

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

Mitjançant este document de Principis d'Actuació en Privacitat que et recomanem llegir detingudament, et volem proporcionar informació general sobre com tractem les teues dades personals en les diferents societats que integren el Grup Ibercaja, sota l'àmbit d'actuació del Delegat de Protecció de Dades Corporatiu (d'ara endavant, el «Grup» o «Ibercaja»), el detall de les quals pots consultar [ací](http://www.ibercaja.es/proteccion-datos/dpo-corporativo-val/) (www.ibercaja.es/proteccion-datos/dpo-corporativo-val/).

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 presidix la nostra activitat informar-te, en tot cas (llevat que una obligació legal ens ho impedisca), del moment i la manera en què tractem les teues dades personals, amb quina finalitat i justificació legal les volem utilitzar i si hi accedirà algú més, i també dels diferents drets que t'assistixen i com pots exercir-los.

D'acord amb això, quan demanem que ens facilites qualsevol dada personal, abans de recollir-la i tractar-la, t'informarem amb detall de totes estes qüestions. De la mateixa manera, quan un tercer ens facilite les teues dades personals, entre altres aspectes, et comunicarem que estem tractant les teues dades, qui ens les ha facilitades i amb quina finalitat. Amb això busquem garantir que en tot moment sàpies en quines condicions les tractarem.

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

En primer lloc, quan et demanem i recollim les teues dades personals, o quan les rebem d'un tercer, t'informarem de quina 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 atés que Ibercaja forma part d'un grup més ampli, , qualsevol d'eixes societats podrà actuar com a responsable del tractament de les teues dades quan t'hi relaciones. Si més no, tal com hem indicat, en cada ocasió t'informarem de quina societat n'és la legalment responsable.

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

A Ibercaja hem nomenat una persona per a vetlar per la protecció de les teues dades personals, a fi de protegir la teua privacitat i intimitat i garantir que complim les diferents exigències legals en matèria de protecció de dades de caràcter personal, tant a escala nacional com europea.

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

Pel que fa a aquelles societats integrants del Grup per a les quals hàgem definit una adreça de correu específica, t'ho comunicarem degudament, d'acord amb el que indiquem en 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 remetes a l'adreça electrònica [dpo@ibercaja.es](mailto:dpo@ibercaja.es)

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

A Ibercaja, tenint en compte la varietat d'activitats desenvolupades per cada societat integrant del Grup, podem recollir i tractar les teues dades personals per a diferents i múltiples finalitats. A continuació identifiquem, a tall exemplificatiu, alguns tractaments generals que desenvolupem en diferents societats del Grup, així com la seua finalitat.

En primer lloc, si n'eres client, hem de tractar les teues dades per a gestionar els productes i servicis que tingues contractats amb nosaltres. Si no n'eres client, sinó que simplement accedixes a la nostra pàgina web o contactes amb el nostre servici d'atenció telefònica, podem necessitar-les per a respondre les consultes o reclamacions que pugues formular. De la mateixa manera, tractarem les teues dades si ens fas arribar el CV dins d'un procés de selecció per poder avaluar la teua candidatura.

Per raons de seguretat, en determinades instal·lacions tenim sistemes de videovigilància que capten les imatges de les persones que hi accedixen. Per això, si acudixes a qualsevol de les oficines d'«Ibercaja Banco, SA» podem arribar a recollir la teua 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 cal que tractem dades de caràcter personal. Pel que fa al cas, 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 estos casos i en qualssevol altres, tractarem les teues 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 servicis que ens hages demanat. A tall d'exemple, quan domicilies un rebut o ens demanes que fem una transferència.
- En altres casos perquè és **legalment obligatori**. Pel que fa al cas, 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 teues dades respon a **raons d'interés públic**. Així ocorre amb les càmeres de videovigilància, amb què busquem previndre activitats delictives.
- D'altra banda, hi ha situacions en què s'entén que **tant tu com nosaltres tenim un interés legítim** a tractar les teues dades. Amb caràcter exemplificatiu, quan ens fas una consulta, atés que necessitem utilitzar les teues dades de contacte per a poder-te respondre; o quan volem avaluar internament la qualitat del servici que t'hem prestat quan has contactat amb el nostre *centre d'atenció telefònica*.
- Hi ha determinades circumstàncies excepcionals en què el tractament de les dades de l'interessat es pot basar en el teu **interés vital**, davant una situació en què no et trobes capacitat per a donar el teu consentiment. Açò podria succeir, per exemple, en cas que tingues una urgència de salut en les nostres oficines i la comunicació de les teues dades als professionals sanitaris siga imprescindible per a protegir la teua salut.
- Finalment, també el tractament pot estar justificat, senzillament, perquè ens hi has donat expressament **la teua autorització**. Esta situació es produïx, a tall d'exemple, quan no n'eres 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 també t'explicarem per a què tractarem les teues dades personals i amb quina base legal les tractarem.

#### ***4. Accedix algú més a les teues dades personals?***

La informació la tractarà únicament la societat concreta integrant del Grup a la qual li l'hages facilitat. Esta entitat, la identitat de la qual et comunicarem en tot cas, és la legalment responsable de la seua recollida, utilització, conservació i, quan legalment siga necessari o si ens ho sol·licites, eliminació.

Tenint tot això en compte, per regla general, no compartirem les teues dades personals amb cap tercer. No obstant això, de vegades sí que les facilitarem a tercers, però sempre que (i) siga legalment obligatori (per exemple, a les forces i cossos de seguretat de l'Estat o als jutjats i tribunals), (ii) ens ho hages autoritzat de manera expressa, (iii) resulte necessari per a prestar-te el servei que ens hages demanat, o (iv) es faça amb finalitats administratives internes (entre les societats integrants del Grup).

Al marge d'això, volem que sàpies que comptem amb la col·laboració de tercers proveïdors de serveis que, ocasionalment, poden tindre accés a les teues dades personals. Ens referim, entre d'altres, a empreses de serveis informàtics, de seguretat o de serveis de *call center*.

En estos casos, hi subscriurem el corresponent contracte en què els imposarem, entre d'altres, l'obligació d'aplicar mesures de seguretat apropiades, tractar les dades a què accedisquen únicament i exclusivament d'acord amb les nostres instruccions, així com suprimir-les o retornar-les una vegada acaben els seus serveis.

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

La legislació europea sobre protecció de dades assenyala que només es poden facilitar dades a una altra empresa que estiga situada fora de l'Espai Econòmic Europeu si es complixen determinades garanties. Amb això, es busca que les teues dades estiguen sempre degudament protegides, independentment de la localització de l'empresa que les utilitze.

D'estes garanties, la més freqüent consistix que el territori o país de destí garantisca, en opinió de la Comissió Europea, un nivell de protecció adequat en matèria de

privacitat. Hi ha una llista de països que garantixen eixe nivell de protecció; pots consultar-ne el detall en la [pàgina web de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades](#).

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

En qualsevol cas, el fet que a Ibercaja compartim les teues dades amb una empresa localitzada fora de l'Espai Econòmic Europeu és una situació excepcional; en cas de fer-ho, serà, per descomptat, acomplint plenament els 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 resulten imprescindibles per a la finalitat perseguida. En conseqüència, no et demanarem dades que no siguin procedents per a eixa finalitat o que resulten excessives o desproporcionades.

D'esta manera, en cada cas podrem recollir i tractar dades personals de diferents categories, sempre depenent de la finalitat per a la qual te les hàgem demanat o ens les haja facilitat un tercer (com t'hem comentat, excepte 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 categories de dades següents:

- Dades de caràcter identificatiu: nom i cognoms, DNI/NIE/passaport, nacionalitat, firma, estat civil, sector d'activitat, imatge personal i veu.
- Dades de contacte: telèfon, adreça electrònica de contacte i domicili postal.
- Dades relatives al teu lloc de treball: sector d'activitat, entitat o organisme en què treballes, lloc que ocupes, adreça i dades de contacte professional (telèfon i adreça electrònica), dades acadèmiques i professionals, titulacions, formació, antiguitat i experiència professional.

- Dades economicofinanceres: dades bancàries i dades de la teua activitat econòmica i solvència (ingressos, patrimoni, béns mobles i immobles de la teua titularitat, còpia de declaracions fiscals -IRPF i IVA, entre d'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 servicis: 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, de manera que no ostenten caràcter exhaustiu. Si més no, tenint en compte la teua relació amb Ibercaja (client, candidat o col·laborador, entre d'altres), posarem a la teua disposició informació addicional en què especificarem les dades personals que tractarem sobre tu, així com les finalitats perseguides.

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

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

Si excepcionalment rebem les teues dades de manera indirecta, és a dir, no directament de tu sinó de terceres parts (a tall exemplificatiu, ens referim a un tercer amb què compartisques 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 impedisca, te n'informarem sempre en el termini màxim d'un mes, assegurant que en sigues plenament coneixedor.

## ***8. Durant quant temps conservarem les teues dades?***

A Ibercaja conservem i utilitzem les teues dades personals durant el temps estrictament imprescindible i, si més no, mentres siguin necessàries per a la finalitat per a la qual van ser recollides, de manera que acomplim el principi de limitació del termini de conservació.

No obstant això, has de tindre en compte que cada societat del Grup amb què mantingues relació, en la seua condició d'entitat responsable del tractament, una vegada acabada la teua relació de negoci o la finalitat per a la qual es van recollir les teues dades, conservarà la teua informació personal degudament bloquejada abans d'esborrar-la, amb la finalitat de complir totes les obligacions legals que li siguen exigibles, durant els terminis que impose en cada cas la normativa aplicable, i per a fer front a possibles reclamacions i tindre-les a disposició de les autoritats competents durant els terminis de prescripció legalment establits.

En estos casos, Ibercaja adoptarà les mesures tècniques i organitzatives necessàries per a garantir que només s'utilitzen per a esta fi.

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

La protecció de les teues dades personals és una de les nostres màximes prioritats i un principi bàsic que presidix tota la nostra actuació. Per este motiu, a Ibercaja adoptem les mesures tècniques i organitzatives necessàries per a assegurar la protecció de les teues dades i en garantim tant la integritat, és a dir, que ningú puga modificar-les o eliminar-les sense el teu coneixement i autorització, com el caràcter confidencial, a fi que ningú puga accedir ni utilitzar les teues dades de manera indeguda i, per descomptat, la seua disponibilitat.

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

També et volem traslladar que som conscients del context canviant actual, de manera que a Ibercaja fem un seguiment continu de les mesures implantades i les actualitzem i reforcem sempre que resulte necessari per a garantir la protecció de les teues dades contra noves amenaces que puguen sorgir.

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

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

1. El teu dret a obtenir confirmació sobre si en cada societat estem tractant dades personals teues o no; i, en eixe cas, a accedir a estes dades, així com sol·licitar la rectificació de les dades inexactes o, si escau, sol·licitar-ne la supressió quan, entre altres motius, ja no siguen necessàries per a les finalitats que van ser recollides.
2. El teu dret a sol·licitar, en determinades circumstàncies, la limitació del tractament de les teues dades.
3. El teu dret a oposar-te al tractament de les teues dades, en determinats casos i per motius relacionats amb la teua situació particular, així com en aquelles situacions en què a cada societat del Grup tractem les teues dades pel nostre interès legítim. En eixe cas, deixarem de tractar-les, excepte per motius legítims imperiosos o per a l'exercici o la defensa de possibles reclamacions.
4. El teu dret a sol·licitar la portabilitat de les teues dades en un format estructurat d'ús comú i lectura mecànica.
5. El teu dret a retirar en qualsevol moment l'autorització que ens hages atorgat, quan ho estimes oportú i sense que això perjudique, davall cap concepte, la teua relació amb la societat del Grup corresponent. No obstant això, la retirada de la teua autorització produirà efectes a partir d'eixe moment, per tant, sense perjudicar la validesa del que hàgem fet fins aleshores.
6. El teu dret a no estar subjecte a decisions individuals automatitzades, inclosa l'elaboració de perfils que produïsquen efectes jurídics o t'afecten significativament de manera similar. Pel que fa al cas, t'informarem dels tractaments íntegrament automatitzats que efectuem, amb la finalitat que pugues 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 hages obtingut satisfacció 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 teua disposició diferents mitjans perquè pugues exercir els teus drets en matèria de protecció de dades per a cada societat del Grup amb què et relaciones:



- (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, d'acord 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, d'acord 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 en les aplicacions i els servicis en línia contractats amb les societats del Grup, de manera general, en la banca digital.
- (v) Sol·licitud presencial en qualsevol de les oficines de la xàrcia d'«Ibercaja Banc, SA».

Pel que fa al cas, per motius de seguretat, atesa la sensibilitat de la informació responsabilitat o davall custòdia de les diferents societats del Grup, en funció del mitjà pel qual presentes la teua sol·licitud, podrem requerir que verifiques la teua identitat mitjançant una còpia del teu document nacional d'identitat o un document oficial equivalent. D'esta manera, millorem la protecció de les teues dades personals i evitem que terceres persones puguen suplantar la teua identitat per a accedir o modificar il·lícitament les teues dades.

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

A Ibercaja, per a proporcionar-te tota la informació sobre el tractament de les teues dades personals, fem servir un sistema anomenat «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.

Este sistema, destinat a millorar la transparència i l'accessibilitat de la informació, consistix en què totes les condicions sobre el tractament de les teues dades te les facilitarem en dos nivells:

- D'una part, la «**primera capa**», que conté la informació bàsica més important. A grans trets, qui és la societat responsable del tractament de les

teues 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 teues 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 manera independent i clarament visible, en el mateix moment en què capturem les teues dades. A tall d'exemple, (i) mitjançant una clàusula en un formulari web que emplenes o en el contracte que firmes, (ii) mitjançant una locució al començament d'una telefonada, o (iii) mitjançant cartells informatius situats en l'entrada de zones videovigilades.

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

La segona capa corresponent a cada societat amb què et relaciones, i relativa, a més, a la condició en què actues en la teua relació amb esta (a tall d'exemple, cal assenyalar la condició de client, col·laborador o empleat), la tindràs sempre disponible i podràs accedir-hi en qualsevol moment seguint les instruccions que en cada cas s'indiquen 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 obtindre la informació si en soc client?***

En cas que sigues client d'una societat integrant del Grup o que estigues en procés de contractació amb esta per primera vegada, és a dir, en procés d'esdevindre client nou, en la documentació precontractual o contractual per subscriure et detallarem les condicions bàsiques (primera capa) en què tractarem les teues dades, així com la manera d'accedir a la resta d'informació addicional (segona capa).

De la mateixa manera, quan hages d'utilitzar qualsevol de les nostres aplicacions mòbils, abans que les baixes podràs accedir i conèixer les condicions de protecció de dades de la societat del Grup responsable. Esta informació es trobarà igualment a la teua disposició en un apartat específic accessible dins de la mateixa aplicació.

### ***Actualització d'este document***

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

*Última actualització: 15 d'abril de 2024*