

## ***Principis d'Actuació en Privacitat del Grup Ibercaja***

Mitjançant aquest document de Principis d'Actuació en Privacitat, que et recomanem llegir amb deteniment, volem proporcionar-te informació general sobre com tractem les teves dades personals a les diferents societats que integren el Grup Ibercaja a les quals el Delegat de Protecció de Dades Corporatiu estén el seu àmbit d'actuació (d'ara endavant, el "Grup" o "Ibercaja"), el detall del qual pots consultar [aquí](http://www.ibercaja.es/proteccion-datos/dpo-corporativo-cat/) (www.ibercaja.es/proteccion-datos/dpo-corporativo-cat/).

El ferm compromís d'Ibercaja amb el respecte als drets fonamentals, així com la nostra responsabilitat social, comporten que establim com a principi bàsic que presideix la nostra activitat informar-te, en qualsevol cas (llevat que una obligació legal ens ho impedeixi), del moment i de la manera en què tractarem les teves dades personals, amb quina finalitat i justificació legal les volem utilitzar, si hi accedirà algú més, així com els diferents drets que tens i com pots exercir-los.

De conformitat amb l'anterior, quan demanem que ens facilitis qualsevol dada personal, abans de recollir-la i tractar-la, t'informarem amb detall de totes aquestes qüestions. De la mateixa manera, quan un tercer ens faciliti les teves dades personals, entre altres aspectes, et comunicarem que estem tractant les teves dades, qui ens les ha facilitat i amb quina finalitat. Amb això, cerquem garantir que en qualsevol moment sàpigues en quines condicions les tractarem.

### ***1. Qui és, legalment, el responsable del tractament de les teves dades?***

En primer lloc, quan et demanem i recollim les dades personals, o quan les rebem d'un tercer, et comunicarem qui és l'entitat legalment responsable del seu tractament.

Per regla general, serà l'entitat financera Ibercaja Banco, SA, amb domicili a Saragossa, plaça de Basilio Paraíso, núm. 2 - 50008, Saragossa.

No obstant això, i com que Ibercaja forma part d'un grup més ampli, qualsevol d'aquestes societats pot actuar com a responsable del tractament de les teves dades quan t'hi relacionis. En qualsevol cas, tal com hem indicat, en cada ocasió t'informarem de quina societat és la legalment responsable.

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

A Ibercaja, hem nomenat una persona perquè vetlli per la protecció de les teves dades personals, tot protegint la teva privacitat i intimitat i garantint que complim les diferents exigències legals en matèria de protecció de dades de caràcter personal, tant en l'àmbit nacional com europeu.

Es tracta del Delegat de Protecció de Dades Corporatiu, que és la persona encarregada de facilitar-te tota la informació que necessitis en matèria de protecció de dades, i amb qui, si ho necessites, podràs contactar a través de l'adreça de correu electrònic [dpo@ibercaja.es](mailto:dpo@ibercaja.es).

Pel que fa a aquelles societats integrants del Grup per a les quals hàgim definit una adreça de correu específica, t'ho comunicarem degudament de conformitat amb el que indiquem a l'apartat [12. Com pots conèixer tota la informació en matèria de protecció de dades per a cada societat del Grup?](#) No obstant això, i en qualsevol cas, atendrem qualsevol sol·licitud i comunicació que ens remetis a l'adreça de correu electrònic [dpo@ibercaja.es](mailto:dpo@ibercaja.es)

## **3. Per a quines finalitats podem recollir i tractar les teves dades personals? I amb quina base legal?**

A Ibercaja, tenint en compte la varietat d'activitats que duu a terme cada societat integrant del grup, podem recollir i tractar les teves dades personals per a diferents i múltiples finalitats. A continuació identifiquem, a manera d'exemple, alguns tractaments generals que duem a terme en diferents societats del Grup, així com la seva finalitat.

En primer lloc, si ets client, hem de tractar les teves dades per gestionar els productes i serveis que tinguis contractats amb nosaltres. Si no ets client, sinó que simplement accedeixes a la nostra pàgina web, o contactes amb el nostre servei d'atenció telefònica, podem necessitar-les per respondre les consultes o reclamacions que puguis formular. De la mateixa manera, tractarem les teves dades si ens fas arribar el teu CV dins d'un procés de selecció, per poder avaluar la teva candidatura.

Per raons de seguretat, en determinades instal·lacions tenim sistemes de videovigilància, que capten les imatges de les persones que hi accedeixen. Per això, si vas a qualsevol de les oficines d'Ibercaja Banco, SA podem arribar a recollir la teva imatge.

D'altra banda, el nostre caràcter de grup financer implica que tinguem una sèrie d'obligacions legals que hem de complir, i respecte de les quals és necessari que tractem dades de caràcter personal. Pel que fa a això, i entre d'altres, cal esmentar les obligacions que tenim amb l'Agència Tributària, el Banc d'Espanya, el Servei Executiu de la Comissió de Prevenció de Blanqueig de Capitals i Infraccions Monetàries i les forces i els cossos de seguretat de l'Estat. També, com a grup financer, hem de dur a terme una sèrie de tasques internes de caràcter merament administratiu.

En tots aquests casos, i en qualssevol altres, tractarem les teves dades sempre de conformitat amb una de les bases legitimadores que estableix la normativa vigent:

- En uns casos, perquè és **necessari perquè puguem adoptar mesures precontractuals o complir el teu contracte** i prestar-te els serveis que ens hagi demanat. Per exemple, quan domicilies un rebut o ens demanes que fem una transferència.
- En altres casos, perquè és **legalment obligatori**. Pel que fa a això, cal esmentar l'obligació que tenim d'enviar determinada informació a l'Agència Tributària o al Banc d'Espanya.
- També hi ha ocasions en què el tractament de les teves dades respon a **raons d'interès públic**. Així passa amb les càmeres de videovigilància, amb les quals cerquem prevenir activitats delictives.
- D'altra banda, hi ha situacions en què s'entén que **tant tu com nosaltres tenim un interès legítim** a tractar les teves dades. Amb caràcter exemplificatiu, quan ens fas una consulta, atès que necessitem utilitzar les teves dades de contacte per poder respondre't, o quan volem avaluar internament la qualitat del servei que t'hem donat quan has contactat amb el nostre *centre d'atenció telefònica*.
- Hi ha determinades circumstàncies excepcionals en les quals el tractament de les dades de l'interessat pot basar-se en el teu **interès vital**, davant una situació en què no et trobis capacitat per donar el teu consentiment. Això podria succeir, per exemple, en el cas que tinguis una urgència de salut a les nostres oficines i la comunicació de les teves dades als professionals sanitaris sigui imprescindible per protegir la teva salut.
- Finalment, el tractament també pot estar justificat, senzillament, perquè ens has donat expressament **la teva autorització**. Aquesta situació es produeix,

a tall d'exemple, quan no ets client però vols que t'enviem informació comercial sobre possibles promocions.

En qualsevol cas, volem recordar-te que sempre t'indicarem quina societat del grup és la responsable del tractament, i t'explicarem per a què tractarem les teves dades personals, i amb quina base legal ho farem.

#### **4. Accedeix algú més a les teves dades personals?**

La informació la tractarà únicament la societat concreta integrant del grup a què l'hagis facilitat. Aquesta entitat, la identitat de la qual et comunicarem en qualsevol cas, és la legalment responsable de recollir-la, utilitzar-la, conservar-la i, quan sigui legalment necessari o ens ho sol·licitis, eliminar-la.

Considerant tot l'anterior, per regla general, no compartirem les teves dades personals amb cap tercer. No obstant això, a vegades sí que les facilitarem a tercers, però sempre quan (i) sigui legalment obligatori (per exemple, a les forces i cossos de seguretat de l'Estat o als jutjats i tribunals), (ii) ens hagis autoritzat de manera expressa, (iii) sigui necessari per prestar-te el servei que ens hagis demanat, o (iv) es faci amb finalitats administratives internes (entre les societats integrants del grup).

Al marge d'això, volem que sàpigues que comptem amb la col·laboració de tercers proveïdors de serveis que, ocasionalment, poden tenir accés a les teves dades personals. Ens referim, entre d'altres, a empreses de serveis informàtics, de seguretat o de serveis de *centre d'atenció telefònica*.

En aquests casos, subscriurem amb ells el contracte corresponent en què els imposarem, entre d'altres, l'obligació d'aplicar mesures de seguretat apropiades, tractar les dades a què accedeixin únicament d'acord amb les nostres instruccions, així com suprimir-les o tornar-les una vegada acabin els seus serveis.

#### **5. Algun d'aquests tercers pot estar en un altre país?**

La legislació europea de protecció de dades indica que només es poden facilitar dades a una altra empresa que estigui situada fora de l'Espai Econòmic Europeu si es compleixen determinades garanties. Amb això, es busca que les teves dades estiguin sempre degudament protegides, independentment de la localització de l'empresa que les utilitza.

D'aquestes garanties, la més freqüent consisteix en el fet que el territori o país de destinació garanteixi, en opinió de la Comissió Europea, un nivell de protecció adequat en matèria de privacitat. Hi ha una llista de països que garanteixen aquest nivell de protecció, el detall de la qual pots consultar a la [pàgina web de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades](#).

Si l'empresa es localitza en un país no inclòs en aquesta llista, la transferència internacional de dades només es podrà dur a terme si s'adopten altres mesures previstes en la normativa. A aquest efecte, a tall d'exemple, cal esmentar la signatura d'unes clàusules estàndard (clàusules contractuals tipus) aprovades per la Comissió Europea per a aquests supòsits.

En qualsevol cas, que a Ibercaja compartim les teves dades amb una empresa localitzada fora de l'Espai Econòmic Europeu és una situació excepcional; i en cas de fer-ho, serà, per descomptat, donant ple compliment als requisits que ens imposa la normativa nacional i europea.

## ***6. Quin tipus d'informació personal, sobre tu, podem recollir?***

Tal com estableix la normativa, a Ibercaja acomplim el principi de minimització de dades, és a dir, tractarem únicament aquelles dades que siguin imprescindibles per a la finalitat perseguida. En conseqüència, no et demanarem dades que no siguin procedents per a aquesta finalitat, o que resultin excessives o desproporcionades.

D'aquesta manera, en cada cas podrem recollir i tractar dades personals de diferents categories, sempre depenent de la finalitat per a la qual te les hàgim demanat o ens les hagi facilitat un tercer (com t'hem comentat, llevat de prohibició legal, sempre t'ho comunicarem). Per posar un exemple, si ens demanes un préstec haurem d'analitzar més informació sobre tu que si simplement ens demanes informació sobre on pots trobar algun caixer automàtic en una determinada localitat.

A grans trets, de manera general, a Ibercaja podem recollir i tractar les següents categories de dades:

- Dades de caràcter identificatiu: nom i cognoms, DNI/NIE/passaport, nacionalitat, signatura, estat civil, sector d'activitat, imatge personal i veu.
- Dades de contacte: telèfon, correu electrònic de contacte i domicili postal.

- Dades relatives al teu lloc de treball: sector d'activitat, entitat o organisme en què treballa, lloc que ocupa, adreça i dades de contacte professional (telèfon i correu electrònic), dades acadèmiques i professionals, titulacions, formació, antiguitat i experiència professional.
- Dades economicofinanceres: dades bancàries i dades de la teva activitat econòmica i solvència (ingressos, patrimoni, béns mobles i immobles de la seva titularitat, còpia de declaracions fiscals [IRPF, IVA, entre altres] i nòmina, nivell d'endeutament, càrregues familiars, possibles impagaments, garanties constituïdes, nivell de risc existent, nivell de consum històric).
- Dades de transaccions de béns i serveis: data de l'operació, quantia total, objecte de la transacció, possibles garanties de terceres parts.
- Dades relatives a les característiques personals: sexe, estat civil, edat, data i lloc de naixement i dades familiars.
- Dades de salut: baixes per malaltia, accidents laborals i grau de discapacitat.

Les dades que hem identificat en cada categoria són exemplificatives, per la qual cosa no tenen caràcter exhaustiu. En qualsevol cas, tenint en compte la teva relació amb Ibercaja (client, candidat o col·laborador, entre altres), posarem a la teva disposició informació addicional en què especificarem les dades personals que tractarem sobre tu, així com les finalitats perseguides.

## ***7. D'on recollim les teves dades personals?***

La font principal de les dades personals que tractem en les societats del Grup és l'interessat mateix, això és, per regla general tractarem les dades que tu mateix ens hakis facilitat. No obstant això, en el curs i desenvolupament de la relació que mantinguis amb cada societat, també podem generar dades personals sobre tu.

Si excepcionalment rebem les teves dades de manera indirecta, és a dir, no directament de tu, sinó de terceres parts (a mode exemplificatiu, ens referim a un tercer amb què comparteixis la titularitat d'un producte, o algun sistema oficial d'informació, com la Central d'Informació de Riscos del Banc d'Espanya), i llevat que una obligació legal ens ho impedeixi, te n'informarem sempre en el termini màxim d'un mes, tot assegurant que en siguis plenament coneixedor.

## ***8. Durant quant de temps conservarem les teves dades?***

A Ibercaja, conservem i utilitzem les teves dades personals durant el temps estrictament imprescindible, i en qualsevol cas, mentre siguin necessàries per a la finalitat per a què s'han recollit, donant compliment d'aquesta manera al principi de limitació del termini de conservació.

No obstant això, has de tenir en compte que cada societat del grup amb què mantinguis relació, en la seva condició d'entitat responsable del tractament, una vegada acabada la teva relació de negoci o la finalitat per a la qual es van recollir les teves dades, conservarà la teva informació personal degudament bloquejada abans d'esborrar-la, amb la finalitat de complir totes les obligacions legals que li siguin exigibles, durant els terminis que imposi en cada cas la normativa aplicable, i per fer front a possibles reclamacions i tenir-les a disposició de les autoritats competents, durant els terminis de prescripció legalment establerts.

En aquests casos, Ibercaja adoptarà les mesures tècniques i organitzatives necessàries per garantir que només s'utilitzen per a aquesta finalitat.

## ***9. Com protegim les dades personals que ens facilites?***

La protecció de les teves dades personals és una de les nostres màximes prioritats i un principi bàsic que presideix tota la nostra actuació. Per aquest motiu, a Ibercaja adoptem les mesures tècniques i organitzatives necessàries per assegurar la protecció de les teves dades, tot garantint-ne tant la integritat, és a dir, que ningú pugui modificar-les o eliminar-les sense el teu coneixement i autorització, com el seu caràcter confidencial, a fi que ningú pugui accedir ni utilitzar les teves dades de forma indeguda, i per descomptat, la seva disponibilitat.

D'aquesta manera, en l'àmbit organitzatiu, hem establert diversos procediments, protocols i normatives internes encaminats a garantir la teva privacitat. A més, els nostres empleats es formen contínuament i són plenament coneixedors de les obligacions de confidencialitat que han de respectar quan utilitzin les teves dades personals.

També volem traslladar-te que som conscients del context canviant actual, per la qual cosa a Ibercaja efectuem un seguiment continu de les mesures implantades i en fem l'actualització i el reforç sempre que sigui necessari per garantir la protecció de les teves dades davant de noves amenaces que puguin sorgir.

## **10. Quins drets et reconeix la normativa sobre les teves dades personals?**

La normativa de protecció de dades et reconeix una sèrie de drets, que has de conèixer i pots exercir per protegir la teva privacitat i controlar l'ús que fem de les teves dades personals en cada societat del grup amb què mantinguis relació. Ens referim en particular a:

1. El teu dret a obtenir confirmació sobre si en cada societat estem tractant dades personals teves o no; i, en aquest cas, a accedir-hi, així com sol·licitar la rectificació de les dades inexactes o, si escau, sol·licitar-ne la supressió quan, entre altres motius, ja no siguin necessàries per als fins per als quals es van recollir.
2. El teu dret a sol·licitar, en determinades circumstàncies, la limitació del tractament de les teves dades.
3. El teu dret a oposar-te al tractament de les teves dades, en determinats casos, i per motius relacionats amb la teva situació particular, així com en aquelles situacions en què en cada societat del grup tractem les teves dades pel nostre interès legítim. En aquest cas, deixarem de tractar-les, llevat de per motius legítims imperiosos o l'exercici o la defensa de possibles reclamacions.
4. El teu dret a sol·licitar la portabilitat de les teves dades en un format estructurat d'ús comú i lectura mecànica.
5. El teu dret a retirar en qualsevol moment l'autorització que ens hakis atorgat, quan ho consideris oportú i sense que això perjudiqui en cap cas la teva relació amb la societat del grup corresponent. No obstant això, la retirada de la teva autorització produirà efectes a partir d'aquest moment, per tant, sense perjudicar la validesa del que hàgim fet fins llavors.
6. El teu dret a no estar subjecte a decisions individuals automatitzades, incloent-hi l'elaboració de perfils que produeixin efectes jurídics o t'afectin significativament de manera similar. Pel que fa a això, t'informarem dels tractaments íntegrament automatitzats que efectuem, amb la finalitat que puguis sol·licitar la intervenció humana, expressar el teu punt de vista i impugnar les decisions.

Finalment, també pots reclamar davant cada societat del grup o davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (com a autoritat de control competent en matèria de protecció de dades), especialment quan no estiguis satisfet en l'exercici dels teus drets, mitjançant un escrit dirigit a [dpo@ibercaja.es](mailto:dpo@ibercaja.es) o a través del web [www.aepd.es](http://www.aepd.es).



## **11. Com pots exercir els teus drets en matèria de protecció de dades?**

Ibercaja, de manera general, posa a la teva disposició diferents mitjans perquè puguis exercir els teus drets en matèria de protecció de dades per a cada societat del grup amb què et relacionis:

- (i) Escrit dirigit al Delegat de Protecció de Dades Corporatiu (plaça de Basilio Paraíso, núm. 2 – 50008, Saragossa).
- (ii) Correu electrònic dirigit al Delegat de Protecció de Dades Corporatiu a l'adreça prevista i comunicada per a cada societat del grup de conformitat amb el que disposa l'apartat [12. Com pots conèixer tota la informació en matèria de protecció de dades per a cada societat del grup?](#), i per defecte, [dpo@ibercaja.es](mailto:dpo@ibercaja.es)
- (iii) Formulari web d'exercici de drets sobre dades personals previst i comunicat per a cada societat del grup, de conformitat amb el que disposa l'apartat [12. Com pots conèixer tota la informació en matèria de protecció de dades per a cada societat del grup?](#), en general, [www.ibercaja.es/forms/ejercicio-de-derechos](http://www.ibercaja.es/forms/ejercicio-de-derechos)
- (iv) Formulari d'exercici de drets sobre dades personals disponible a les aplicacions i als serveis en línia contractats amb les societats del grup, de manera general, a la Banca Digital.
- (v) Sol·licitud presencial a qualsevol de les oficines de la xarxa d'Ibercaja Banco, SA.

Pel que fa al cas, per motius de seguretat, atesa la sensibilitat de la informació responsabilitat o sota custòdia de les diferents societats del grup, en funció del mitjà pel qual presentes la teva sol·licitud, podem requerir que verifiquis la teva identitat mitjançant una còpia del teu document nacional d'identitat o document oficial equivalent. D'aquesta manera, millorem la protecció de les teves dades personals evitant que terceres persones puguin suplantar la teva identitat per accedir o modificar il·lícitament les teves dades.

## **12. Com pots conèixer tota la informació en matèria de protecció de dades per a cada societat del grup?**

A Ibercaja, per proporcionar-te tota la informació sobre el tractament de les teves dades personals, utilitzem un sistema denominat de doble capa previst tant per la *Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals* com per l'Agència Espanyola de Protecció de Dades.

Aquest sistema, destinat a millorar la transparència i l'accessibilitat de la informació, consisteix en el fet que et facilitarem totes les condicions sobre el tractament de les teves dades en dos nivells:

- D'una banda, la **primera capa**, que conté la informació bàsica més important. A grans trets, qui és la societat responsable del tractament de les teves dades, amb quina finalitat les tractarà, com pots exercir els teus drets i, finalment, com pots accedir i conèixer amb detall la resta d'informació sobre l'ús de les teves dades.

Seguint el que marca la Llei orgànica 3/2018 esmentada, i les recomanacions de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, la primera capa te la facilitarem, de forma independent i clarament visible, en el mateix moment en què capturem les teves dades. A tall d'exemple (i) mitjançant una clàusula en un formulari web que hagi d'emplenar o en el contracte que hagi de signar, (ii) per mitjà d'una locució al començament d'una trucada telefònica, o (iii) mitjançant cartells informatius situats a l'entrada de zones videovigilades.

- D'altra banda, complementant l'anterior, una **segona capa**, que conté la resta d'informació requerida per la normativa en matèria de protecció de dades.

La segona capa corresponent a cada societat amb què et relacionis, i relativa, a més, a la condició en què actues en la teva relació amb aquesta (a tall d'exemple, podem assenyalar la condició de client, col·laborador o empleat), la tindràs sempre disponible i hi podràs accedir en qualsevol moment seguint les instruccions que en cada cas s'indiquin en la primera capa corresponent, per regla general mitjançant l'accés a una URL del grup.

En qualsevol cas, pots sol·licitar-la en qualsevol moment i de manera directa al Delegat de Protecció de Dades Corporatiu mitjançant un correu electrònic a [dpo@ibercaja.es](mailto:dpo@ibercaja.es) perquè te la fem arribar.

### ***13. Com puc obtenir la informació si soc client?***

En cas que siguis client d'una societat integrant del grup, o que estiguis en procés de contractació amb aquesta per primera vegada, és a dir, en procés de convertir-te en nou client, en la documentació precontractual o contractual que cal subscriure et detallarem les condicions bàsiques (primera capa) en què tractarem les teves dades, així com el mode d'accedir a la informació addicional restant (segona capa).

De la mateixa manera, quan utilitzes qualsevol de les nostres aplicacions mòbils, abans que te la baixis podràs accedir i conèixer les condicions de protecció de dades de la societat del grup responsable. Aquesta informació es trobarà igualment a la teva disposició en un apartat específic accessible dins l'aplicació mateixa.

### ***Actualització d'aquest document***

A Ibercaja, revisem i mantenim aquest document de Principis d'Actuació en Privacitat permanentment actualitzat. Per aquest motiu, et recomanem que el revisis periòdicament.

*Última actualització: 15 d'abril de 2024*