións de produtos que comportan financiamento e/ou risco de crédito (así acontece nas solicitudes dun préstamo “online” a través da banca electrónica), Ibercaja emprega un sistema, interno e automatizado, de avaliación de risco. Este sistema segue unha lóxica de puntuación que ten en conta información persoal e económica:

- a) Derivada da información que nos facilites, referente á túa actividade profesional ou empresarial, nivel de renda e patrimonio.
- b) Que consta nos ficheiros de Ibercaja sobre o teu comportamento noutras operacións (tanto vixentes como xa canceladas desde a túa alta como cliente) que deses de alta connosco, para coñecer o correcto cumprimento de prestacións en préstamos anteriores, débedas que contraeses e que puidesen resultar non-pagadas ou o importe solicitado para financiamento.
- c) Información que consta nos sistemas de información crediticia, ou ficheiros de solvencia, en que participe Ibercaja (EXPERIAN) ou sobre risco de crédito (CIRBE), tal e como expresamos no apartado anterior.
- d) Información obtida con fins de prevención da fraude do Ficheiro IBERPAY, xestionado pola «Sociedade Española de Sistemas de Pagamento, S.A.» (máis información, no apartado C.6 [«Loita contra a fraude»](#)).

Este tratamento ten unha especial relevancia, xa que o resultado do estudo automatizado desta información pode dar lugar á aprobación ou denegación da túa solicitude, así como, adicionalmente, se nos deses a túa autorización, ao posible envío de ofertas e oportunidades comerciais, preconcedendo incluso, se é o caso, créditos ao teu favor (tal e como se indica no apartado D.3 [«Scoring e clasificación de clientes para o ofrecemento de financiamento](#)

[preconcedido](#)). Levaremos a cabo o anterior en función da conclusión que se alcance sobre a túa capacidade para facer fronte ao pagamento das cantidades a que, se é o caso, te poidas comprometer.

É dicir, máis concretamente, **baseándose no resultado destas consultas, Ibercaja poderá clasificarte internamente, o que mesmo pode producir a non contratación do produto que nos solicites ou, en todo caso, condicionar a súa vixencia á constitución dunha garantía de pagamento, e todo isto con base no risco que detecte Ibercaja e na cualificación crediticia que resulte da análise desta información.**

Este tratamento será realizado tanto ao solicitar o financiamento como, tamén, con posterioridade, de maneira continuada, durante a vixencia do contrato polo cal Ibercaja che conceda o financiamento. O anterior débese á necesidade que ten Ibercaja de verificar permanentemente que a túa cualificación crediticia (é dicir, o teu nivel de solvencia e de risco de crédito) non se viu prexudicada desde a concesión do financiamento. Esta supervisión do teu nivel de solvencia tamén é necesaria para continuar asegurando que podes afrontar a devolución do préstamo, crédito ou calquera outro tipo de financiamento que solicitases. Desta forma, en caso de que o teu nivel de solvencia sufrise unha grave deterioración, Ibercaja podería requirirche constituír unha garantía adicional para a devolución do capital que debas.

Ibercaja revisa periodicamente este sistema para mellorar a súa calibración e evitar posibles erros ou desaxustes.

Finalmente, se a decisión adoptada por Ibercaja se basease só e exclusivamente no tratamento automatizado dos teus datos, terás dereito a solicitar a intervención dos nosos axentes, expresar o teu punto de vista e impugnar a decisión baseada no tratamento automatizado dos teus datos. Poderás facelo a través das vías articuladas á túa disposición no apartado 8 [«Cales son os teus dereitos sobre os teus datos persoais?»](#).

B. Tratamentos legalmente obrigatorios

Ibercaja tamén tratará os teus datos para cumprir as obrigas legais que en cada momento lle sexan esixibles, incluídas, entre outras, as previstas nas normas que se indican a seguir. Son uns tratamentos que Ibercaja está legalmente obrigada a levar a cabo, o que determina a súa plena lexitimidade. Así o dispón o artigo 6.1.c) do RXPD: *«O tratamento é necesario para o cumprimento dunha obriga legal aplicable ao responsable do tratamento»*.

- Regulamento (UE) núm. 575/2013 do Parlamento Europeo e do Consello, de 26 de xuño de 2013, sobre os **requisitos prudenciais das entidades de crédito e as empresas de investimento**, polo que se modifica o Regulamento (UE) núm. 648/2012.
- Lei 58/2003, de 17 de decembro, **xeral tributaria**. O cumprimento desta norma implicará obter a información e documentación tributaria sobre ti, así como comunicar ás administracións tributarias competentes a túa información persoal con posibles efectos fiscais. Todo isto, sempre segundo estableza en cada momento a lexislación fiscal vixente.

- Real decreto-lei 21/2017, de 29 de decembro, de medidas urxentes para a adaptación do dereito español á normativa da Unión Europea en materia do **mercado de valores**.
- **Lei 10/2010, de 28 de abril, de prevención do branqueo de capitais e financiamento do terrorismo**. Esta norma obríganos a levar a cabo unha serie de actividades tales como cumprir coas medidas de dilixencia debida á hora de **identificar e coñecer os nosos clientes**, comprobar a información que nos faciliten, **verificar se desempeñan —ou desempeñaron— cargos de responsabilidade pública**, clasificar o seu nivel de risco para os efectos de prevención do branqueo de capitais e financiamento do terrorismo, **analizar as operacións que se executan a través de Ibercaja, verificar a súa relación con sociedades mercantís e a súa posible posición de control no seu capital social**, e manernos en contacto co Fichero de Titularidades Financeiras, responsabilidade do Servizo Executivo da Comisión de Prevención de Branqueo de Capitais e Infraccións Monetarias (SEPBLAC), notificando incluso aquelas situacións de incumprimento que nos impoña esa norma.
- **Lei 44/2002, de 22 de novembro, de medidas de reforma do sistema financeiro e Lei 10/2014, de 26 de xuño, de ordenación, supervisión e solvencia de entidades de crédito**. Por iso comunicaremos os teus datos, mesmo posibles non-pagados, a entidades de control e supervisión bancaria como a Central de Información de Riscos do Banco de España (CIRBE). Do mesmo xeito, e en relación tamén coa orde ECO/73/2004, Ibercaja está legalmente obrigada a contar cun servizo de atención ao cliente (SAC) a través do cal canalizar e atender as queixas e reclamacións dos clientes.
- **Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Consello**, de 27 de abril de 2016, relativo á protección das persoas físicas no que respecta ao tratamento de datos persoais e á libre circulación destes datos e polo que se derroga a Directiva 95/46/CE (Regulamento xeral de protección de datos ou «RXPD»).
- **Lei orgánica 3/2018, de 5 de decembro, de protección de datos persoais e garantía dos dereitos dixitais («LOPD»)**, que obriga a Ibercaja, como entidade legalmente responsable do tratamento dos teus datos persoais, a atender as peticións, exercicios de dereitos e reclamacións que se presenten en materia de protección de datos.
- **Real decreto legislativo 4/2015, de 23 de outubro, polo que se aproba o texto refundido da Lei do mercado de valores**, que obriga as entidades que presten servizos de investimento a gravaren as chamadas e a conservaren as comunicacións electrónicas cos investidores e clientes no marco da prestación destes servizos, así como a manteren un rexistro de todas estas comunicacións telefónicas ou electrónicas. En todo caso, antes de comezar coa gravación da chamada, Ibercaja facilitarache a información de protección de datos na propia canle telefónica.

Adicionalmente, no caso en que a prestación destes servizos de investimento se realice a través de plataformas de videoconferencia, Ibercaja transcribirá a conversa para que o cliente a confirme posteriormente. Unha vez confirmada a transcripción, incorporárase no antedito rexistro.

Se é o caso, os rexistros mencionados poderían ser cedidos, se fose legalmente obrigatorio ou para o exercicio ou a defensa de reclamacións, ao Banco de España, á Comisión Nacional do Mercado de Valores ou a xulgados e tribunais.

- **Lei orgánica 8/2007, de 4 de xullo, sobre financiamento dos partidos políticos**, que obriga a Ibercaja a notificar anualmente ao Tribunal de Contas as doazóns realizadas por persoas físicas a partidos políticos que contratasen unha conta bancaria co fin de recibir estas doazóns.
- Ante posibles testamentarías, levaríanse a cabo todas as obrigas que impoña a lexislación tributaria, o cal podería supor ter que comunicar ás autoridades competentes toda a información persoal obxecto de testamentaría con efectos fiscais. Tamén se comprobarían os datos fiscais que xustifiquen, segundo proceda, o pagamento ou exención do imposto sobre sucesións e doazóns. Do mesmo modo, se interviñese no expediente de testamentaría unha persoa física sen plena capacidade xurídica ou de obrar, Ibercaja comprobaría as facultades da persoa física que a representase ou fose suplir ou complementar a súa capacidade.

Estas obrigas de índole legal existirán e serán cumpridas por Ibercaja incluso unha vez finalizada a relación contractual contigo, mentres esteamos legalmente obrigados a facelo.

C. Por interese lexítimo de Ibercaja

Ibercaja levará a cabo outros tratamentos adicionais, detallados a continuación, ao abeiro do interese lexítimo previsto no artigo 6.1.f) do RXPDP, xa que considera que non prexudican o dereito dos clientes á protección dos seus datos persoais. Este precepto autoriza levar a cabo aqueles tratamentos que son necesarios *«para a satisfacción de intereses lexítimos perseguidos polo responsable do tratamento ou por un terceiro, sempre que sobre eses intereses non prevalezan os intereses ou os dereitos e liberdades fundamentais do interesado que requiran a protección de datos persoais, en particular cando o interesado sexa un neno»*.

Sobre tales tratamentos, tes dereito a (i) obter máis información sobre en que consiste ese «interese lexítimo», (ii) a saber como chegou Ibercaja á conclusión de que non prexudican a protección dos teus datos persoais ou (iii) directamente a oporte a eles. Poderás facelo a través das vías articuladas á túa disposición no apartado 8 [«Cales son os teus dereitos sobre os teus datos persoais?»](#), indicando o tratamento concreto ao que te opós e os motivos en que fundas a túa petición.

De todos eles, Ibercaja levou a cabo o que se coñece como **«proba de ponderación»**. Trátase dunha análise interna para confirmar que o interese lexítimo de Ibercaja non prexudica os intereses dos seus clientes na protección dos seus datos persoais. Podes obter máis información sobre a proba que corresponda mediante solicitude dirixida ao enderezo electrónico dpo@ibercaja.es.

1. Accións comerciais personalizadas por parte de Ibercaja, dos seus propios produtos e servizos. Elaboración do teu «perfil de cliente»

Con base no antedito interese lexítimo, **Ibercaja poderá enviarche comunicacións comerciais sobre os seus propios produtos e servizos**. Enviarémolas a través de medios electrónicos ou non (*a través de correo postal, teléfono, SMS, correo electrónico ou calquera outro medio electrónico ou telemático dispoñible en cada momento*).

Estas comunicacións estarán adaptadas ao teu «perfil de cliente», debido a que trataremos de axustalas aos teus intereses e necesidades; aos hábitos de consumo que mostres nos produtos que teñas contratados con Ibercaja.

Para esta personalización, Ibercaja tratará só a información que xa obre nas súas propias bases de datos. É dicir, non obteremos información adicional sobre ti a través de terceiros e fontes públicas. Unicamente utilizaremos e teremos en conta os datos que xa teñamos sobre ti: ben porque nolos facilitases ti mesmo ao contratar un produto, ben porque se xerasen ao longo da vixencia da túa relación contractual ou de negocio con Ibercaja.

En particular, para isto Ibercaja usará os datos persoais que nos facilitases ao contratar calquera dos nosos produtos: os teus datos de identificación e de contacto, información sobre a túa actividade económica e nivel de renda, os produtos concretos que teñas contratados, o capital que debas ou investises en Ibercaja, o uso que fagas dos nosos servizos, como a Banca Electrónica, os consumos das túas tarxetas e o seu importe, as transaccións que realices coas túas contas bancarias, así como calquera operación sobre os teus depósitos, préstamos ou investimentos.

Todo isto permitiranos elaborar un perfil de ti como cliente (se es máis aforrador ou investidor) para poder estimar que produtos e baixo que condicións che poderían interesar máis, así como para ofrecerche calquera mellora, ampliación ou modificación dos produtos que xa teñas contratados.

Como indicamos, Ibercaja realizará este tratamento dos teus datos amparado no seu interese lexítimo. En concreto, o interese perseguido por Ibercaja baséase en poder manter a relación contigo, como cliente, ofrecéndochे novos produtos ou a mellora nas condicións dos que xa teñas contratados segundo o teu perfil como cliente, tendo en conta o volume de produtos contratados, a túa capacidade económica, a utilización dos nosos produtos ao realizar transaccións, operacións ou pagamentos coas nosas tarxetas ou o propio interese que mostrases noutros produtos non contratados ou en ampliacións ou variacións dos que si contratases.

Para este caso, Ibercaja elaborou a antedita «proba de ponderación», co fin de acreditar que a túa privacidade non resulta prexudicada por este tratamento. De acordo co resultado desta proba, Ibercaja entende que o seu interese lexítimo non afecta á túa privacidade, tendo en conta que só se utilizarán datos que xa facilitases previamente, ou que se xerasen na relación contractual, e os que poidamos inferir segundo a análise desta información.

Ademais do anterior, e para sustentar a proba de ponderación, é preciso ter en conta que o envío de comunicacións comerciais sobre produtos relacionados (incluída a elaboración dun

perfil con datos facilitados polo propio interesado) é unha actividade permitida e limitada pola normativa vixente en materia de protección de datos e comunicacións electrónicas, e interpretada neste sentido por parte das autoridades de protección de datos. De feito, así o permite expresamente a Lei 34/2002, de 11 de xullo, de servizos da sociedade da información e de comercio electrónico, así como o considerando 47 do RXPD.

Ibercaja levará a cabo o anterior mentres sigas sendo cliente de Ibercaja e salvo que nos indiques o contrario opóndote na forma que se indica no seguinte apartado 8 [«Cales son os teus dereitos sobre os teus datos persoais?»](#). A respecto disto, informámoste de que cando nos indiques a túa oposición a recibir esta clase de comunicacións, entenderemos que te opós a recibilas pola canle pola que manifestes a túa oposición ou pola que, se é o caso, nos indiques expresamente, entendendo que podemos remitirchas polas demais canles. Isto, claro está, salvo que nos digas expresamente que queres deixar de recibir as referidas comunicacións por todas as canles de comunicación que temos habilitadas contigo.

2. Cesión dos datos persoais ás entidades do Grupo, con fins administrativos

As entidades do Grupo Ibercaja poderán ter acceso aos teus datos para, tal e como permite o Regulamento xeral europeo en materia de protección de datos, levar a cabo labores internos de carácter administrativo, contable, de control, verificación e de xestión e informe. Ibercaja tamén poderá obter os teus datos das anteditas entidades do seu grupo, unicamente para poder realizar estes labores internos de índole administrativa.

Neste caso, Ibercaja entende que ostenta un interese lexítimo para realizar este tratamento, xa que a finalidade do uso dos datos unicamente se refire a cuestións internas de carácter administrativo: controlar a evolución do negocio no Grupo, cumprir con obrigas legais relativas á leva das contas desas empresas, avaliar posibles desviacións na operativa ou no grao de cumprimento da normativa e establecer as correspondentes accións correctivas, atender (as áreas especializadas) posibles reclamacións ou queixas formuladas polo cliente á entidade financeira ou calquera outra entidade do seu grupo e dar unha resposta axustada á petición do cliente. Trátase de intereses puramente administrativos e internos, en ningún caso comerciais, co fin de garantir que a actividade de Ibercaja se realice nas mellores condicións de calidade e con cumprimento da normativa.

Como resultado da «proba de ponderación» que elaborou Ibercaja, entendemos que o noso interese lexítimo non afecta á referida privacidade do cliente, tendo en conta que este uso dos datos se dará unicamente para eses fins internos e estes non serán destinados a tratamentos con fins comerciais. Ademais, tamén o contempla así o RXPD de maneira expresa no considerando 48.

3. Mantemento da relación coas persoas de contacto dunha persoa xurídica

Cando o cliente sexa unha persoa xurídica, Ibercaja tratará os datos de identificación e de contacto das súas persoas de contacto, así como o seu cargo ostentado, para satisfacer o interese lexítimo que ten de manter o contacto con aquela durante a vixencia do contrato. Así o permite o artigo 19.1.b) da LOPD.

4. Comunicación de posibles impagamentos a sistemas de información crediticia

Ante o posible impagamento, en produtos de activo que impliquen conceder financiamento, por parte dun cliente (dunha débeda certa, vencida e esixible), informaremos del aos sistemas de información crediticia, debidamente autorizados, en que participe Ibercaja. Máis concretamente, ao Ficheiro BADEXCUG (titularidade de «Experian Bureau de Crédito, S.A.U.», apartado de correos 1.188 - 28108 Alcobendas (Madrid), badexcug@experian.com). Este tratamento cumprirá integramente co previsto na Lei orgánica 3/2018, de protección de datos persoais, en relación cos sistemas de información crediticia.

A información que se lles facilitará consistirá en datos de identificación do cliente e datos relativos á débeda non-pagada (antigüidade e importe da débeda).

Ibercaja realizará o anterior con base no seu interese lexítimo de protexer a integridade e estabilidade do sistema financeiro e bancario, na procura de evitar, así, conceder financiamento a unha persoa que demostrou que non pode —ou non ten intención de— cumprir coas súas obrigas de devolución dun préstamo ou pagamento de cotas periódicas. Por isto, e ademais, o interese non é só de Ibercaja, senón doutros terceiros aos que o interesado poida solicitar financiamento e, debido a iso, necesitan avaliar o seu nivel de solvencia (outros bancos, entidades de financiamento ao consumo e, en xeral, compañías que adíen o pagamento dun produto ao cliente).

Para confirmar a procedencia dese interese lexítimo, Ibercaja realizou a oportuna proba de ponderación, como consecuencia da cal concluíu que a túa privacidade non resulta afectada, xa que unicamente se facilitará esa información a estes sistemas cando (1) exista efectivamente unha débeda que resultou non-pagada e resulte esixible, (2) despois de realizar un requirimento previo de pagamento para reclamar a débeda e (3) se che indicase específica e previamente o sistema no que participa Ibercaja e no que se vai anotar a débeda.

Ademais, debe terse en conta que a cesión de datos a estes ficheiros é unha actividade contemplada e regulada pola normativa vixente en materia de protección de datos, en concreto, no artigo 20 da LOPD.

5. Elaboración de documentos, estudos e análises internas comerciais con datos xerais (agregados) e pseudonimizados. Proceso previo de «pseudonimización ou agregación»

En Ibercaja queremos mellorar continuamente adaptando os produtos e os servizos que ofrecemos e pomos a disposición dos nosos clientes ás preferencias e gustos máis habituais que teñen en xeral. O mesmo acontece coa forma coa que atendemos os nosos clientes, tendo en conta que queremos coñecer se están verdadeiramente satisfeitos coa atención que reciben de nós.

Para isto, trataremos os datos asociados ao uso dos produtos e servizos que contratases, así como á relación que teñas connosco, para elaborar unha serie de documentos, análises e estudos internos de gran valor comercial para Ibercaja.

No entanto, realizaremos estes documentos, estudos e análises utilizando a información que temos sobre ti, pero despois de aplicar sobre ela un proceso de pseudonimización ou agregación. Desta maneira, o que se utilizaría non sería a información persoal que Ibercaja ten sobre ti, senón a resultante dese proceso de pseudonimización e agregación; información que será, polo tanto, xeral, colectiva dos nosos clientes, agregada, anónima e non personalizada.

Deste modo, a información que se obteña non te identificará nin se referirá a ti directamente (aínda que Ibercaja siga tendo, por outro lado, información relativa a ti que permitiría reidentificarte). Non obstante, o obxectivo do tratamento é poder utilizar esta información pseudonimizada e xeral de acordo cos fins que expomos a continuación. Este proceso de pseudonimización implica que a información xeral obtida dos clientes será tratada de acordo con todas as garantías e limitacións que impón a normativa de protección de datos.

Unha vez levado a cabo ese proceso previo de pseudonimización, obteremos información sobre o comportamento en xeral dos nosos clientes (volumen de produtos contratados, capital debido ou depositado en Ibercaja, operacións que se realicen, como transferencias bancarias, domiciliacións, aboamentos periódicos das cotas de devolución de préstamos, amortizacións, utilización da banca en liña, entre outros).

Tras isto, e unha vez analizada internamente esta información, adoptaremos decisións comerciais internas e estratéxicas sobre os nosos produtos, as condicións para a súa comercialización e contratación ou como prestar os nosos servizos aos nosos clientes. Este tratamento permite a Ibercaja mellorar continuamente a súa actividade económica, identificando e anticipándonos ás necesidades que os nosos clientes poidan ter e creando novos produtos ou modificando as condicións dos que xa temos, para aumentar a probabilidade de que os clientes os contraten.

Os documentos aos que nos referimos son os seguintes:

- (i) Estudos de mercado que nos permitan coñecer e estimar as preferencias comerciais máis habituais dos clientes (por exemplo, se polo seu nivel de patrimonio e tramo de idade lle pode interesar a un “cliente-tipo” unha hipoteca para adquirir a súa primeira vivenda).

- (ii) Estatísticas internas que nos permitan coñecer que produtos son máis utilizados polos nosos clientes, con que frecuencia son contratados e/ou utilizados (véxase a banca en liña) e cal é o nivel de satisfacción dos clientes que os contratasen.
- (iii) Informes comerciais sobre que produtos e servizos desenvolver, en cales modificar as súas condicións, que produtos potenciais poderían ter mellor índice de contratación e cales deberían ser eliminados da carteira de Ibercaja.
- (iv) Modelos de comportamento xeral dos nosos clientes, segmentando por tramos de idade, capacidade económica, actividade laboral ou empresarial, que nos permiten coñecer o risco que se asume ao conceder financiamento ao cliente, axustando as condicións do servizo en función desta estimación.
- (v) Modelos de risco de crédito e creación de modelos matemáticos para a análise e valoración do risco das operacións que se soliciten.

Ibercaja levará a cabo o anterior con base no interese lexítimo da entidade de mellorar a súa actividade e resultados económicos, crecer dentro do sector bancario e prestar un servizo que os clientes perciban de maneira positiva, receptiva e proactiva. En termos prácticos, permítenos ofrecer un produto de financiamento cunha serie de condicións que teñan xa en conta e mellor se poidan adaptar ás circunstancias persoais do cliente (tramo de idade, capacidade económica). Tamén nos permite coñecer o grao de satisfacción dos clientes cos nosos produtos e a nosa atención, como entidade financeira, así como poder prever de antemán os riscos que se poden chegar a asumir ao conceder financiamento a un tipo de cliente concreto en función das súas circunstancias persoais e económicas.

De acordo coa normativa de protección de datos, e para confirmar a procedencia de tal interese lexítimo, Ibercaja elaborou a oportuna «proba de ponderación».

Como resultado do anterior, Ibercaja entende que este tratamento non supón unha afectación á privacidade do cliente, na medida en que se tratarán os datos mínimos e indispensables para cumprir co obxectivo de mellorar a nosa actividade económica e prestar un servizo mellor valorado polo cliente. Ademais, a elaboración dos documentos aos que nos referimos arriba realizarase con datos pseudonimizados e agregados.

6. Loita contra a fraude

Co obxectivo de protexer os intereses de todos os nosos clientes, en Ibercaja poderemos tratar os teus datos coa finalidade de previr e detectar posibles tentativas de fraude (tales como accesos indebidos á túa información persoal, posibles suplantacións de identidade ou calquera situación que poida ser interpretada como un uso fraudulento ou non desexado). O enderezo IP é, especialmente e xa que a maior parte das fraudes se cometen por Internet, un dos datos que poderían ser obxecto de tratamento.

6.1 Prevención, detección e control da fraude

No suposto de detectarse algunha tentativa de fraude que afecte aos teus datos persoais, e salvo que concorra unha circunstancia de interese público ou outra causa legal que o impida, informáremosche dela, revisaremos a información dispoñible e, se é o caso, solicitarémosche colaboración e información adicional. Así mesmo, de maneira preventiva, por seguridade e ata que efectuemos as comprobacións oportunas, poderemos paralizar calquera decisión sobre os teus datos persoais.

Igualmente, en caso de detectarmos calquera tentativa de fraude que poida afectar á relación contractual que mantés con Ibercaja (por exemplo, intentos de suplantar a túa identidade), adoptaranse as medidas oportunas para protexerte como cliente, cumprindo e respectando os procedementos, dereitos e garantías que en cada momento estableza a lexislación vixente. Se estivesen implicadas outras entidades financeiras, poderíamos vernos obrigados a mantelas debidamente informadas.

Para poder levalo a cabo, Ibercaja analiza as operativas de pagamento realizadas polos clientes (transferencias de diñeiro, uso de Bizum e pagamentos con tarxeta) co fin de identificar posibles indicios de actuacións fraudulentas que deban ser investigadas e, se é o caso, notificadas ás autoridades competentes e á vítima da fraude. Este tratamento podería comportar, en determinados casos, que se proceda ao bloqueo da sesión e do acceso á Banca Electrónica do cliente, por motivos de seguridade e ata resolver as incidencias identificadas como posibles actuacións fraudulentas.

Ademais do anterior, Ibercaja tamén analizará o teu comportamento cando utilices a Banca Electrónica, xa sexa na aplicación ou no sitio web, para detectar calquera anomalía relevante na túa operativa habitual que obxectivamente poidamos considerar unha tentativa de fraude (principalmente, a velocidade coa que se intentan realizar varias transferencias, un volume de operacións anormalmente alto nun breve período de tempo ou intentos sucesivos de reiniciar a túa sesión). Ademais, en relación co uso das nosas aplicacións móbiles, co fin de axudar a identificar usos non autorizados, Ibercaja recompilará as aplicacións instaladas no teu dispositivo móbil para comprobar que non haxa aplicacións fraudulentas que poidan pór en risco os produtos que teñas contratados con Ibercaja.

Actuaremos do mesmo xeito se recibimos algunha información ou indicio que nos permita supor que a túa información bancaria (o número da túa conta corrente, as túas claves de acceso, ou o número CVV, PIN ou data de caducidade das túas tarxetas) está sendo ou foi utilizada de maneira fraudulenta en medios alleos a Ibercaja, como foros, redes sociais ou, incluso, no que se coñece como *dark web* ou web escura. Nestes casos, levaríamos a cabo as accións necesarias para suprimir e bloquear os teus datos que se puidesen ver comprometidos e evitar o seu posible uso fraudulento, o cal —chegado o caso— podería incluír a oportuna comunicación ás Forzas e Corpos de Seguridade, Ministerio Fiscal ou xulgados e tribunais.

Este tratamento realizarase (i) en defensa dos intereses lexítimos de Ibercaja, como prestador de servizos bancarios, e dos nosos clientes, (ii) para protexer a estabilidade e integridade do sistema financeiro e (iii) co fin de garantir a seguridade e confidencialidade dos teus datos

bancarios, tratando así de evitar calquera clase de prexuízo patrimonial orixinado por un uso ilexítimo dos teus datos.

6.2 Intercambio de datos persoais en ficheiros comúns de prevención da fraude

En determinadas circunstancias cederemos os teus datos a un ficheiro común de prevención da fraude nas operacións bancarias, xestionado pola «Sociedade Española de Sistemas de Pagamento, S.A.» (Iberpay), para a detección, investigación, control e posible denuncia de operacións sospeitosas e fraudulentas cometidas na túa conta corrente ou de aforro. Neste ficheiro as entidades adheridas actúan en réxime de corresponsabilidade no tratamento dos teus datos, de maneira que podes dirixirte a calquera delas para pedir máis información sobre como os utilizamos, formular unha reclamación ou solicitar o exercicio dos teus dereitos. Tamén poderás solicitar o acceso aos aspectos esenciais do acordo de corresponsabilidade.

Podes consultar que entidades están adheridas a ese ficheiro común en <https://www.iberpay.es/Secciones/04MasServicios/Paginas/PrevencionFraude.aspx>.

Os datos que se poderán incluír no citado ficheiro común serán os relativos á túa identificación (NIF, nome e apelidos) e ao número de IBAN da conta onde se detectase a operación sospeitosa ou fraudulenta, se é o caso, e poderán ser coñecidos polas entidades financeiras adheridas a ese ficheiro común, coa única finalidade de detectar, previr e controlar a fraude.

A base lexitimadora deste tratamento é o interese lexítimo de Ibercaja na detección e prevención da fraude nas operacións bancarias con orixe, ou destino, nas súas contas de aforro. Así mesmo, este tratamento realízase en interese dos titulares das contas que puidesen resultar afectados por posibles fraudes cometidas por terceiros.

6.3 Anonimización e agregación de información sobre tentativas de fraude, para o seu posterior uso interno e estatístico

Ibercaja tamén levará a cabo unha anonimización e agregación da información obtida dos anteriores tratamentos co fin de elaborar informes internos agregados (non individualizados) e de carácter estatístico sobre as tentativas de fraude cometidas sobre os produtos dos nosos clientes. Deste xeito, a anonimización e agregación desta información implicará que, unha vez elaborados estes informes estatísticos, nin as súas conclusións nin os datos en que se fundamentan se referirán a ningún cliente en concreto.

Este tratamento concreto tamén se realizará baixo un interese lexítimo de Ibercaja, consistente en dar seguimento e coñecer de forma continua a evolución das actividades fraudulentas que poidan ser levadas a cabo a través dos seus servizos e en prexuízo dos seus clientes, e así adoptar medidas orientadas a reforzar a súa detección, prevención e resposta.

6.4 Proba de ponderación na prevención da fraude

En relación cos tratamentos anteriores deste punto 6 «[Loita contra a fraude](#)», Ibercaja elaborou unha «proba de ponderación», na que se valorou tanto o tratamento que se realiza de maneira interna en Ibercaja para previr a fraude como o compartillamento de datos con este mesmo

obxectivo. Como conclusión desta proba, Ibercaja entende que o seu interese lexítimo non prexudica a privacidade dos seus clientes pois, para cumprir coa finalidade indicada, (i) serán tratados os datos mínimos indispensables para investigar, identificar e, se é o caso, previr ou corrixir unha actuación fraudulenta, así como protexer os intereses lexítimos de terceiros que poidan verse afectados pola fraude, (ii) trátase dun interese perseguido tanto por Ibercaja como polo resto de entidades financeiras que poden verse prexudicadas por unha actuación fraudulenta, resultando indispensable o compartillamento dos datos persoais relativos a interesados que intentaron ou conseguiron executar unha operación fraudulenta en prexuízo dos intereses das referidas entidades.

Do mesmo modo, (iii) a protección do sistema bancario fronte á fraude é unha actividade lexítima recoñecida no mercado, (iv) os datos persoais analizados e intercambiados serán os estritamente necesarios en relación coa operación (ou tentativa de operación) fraudulenta e (v) a propia normativa de protección de datos establece a prevención da fraude como un suposto de interese lexítimo, ao abeiro do considerando 47 do Regulamento xeral de protección de datos.

7. Localización do cliente ante situacións de impagamento: datos adicionais e actualizados de contacto e busca e localización de bens

Ante posibles situacións de impagamento dun cliente, e se Ibercaja non conseguise contactar con el a través dos medios que el mesmo facilitase previamente (domicilio, enderezo electrónico e teléfono de contacto), Ibercaja poderá obter información de contacto adicional para contactar con el e, desta maneira, poder notificarlle a existencia da débeda e proceder a cobrala. En concreto, estes datos poderán ser relativos a outros domicilios, enderezos electrónicos ou teléfonos que sexan exclusivamente do cliente.

A obtención de datos adicionais unicamente se realizará, como última medida, no caso en que resultase imposible o contacto co cliente que mantén unha débeda con Ibercaja. Con esta finalidade, estes datos obteranse de fontes de acceso público e a través de axencias de recuperación de débeda, garantindo sempre que os datos solicitados cumpran co principio de calidade, exactitude, licitude e transparencia.

Do mesmo xeito, ante unha situación de impagamento por parte dun cliente, e no caso en que non fose posible cobralo polas vías habituais, Ibercaja realizará labores de busca e localización de bens —inmóbles ou móbles— que sexan titularidade do interesado, co fin de poder reclamar o seu alleamento, dación ou cesión en pagamento como fórmula para lograr o cobramento —total ou parcial— da débeda.

Neste caso, o interese lexítimo de Ibercaja radica na lexítima necesidade de recuperar a débeda en situacións de impagamento, de obter datos de contacto adicionais aos que facilitase o cliente no seu momento, que estarían xa desactualizados e, se é o caso, localizar bens titularidade do interesado cos que poder lograr o pagamento da débeda. Por isto, Ibercaja elaborou unha «proba de ponderación», da que conclúe que este interese lexítimo non prexudica a privacidade do cliente, tendo en conta que (i) este tratamento só se levará a cabo no caso en que resulte imposible contactar co cliente a través dos medios que nos indicase, (ii) unicamente se obterán

datos de contacto que se refiran aos intervenientes no contrato do que deriva a débeda e (iii) a finalidade está limitada a permitir o contacto para intentar o aboamento da débeda de maneira amigable.

No mesmo sentido, sobre a busca e localización de bens titularidade do interesado, Ibercaja entende que ostenta un interese lexítimo, baseado na necesidade de contar con información actualizada sobre os bens e activos a nome dun debedor que poidan ser alleados para lograr o pagamento dunha débeda, garantíndose o cumprimento do contrato de financiamento que alcanzasen Ibercaja e o propio cliente.

8. Gravación non obrigatoria de chamadas

Ibercaja tratará os datos relativos á túa voz cando manteñas conversas telefónicas connosco mediante a gravación das chamadas que realices ou recibas de Ibercaja. En todo caso, cando gravemos a chamada que manteñamos contigo informáremoste previamente a través dunha locución ao inicio.

A finalidade pola que gravamos as chamadas é poder coñecer como foi atendida a túa petición ou reclamación, así como auditar internamente a calidade do servizo prestado (por exemplo, por parte do noso servizo de atención telefónica), tendo en conta, principalmente, que a túa petición ou reclamación fose debidamente atendida, satisfeita ou tramitada.

Tamén neste caso Ibercaja realizou unha «proba de ponderación», da que conclúe que este interese lexítimo non prexudica a túa privacidade, tendo en conta que (i) serás informado de maneira previa á gravación das chamadas, de tal forma que podes interromper a chamada en calquera momento antes de comezar a gravación, e formular a túa consulta a través doutros medios (por exemplo, correo electrónico), (ii) a finalidade perseguida é poder contar con evidencias da conversa mantida e valorar a atención que che prestamos, se estás satisfeito con ela, e como podemos mellorar esta atención de no futuro.

Neste caso, trataremos os seguintes datos persoais de ti: nome, apelidos, teléfono de contacto e voz, así como os datos que nos facilites para atender a petición de que se trate.

9. Realización de enquisas e organización de concursos ou sorteos

Ibercaja poderá tratar os teus datos persoais para remitirte enquisas co fin de nos faceres chegar a túa opinión sobre a calidade das comunicacións que che envía Ibercaja e o trato que recibes de Ibercaja, así como sobre os produtos que tes contratados ou que che interesaría contratar. Enviaremos estas enquisas polos medios de contacto habituais (correo electrónico, teléfono), aínda que tamén poderías responder outras a través da banca en liña ou mesmo nos nosos caixeiros.

Noutras ocasións, enviáremosche convocatorias a determinados concursos ou sorteos que convoquemos ou organicemos desde Ibercaja. Estes concursos poderán ser xerais (para todos

os nosos clientes) ou particulares (para un determinado grupo de idade), ou que só permitan participar aos clientes que cumpran unha serie de condicións.

En Ibercaja trataremos os teus datos para estas actividades con base no noso interese lexítimo. O obxectivo que se persegue é mellorar a relación que mantemos contigo, analizando as túas opinións sobre os nosos servizos e adoptando decisións tendo en conta a visión que os nosos clientes teñen de nós. Por outro lado, tamén temos interese en pór á túa disposición determinados beneficios dos que poidas aproveitarte.

Para este tratamento Ibercaja tamén realizou unha proba de ponderación. Como conclusión dela, entendemos que o tratamento non afecta ao teu dereito á privacidade, xa que (i) no caso das enquisas, a súa formalización é voluntaria e non se xera ningún prexuízo se non o fas, (ii) no caso de concursos e sorteos, os teus datos unicamente serán tratados cando queiras inscribirte neles para obter beneficios e promocións especiais, sen estares en ningún caso obrigado a participar. É dicir, en termos xerais, este tratamento dos teus datos dependerá da túa decisión de participar nas enquisas, concursos ou sorteos. Tamén é preciso teres en conta que, se solicitas a baixa para non recibires comunicacións comerciais, tampouco recibirás comunicacións sobre enquisas, concursos ou sorteos.

En todo caso, os termos concretos aplicables ao sorteo ou concurso serán os que se especifiquen e se indiquen nas súas correspondentes bases legais, das que o cliente será debidamente informado antes de que decida participar ou inscribirse.

En concreto, utilizaremos os seguintes datos persoais dos clientes: nome, apelidos, datos de contacto (endereço electrónico, teléfono), a opinión que nos proporcionas na enquisa, datos relativos á túa participación no concurso ou sorteo. No caso de resultares gañador dun premio, trataremos, se é o caso, o dato relativo ao teu domicilio para enviarche o obsequio de que se trate. Se por razóns de transparencia fósemos divulgar unha fotografía do gañador do concurso, ou agraciado do sorteo, así o indicariamos de maneira expresa no propio formulario de inscrición.

D. Tratamentos con base no consentimento

Existen uns tratamentos que Ibercaja está interesada en levar a cabo, pero que dependen de que previamente deas a túa autorización. Son os tratamentos cuxa base lexitimadora é a prevista no art. 6.1.a) do RXP, e que Ibercaja só pode realizar se «o interesado deu o seu consentimento para o tratamento dos seus datos persoais para un ou varios fins específicos».

Polo tanto, o previsto nos seguintes puntos depende de que nos deas a túa autorización. Se nunca pedimos o teu consentimento para levalos a cabo, ou se no seu día o denegaches (ou déchelo pero máis tarde retiráchelo), estes tratamentos non se che aplican.

Igualmente, debes saber que, **se no seu momento autorizaches que Ibercaja usase os teus datos para un dos seguintes tratamentos, en calquera caso, poderás retirar a túa autorización, cando o estimes oportuno e sen que iso vaia impedir nin prexudicar baixo ningún concepto a túa condición como cliente de Ibercaja, nin os contratos que puideses formalizar, ou ter xa**

formalizados, conosco. Non obstante, tamén temos que precisar que a retirada da túa autorización producirá efectos a partir dese momento; non ten efectos retroactivos, por tanto, non prexudicará a validez do que fixésemos en Ibercaja ata ese momento.

1. [Accións comerciais personalizadas por parte de Ibercaja, dos seus produtos e dos produtos que comercializan as entidades do seu grupo, a Fundación Bancaria Ibercaja e empresas colaboradoras](#)

En cumprimento dos requisitos que prevé a normativa de protección de datos, Ibercaja pedirá o teu consentimento para enviarche por medios electrónicos ou non (*a través de correo postal, teléfono, SMS, correo electrónico ou calquera outro medio electrónico ou telemático dispoñible en cada momento*) comunicacións comerciais.

Estas comunicacións estarán personalizadas segundo os teus hábitos e preferencias de consumo, de maneira que só recibirás información de produtos que probablemente che poidan interesar máis.

Para a personalización destas comunicacións, Ibercaja terá en conta o «perfil comercial» ao que nos referimos no apartado C.1 [«Accións comerciais personalizadas por parte de Ibercaja, dos seus propios produtos e servizos. Elaboración do teu perfil de cliente»](#), para o cal utilizará a información de que dispón sobre ti nas súas propias fontes e bases de datos internas, así como información que obteñamos de terceiras fontes.

Neste caso, cando nos referimos a fontes externas estamos a falar, máis concretamente, de información económica e dos produtos que teñas contratados coas entidades do Grupo, cuxa razón social, tipo de actividade e domicilio figuran no taboleiro de anuncios existente en cada unha das oficinas de Ibercaja e en <https://www.ibercaja.es/gdpr/grupo>.

Adicionalmente, para esta personalización das comunicacións que che envíe Ibercaja, trataranse os datos obtidos da túa navegación ao aceptar o uso de cookies nas nosas páxinas web, en particular, cando autorices no teu dispositivo (a través do panel de configuración das cookies) as denominadas «cookies analíticas e de publicidade comportamental», coa finalidade de enriquecer o teu perfil de cliente cos padróns de comportamento que identificásemos desa navegación polas páxinas web de Ibercaja. Neste suposto, trataremos o teu enderezo IP e información sobre a túa participación e interacción cos contidos que se ofrecen no sitio web de Ibercaja.

O obxectivo de que desde Ibercaja queiramos enviarche comunicacións comerciais de acordo co teu perfil comercial é que recibas información que poida resultarche de interese, segundo os teus hábitos e preferencias de consumo, sobre ofertas relacionadas con:

- (a) Produtos e servizos financeiros e non financeiros que ofrezan Ibercaja (incluídos os seguros que comercialice), as entidades do seu grupo ou a Fundación Bancaria Ibercaja.

- (b) Produtos e servizos que comercialicen as empresas colaboradoras de Ibercaja relacionadas cos sectores de actividade descritos en <https://www.ibercaja.es/gdpr/sectores>.

Para tal fin, Ibercaja articulou dúas solicitudes de consentimento por separado, para que poidas escoller libremente que tipo de comunicacións comerciais queres recibir (se só as relacionadas cos produtos descritos no punto (a), as relativas ao punto (b) ou as dúas opcións, se así o desexas).

2. Cesión de datos persoais a entidades do Grupo, Fundación Bancaria Ibercaja e empresas colaboradoras con fins comerciais

Se nolo autorizas expresamente, Ibercaja compartirá os teus datos persoais coas entidades do seu grupo, coa Fundación Bancaria Ibercaja, así como con empresas colaboradoras, co fin de que poidan enviarche por medios electrónicos ou non (*a través de correo postal, teléfono, SMS, correo electrónico ou calquera outro medio electrónico ou telemático dispoñible en cada momento*) comunicacións comerciais sobre os seus produtos e servizos.

As comunicacións que che enviarán (*tanto as entidades do Grupo como a Fundación Bancaria Ibercaja e as empresas colaboradoras*) estarán adaptadas ao teu «perfil comercial». É dicir, Ibercaja compartirá con estas compañías os teus datos de identificación e de contacto e, ademais, certos aspectos do teu «perfil de cliente» descrito no apartado C.1 [«Accións comerciais personalizadas por parte de Ibercaja, dos seus propios produtos e servizos. Elaboración do teu perfil de cliente»](#), segundo a finalidade concreta do acordo subscrito por Ibercaja coas entidades do Grupo, a Fundación Bancaria Ibercaja e as terceiras empresas colaboradoras.

A finalidade principal da cesión dos teus datos persoais é que terceiras empresas che poidan enviar ofertas de acordo co teu «perfil comercial» sobre os produtos e servizos que comercializan e que poden ser do teu interese. En particular, Ibercaja pedirache o teu consentimento para ceder os teus datos persoais cos seguintes fins:

- (a) Compartir os teus datos persoais coas entidades do seu grupo e coa Fundación Bancaria Ibercaja para que che envíen directamente ofertas sobre os seus produtos e servizos adaptados ao teu «perfil comercial». A razón social, tipo de actividade e domicilio das entidades do Grupo figuran no taboleiro de anuncios existente en cada unha das oficinas de Ibercaja e en <https://www.ibercaja.es/gdpr/grupo>.
- (b) Compartir os teus datos persoais con terceiros cos que Ibercaja ten subscritos acordos de colaboración para que poidas recibir información adaptada ao teu «perfil comercial» sobre os produtos e servizos que comercializan. As empresas coas que colabora Ibercaja están relacionadas cos sectores de actividade descritos en <https://www.ibercaja.es/gdpr/sectores>.

Para tal fin, Ibercaja articulou dúas solicitudes de consentimento por separado, para que poidas escoller libremente se queres ceder os teus datos ás empresas do seu grupo e á Fundación

Bancaria Ibercaja ou compartir os teus datos con terceiras empresas colaboradoras, ou as dúas cousas ao mesmo tempo, se así o desexas.

3. Scoring e clasificación de clientes para o ofrecemento de «Financiamento Preconcedido»

Sempre que prestases o teu consentimento, Ibercaja tomará a iniciativa de ofrecerche un financiamento co carácter de preconcedido. É dicir, ofrecerémosche un financiamento, tendo en conta as túas circunstancias e solvencia económica, de tal forma que, se che interesa, só teñas que aceptalo, sen máis trámite nin comprobación pola nosa parte.

Ibercaja levará a cabo esta actividade (se o autorizas, como xa dixemos) tendo en conta o seguinte:

1. **Como primeiro paso**, e para poder chegar a ofrecerche ese *financiamento preconcedido*, aínda que non chegases a solicitarnos formalmente ningún financiamento, **Ibercaja tomará a iniciativa e analizará a túa solvencia e capacidade económica**. Farao tendo en conta a información persoal que Ibercaja xa teña sobre ti, como os datos facilitados ao contratar calquera produto, o nivel de cumprimento das obrigas que che correspondan (*se tiveches impagamentos anteriores ou se, polo contrario, pagas puntualmente todos os recibos e cotas*) ou os activos que manteñas con Ibercaja (*depósitos bancarios, saldos das túas contas correntes, por exemplo*).

Esta análise de solvencia e risco de crédito tamén implicará (i) a consulta aos denominados “Sistemas de Información Crediticia”, ou ficheiros de solvencia patrimonial, ou (ii) a reutilización para este fin dos datos que teñamos sobre ti de anteriores consultas, para avaliar se un determinado produto é adecuado para ti, en función da túa capacidade económica e financeira.

Levaremos a cabo estas consultas para valorar se existe un risco polo feito de ofrecerche un financiamento preconcedido. Así non só estaremos velando pola estabilidade do sistema financeiro (dando cumprimento tamén ás diferentes esixencias reguladoras que nos son de aplicación, dado que somos unha entidade financeira), senón que tamén estaremos velando por ofrecerche algo que non te vai prexudicar; só che ofreceremos un financiamento ao que poidas facer fronte, que sexa acorde e proporcional á túa situación financeira e solvencia.

2. En segundo lugar, e a partir da avaliación da túa solvencia e capacidade, **este tratamento comporta tamén a elaboración dun perfil comercial**, que nos permitirá deducir cales dos nosos produtos ou servizos che poden interesar, polo menos a priori. Trataremos de deducilo analizando o teu comportamento e hábitos cando utilizas os nosos servizos, as túas preferencias comerciais tendo en conta outros produtos que nos solicitases antes ou a frecuencia das túas peticións de financiamento, así como o capital que teñas investido ou depositado connosco ou que nos solicitases financiar.

Máis concretamente, e a modo de exemplo, se utilizas os nosos servizos ou produtos en momentos concretos, Ibercaja estimará cales poden chegar a ser as túas posibles necesidades ou intereses futuros (por exemplo: conceder financiamento para adquirir unha vivenda ou un automóbil). Con este resultado, ofrecerémosche financiamento nunhas condicións de risco (importe e prazo de devolución) acordades coas túas preferencias estimadas e coa túa situación persoal e financeira.

En ningún caso serán tratados datos sensibles para esta finalidade, como podería ser a realización dun pagamento a un sindicato ou a unha organización relixiosa.

Dito todo o anterior, a lóxica deste tratamento consiste en asignarache unha puntuación con base na túa solvencia e risco crediticio, utilizando para ela tanto a análise de avaliación de solvencia como o perfil comercial elaborado sobre ti. Esta clasificación realizarase mediante a técnica de “scoring” ou puntuación, asignándoches unha clasificación —de maior ou menor risco para concederche financiamento— en función da túa capacidade económica, o teu nivel de capital e o teu histórico de contratacións con Ibercaja.

A elaboración deste perfil —que, insistimos, só se levará a cabo sempre que o autorizases previamente— ten como consecuencia que Ibercaja poida tomar a iniciativa e ofrecerche un produto financeiro xa preconcedido e autorizado que ten xa en conta a túa situación persoal e financeira e as túas posibles preferencias. Desta maneira, non será preciso volver avaliar o teu nivel de solvencia en caso de solicitares a contratación do produto preconcedido que Ibercaja che ofrece.

4. Verificación da identidade do cliente na Banca Electrónica a través do rexistro e verificación da súa voz

Para aumentar a seguridade nas túas operacións a través da Banca Electrónica implantamos un mecanismo de «recoñecemento por voz» dos nosos clientes. Consiste nun servizo que, a través da túa voz, permite verificar a túa identidade e, así, contar coa túa confirmación para unha operación. Trátase dun mecanismo voluntario e alternativo ao envío ao teu dispositivo móbil da tradicional mensaxe SMS cun código (que debes introducir despois na Banca Electrónica para confirmar ou rexeitar unha operación concreta).

Este recoñecemento por voz e verificación da túa identidade comporta o tratamento de «datos sensibles», datos biométricos asociados unívoca e exclusivamente á túa voz e a ti. Por iso, só poderemos utilizar este mecanismo se nos dás previamente o teu consentimento explícito. *Debes ter presente que, se o sistema non recoñece a túa voz, a operación será rexeitada de maneira automática.*

En todo caso, se non queres que Ibercaja rexistre e utilice a túa voz con esta finalidade, terás á túa disposición o sistema tradicional de validación de operacións na Banca Electrónica, a través do envío dun código que che facilitaríamos a través dunha mensaxe SMS. Este sistema non comportaría o uso dos datos biométricos vinculados á túa voz.

O feito de optar por unha ou por outra opción non suporá ningún prexuízo na túa relación con Ibercaja.

5. Outros tratamentos adicionais. Cookies. Notificacións push sobre campañas publicitarias e información económico-financeira

Por un lado, e tal e como xa che indicamos, cando navegues polo noso sitio web ou utilices a nosa aplicación, trataremos datos persoais obtidos de identificadores en liña ou cookies. Así o faremos se o autorizas ao instalar a app ou ao configurar o teu dispositivo. Podes obter máis información nas políticas de cookies a disposición dos interesados.

Por outro lado, se o autorizas expresamente, Ibercaja tamén utilizará os teus datos persoais para enviarche notificacións instantáneas —ou “push”— ao teu dispositivo móbil en función dos consentimentos que previamente outorgases:

- **Campañas publicitarias:** enviarémosche notificacións push para informarte sobre as promocións e campañas de publicidade que realizamos sobre os nosos produtos e servizos.
- **Información económico-financeira:** enviarémosche notificacións push para remitirche alertas instantáneas con información económico-financeira relacionada co que contratases connosco.

Para que Ibercaja poida enviarche estas notificacións instantáneas, terás que configurar o teu dispositivo móbil e a propia aplicación cos axustes que sexan necesarios para poderes recibilas.

E. Tratamento de datos con base nun interese público

Ibercaja tamén realizará determinadas actividades de tratamento para o cumprimento dunha misión en interese público conforme ao disposto polo artigo 6.1.e) do RXPD «*O tratamento é necesario para o cumprimento dunha misión realizada en interese público ou no exercicio de poderes públicos conferidos ao responsable do tratamento*», dando en todo caso cumprimento ao previsto polo artigo 8.2 da LOPD, conforme ao cal a actividade de tratamento deberá resultar expresamente permitida ou habilitada por unha norma con rango de lei.

En particular, no marco das relacións cos seus clientes, Ibercaja mantén un ficheiro de persoas con responsabilidade pública. A habilitación para este tratamento de datos persoais con base nun interese público está expresamente prevista no artigo 15 da Lei 10/2010 de prevención de branqueo de capitais e financiamento do terrorismo.

Enténdese por persoas con responsabilidade pública as definidas no artigo 14.2 da norma indicada no parágrafo anterior; a modo ilustrativo, as que desempeñen ou desempeñasen funcións de xefe de Estado, xefe de Goberno, ministros ou outros membros de Goberno, secretarios de Estado ou subsecretarios; os parlamentarios; os maxistrados de tribunais supremos, tribunais constitucionais, con inclusión dos membros equivalentes do Ministerio Fiscal; embaixadores e encargados de negocios ou o alto persoal militar das Forzas Armadas.

A creación deste ficheiro ten como obxectivo verificar se un cliente ou potencial cliente ocupa un cargo de responsabilidade pública e, en caso afirmativo, poder aplicar as medidas que correspondan de conformidade coa lexislación de prevención de branqueo de capitais, tal e como se indica no apartado B [«Tratamentos legalmente obrigatorios»](#).

5. Por canto tempo conservaremos os teus datos?

Ibercaja tratará os datos persoais dos seus clientes (e potenciais clientes) mentres sexan necesarios para a finalidade para a que llos facilitaron.

Posteriormente, Ibercaja conservará os teus datos persoais debidamente bloqueados, antes de borrarlos, para cumprir todas as obrigas legais que lle sexan esixibles, durante os prazos que impoña en cada caso a normativa aplicable, e para facer fronte a posibles reclamacións e telos a disposición das autoridades competentes, durante os prazos de prescrición legalmente establecidos. Nestes casos, Ibercaja adoptará as medidas técnicas e organizativas necesarias para garantir que só se utilizan para este fin.

6. A que destinatarios se comunicarán os teus datos?

Os teus datos persoais poderán ser comunicados aos seguintes terceiros:

- A aqueles terceiros que nolos poidan requirir de maneira formal e esteamos legalmente obrigados a facilitarlos. Referímonos a institucións, autoridades e organismos oficiais como o Banco de España, a Comisión Nacional do Mercado de Valores, entidades de supervisión e control bancario, Ficheiro de Titularidades Financeiras, Axencia Tributaria, Tesouraría Xeral da Seguridade Social, xulgados e tribunais ou os Corpos e Forzas de Seguridade do Estado.
- Como xa indicamos, se o cliente contrata con Ibercaja calquera produto ou servizo que implique a concesión de financiamento, os seus datos facilitaranse á Central de Información de Riscos do Banco de España (CIRBE). Trátase dun servizo público, xestionado polo Banco de España, que ten por finalidade obter de entidades financeiras información sobre os riscos de crédito que asumen os seus clientes (con independencia de se resultan non-pagados). Máis información en: <https://clientebancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/productoservici/relacionados/cirbe/>
- No caso de producirse algún impagamento, comunicaríase a:
 - (i) Sistemas de información crediticia: Ficheiro BADEXCUG titularidade de «Experian Bureau de Crédito, S.A.U.», tal e como nos permite a lexislación aplicable.
 - (ii) CIRBE, cumprindo en todos estes casos os procedementos, dereitos e garantías que en cada momento estableza e che recoñeza a lexislación vixente.

Nestes casos, e adicionalmente ao que indicamos no seguinte apartado 8 [«Cales son os teus dereitos sobre os teus datos persoais?»](#), poderás exercer, ante as entidades titulares destes ficheiros, os dereitos de acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación, portabilidade dos teus datos persoais e a non ser obxecto dunha decisión automatizada.

- A “Ibercaja Pensión, E.G.F.P., S.A.U.”, se nolo autorizaches previamente, coa finalidade de contribuír a xestionar a túa alta como Partícipe do Plan de Pensións Individual Pensumo.
- A entidades do Grupo e á Fundación Bancaria Ibercaja, se nolo autorizaches, para que realicen accións comerciais, así como ás entidades do Grupo para cuestións de carácter interno, de control, contable e administrativo.
- Aqueloutras empresas colaboradoras de Ibercaja ás que nos autorizases comunicar os teus datos, dos sectores indicados no apartado D.2 [«Cesión de datos persoais a entidades do Grupo, Fundación Bancaria Ibercaja e empresas colaboradoras con fins comerciais»](#).
- A terceiras entidades financeiras (como Cecabank, outros bancos ou «Bizum, S.L.» en calidade de titular do servizo «BIZUM» e esta, pola súa parte, ás entidades adheridas ao seu sistema, que figuran nesta ligazón www.bizum.es/entidades, Cecabank e outros bancos) a través das cales debemos executar as túas ordes de pagamento, transferencias internacionais ou calquera outro servizo ou xestión que nos poidas solicitar.

Á marxe das anteriores comunicacións de datos, Ibercaja contará coa colaboración de terceiros provedores de servizos que poden ter acceso aos teus datos persoais e que os tratarán en nome e por conta de Ibercaja como consecuencia da súa prestación de servizos.

Ibercaja segue uns criterios adecuados de selección de provedores de servizos co fin de dar cumprimento ás súas obrigas en materia de protección de datos e comprométese a subscribir con eles o correspondente contrato de tratamento de datos, mediante o que lles imporá, entre outras, as seguintes obrigas: aplicar medidas técnicas e organizativas apropiadas; tratar os datos persoais para as finalidades pactadas e atendendo unicamente ás instrucións documentadas de Ibercaja; e suprimir ou devolver os datos a Ibercaja así que finalice a prestación dos servizos.

En concreto, Ibercaja poderá contratar a prestación de servizos por parte de terceiros provedores que desempeñan a súa actividade, a título enunciativo, nos seguintes sectores: servizos de loxística, asesoramento xurídico, servizos privados de taxación, homologación de provedores, empresas de servizos profesionais multidisciplinares, empresas relacionadas co mantemento, empresas provedoras de servizos tecnolóxicos, empresas provedoras de servizos informáticos, empresas de seguridade física, prestadores dos servizos de mensaxaría instantánea, empresas de xestión e mantemento de infraestruturas e empresas de servizos de centro de chamadas.

Transferencias de datos persoais fóra do Espazo Económico Europeo

En termos xerais, os terceiros mencionados arriba están situados dentro do Espazo Económico Europeo, coa excepción de determinados provedores cuxos servizos eventualmente poderán implicar ou requirir a transferencia dos teus datos persoais fóra deste territorio. Nestes casos, Ibercaja levará a cabo as seguintes actuacións:

- (i) Adoptaranse as medidas e garantías indicadas no RXPD para garantir que o nivel de protección dos teus datos persoais non se vexa menoscabado.
- (ii) Indicarásese, se é o caso, a existencia ou ausencia dunha decisión de adecuación da Comisión Europea respecto do país de destino ou, en todo caso, as garantías adoptadas, en especial, a subscripción das cláusulas contractuais tipo aprobadas pola Comisión Europea.

Podes solicitar información adicional sobre as garantías adecuadas indicadas, así como, se é o caso, obter unha copia delas, mediante solicitude dirixida ao enderezo electrónico dpo@ibercaja.es.

Adicionalmente, no suposto de que nos solicites efectuar operacións que teñan por destino contas bancarias de entidades financeiras situadas fóra do Espazo Económico Europeo, Ibercaja levará a cabo unha transferencia internacional dos teus datos persoais ao Estado da entidade en que se encontra aberta a referida conta. Esta transferencia efectuarase por resultar necesario para a execución da relación contractual que mantés con Ibercaja.

7. Debo manter os meus datos actualizados?

Para nos podermos comunicar contigo debidamente, pedímosche que todos os datos que nos facilites sexan correctos, completos, exactos e estean debidamente actualizados.

Así, se cambiase algún dos datos persoais que nos comunicases, poderás solicitar a súa modificación (endereço postal, endereço electrónico e teléfonos de contacto —fixo e móbil—) en calquera oficina de Ibercaja. Pola túa parte, a través da Banca Electrónica, poderás modificar o teu endereço electrónico como cliente da entidade.

En caso contrario, se non nos informas destes posibles cambios, seguirán sendo válidas as comunicacións que che enviásemos ao teu endereço postal ou de correo electrónico, ou aos teléfonos que nos facilitaches e así figuran nos nosos sistemas.

8. Cales son os teus dereitos sobre os teus datos persoais?

A normativa de protección de datos recoñéceche unha serie de dereitos que debes coñecer e podes exercer para protexer a túa privacidade e controlar o uso que facemos dos teus datos persoais. En particular:

- Tes dereito a obter confirmación sobre se en Ibercaja estamos a tratar datos persoais concernentes a ti, ou non; e, en tal caso, a acceder aos teus datos persoais, así como a solicitar a rectificación dos datos inexactos ou solicitar a súa supresión cando, entre outros motivos, os datos xa non sexan necesarios para os fins para os que foron recollidos.
- En determinadas circunstancias, poderás solicitar a limitación do tratamento dos teus datos.
- En determinados casos, e por motivos relacionados coa túa situación particular, así como naquelas situacións en que en Ibercaja tratemos os teus datos polo noso interese lexítimo, poderás oporte ao tratamento dos teus datos. En tal caso, Ibercaja deixará de tratalos, salvo por motivos lexítimos imperiosos ou o exercicio ou a defensa de posibles reclamacións.
- Así mesmo, poderás solicitar a portabilidade dos teus datos nun formato de uso común e de lectura mecánica.
- Desde este momento e en calquera outro posterior, cando o estimes oportuno e sen que iso vaia impedir nin prexudicar baixo ningún concepto a túa condición como cliente de Ibercaja, tes a opción de retirar calquera autorización que nos outorgases. Non obstante, tamén temos que precisar que a retirada da túa autorización producirá efectos a partir dese momento e, polo tanto, sen prexudicar a validez do que fixésemos en Ibercaja ata entón.
- Nos casos en que se adoptasen decisións baseadas única e exclusivamente no tratamento automatizado dos teus datos, incluída a elaboración de perfís, poderás solicitar a intervención humana, expresar o teu punto de vista e impugnar as decisións.

Podes exercitar todos os dereitos indicados con anterioridade a través dalgunha das seguintes vías que Ibercaja pon á túa disposición:

- (i) Escrito dirixido ao delegado de protección de datos de Ibercaja (Plaza de Basilio Paraíso 2 – 50008, Zaragoza), achegando copia do teu documento nacional de identidade ou documento oficial equivalente.
- (ii) Correo electrónico ao enderezo do delegado de protección de datos de Ibercaja (dpo@ibercaja.es), achegando copia do teu documento nacional de identidade ou documento oficial equivalente.
- (iii) Formulario web de exercicio de dereitos sobre datos persoais dispoñible en <https://www.ibercaja.es/forms/ejercicio-de-derechos/> achegando copia do teu documento nacional de identidade ou documento oficial equivalente.
- (iv) Formulario de exercicio de dereitos sobre datos persoais dispoñible na Banca Electrónica de Ibercaja.

- (v) Solicitude presencial en calquera das oficinas da rede de Ibercaja (<https://www.ibercaja.es/oficinas/>).

Tamén podes formular as dúbidas relacionadas co tratamento dos teus datos persoais mediante escrito dirixido ao delegado de protección de datos de Ibercaja (Plaza de Basilio Paraíso 2 – 50008, Zaragoza) ou mediante correo electrónico dirixido ao enderezo dpo@ibercaja.es.

Finalmente, tamén podes reclamar ante Ibercaja e/ou ante a Axencia Española de Protección de Datos (como autoridade de control competente en materia de protección de datos), especialmente cando non obtiveses satisfacción no exercicio dos teus dereitos, mediante escrito dirixido a dpo@ibercaja.es ou a través do web <https://www.aepd.es>.

9. Análises de riscos e avaliacións de impacto en protección de datos

A entidade levou a cabo unha análise dos diferentes riscos existentes en materia de protección de datos respecto dos tratamentos de datos identificados no presente documento. Deste xeito, partindo da necesidade e da proporcionalidade do tratamento que se realizará con respecto á súa finalidade, **avalíanse os riscos para os dereitos e liberdades do cliente e contéplanse as medidas previstas para afrontalos, xestionalos e tratar de mitígalos**, para garantir a protección dos seus datos persoais.

Nas cuestións analizadas foron tidos en conta, entre outros, os aspectos relativos a:

- Volume de datos obxecto de cada tratamento.
- Participación de terceiros no fluxo de datos.
- Avaliación de aspectos persoais de persoas físicas.
- Clasificación e segmentación.
- Realización de labores de xestión de solvencia.
- Utilización como referencia de ficheiros externos.
- Contratación de provedores externos.
- Cesión de datos.
- Bases lexitimadoras do tratamento.
- A posibilidade de exercer os dereitos en materia de protección de datos polos interesados.

Tras as análises realizadas, Ibercaja levou a cabo as avaliacións de impacto en protección de datos que se determinaron a partir das análises de riscos previamente realizadas. Poderás requirir o acceso aos aspectos esenciais de tales avaliacións de impacto mediante solicitude enviada ao enderezo dpo@ibercaja.es.

10. Quen é o delegado de protección de datos de Ibercaja?

En Ibercaja designamos unha persoa, o «delegado de protección de datos», para velar pola debida protección dos datos persoais dos nosos clientes, así como para garantir que en Ibercaja se cumpren todas as esixencias legais en materia de protección de datos de carácter persoal.

Esta persoa será a encargada de facilitarche toda a información que precises en materia de protección de datos. Se necesitas contactar, podes facelo a través do seguinte enderezo electrónico: dpo@ibercaja.es.

Última actualización: 20 de novembro de 2024