PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

INFORMACIÓN LEGAL ADICIONAL - CLIENTES

En cumplimiento de lo establecido por la normativa vigente en materia de Protección de Datos, integrada por las dos siguientes normas:

- El Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante, «RGPD»).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, «LOPD»).

Ibercaja informa a los interesados de las condiciones legales en las que va a tratar sus datos personales, de acuerdo con los siguientes apartados:

1. **¿Quién es el responsable del tratamiento de mis datos?** 2
2. **¿Qué categorías de datos personales va a tratar Ibercaja?** 2
3. **¿De dónde proceden los datos personales que trata Ibercaja?** 6
4. **¿Para qué, y con qué legitimación, trata Ibercaja mis datos personales?** 8
   - A. Medidas necesarias para cumplir el contrato con el cliente 8
   - B. Tratamientos legalmente obligatorios 13
   - C. Por interés legítimo de Ibercaja 15
   - D. Tratamientos con base en el consentimiento 25
   - E. Tratamiento de datos con base en un interés público 30
5. **¿Por cuánto tiempo conservaremos tus datos?** 31
6. **¿A qué destinatarios se comunicarán tus datos?** 31
7. **¿Debo mantener mis datos actualizados?** 33
8. **¿Cuáles son tus derechos sobre tus datos personales?** 33
9. **Análisis de riesgos y Evaluaciones de impacto en Protección de Datos** 35
10. **¿Quién es el Delegado de Protección de Datos de Ibercaja?** 35

Referencia edición: IBF0000083-230002

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

IBERCAJA BANCO S.A. (en adelante, «Ibercaja») Entidad de Crédito inscrita en el Registro Especial del Banco de España con el código 2085.

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

Dirección de correo electrónico de contacto: dpo@ibercaja.es

Página web: www.ibercaja.es

2. ¿Qué categorías de datos personales va a tratar Ibercaja?

De acuerdo con lo previsto en el RGPD y la LOPD, en Ibercaja trataremos tus datos personales, como cliente nuestro (o, si no, como «potencial cliente»), tal y como se expone a continuación.

Dado que no utilizaremos todos tus datos personales para todas y cada una de nuestras actividades, a lo largo de este documento te informamos del tipo de datos personales que necesitaremos tratar en cada caso:

Categoría	Datos personales
1. Datos obtenidos en el alta de la relación como cliente	
Datos identificativos y de contacto	Nombre y apellidos, fotografía, sexo, domicilio de residencia, DNI, pasaporte o NIE, fecha de nacimiento, país de nacimiento, nacionalidad, estado civil, dirección de correo electrónico, teléfono fijo, teléfono móvil.
Datos de firma	Firma manuscrita, digitalizada.
Datos de su actividad profesional o laboral y socioeconómica	Profesión, empresa en que presta servicios y cargo, tipología de contrato, fecha de ingreso, retribuciones, número de afiliación a la Seguridad Social, número de días cotizados, unidad o círculo familiar y nivel de estudios.
Datos biométricos	Presión, velocidad y traza de la firma digitalizada en tableta.
Datos sobre capacidad jurídica y de obrar, y sobre necesidades especiales de comunicación	Datos sobre la capacidad jurídica y de obrar de una persona, establecida en sentencia judicial, datos proporcionados por los interesados con discapacidad para permitir la accesibilidad a la interlocución y la gestión operativa, y datos del representante legal.

Referencia edición: IBF0000083-230002

Datos sensibles relativos a situaciones de vulnerabilidad	Datos relativos a situaciones personales de vulnerabilidad que puedan ser necesarios para la adopción de medidas especiales en la gestión de los contratos y la adopción de medidas establecidas en el Real Decreto-Ley 6/2012, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos.
2. Datos obtenidos durante la contratación y mantenimiento de los productos y servicios comercializados	
Datos de productos y servicios contratados	Número y tipología de productos y servicios contratados o solicitados, condición de titular, autorizado o representante del producto y servicio contratado, límite asociado a los productos contratados, datos de contrato, cuenta de domiciliación, categorización según la normativa en materia de mercados de valores e instrumentos financieros (categoría MIFID), información sobre inversiones realizadas y su evolución e información y movimientos de las operaciones de financiación. En su caso, datos relativos a situaciones de impago (importe, vencimiento y antigüedad de la deuda). Códigos o claves de identificación (usuario, contraseña) necesarios para determinados productos.
Datos financieros básicos	Saldos actuales e históricos de productos y servicios e historial de pago de los productos y servicios contratados. Ingresos y gastos, datos fiscales, datos patrimoniales, saldo medio en cuentas, saldo de activo, recibos domiciliados, nómina domiciliada. En caso de que los haya facilitado, Ibercaja tratará la declaración de IRPF. En caso de que mantenga una deuda cierta, vencida y exigible con Ibercaja, podrán obtenerse datos adicionales para la gestión de su cobro.
Datos de terceros observados en los extractos y recibos de cuentas a la vista y cuentas de pago	Información de los apuntes y movimientos que terceros emisores realicen en sus cuentas, incluyendo el tipo de operación, el emisor, el importe y el concepto que aparecen en los recibos y extractos de operaciones con tarjetas de débito, crédito y prepago.
Datos de las comunicaciones mantenidas	Datos obtenidos en chats, muros, videoconferencias, llamadas telefónicas o medios equivalentes como, por ejemplo, el correo electrónico, la mensajería instantánea, las redes sociales, o las interfaces conversacionales puestas a tu disposición en cada momento, y datos de comunicaciones comerciales, incluido el resultado de las mismas, así como los datos que nos facilites a través de las encuestas de satisfacción. También se tratarán datos referidos a tu voz e imagen.
Datos de navegación propios	Los datos obtenidos de tus navegaciones por nuestras páginas web o aplicaciones móviles y la navegación que realices en ellas: historial de navegación (páginas visitadas y clics en contenidos), ID del dispositivo, ID de publicidad, dirección IP, si has aceptado el uso de cookies y tecnologías similares en los dispositivos de navegación.

Referencia edición: IBF0000083-230002

Datos demográficos y socioeconómicos	Datos ***estadísticos no asociados a personas determinadas*** sino a zonas geográficas, sectores de edad o sectores de actividad profesional, que utilizaremos para ponerlos en relación con la información de los clientes.
Datos geográficos	Los datos de localización de los comercios cuando operes con tu tarjeta y los datos de geolocalización de tu dispositivo móvil proporcionados por la instalación y/o el uso de nuestras aplicaciones móviles.
Datos familiares	Nombre y apellidos, DNI, pasaporte o NIE, relación de parentesco.
Datos Biométricos	Biometría de voz, a efectos de verificar la identidad de un cliente en la confirmación de operaciones bancarias.
Datos incluidos en los Servicios de Agregación y de Iniciación de Pagos	En caso de que hagas empleo de nuestros Servicios de Agregación Financiera y/o Iniciación de Pagos, trataremos datos de productos y servicios con otras entidades agregadas y datos del resto de categorías mencionadas respecto de dichos servicios.
Datos de carácter comercial	Perfil comercial de cliente (ahorrador, inversor) inferido a través del análisis del uso de nuestros servicios: transacciones (cargos en tarjeta, transferencias), volumen de productos contratados, frecuencia de uso de los servicios de Ibercaja.
Datos de titularidad real	Relación con empresas en calidad de titular real.
Datos de la condición de contacto de personas jurídicas	En caso de que constes como persona de contacto de una persona jurídica, trataremos tus datos identificativos y de contacto, así como tu cargo profesional.
3. Datos inferidos o deducidos del análisis y tratamiento del resto de datos	
Datos obtenidos de la ejecución de modelos estadísticos	Utilizamos los resultados de la aplicación de modelos matemáticos con los datos de los clientes, para luchar contra el fraude, deducir sus hábitos de consumo, preferencias o propensiones de contratación, cumplir con nuestras obligaciones normativas y gestionar las operativas de sus productos y/o servicios.
Datos de evaluación de riesgo o *scoring*	En las operaciones de financiación o pago por cuotas, deduciremos tu capacidad de pago o impago, o los límites de riesgo, aplicando modelos matemáticos estadísticos que se calculan con tus datos.

Referencia edición: IBF0000083-230002

4. Datos obtenidos de fuentes externas	
Datos de sistemas de información crediticia	Resultado de la consulta a los ficheros de información crediticia, que facilitan información sobre deudas, solvencia patrimonial y crédito (deudor, acreedor, importe debido, fecha de vencimiento de la deuda).
Datos de sistemas de prevención del fraude	Datos procedentes de sistemas de información de prevención del fraude: información sobre operaciones sospechosas o no autorizadas en las que el cliente esté involucrado, en su caso.
Datos obtenidos del *scoring* o clasificación crediticia	En las operaciones de financiación o pago por cuotas, utilizaremos el resultado que proporciona este sistema de deducción de situaciones de impago a doce meses, calculado mediante la aplicación de modelos estadísticos y matemáticos a tu DNI, código postal de residencia y tus datos en sistemas de información crediticia.
Datos de la Tesorería General de la Seguridad Social	Datos obtenidos de la Tesorería General de la Seguridad Social relativos al tipo de actividad laboral (trabajo por cuenta propia o ajena) y CNAE.
Datos relativos a sanciones internacionales	Datos de personas o entidades que estén incluidas en leyes, regulaciones, directrices, resoluciones, programas o medidas restrictivas en materia de sanciones económico-financieras internacionales impuestas por las Naciones Unidas, la Unión Europea, el Reino de España, así como la Office of Financial Sanctions Implementation (OFSI) of Her Majesty's Treasury (HMT) del Reino Unido, el U.S. Department of the Treasury's Office of Foreign Assets Control (OFAC) y la Organización Internacional de Policía Criminal (INTERPOL). Asimismo, esta información se refiere a datos obtenidos de fuentes como Factiva, y ocasionalmente a información relativa a oficios y noticias de prensa que Ibercaja tiene identificadas en sus listas internas.
Datos sobre inmuebles y vehículos	Datos sobre bienes muebles o inmuebles, obtenidos del Catastro, Registro de la Propiedad o Mercantil, Registro de Bienes Muebles.
Datos sobre administradores, cargos funcionales y vinculaciones societarias	Datos societarios extraídos de las bases de datos de INFORMA, el Registro Mercantil (cargos sociales y poderes conferidos) y la Dirección General de Seguridad Jurídica y Fe Pública.
Informaciones obtenidas de fuentes de acceso y registros públicos	Datos que proporcionan fuentes de acceso público, diarios y boletines oficiales, registros públicos para contrastar la información que nos hayas facilitado, información de sistemas de información crediticia en los que participa Ibercaja (Fichero BADEXCUG), así como información de los sistemas sobre riesgo de crédito: CIRBE (Banco de España). Datos adicionales de contacto obtenidos de la base de datos de INFORMA, para contactar con nuestros clientes en el supuesto de incumplimiento de obligaciones contractuales. Datos obtenidos de resoluciones de las Administraciones Públicas, listas de personas pertenecientes a colegios profesionales.

Referencia edición: IBF0000083-230002

Datos de navegación	Los datos obtenidos de tus navegaciones por páginas web o aplicaciones móviles de terceros y la navegación que realices en las mismas: historial de navegación (páginas visitadas y clics en contenidos), ID del dispositivo, ID de publicidad, dirección IP.
Datos de redes sociales o internet	Datos de redes sociales o internet que nos autorices a utilizar.

3. ¿De dónde proceden los datos personales que trata Ibercaja?

En general trataremos información que hayamos recabado directamente de ti (que será la que conste en las bases de datos o fuentes internas de Ibercaja), aunque en determinados casos utilizaremos datos que obtengamos de fuentes externas o ficheros de terceras empresas. Para que puedas entender mejor a lo que nos referimos, describimos a continuación que significa «fuentes internas» y «fuentes externas»:

a. **Datos obtenidos de fuentes internas:** nos referimos a información personal que obtenemos directamente de ti, es decir, sin consultar ningún fichero o base de datos gestionado por un tercero. En concreto:

- Datos personales que nos facilitas al solicitar la contratación de cualquiera de nuestros productos.
- Datos que generas al utilizar nuestros servicios, ya sea en nuestras oficinas o en la Banca Electrónica (en la página web o en la aplicación) o telefónica.
- Datos obtenidos de tu navegación en nuestra página web o nuestra aplicación, siempre que lo hayas autorizado.
- Datos que podamos inferir o deducir de ti a partir del análisis de la información que nos hayas facilitado.

b. **Datos obtenidos de fuentes externas:** nos referimos a información personal que obtenemos de ti a través de ficheros o bases de datos gestionados por terceros, que pueden ser entidades públicas o privadas. Estos ficheros serán consultados en función de (i) si es necesario para el contrato que mantenemos contigo, (ii) si es necesario para cumplir con una obligación legal o (iii) si nos lo has autorizado. En concreto:

- Sistemas de información crediticia: Fichero BADEXCUG titularidad de «Experian Bureau de Crédito, S.A.U.»

  (https://www.experian.es/legal/salir-fichero/tratamiento-datos)

- Ficheros comunes relativos al riesgo crediticio: Central de Información de Riesgos, cuya titularidad es del Banco de España.

  (https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/menu/tramites/servicios/ejercicio-de-derechos-en-materia-de-proteccion-de-datos.html)

Referencia edición: IBF0000083-230002

- Ficheros comunes del sector bancario para la prevención del fraude: Fichero IBERPAY, gestionado por la «Sociedad Española de Sistemas de Pago, S.A.».

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

- Ficheros comunes para la prevención de blanqueo de capitales: Fichero de Titularidades Financieras, responsabilidad del Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC).

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

- Datos personales sobre tu actividad laboral o económica obtenidos de la Tesorería General de la Seguridad Social.

  (https://sede.seg-social.gob.es/wps/portal/sede/sede/Inicio/informacionUtil/SS-Proteccion_de_datos/)

- Datos personales que hayas generado al solicitar o utilizar los servicios de las empresas del Grupo Ibercaja (en adelante, "*entidades del Grupo*"), siempre y cuando lo hayas autorizado. Cuando contrates cualquier producto de una entidad del Grupo Ibercaja, dicha sociedad te facilitará su propia información de protección de datos, incluyendo la información sobre la cesión de tus datos a Ibercaja.

  (https://www.ibercaja.es/gdpr/grupo)

- Registros oficiales (Registro Mercantil, Registro de la Propiedad) y Catastro.

  (https://www.registradores.org/politica-de-privacidad)

- Datos personales que podamos inferir o deducir de ti a partir del análisis de la información que nos facilitas y la que obtenemos de fuentes externas, siempre que lo hayas autorizado.

- A los efectos de prevención del fraude, fuentes externas para el rastreo y localización de datos de clientes que se hayan publicado en foros de internet, redes sociales o en la *dark web* o internet oscura.

En relación con lo anterior, también nos gustaría adelantarte que Ibercaja utilizará las fuentes internas y externas para la elaboración de perfiles sobre ti: uno de carácter comercial, y otro para analizar tu solvencia y riesgo crediticio. Te especificamos a continuación las dos tipologías de perfiles que podemos hacer:

- Por un lado, Ibercaja personalizará las comunicaciones comerciales que te envíe (*únicamente en aquellos casos en el que nos lo autorices, o cuando tengamos un interés legítimo para ello y no te hayas opuesto*) de acuerdo con el «perfil comercial» que elabore con la información que obtenga de sus fuentes internas y/o externas, según el caso (*en el desglose de las finalidades del tratamiento que reflejamos en el apartado 4 «¿Para qué, y con qué legitimación, trata Ibercaja mis datos personales?», te detallamos en qué casos utilizaremos estas fuentes con fines comerciales*). De este modo, sólo recibirás información de productos que a priori más te puedan interesar.

Referencia edición: IBF0000083-230002

- Ibercaja utilizará las fuentes internas y externas para hacer un análisis de la solvencia y riesgo crediticio cuando solicites servicios de financiación. Es imprescindible que llevemos a cabo este perfilado para poder tramitar tu solicitud y prestarte nuestros servicios de financiación.

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

El RGPD y la LOPD establecen que sólo se puede tratar información de una persona (sus «datos personales») si concurre una de las bases legitimadoras expresamente previstas en dichas normas. Más concretamente, y a este respecto, el artículo 6 del RGPD establece una lista cerrada de las bases legitimadoras que pueden concurrir para justificar y legitimar un tratamiento de datos personales.

La aplicación de una u otra base legitimadora depende, principalmente y en esencia, de para qué, de con qué finalidad, se tratan unos datos personales.

Dicho lo anterior, en Ibercaja trataremos tus datos con las finalidades y conforme a las bases legitimadoras que detallamos a continuación.

A. Medidas necesarias para cumplir el contrato con el cliente

En primer lugar, existen unos tratamientos que Ibercaja debe llevar a cabo necesariamente, para poder cumplir y mantener la relación contractual y/o de negocio con sus clientes. De hecho, para llevar a cabo estos tratamientos, existen una serie de datos que se solicitan como "obligatorios". Esto se debe a que son unos datos imprescindibles, y no facilitárnoslos, implicaría no poder atender la solicitud del cliente y no poderle prestar el servicio o producto solicitado.

Pasamos a detallar los tratamientos cuya base legitimadora se contempla en el artículo 6.1.b) del RGPD: «*El tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de este de medidas precontractuales*».

1. Alta como cliente. Desarrollo, gestión y mantenimiento de la relación contractual y/o de negocio con Ibercaja.

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

Si el inicio de la relación contractual se produce sin tu presencia física en la oficina (dándote de alta de manera online, a distancia -lo que se conoce como "*onboarding digital*"-) podríamos requerir la grabación de tu imagen para verificar tu identidad. Por otro lado, en algunos casos a lo largo de la relación negocial que Ibercaja mantenga contigo, podrían darse situaciones en las que sea necesario grabar tu voz. En tales situaciones –de las que, cuando tengan lugar, te informaremos previa y expresamente- conservaríamos la conversación telefónica que mantuviéramos contigo para una doble finalidad: tanto como medio de prueba de la prestación

Referencia edición: IBF0000083-230002

de nuestros servicios, como para poder auditar internamente la calidad de nuestra atención al cliente.

Además, se procederá a la digitalización y almacenamiento de tu documento de identidad, así como, en su caso, a su visualización por cualesquiera medios, formatos y soportes, con la finalidad de verificar tu identidad cuando vayas a ordenar alguna operación o trámite sobre los contratos que hubieras formalizado en Ibercaja.

Asimismo, para la formalización de determinados contratos, Ibercaja te dará la posibilidad de que firmes con el DNI electrónico (en la Banca Electrónica, por ejemplo) o que firmes digitalmente los documentos que correspondan, en cuyo caso Ibercaja te facilitará una *tableta digital* en la que podrás aceptar y firmar electrónicamente.

En el caso en que optes por firmar en la tableta, se almacenarán tus datos biométricos a través de tu firma digital, mediante la cual se obtendrá información biométrica concreta sobre el trazo, la presión y la velocidad de tu firma. Esta información nos servirá para autenticarte, para verificar tu identidad. No obstante, ten en cuenta que Ibercaja bloqueará esta información por defecto, de inmediato, para impedir su tratamiento. Solamente utilizaríamos tu información biométrica para, en el marco de procedimientos judiciales en los que resulte cuestionada la autenticidad de tu firma, ponerlos a disposición de jueces, tribunales y el Ministerio Fiscal.

Este mecanismo de firma es totalmente voluntario. Por ello, Ibercaja pone a tu disposición otras alternativas. Principalmente, el cliente tiene la posibilidad de firmar el documento que le solicite Ibercaja con su firma manuscrita, en soporte papel.

Adicionalmente, **es importante destacar que, si domicilias un recibo, o nos pides que emitamos algún certificado, u ordenas realizar un pago o trasferencia a un partido político, sindicato, institución religiosa o a una entidad sanitaria, no vamos a tratar esta información para ninguna otra finalidad**. No trataremos ningún «*dato sensible*» que pueda deducirse de tu operativa bancaria. Si acaso, de manera meramente residual, sí cabe la posibilidad de que accedamos de manera incidental a esos datos, pero únicamente a fin de verificar el origen de los fondos de tus cuentas, tal y como nos impone la Ley de Prevención de Blanqueo de Capitales, o como medida para prevenir el fraude.

Precisado todo lo anterior, para poder cumplir el contrato que hayas suscrito con nosotros deberemos llevar a cabo las siguientes actividades:

- Formalizar debidamente tus relaciones contractuales con Ibercaja, firmando y tramitando los oportunos documentos contractuales.

- Realizar todas las gestiones previas a la contratación: recabar la información y documentación correspondiente al contrato de que se trate.

- Envío de correspondencia y comunicaciones propias de la operativa del servicio o producto.

Referencia edición: IBF0000083-230002

- Atención y respuesta de posibles consultas, incluida la gestión de incidencias sobre el producto contratado.

- Emitir y gestionar nuestras tarjetas financieras de crédito y débito, gestionando así el uso que hagas de ellas, tanto en comercios como en cajeros automáticos (propios de Ibercaja y de otras entidades financieras, según el caso).

- Ejecutar las órdenes de nuestros clientes para proceder a la compra o venta de valores, u ordenar cualquier operación financiera, traspasos, pagos, trasferencias, y bloqueo de títulos.

- En caso de fallecer un cliente, gestionar su testamentaría para verificar la identidad de sus albaceas, herederos y legatarios, comprobar sus derechos hereditarios y determinar a quién y cómo debemos entregar los bienes y derechos del fallecido.

- Si se va a garantizar una financiación con una hipoteca, necesitaremos utilizar los datos personales del hipotecante para emitir un informe hipotecario antes de decidir en qué términos se va a conceder.

- Gestionar y resolver cuantas incidencias se planteen sobre nuestros servicios y medios de pago (transferencias, adeudos, compensación de cheques, emisión de tarjetas, TPV, operatoria con tarjetas, entre otros).

- Si el cliente contrata nuestra Banca Digital y emplea el servicio «*Mis finanzas*», trataremos sus datos para prestar nuestro servicio de información financiera, categorizando sus ingresos y gastos según distintos indicadores.

- Gestionar la recuperación de posibles deudas. Así y para ello, gestión de los impagos que pudieran producirse, incluida su gestión y reclamación inicial, su reclamación formal, escrita y prejudicial (directa o a través de agencias externas), la presentación, en su caso, de una posible demanda judicial, la identificación y seguimiento de situaciones de concurso de acreedores, la revisión y valoración de daciones en pago o expedientes afectos al Código de buenas prácticas del Real Decreto-Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos.

- Revisar, valorar y, en su caso, gestionar posibles ventas de carteras a terceras empresas, en el caso de que Ibercaja les haya cedido sus derechos de crédito.

- En el caso de que el cliente sea una persona jurídica (una sociedad mercantil, una Fundación, o una Asociación, por ejemplo), Ibercaja tratará los datos personales de la persona física que la represente para comprobar sus facultades de representación, bastanteando sus poderes, y determinar de este modo si son idóneos para poder representar y obligar contractualmente a la persona jurídica.

Referencia edición: IBF0000083-230002

2. Análisis de la solvencia y riesgo crediticio ante peticiones de financiación

En el supuesto de que solicites uno de los productos y servicios que ofrece Ibercaja que conlleve concederte financiación, necesitaremos analizar la información:

1) Que nos hayas facilitado previamente al darte de alta como cliente, o junto con tu solicitud de financiación,

2) Que obtengamos de la consulta de ficheros internos y externos que se detallan a continuación.

Se trata de una información que debemos recabar y analizar por la responsabilidad que nos impone tanto el Banco de España como la normativa sobre solvencia de las entidades de crédito y de préstamo responsable, **para gestionar y analizar tu solicitud, verificando y evaluando tu solvencia y riesgo crediticio** según los criterios de riesgo que esta entidad tiene establecidos.

Este tratamiento será realizado para la propia ejecución del contrato (o precontrato) que nos hayas solicitado, y dando al mismo tiempo estricto cumplimiento de la normativa vigente sobre crédito al consumo, financiación hipotecaria, y demás normativa del sector financiero, a la que Ibercaja, como Entidad de Crédito, está obligada. Por tal motivo, **Ibercaja no podrá tramitar tu solicitud sin llevar a cabo este análisis.**

Para ello, y más concretamente, se consultará la información que figure sobre ti en:

- **Fuentes internas, propias de Ibercaja**: hacemos referencia a la información relativa a ti que ya conste en las bases de datos de Ibercaja, tales como los productos que ya tengas contratados, el cumplimiento regular o irregular de las prestaciones a las que te hubieras comprometido (por ejemplo, el pago periódico de las cuotas de un préstamo), o el capital adeudado pendiente de amortizar o que tengas depositado o hayas invertido con Ibercaja.

- **Fuentes externas**: nos referimos, en primer lugar, a los sistemas de información crediticia, o ficheros comunes de solvencia, debidamente autorizados en los que participe Ibercaja (en concreto, el fichero BADEXCUG). Con esta información obtendremos información sobre si adeudas algún importe a otra entidad (financiera o no), la antigüedad de dicha deuda y su importe.

  Para este análisis de tu solvencia consultando fuentes externas, también se utilizará la información económica y de los productos que tengas contratados con las entidades del Grupo, cuya razón social, tipo de actividad y domicilio figuran en el tablón de anuncios existente en cada una de las oficinas de Ibercaja y en www.ibercaja.es/gdpr/grupo.

  También consultaremos la información existente sobre ti en la Central de Información de Riesgos del Banco de España («CIRBE»), para conocer el importe total que puedas tener ya comprometido o garantizado por otros préstamos, créditos o avales que hayas firmado con otras entidades financieras. Esto se debe a que Ibercaja debe y tiene

Referencia edición: IBF0000083-230002

derecho a obtener esta información para poder analizar el riesgo de crédito que supondría formalizar la contratación de cualquier producto contigo: es decir, qué posibles consecuencias perjudiciales afrontaría Ibercaja en el caso de concederte financiación y que ésta no pudiese devolverse.

En resumen, la finalidad de este tratamiento es evaluar si el cliente que pide cualquier tipo de financiación tiene suficiente solvencia y capacidad económica como para atender los pagos a que se vaya a comprometer. Esto se analizará en el momento de solicitar el cliente la financiación, pero también se llevará a cabo de manera continuada, durante toda su vigencia (en caso de concederse), para supervisar y controlar internamente los riesgos financieros y de solvencia que tiene asumidos, tratando de evitar igualmente posibles impagos. Para ello, y del mismo modo, se comunicarán los datos del cliente (tanto el riesgo financiero que el cliente tenga asumido frente a Ibercaja, como posibles impagos) a la Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIRBE).

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

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

Para determinadas concesiones de productos que conllevan financiación y/o riesgo de crédito (así sucede en las solicitudes de un préstamo "online" a través de la banca electrónica) Ibercaja emplea un sistema, interno y automatizado, de evaluación de riesgo. Dicho sistema sigue una lógica de puntuación que tiene en cuenta información personal y económica:

a) Derivada de la información que nos has facilitado, referente a tu actividad profesional o empresarial, nivel de renta, y patrimonio.

b) Obrante en los ficheros de Ibercaja sobre tu comportamiento en otras operaciones (tanto vigentes como ya canceladas desde tu alta como cliente) que hayas suscrito con nosotros, para conocer el correcto cumplimiento de prestaciones en préstamos anteriores, deudas que hayas contraído y que pudiesen haber resultado impagadas, o el importe solicitado para financiación.

c) Información obrante en los sistemas de información crediticia, o ficheros de solvencia, en los que participe Ibercaja (EXPERIAN) o sobre riesgo de crédito (CIRBE), tal y como hemos expresado en el apartado anterior.

d) Información obtenida con fines de prevención del fraude del Fichero IBERPAY, gestionado por la «Sociedad Española de Sistemas de Pago, S.A.». (más información, en el apartado C.6 *«Lucha contra el fraude»*).

Este tratamiento tiene una especial relevancia, por cuanto el resultado del estudio automatizado de esta información puede dar lugar a la aprobación o denegación de tu solicitud, así como, adicionalmente, si nos hubieras dado tu autorización, al posible envío de

Referencia edición: IBF0000083-230002

ofertas y oportunidades comerciales, preconcediendo incluso, en su caso, créditos a tu favor (tal y como se indica en apartado D.3 *«Scoring y clasificación de clientes para el ofrecimiento de Financiación Preconcedida»*). Llevaremos a cabo lo anterior en función de la conclusión que se alcance sobre tu capacidad para hacer frente al pago de las cantidades a que, en su caso, te puedas comprometer.

Es decir, más concretamente, **basándose en el resultado de estas consultas Ibercaja podrá clasificarte internamente, pudiendo incluso producirse por ello la no contratación del producto que nos solicites o, en su defecto, condicionar su vigencia a la constitución de una garantía de pago, todo ello con base en el riesgo que sea detectado por parte de Ibercaja y la calificación crediticia que resulte del análisis de esta información.**

Este tratamiento será realizado tanto al solicitar la financiación como, también, con posterioridad, de manera continuada, durante la vigencia del contrato por el cual Ibercaja te conceda su financiación. Lo anterior se debe a la necesidad que tiene Ibercaja de verificar permanentemente que tu calificación crediticia (es decir, tu nivel de solvencia y de riesgo de crédito) no se ha visto perjudicada desde la concesión de la financiación. Esta supervisión de tu nivel de solvencia también es necesaria para seguir asegurando que puedes afrontar la devolución del préstamo, crédito o cualquier otro tipo de financiación que hayas solicitado. De esta forma, en el caso en que tu nivel de solvencia se viera gravemente deteriorado, Ibercaja podría requerirte constituir una garantía adicional para la devolución del capital adeudado.

Ibercaja revisa periódicamente dicho sistema para mejorar su calibración y evitar posibles errores o desajustes.

Finalmente, si la decisión adoptada por Ibercaja se hubiera basado sólo y exclusivamente en el tratamiento automatizado de tus datos, tendrás derecho a solicitar la intervención de nuestros agentes, expresar tu punto de vista e impugnar la decisión basada en el tratamiento automatizado de tus datos. Podrás hacerlo a través de los cauces que se articulan a tu disposición en el apartado 8 *«¿Cuáles son tus derechos sobre tus datos personales?»*.

B. Tratamientos legalmente obligatorios

Ibercaja también tratará tus datos para cumplir las obligaciones legales que en cada momento le resulten exigibles, incluyendo, entre otras, las previstas en las normas que se indican a continuación. Son unos tratamientos que Ibercaja está legalmente obligada a llevar a cabo, lo cual determina su plena legitimidad. Así lo dispone el artículo 6.1.c) del RGPD: *«El tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento*».

- Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013 sobre los **requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión**, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 648/2012.

- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, **General Tributaria**. El cumplimiento de esta norma implicará recabar la información y documentación tributaria sobre ti, así como

Referencia edición: IBF0000083-230002

comunicar a las administraciones tributarias competentes tu información personal con posibles efectos fiscales. Todo ello, siempre según establezca en cada momento la legislación fiscal vigente.

- Real Decreto Ley 21/2017, de 29 de diciembre, de medidas urgentes para la adaptación del derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia del **mercado de valores**.

- **Ley 10/2010, de 28 de abril, de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.** Esta norma nos obliga a llevar a cabo una serie de actividades tales como cumplir con las medidas de diligencia debida a la hora de **identificar y conocer a nuestros clientes**, comprobar la información que nos faciliten, **verificar si desempeñan -o han desempeñado- cargos de responsabilidad pública**, categorizar su nivel de riesgo a efectos de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, **analizar las operaciones que se ejecutan a través de Ibercaja, verificar su relación con sociedades mercantiles y su posible posición de control en su capital social**, y mantenernos en contacto con el Fichero de Titularidades Financieras, responsabilidad del Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC), notificando incluso aquellas situaciones de incumplimiento que nos imponga dicha norma.

- **Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y la Ley 10/2014, de 26 de junio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades de Crédito**. Por ello comunicaremos tus datos, incluso posibles impagados, a entidades de control y supervisión bancaria como la Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIRBE). Del mismo modo, y en relación también con la orden ECO/73/2004, Ibercaja está legalmente obligada a contar con un Servicio de Atención al Cliente (SAC) a través del cual canalizar y atender las quejas y reclamaciones de los clientes.

- **Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento y del Consejo**, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos o «RGPD»).

- **Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales («LOPD»)**, que obliga a Ibercaja, como entidad legalmente responsable del tratamiento de tus datos personales, a atender las peticiones, ejercicios de derechos y reclamaciones que se presenten en materia de protección de datos.

- **Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores**, que obliga a las entidades que presten servicios de inversión a grabar las llamadas y conservar las comunicaciones electrónicas con los inversores y clientes en el marco de la prestación de estos servicios, así como mantener un registro de todas estas comunicaciones telefónicas o electrónicas. En todo caso, antes de comenzar con la grabación de la llamada, Ibercaja te facilitará la información de protección de datos en el propio canal telefónico.

Referencia edición: IBF0000083-230002

Adicionalmente, para el caso en que la prestación de estos servicios de inversión se realizase a través de plataformas de videoconferencia, Ibercaja procederá a la transcripción de la conversación para su posterior confirmación por el cliente. Una vez confirmada dicha transcripción, se procederá a su incorporación en dicho registro.

En su caso, los registros mencionados podrían ser cedidos, si fuera legalmente obligatorio o para el ejercicio o la defensa de reclamaciones, al Banco de España, Comisión Nacional de Mercados y Valores o a Juzgados y Tribunales.

- **Ley Orgánica 8/2007, de 4 de julio, sobre financiación de los partidos políticos**, que obliga a Ibercaja a notificar anualmente al Tribunal de Cuentas aquellas donaciones realizadas por personas físicas a partidos políticos que hubieran contratado una cuenta bancaria con el fin de recibir estas donaciones.

- Ante posibles testamentarías, se llevarían a cabo cuantas obligaciones imponga la legislación tributaria, lo cual podría suponer tener que comunicar a las autoridades competentes toda la información personal objeto de testamentaría con efectos fiscales. También se comprobarían los datos fiscales que justifiquen, según proceda, el pago o exención del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones. Del mismo modo, si interviniera en el expediente de testamentaría una persona física sin plena capacidad jurídica o de obrar, Ibercaja comprobará las facultades de la persona física que la represente o vaya a suplir o complementar su capacidad.

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

C. Por interés legítimo de Ibercaja

Ibercaja llevará a cabo otros tratamientos adicionales, detallados a continuación, al amparo del interés legítimo previsto en el artículo 6.1.f) del RGPD, por cuanto considera que no perjudican el derecho de los clientes a la protección de sus datos personales. Dicho precepto autoriza llevar a cabo aquellos tratamientos que son «*necesarios para la satisfacción de intereses legítimos perseguidos por el responsable del tratamiento o por un tercero, siempre que sobre dichos intereses no prevalezcan los intereses o los derechos y libertades fundamentales del interesado que requieran la protección de datos personales, en particular cuando el interesado sea un niño*».

Sobre tales tratamientos, tienes derecho a (i) obtener más información sobre en qué consiste ese «interés legítimo», (ii) a saber cómo ha llegado Ibercaja a la conclusión de que no perjudican la protección de tus datos personales, (iii) o directamente a oponerte a ellos. Podrás hacerlo a través de los cauces que se articulan a tu disposición en el apartado 8 *«¿Cuáles son tus derechos sobre tus datos personales?»*, indicando el tratamiento concreto al que te opones y los motivos en los que fundas tu petición.

De todos ellos, Ibercaja ha llevado a cabo lo que se conoce como «**prueba de sopesamiento**». Se trata de un análisis interno para confirmar que el interés legítimo de Ibercaja no perjudica los intereses de sus clientes en la protección de sus datos personales. Puedes obtener más

Referencia edición: IBF0000083-230002

información sobre la prueba que corresponda mediante solicitud dirigida a la dirección de correo electrónico dpo@ibercaja.es.

1. Acciones comerciales personalizadas por parte de Ibercaja, de sus propios productos y servicios. Elaboración de tu «perfil de cliente».

Con base en dicho interés legítimo, **Ibercaja podrá enviarte comunicaciones comerciales sobre sus propios productos y servicios.** Las enviaremos a través de medios electrónicos o no (*a través de correo postal, teléfono, SMS, correo electrónico o cualquier otro medio electrónico o telemático disponible en cada momento*).

Estas comunicaciones estarán adaptadas a tu «perfil de cliente», por cuanto trataremos de ajustarlas a tus intereses y necesidades; a los hábitos de consumo que muestres en los productos que tengas contratados con Ibercaja.

Para esta personalización, Ibercaja tratará solamente la información que ya obre en sus propias bases de datos. Es decir, no recabaremos información adicional sobre ti a través de terceros y fuentes públicas. Únicamente emplearemos y tendremos en cuenta los datos que ya tengamos sobre ti: bien por haberlos facilitado tú mismo al contratar un producto, bien por haberse generado a lo largo de la vigencia de tu relación contractual o de negocio con Ibercaja.

En particular, para ello Ibercaja empleará los datos personales que nos hayas facilitado al contratar cualquiera de nuestros productos: tus datos identificativos y de contacto, información sobre tu actividad económica y nivel de renta, los productos concretos que tengas contratados, el capital adeudado o invertido en Ibercaja, el uso que hagas de nuestros servicios, como la Banca Electrónica, los consumos de tus tarjetas y su importe, las transacciones que realices con tus cuentas bancarias, así como cualquier operación sobre tus depósitos, préstamos o inversiones.

Todo ello nos permitirá elaborar un perfil de ti como cliente (si eres más ahorrador o inversor), para poder estimar qué productos y bajo qué condiciones te podrían interesar más, así como para ofrecerte cualquier mejora, ampliación o modificación de los productos que ya tengas contratados.

Como hemos indicado, Ibercaja realizará este tratamiento de tus datos amparado en su interés legítimo. En concreto, el interés perseguido por Ibercaja se basa en poder mantener la relación contigo, como cliente, ofreciéndote nuevos productos o la mejora en las condiciones de los que ya tengas contratados según tu perfil como cliente, teniendo en cuenta el volumen de productos contratados, tu capacidad económica, la utilización de nuestros productos al realizar transacciones, operaciones o pagos con nuestras tarjetas o el propio interés que hayas mostrado en otros productos no contratados o en ampliaciones o variaciones de los que sí hayas contratado.

Para este caso, Ibercaja ha elaborado dicha «prueba de sopesamiento», a fin de acreditar que tu privacidad no resulta perjudicada por este tratamiento. De acuerdo con el resultado de dicha prueba, Ibercaja entiende que su interés legítimo no afecta a tu privacidad, teniendo en cuenta

Referencia edición: IBF0000083-230002

que sólo se utilizarán datos que ya hayas facilitado previamente, o que se hayan generado en la relación contractual, y aquellos que podamos inferir según el análisis de esta información.

Además de lo anterior, y para respaldar tal prueba de sopesamiento, es preciso tener en cuenta que el envío de comunicaciones comerciales sobre productos relacionados (incluyendo la elaboración de un perfil con datos facilitados por el propio interesado) es una actividad permitida y limitada por la normativa vigente en materia de protección de datos y comunicaciones electrónicas, e interpretada en este sentido por parte de las autoridades de protección de datos. De hecho, así lo permiten expresamente la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, así como el Considerando 47 del RGPD.

Ibercaja llevará a cabo lo anterior mientras sigas siendo cliente de Ibercaja y salvo que nos indiques lo contrario, oponiéndote en la forma que se indica en el siguiente apartado 8 *«¿Cuáles son tus derechos sobre tus datos personales?»*. En este sentido te informamos que cuando nos indiques tu oposición a recibir esta clase de comunicaciones, entenderemos que te opones a recibirlas por el canal por el cual hayas manifestado tu oposición o por el que, en su caso, nos indiques expresamente, entendiendo que podemos remitírtelas por los demás canales. Ello, claro está, salvo que nos digas expresamente que deseas dejar de recibir dichas comunicaciones por todos los canales de comunicación que tenemos habilitados contigo.

2. Cesión de los datos personales a las entidades del Grupo, con fines administrativos

Las entidades del Grupo Ibercaja podrán tener acceso a tus datos para, tal y como permite el Reglamento General Europeo en materia de Protección de Datos, llevar a cabo labores internas de carácter administrativo, contable, de control, verificación y de gestión y reporte. Ibercaja también podrá recabar tus datos de dichas entidades de su Grupo, únicamente para poder realizar estas labores internas de índole administrativa.

En este caso, Ibercaja entiende que ostenta un interés legítimo para realizar este tratamiento, dado que la finalidad del uso de los datos únicamente se refiere a cuestiones internas de carácter administrativo: controlar la evolución del negocio en el Grupo, cumplir con obligaciones legales relativas a la llevanza de las cuentas de dichas empresas, evaluar posibles desviaciones en la operativa o en el grado de cumplimiento de la normativa y establecer las correspondientes acciones correctivas, atender por las áreas especializadas posibles reclamaciones o quejas planteadas por el cliente a la entidad financiera o cualquier otra entidad de su grupo y dar una respuesta ajustada a la petición del cliente. Se trata de intereses puramente administrativos e internos, en ningún caso comerciales, a fin de garantizar que la actividad de Ibercaja se realiza en las mejores condiciones de calidad y con cumplimiento de la normativa.

Como resultado de la «prueba de sopesamiento» que ha elaborado Ibercaja, entendemos que nuestro interés legítimo no afecta a dicha privacidad del cliente, teniendo en cuenta que este uso de los datos se dará únicamente para esos fines internos, no destinándose dichos datos a su

Referencia edición: IBF0000083-230002

tratamiento con fines comerciales. Además, también lo contempla así el RGPD de manera expresa, en su Considerando 48.

3. Mantenimiento de la relación con las personas de contacto de una persona jurídica

Cuando el cliente sea una persona jurídica, Ibercaja tratará los datos de carácter identificativo y de contacto de sus personas de contacto, así como su cargo ostentado, para satisfacer el interés legítimo que tiene de mantener el contacto con aquella durante la vigencia del contrato. Así lo permite el artículo 19.1.b) de la LOPD.

4. Comunicación de posibles impagos a Sistemas de Información Crediticia

Ante el posible impago, en productos de activo que impliquen conceder financiación, por parte de un cliente (de una deuda cierta, vencida y exigible), informaremos de ello a los Sistemas de Información Crediticia, debidamente autorizados, en los que participe Ibercaja. Más concretamente al Fichero BADEXCUG (titularidad de «Experian Bureau de Crédito, S.A.U.», apartado de Correos 1.188 - 28108 Alcobendas (Madrid), badexcug@experian.com). Este tratamiento cumplirá íntegramente con lo previsto en la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos personales, en relación con los sistemas de información crediticia.

La información que se les facilitará serán datos identificativos del cliente y datos relativos a la deuda impagada (antigüedad e importe de la deuda).

Ibercaja realizará lo anterior con base en su interés legítimo de proteger la integridad y estabilidad del sistema financiero y bancario, buscando así evitar conceder financiación a una persona que ha demostrado que no puede -o no tiene intención de- cumplir con sus obligaciones de devolución de un préstamo o pago de cuotas periódicas. Por ello, y además, el interés no es sólo de Ibercaja, sino de otros terceros a los que el interesado pueda solicitar financiación y, por ello, necesitan evaluar su nivel de solvencia (otros Bancos, entidades de financiación al consumo y, en general, compañías que aplacen el pago de un producto al cliente).

Para confirmar la procedencia de dicho interés legítimo, Ibercaja ha realizado la oportuna prueba de sopesamiento, como consecuencia de la cual ha concluido que tu privacidad no resulta afectada, ya que únicamente se facilitará esa información a estos Sistemas cuando (1) exista efectivamente una deuda que ha resultado impagada y resulte exigible, (2) después de realizar un requerimiento previo de pago para reclamar la deuda y (3) se te haya indicado específica y previamente el Sistema en el que participa Ibercaja y en el que se va a anotar la deuda.

Además, debe tenerse en cuenta que la cesión de datos a estos ficheros es una actividad contemplada y regulada por la normativa vigente en materia de protección de datos, en concreto, en el artículo 20 de la LOPD.

Referencia edición: IBF0000083-230002

5. Elaboración de documentos, estudios y análisis internos comerciales, con datos generales (agregados) y seudonimizados. Proceso previo de «*seudonimización o agregación*».

En Ibercaja queremos mejorar continuamente, adaptando los productos y los servicios que ofrecemos y ponemos a disposición de nuestros clientes, a las preferencias y gustos más habituales que tienen en general. Lo mismo sucede con la forma con la que atendemos a nuestros clientes, puesto que queremos conocer si están verdaderamente satisfechos con la atención que reciben de nosotros.

Para ello trataremos los datos asociados al uso de los productos y servicios que hayas contratado, así como a la relación que tengas con nosotros, para elaborar una serie de documentos, análisis y estudios internos de gran valor comercial para Ibercaja.

Sin embargo, estos documentos, estudios y análisis los llevaremos a cabo empleando la información que tenemos sobre ti, pero después de aplicar sobre ella un proceso de seudonimización o agregación. De este modo, lo que se utilizaría no será la información personal que Ibercaja tiene sobre ti, sino la resultante de ese proceso de seudonimización y agregación; información que será por tanto general, colectiva de nuestros clientes, agregada, anónima y no personalizada.

De este modo, la información que se obtenga no te identificará ni se referirá a ti directamente (aunque Ibercaja siga teniendo, por otro lado, información relativa a ti que permitiría reidentificarte). No obstante, el objetivo del tratamiento es poder utilizar esta información seudonimizada y general de acuerdo con los fines que exponemos a continuación. Este proceso de seudonimización implica que la información general obtenida de los clientes será tratada de acuerdo con todas las garantías y limitaciones que impone la normativa de protección de datos.

Una vez llevado a cabo ese proceso previo de seudonimización, obtendremos información sobre el comportamiento en general de nuestros clientes (volumen de productos contratados, capital adeudado o depositado en Ibercaja, operaciones que se realicen, como transferencias bancarias, domiciliaciones, abonos periódicos de las cuotas de devolución de préstamos, amortizaciones, utilización de la banca online, entre otros).

Tras ello, y una vez analizada internamente toda esta información, adoptaremos decisiones comerciales internas y estratégicas sobre nuestros productos, las condiciones para su comercialización y contratación o cómo prestar nuestros servicios a nuestros clientes. Este tratamiento permite a Ibercaja mejorar continuamente su actividad económica, identificando y anticipándonos a las necesidades que nuestros clientes puedan tener, y creando nuevos productos o modificando las condiciones de los que tenemos ya, para aumentar la probabilidad de que los clientes los contraten.

Los documentos a los que nos referimos son los siguientes:

(i) Estudios de mercado que nos permitan conocer y estimar las preferencias comerciales más habituales de los clientes (por ejemplo, si por su nivel de

Referencia edición: IBF0000083-230002

patrimonio y rango de edad le puede interesar a un “cliente-tipo” una hipoteca para adquirir su primera vivienda).

(ii) Estadísticas internas que nos permitan conocer qué productos son más utilizados por nuestros clientes, con qué frecuencia se contratan y/o utilizan (véase la banca online) y cuál es el nivel de satisfacción de los clientes que los hayan contratado.

(iii) Informes comerciales sobre qué productos y servicios desarrollar, en cuáles modificar sus condiciones, qué productos potenciales podrían tener mejor índice de contratación y cuáles deberían ser eliminados de la cartera de Ibercaja.

(iv) Modelos de comportamiento general de nuestros clientes segmentando por rangos de edad, capacidad económica, actividad laboral o empresarial, que nos permiten conocer el riesgo que se asume al conceder financiación al cliente, ajustando las condiciones del servicio en función de esta estimación.

(v) Modelos de riesgo de crédito y creación de modelos matemáticos para el análisis y valoración del riesgo de las operaciones que se soliciten.

Ibercaja llevará a cabo lo anterior con base en el interés legítimo de la entidad de mejorar su actividad y resultados económicos, crecer dentro del sector bancario y prestar un servicio que los clientes perciban de manera positiva, receptiva y proactiva. En términos prácticos, nos permite ofrecer un producto de financiación con una serie de condiciones que tengan ya en cuenta y mejor se puedan adaptar a las circunstancias personales del cliente (rango de edad, capacidad económica). También nos permite conocer el grado de satisfacción de los clientes con nuestros productos y nuestra atención, como entidad financiera, así como poder prever de antemano los riesgos que se pueden llegar a asumir al conceder financiación a un tipo de cliente concreto, en función de sus circunstancias personales y económicas.

De acuerdo con la normativa de protección de datos, y para confirmar la procedencia de tal interés legítimo, Ibercaja ha elaborado la oportuna «prueba de sopesamiento».

Como resultado de lo anterior, Ibercaja entiende que este tratamiento no supone una afectación a la privacidad del cliente, en la medida en que se tratarán los datos mínimos e indispensables para cumplir con el objetivo de mejorar nuestra actividad económica y prestar un servicio mejor valorado por el cliente. Además, la elaboración de los documentos a los que arriba nos referimos se realizará con datos seudonimizados y agregados.

6. Lucha contra el fraude

Con el objetivo de proteger los intereses de todos nuestros clientes, en Ibercaja podremos tratar tus datos con la finalidad de prevenir y detectar posibles intentos de fraude (tales como accesos indebidos a tu información personal, posibles suplantaciones de identidad o cualquier situación que pueda ser interpretada como un uso fraudulento o no deseado). La dirección IP es, especialmente y dado que la mayor parte de los fraudes se cometen online, uno de los datos que podrían ser objeto de tratamiento.

Referencia edición: IBF0000083-230002

6.1 Prevención, detección y control del fraude

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

Asimismo, en el caso de detectar cualquier intento de fraude que pueda afectar a la relación contractual que mantienes con Ibercaja (por ejemplo, intentos de suplantar tu identidad) se adoptarán las medidas oportunas para protegerte como cliente, cumpliendo y respetando los procedimientos, derechos y garantías que en cada momento establezca la legislación vigente. Si se vieran implicadas otras entidades financieras podríamos vernos obligados a mantenerlas debidamente informadas.

Para poderlo llevar a cabo, Ibercaja analiza las operativas de pago llevadas a cabo por los clientes (transferencias de dinero, uso de Bizum y pagos con tarjeta), a fin de identificar posibles indicios de actuaciones fraudulentas que deban ser investigadas y, en su caso, notificadas a las autoridades competentes y a la víctima del fraude. Este tratamiento podría conllevar en determinados casos que se proceda al bloqueo de la sesión y el acceso a la Banca Electrónica del cliente, por motivos de seguridad y hasta resolver las incidencias identificadas como posibles actuaciones fraudulentas.

Además de lo anterior, Ibercaja también analizará tu comportamiento cuando utilices la Banca Electrónica, ya sea en la aplicación o en la página web, para detectar cualquier anomalía relevante en tu operativa habitual que objetivamente podamos considerar un intento de fraude (principalmente, la velocidad con la que se intentan realizar varias transferencias, un volumen de operaciones anormalmente alto en un breve periodo de tiempo, o intentos sucesivos de reiniciar tu sesión).

Actuaremos del mismo modo si recibimos alguna información o indicio que nos permita suponer que tu información bancaria (el número de tu cuenta corriente, tus claves de acceso, o el número, CVV, PIN o fecha de caducidad de tus tarjetas) está siendo o ha sido utilizada de manera fraudulenta en entornos ajenos a Ibercaja, como foros, redes sociales o, incluso, en lo que se conoce como *dark web* o internet oscura. En estos casos, llevaríamos a cabo las acciones necesarias para suprimir y bloquear tus datos que se hayan podido ver comprometidos y evitar su posible uso fraudulento, lo cual -llegado el caso- podría incluir la oportuna comunicación a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Ministerio Fiscal o Juzgados y Tribunales.

Este tratamiento se realizará (i) en defensa de los intereses legítimos de Ibercaja, como prestador de servicios bancarios, y de nuestros clientes, (ii) para proteger la estabilidad e integridad del sistema financiero y (iii) a fin de garantizar la seguridad y confidencialidad de tus datos bancarios, tratando así de evitar cualquier clase de perjuicio patrimonial originado por un uso ilegítimo de tus datos.

Referencia edición: IBF0000083-230002

6.2 Intercambio de datos personales en ficheros comunes de prevención del fraude

En determinadas circunstancias cederemos tus datos a un fichero común de prevención del fraude en las operaciones bancarias, gestionado por la «Sociedad Española de Sistemas de Pago S.A.» (Iberpay), para la detección, investigación, control y posible denuncia de operaciones sospechosas y fraudulentas cometidas en tu cuenta corriente o de ahorro. En este fichero las entidades adheridas actúan en régimen de corresponsabilidad en el tratamiento de tus datos, de forma que puedes dirigirte a cualquiera de ellas para solicitar más información sobre cómo los utilizamos, formular una reclamación o solicitar el ejercicio de tus derechos. También podrás solicitar el acceso a los aspectos esenciales del acuerdo de corresponsabilidad.

Puedes consultar qué entidades están adheridas a ese fichero común en https://www.iberpay.es/Secciones/04MasServicios/Paginas/PrevencionFraude.aspx.

Los datos que se podrán incluir en el citado fichero común serán los relativos a tu identificación (NIF, nombre y apellidos) y al número de IBAN de la cuenta donde se hubiera detectado la operación sospechosa o fraudulenta, en su caso, y podrán ser conocidos por las entidades financieras adheridas a dicho fichero común, con la única finalidad de detectar, prevenir y controlar el fraude.

La base legitimadora de este tratamiento es el interés legítimo de Ibercaja en la detección y prevención del fraude en las operaciones bancarias con origen, o destino, en sus cuentas de ahorro. Asimismo, este tratamiento se realiza en interés de los titulares de las cuentas que pudieran resultar afectados por posibles fraudes cometidos por terceros.

6.3 Anonimización y Agregación de información sobre intentos de fraude, para su posterior uso interno y estadístico

Ibercaja también llevará a cabo una anonimización y agregación de la información obtenida de los anteriores tratamientos, con el fin de elaborar informes internos agregados (no individualizados) y de carácter estadístico sobre los intentos de fraude cometidos sobre los productos de nuestros clientes. De este modo, la anonimización y agregación de esta información implicará que, una vez elaborados estos informes estadísticos, ni sus conclusiones ni los datos en los que se fundamentan se referirán a ningún cliente en concreto.

Este tratamiento concreto también se realizará bajo un interés legítimo de Ibercaja, consistente en dar seguimiento y conocer de forma continua la evolución de las actividades fraudulentas que puedan llevarse a cabo a través de sus servicios y en perjuicio de sus clientes, y así adoptar medidas orientadas a reforzar su detección, prevención y respuesta.

6.4 Prueba de sopesamiento en la prevención del fraude

En relación con los tratamientos anteriores de este punto 6 *«Lucha contra el fraude»*, Ibercaja ha elaborado una «prueba de sopesamiento», en la que se ha valorado tanto el tratamiento que se realiza de manera interna en Ibercaja para prevenir el fraude, como la compartición de datos con este mismo objetivo. Como conclusión de dicha prueba, Ibercaja entiende que su interés

Referencia edición: IBF0000083-230002

legítimo no perjudica la privacidad de sus clientes, dado que, para cumplir con la finalidad indicada, (i) se tratarán los datos mínimos indispensables para investigar, identificar y, en su caso, prevenir o corregir una actuación fraudulenta, así como proteger los intereses legítimos de terceros que puedan verse afectados por el fraude, (ii) se trata de un interés perseguido tanto por Ibercaja como por el resto de entidades financieras que pueden verse perjudicadas por una actuación fraudulenta, resultando indispensable la compartición de los datos personales relativos a interesados que han intentado o han conseguido ejecutar una operación fraudulenta en perjuicio de los intereses de dichas entidades.

Del mismo modo, (iii) la protección del sistema bancario frente al fraude es una actividad legítima reconocida en el mercado, (iv) los datos personales analizados e intercambiados serán los estrictamente necesarios en relación con la operación (o intento de operación) fraudulenta y (v) la propia normativa de protección de datos establece la prevención del fraude como un supuesto de interés legítimo, al amparo del Considerando 47 del Reglamento General de Protección de Datos.

7. Localización del cliente ante situaciones de impago: datos adicionales y actualizados de contacto y búsqueda y localización de bienes

Ante posibles situaciones de impago de un cliente, y si Ibercaja no consiguiera contactar con él a través de los medios que él mismo hubiera facilitado previamente (domicilio, correo electrónico y teléfono de contacto), Ibercaja podrá recabar información de contacto adicional para contactar con él y, de este modo, poder notificarle la existencia de la deuda y proceder a su cobro. En concreto, estos datos podrán ser relativos a otros domicilios, correos electrónicos o teléfonos que sean exclusivamente del cliente.

La obtención de datos adicionales únicamente se realizará, como última medida, en el caso en que resultase imposible el contacto con el cliente que mantiene una deuda con Ibercaja. A estos efectos, estos datos se recabarán de fuentes de acceso público y a través de agencias de recuperación de deuda, garantizando siempre que los datos recabados cumplan con el principio de calidad, exactitud, licitud y transparencia.

Del mismo modo, ante una situación de impago por parte de un cliente, y en el caso en que no fuera posible su cobro por los cauces habituales, Ibercaja realizará labores de búsqueda y localización de bienes -inmuebles o muebles- que sean titularidad del interesado, a fin de poder reclamar su enajenación, dación o cesión en pago como fórmula para lograr el cobro -total o parcial- de la deuda.

En este caso, el interés legítimo de Ibercaja radica en la legítima necesidad de recuperar la deuda en situaciones de impago, de obtener datos de contacto adicionales a los que facilitara el cliente en su momento, que habrían quedado ya desactualizados, y en su caso, localizar bienes titularidad del interesado con los que poder lograr el pago de la deuda. Por ello, Ibercaja ha elaborado una «prueba de sopesamiento», de la que concluye que este interés legítimo no perjudica la privacidad del cliente, teniendo en cuenta que (i) este tratamiento sólo se llevará a cabo en el caso en que resulte imposible contactar al cliente a través de los medios que nos haya

Referencia edición: IBF0000083-230002

indicado, (ii) únicamente se recabarán datos de contacto que se refieran a los intervinientes en el contrato del que se deriva la deuda y (iii) la finalidad está limitada a permitir el contacto para intentar el abono de la deuda de manera amistosa.

En el mismo sentido, sobre la búsqueda y localización de bienes titularidad del interesado, Ibercaja entiende que ostenta un interés legítimo, basado en la necesidad de contar con información actualizada sobre los bienes y activos a nombre de un deudor que puedan ser enajenados para lograr el pago de una deuda, garantizándose el cumplimiento del contrato de financiación que hubieran alcanzado Ibercaja y el propio cliente.

8. Grabación no obligatoria de llamadas

Ibercaja tratará los datos relativos a tu voz cuando mantengas conversaciones telefónicas con nosotros, mediante la grabación de las llamadas que realices o recibas de Ibercaja. En todo caso, cuando procedamos a la grabación de la llamada que mantengamos contigo te informaremos previamente de ello, a través de una locución al comienzo.

La finalidad por la cual procedemos a grabar las llamadas es poder conocer cómo se ha atendido tu petición o reclamación, así como auditar internamente la calidad del servicio prestado (por ejemplo, por parte de nuestro Servicio de Atención Telefónica), teniendo en cuenta, principalmente, que tu petición o reclamación haya sido debidamente atendida, satisfecha o tramitada.

También en este caso Ibercaja ha realizado una «prueba de sopesamiento», de la que concluye que este interés legítimo no perjudica tu privacidad, teniendo en cuenta que (i) serás informado de manera previa a la grabación de las llamadas, de tal forma que puedes interrumpir dicha llamada en cualquier momento antes de comenzar la grabación, y plantear tu consulta a través de otros medios (por ejemplo, correo electrónico), (ii) el fin perseguido es poder contar con evidencias de la conversación mantenida y valorar la atención que te hemos prestado, si estás satisfecho con ella, y cómo podemos mejorar esta atención de cara al futuro.

En este caso, trataremos los siguientes datos personales de ti: nombre, apellidos, teléfono de contacto, voz, así como los datos que nos facilites para atender la petición de que se trate.

9. Realización de encuestas y organización de concursos o sorteos

Ibercaja podrá tratar tus datos personales para remitirte encuestas con el fin de que nos aportes tu opinión sobre la calidad de las comunicaciones que te envía Ibercaja, el trato que recibes de Ibercaja, así como sobre los productos que tienes contratados o que te interesaría contratar. Estas encuestas te las enviaremos por los medios de contacto habituales (correo electrónico, teléfono), si bien también podrías cumplimentar otras a través de banca online o incluso en nuestros cajeros.

En otros casos te enviaremos convocatorias a determinados concursos o sorteos que convoquemos u organicemos desde Ibercaja. Estos concursos podrán ser generales (para todos

Referencia edición: IBF0000083-230002

nuestros clientes) o particulares (para un determinado grupo de edad), o que sólo permitan participar a aquellos clientes que cumplan una serie de condiciones.

En Ibercaja trataremos tus datos para estas actividades con base en nuestro interés legítimo. El objetivo que se persigue es mejorar la relación que mantenemos contigo, analizando tus opiniones sobre nuestros servicios y adoptando decisiones teniendo en cuenta la visión que nuestros clientes tienen de nosotros. Por otro lado, también tenemos interés en poner a tu disposición determinados beneficios de los que puedas aprovecharte.

Para este tratamiento Ibercaja también ha realizado una prueba de sopesamiento. Como conclusión de ella, entendemos que el tratamiento no afecta a tu derecho a la privacidad por cuanto (i) en el caso de las encuestas, su cumplimentación es voluntaria, no generándose ningún perjuicio en el caso en que no lo hagas, (ii) en el caso de concursos y sorteos, únicamente se tratarán tus datos en el caso en que quieras inscribirte en ellos para obtener beneficios y promociones especiales, sin que en ningún caso estés obligado a participar. Es decir, en términos generales, este tratamiento de tus datos dependerá de tu decisión de participar en las encuestas, concursos o sorteos. También es preciso tener en cuenta que, si solicitas tu baja para no recibir comunicaciones comerciales, tampoco recibirás comunicaciones sobre encuestas, concursos o sorteos.

En todo caso, los términos concretos aplicables a dicho sorteo o concurso serán los que se especifiquen e indiquen en sus correspondientes bases legales, de las cuales el cliente será debidamente informado antes de que decida participar o inscribirse.

En concreto, utilizaremos los siguientes datos personales de los clientes: nombre, apellidos, datos de contacto (dirección de correo electrónico, teléfono), la opinión que nos aportes en la encuesta, datos relativos a tu participación en el concurso o sorteo. En el caso que resultases ganador de un premio, trataremos, en su caso, el dato relativo a tu domicilio para enviarte el obsequio de que se trate. Si por razones de transparencia fuésemos a divulgar una fotografía del ganador del concurso, o agraciado del sorteo, así lo indicaríamos de manera expresa, en el propio formulario de inscripción.

D. Tratamientos con base en el consentimiento

Existen unos tratamientos que Ibercaja está interesada en llevar a cabo, pero que dependen de que previamente hayas dado tu autorización. Son los tratamientos cuya base legitimadora es la prevista en el art. 6.1.a) del RGPD, y que Ibercaja sólo los puede realizar si «*el interesado dio su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para uno o varios fines específicos*».

Por tanto, lo previsto en los siguientes puntos depende de que nos hayas dado tu autorización. Si nunca hemos pedido tu consentimiento para llevarlos a cabo, o si en su día lo denegaste (o lo diste, pero más tarde lo retiraste), estos tratamientos no te aplican.

Del mismo modo, debes saber que, **si en su momento autorizaste que Ibercaja usara tus datos para uno de los siguientes tratamientos, en cualquier caso, podrás retirar tu autorización,**

Referencia edición: IBF0000083-230002

cuando lo estimes oportuno y sin que ello vaya a impedir ni perjudicar bajo ningún concepto tu condición como cliente de Ibercaja, ni los contratos que pudieras formalizar, o tener ya formalizados, con nosotros. No obstante, también hemos de precisar que la retirada de tu autorización producirá efectos a partir de ese momento; no tiene efectos retroactivos, así que no perjudicará la validez de lo que hayamos hecho en Ibercaja hasta ese momento.

1. Acciones comerciales personalizadas por parte de Ibercaja, de sus productos y de los productos que comercializan las entidades de su Grupo, la Fundación Bancaria Ibercaja y empresas colaboradoras

En cumplimiento de los requisitos que prevé la normativa de protección de datos, Ibercaja pedirá tu consentimiento para enviarte por medios electrónicos o no (*a través de correo postal, teléfono, SMS, correo electrónico o cualquier otro medio electrónico o telemático disponible en cada momento*) comunicaciones comerciales.

Estas comunicaciones estarán personalizadas según tus hábitos y preferencias de consumo, de modo que sólo recibirás información de productos que probablemente más te puedan interesar.

Para la personalización de estas comunicaciones, Ibercaja tendrá en cuenta el «perfil comercial» al que nos hemos referido en el apartado C.1 *«Acciones comerciales personalizadas por parte de Ibercaja, de sus propios productos y servicios. Elaboración de tu perfil de cliente»*, empleando por tanto la información de la que dispone sobre ti en sus propias fuentes y bases de datos internas, así como información que obtengamos de terceras fuentes.

En este caso, cuando nos referimos a fuentes externas estamos hablando, más concretamente, de información económica y de los productos que tengas contratados con las entidades del Grupo, cuya razón social, tipo de actividad y domicilio figuran en el tablón de anuncios existente en cada una de las oficinas de Ibercaja y en https://www.ibercaja.es/gdpr/grupo.

Adicionalmente, para esta personalización de las comunicaciones que te envíe Ibercaja, se tratarán los datos obtenidos de tu navegación al aceptar el uso de cookies en nuestras páginas web, en particular, cuando autorices en tu dispositivo (a través del panel de configuración de las cookies) las denominadas «cookies analíticas y de publicidad comportamental», con la finalidad de enriquecer tu perfil de cliente con los patrones de comportamiento que hayamos identificado de dicha navegación por las páginas web de Ibercaja. En este supuesto trataremos tu dirección IP, e información sobre tu participación e interacción con los contenidos que se ofrecen en el sitio web de Ibercaja.

El objetivo de que desde Ibercaja queramos enviarte comunicaciones comerciales de acuerdo con tu perfil comercial es que recibas información que pueda resultarte de interés, según tus hábitos y preferencias de consumo, sobre ofertas relacionadas con:

(a) Productos y servicios financieros y no financieros que ofrezcan Ibercaja (incluidos los seguros que comercialice), las entidades de su Grupo o la Fundación Bancaria Ibercaja.

Referencia edición: IBF0000083-230002

(b) Productos y servicios que comercialicen las empresas colaboradoras de Ibercaja relacionadas con los sectores de actividad descritos en https://www.ibercaja.es/gdpr/sectores.

A tal fin, Ibercaja ha articulado dos solicitudes de consentimientos por separado, para que puedas escoger libremente qué tipo de comunicaciones comerciales quieres recibir (si solamente las relacionadas con los productos descritos en el punto (a), las relativas al punto (b), o ambas opciones, si así lo deseas).

2. Cesión de datos personales a entidades del Grupo, Fundación Bancaria Ibercaja y empresas colaboradoras con fines comerciales

Si nos lo autorizas expresamente, Ibercaja compartirá tus datos personales con las entidades de su Grupo, con la Fundación Bancaria Ibercaja, así como con empresas colaboradoras, con el fin de que puedan enviarte por medios electrónicos o no (*a través de correo postal, teléfono, SMS, correo electrónico o cualquier otro medio electrónico o telemático disponible en cada momento*) comunicaciones comerciales sobre sus productos y servicios.

Las comunicaciones que te enviarán (*tanto las entidades del Grupo, como la Fundación Bancaria Ibercaja y las empresas colaboradoras*) estarán adaptadas a tu «perfil comercial». Es decir, Ibercaja compartirá con estas compañías tus datos identificativos y de contacto y, además, ciertos aspectos de tu «perfil de cliente» descrito en el apartado C.1 *«Acciones comerciales personalizadas por parte de Ibercaja, de sus propios productos y servicios. Elaboración de tu perfil de cliente»*, en atención a la finalidad concreta del acuerdo suscrito por Ibercaja con las entidades del Grupo, la Fundación Bancaria Ibercaja y las terceras empresas colaboradoras.

La finalidad principal de la cesión de tus datos personales es que terceras empresas puedan enviarte ofertas de acuerdo con tu «perfil comercial», sobre los productos y servicios que comercializan y que pueden ser de tu interés. En particular, Ibercaja te pedirá tu consentimiento para ceder tus datos personales con los siguientes fines:

(a) Compartir tus datos personales con las entidades de su Grupo y con la Fundación Bancaria Ibercaja, para que te envíen directamente ofertas sobre sus productos y servicios adaptadas a tu «perfil comercial». La razón social, tipo de actividad y domicilio de las entidades del Grupo figuran en el tablón de anuncios existente en cada una de las oficinas de Ibercaja y en https://www.ibercaja.es/gdpr/grupo

(b) Compartir tus datos personales con terceros con los que Ibercaja tiene suscritos acuerdos de colaboración para que puedas recibir información adaptada a tu «perfil comercial», sobre los productos y servicios con los que comercializan. Las empresas con las que colabora Ibercaja están relacionadas con los sectores de actividad descritos en https://www.ibercaja.es/gdpr/sectores.

A tal fin, Ibercaja ha articulado dos solicitudes de consentimientos por separado, para que puedas escoger libremente si quieres ceder tus datos a las empresas de su Grupo y la Fundación

Referencia edición: IBF0000083-230002

Bancaria Ibercaja, o compartir tus datos con terceras empresas colaboradoras, o las dos cosas al mismo tiempo, si así lo deseas.

3. Scoring y Clasificación de Clientes para el ofrecimiento de «Financiación Preconcedida»

Siempre que hayas prestado tu consentimiento, Ibercaja tomará la iniciativa de ofrecerte una financiación con el carácter de preconcedido. Es decir, te ofreceremos una financiación, teniendo en cuenta tus circunstancias y solvencia económica, de tal forma que, si te interesa, sólo tengas que aceptarla, sin más trámite ni comprobación por nuestra parte.

Ibercaja llevará a cabo esta actividad (si lo autorizas, como ya hemos dicho) teniendo en cuenta lo siguiente:

1. **Como primer paso,** y para poderte llegar a ofrecer esa *financiación preconcedida*, aunque no hayas llegado a solicitarnos formalmente ninguna financiación, **Ibercaja tomará la iniciativa y analizará tu solvencia y capacidad económica**. Lo hará teniendo en cuenta la información personal que Ibercaja ya tenga sobre ti, como los datos facilitados al contratar cualquier producto, el nivel de cumplimiento de las obligaciones que te correspondan (*si has tenido impagos anteriores o si, por el contrario, pagas puntualmente todos tus recibos y cuotas*), o los activos que mantengas con Ibercaja (*depósitos bancarios, saldos de tus cuentas corrientes, por ejemplo*).

   Este análisis de solvencia y riesgo de crédito también implicará (i) la consulta a los denominados "Sistemas de Información Crediticia", o ficheros de solvencia patrimonial, o (ii) la reutilización para este fin de los datos que tengamos sobre ti de anteriores consultas, para evaluar si un determinado producto es adecuado para ti, en función de tu capacidad económica y financiera.

   Llevaremos a cabo estas consultas para valorar si existe un riesgo por el hecho de ofrecerte una financiación preconcedida. Así no sólo estaremos velando por la estabilidad del sistema financiero (dando cumplimento así también a las diferentes exigencias regulatorias que nos son de aplicación, teniendo en cuenta que somos una Entidad Financiera), sino que también estaremos velando por ofrecerte algo que no te va a perjudicar; sólo te ofreceremos una financiación a la que puedas hacer frente, que sea acorde y proporcional a tu situación financiera y solvencia.

2. En segundo lugar, y a partir de la evaluación de tu solvencia y capacidad, **este tratamiento conlleva también la elaboración de un perfil comercial,** que nos permitirá deducir cuáles de nuestros productos o servicios pueden interesarte más, al menos a priori. Así lo trataremos de deducir analizando tu comportamiento y hábitos cuando utilizas nuestros servicios, tus preferencias comerciales teniendo en cuenta otros productos que nos hayas solicitado antes, o la frecuencia de tus peticiones de financiación, así como el capital que tengas invertido o depositado con nosotros, o que nos hayas solicitado financiar.

Referencia edición: IBF0000083-230002

Más concretamente, y a modo de ejemplo, si utilizas nuestros servicios o productos en momentos concretos, Ibercaja estimará cuáles pueden llegar a ser tus posibles necesidades o intereses futuros (por ejemplo: conceder financiación para adquirir una vivienda o un automóvil). Con este resultado, te ofreceremos financiación en unas condiciones de riesgo (importe y plazo de devolución) acordes a tus preferencias estimadas y a tu situación personal y financiera.

En ningún caso se tratarán datos sensibles para esta finalidad, como podría ser la realización de un pago a un sindicato o una organización religiosa.

Dicho todo lo anterior, la lógica de este tratamiento consiste en asignarte una puntuación con base en tu solvencia y riesgo crediticio, utilizando para ello tanto el análisis de evaluación de solvencia como el perfil comercial elaborado sobre ti. Esta clasificación se realizará mediante la técnica de "scoring" o puntuación, asignándote una clasificación -de mayor o menor riesgo para concederte financiación- en función de tu capacidad económica, tu nivel de capital y tu histórico de contrataciones con Ibercaja.

La elaboración de este perfil, que debemos insistir sólo se llevará a cabo siempre y cuando lo hayas autorizado previamente, tiene como consecuencia que Ibercaja pueda tomar la iniciativa y ofrecerte un producto financiero ya preconcedido y autorizado, que tiene ya en cuenta tu situación personal y financiera y tus posibles preferencias. De este modo, no será necesario volver a evaluar tu nivel de solvencia para el caso en que solicites la contratación del producto preconcedido que Ibercaja te ofrece.

4. Verificación de la identidad del cliente en la Banca Electrónica, a través del registro y verificación de tu voz

Para aumentar la seguridad en tus operaciones a través de la Banca Electrónica hemos implementado un mecanismo de «reconocimiento por voz» de nuestros clientes. Consiste en un servicio que, a través de tu voz, permite verificar tu identidad y, así, contar con tu confirmación para una operación. Se trata de un mecanismo voluntario y alternativo al envío a tu dispositivo móvil del tradicional mensaje SMS con un código (que debes luego introducir en la Banca Electrónica para confirmar o rechazar una operación concreta).

Este reconocimiento por voz y verificación de tu identidad conlleva el tratamiento de «datos sensibles», datos biométricos asociados unívoca y exclusivamente a tu voz y a ti. Por ello, sólo podremos utilizar este mecanismo si nos das previamente tu consentimiento explícito. *Debes tener presente que, si el sistema no reconoce tu voz, la operación se rechazará de manera automática.*

En todo caso, si no deseas que Ibercaja registre y utilice tu voz con esta finalidad, tendrás a tu disposición el sistema tradicional de validación de operaciones en Banca Electrónica, a través del envío de un código que te facilitaríamos a través de un mensaje SMS. Este sistema no conllevaría el uso de los datos biométricos vinculados a tu voz.

El hecho de optar por una u otra opción no supondrá perjuicio alguno en tu relación con Ibercaja.

Referencia edición: IBF0000083-230002

5. Otros tratamientos adicionales. Cookies. Notificaciones push sobre campañas publicitarias e información económico-financiera

Por un lado, y tal y como ya te hemos indicado, cuando navegues por nuestra página web o utilices nuestra aplicación, trataremos datos personales obtenidos de identificadores en línea o cookies. Así lo haremos si lo autorizas al instalar la App o configurar tu dispositivo. Puedes obtener más información en las Políticas de Cookies a disposición de los interesados.

Por otro lado, si lo autorizas expresamente, Ibercaja también utilizará tus datos personales para enviarte notificaciones instantáneas -o "*push*"- a tu dispositivo móvil, en función de los consentimientos que previamente hayas otorgado:

- **Campañas publicitarias:** te enviaremos notificaciones push para informarte sobre las promociones y campañas de publicidad que realizamos sobre nuestros productos y servicios.

- **Información económico-financiera:** te enviaremos notificaciones push para remitirte alertas instantáneas con información económico-financiera relacionada con lo que hayas contratado con nosotros .

Para que Ibercaja pueda enviarte estas notificaciones instantáneas, tendrás que configurar tu dispositivo móvil y la propia aplicación con los ajustes que sean necesarios para que puedas recibirlas.

E. Tratamiento de datos con base en un interés público

Ibercaja también realizará determinadas actividades de tratamiento para el cumplimiento de una misión en interés público conforme a lo dispuesto por el artículo 6.1.e) del RGPD *«El tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento»*, dando en todo caso cumplimiento a lo previsto por el artículo 8.2 de la LOPD, conforme al que la actividad de tratamiento deberá resultar expresamente permitida o habilitada por una norma con rango de ley.

En particular, en el marco de las relaciones con sus clientes, Ibercaja mantiene un fichero de personas con responsabilidad pública. La habilitación para este tratamiento de datos personales con base en un interés público se encuentra expresamente prevista en el artículo 15 de la Ley 10/2010 de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.

Se entiende por personas con responsabilidad pública aquellas definidas en el artículo 14.2 de la norma indicada en el párrafo anterior; a modo ilustrativo, aquellas que desempeñen o hayan desempeñado funciones de jefe de Estado, jefe de Gobierno, ministros u otros miembros de Gobierno, secretarios de Estado o subsecretarios; los parlamentarios; los magistrados de tribunales supremos, tribunales constitucionales, con inclusión de los miembros equivalentes del Ministerio Fiscal; embajadores y encargados de negocios o el alto personal militar de las Fuerzas Armadas.

Referencia edición: IBF0000083-230002

La creación de este fichero tiene como objetivo verificar si un cliente o potencial cliente ocupa un cargo de responsabilidad pública y, en caso afirmativo, poder aplicar las medidas que correspondan de conformidad con la legislación de prevención de blanqueo de capitales, tal y como se indica en el apartado B *«Tratamientos legalmente obligatorios»*.

5. ¿Por cuánto tiempo conservaremos tus datos?

Ibercaja tratará los datos personales de sus clientes (y potenciales clientes) mientras sean necesarios para la finalidad para la que se los facilitaron.

Posteriormente, Ibercaja conservará tus datos personales debidamente bloqueados, antes de proceder a su borrado, para cumplir cuantas obligaciones legales le sean exigibles, durante los plazos que imponga en cada caso la normativa aplicable, y para hacer frente a posibles reclamaciones y tenerlos a disposición de las autoridades competentes, durante los plazos de prescripción legalmente establecidos. En estos casos, Ibercaja adoptará las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar que sólo se utilizan para este fin.

6. ¿A qué destinatarios se comunicarán tus datos?

Tus datos personales podrán ser comunicados a los siguientes terceros:

- A aquellos terceros que nos lo puedan requerir de manera formal y estemos legalmente obligados a facilitarlos. Nos referimos a Instituciones, Autoridades y Organismos oficiales como el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores, entidades de supervisión y control bancario, Fichero de Titularidades Financieras, Agencia Tributaria, Tesorería General de la Seguridad Social, Juzgados y Tribunales, o los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.

- Como ya hemos indicado, si el cliente contrata con Ibercaja cualquier producto o servicio que implique la concesión de financiación, sus datos se facilitarán a la Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIRBE). Se trata de un servicio público, gestionado por el Banco de España, que tiene por finalidad recabar de entidades financieras información sobre los riesgos de crédito que asumen sus clientes (con independencia de si resultan impagados). Más información en: https://clientebancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/productosservici/relacionados/cirbe/

- En el caso de producirse algún impago, se comunicaría a:

  (i) Sistemas de información crediticia: Fichero BADEXCUG titularidad de «Experian Bureau de Crédito, S.A.U.», tal y como nos permite la legislación aplicable.

  (ii) CIRBE, cumpliendo en todos estos casos los procedimientos, derechos y garantías que en cada momento establezca y te reconozca la legislación vigente.

Referencia edición: IBF0000083-230002

En estos casos, y adicionalmente a lo que indicamos en el siguiente apartado 8 *«¿Cuáles son tus derechos sobre tus datos personales?»*, podrás ejercer, ante las entidades titulares de estos ficheros, los derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación, portabilidad de tus datos personales y a no ser objeto de una decisión automatizada.

- A entidades del Grupo y a la Fundación Bancaria Ibercaja, si nos lo has autorizado, para que realicen acciones comerciales, así como a las entidades del Grupo para cuestiones de carácter interno, de control, contable y administrativo.

- Aquellas otras empresas colaboradoras de Ibercaja a las que nos hayas autorizado comunicar tus datos, de los sectores indicados en el apartado D.2 *«Cesión de datos personales a entidades del Grupo, Fundación Bancaria Ibercaja y empresas colaboradoras con fines comerciales»*.

- A terceras entidades financieras (como Cecabank, otros Bancos o «Bizum, S.L.» en calidad de titular del servicio «BIZUM» y ésta a su vez a las entidades adheridas a su sistema, que figuran en este enlace www.bizum.es/entidades, CECABANK, u otros Bancos) a través de las cuales debamos ejecutar tus órdenes de pago, transferencias internacionales, o cualquier otro servicio o gestión que nos puedas solicitar.

Al margen de las anteriores comunicaciones de datos, Ibercaja contará con la colaboración de terceros proveedores de servicios que pueden tener acceso a tus datos personales y que los tratarán en nombre y por cuenta de Ibercaja como consecuencia de su prestación de servicios.

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

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

Referencia edición: IBF0000083-230002

Transferencias de datos personales fuera del Espacio Económico Europeo

En términos generales, los terceros arriba mencionados están situados dentro del Espacio Económico Europeo, a excepción de determinados proveedores cuyos servicios eventualmente podrán implicar o requerir de la transferencia de tus datos personales fuera de este territorio. En estos casos, Ibercaja, llevará a cabo las siguientes actuaciones:

(i) Se adoptarán las medidas y garantías indicadas en el RGPD para garantizar que el nivel de protección de tus datos personales no se vea menoscabado.

(ii) Se te indicará, en su caso, la existencia o ausencia de una decisión de adecuación de la Comisión Europea respecto del país de destino o, en su defecto, las garantías adoptadas, en especial, la suscripción de las Cláusulas Contractuales Tipo aprobadas por la Comisión Europea.

Puedes solicitar información adicional sobre las garantías adecuadas indicadas, así como, en su caso, obtener una copia de las mismas, mediante solicitud dirigida a la dirección de correo electrónico dpo@ibercaja.es.

Adicionalmente, en el supuesto de que nos solicites efectuar operaciones que tengan por destino cuentas bancarias de entidades financieras situadas fuera del Espacio Económico Europeo, Ibercaja llevará a cabo una transferencia internacional de tus datos personales al Estado de la entidad en que se encuentra abierta dicha cuenta. Esta transferencia se efectuará por resultar necesario para la ejecución de la relación contractual que mantienes con Ibercaja.

7. ¿Debo mantener mis datos actualizados?

Para poder comunicarnos contigo debidamente, te pedimos que todos los datos que nos facilites sean correctos, completos, exactos y estén debidamente actualizados.

Así, si cambiase alguno de los datos personales que nos hubieras comunicado, podrás solicitar su modificación (dirección postal, dirección de correo electrónico y teléfonos de contacto -fijo y móvil-) en cualquier oficina de Ibercaja. Por su parte, a través de la Banca Electrónica, podrás modificar tu dirección de correo electrónico como cliente de la entidad.

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

8. ¿Cuáles son tus derechos sobre tus datos personales?

La normativa de protección de datos te reconoce una serie de derechos, que debes conocer y puedes ejercitar para proteger tu Privacidad y controlar el uso que hacemos de tus datos personales. En particular:

Referencia edición: IBF0000083-230002

- Tienes derecho a obtener confirmación sobre si en Ibercaja estamos tratando datos personales que te conciernen, o no; y, en tal caso, a acceder a tus datos personales, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines para los que fueron recogidos.

- En determinadas circunstancias, podrás solicitar la limitación del tratamiento de tus datos.

- En determinados casos, y por motivos relacionados con tu situación particular, así como en aquellas situaciones en las que en Ibercaja tratemos tus datos por nuestro interés legítimo, podrás oponerte al tratamiento de tus datos. En tal caso, Ibercaja dejará de tratarlos, salvo por motivos legítimos imperiosos o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.

- Asimismo, podrás solicitar la portabilidad de tus datos en un formato de uso común y de lectura mecánica.

- Desde este momento y en cualquier otro posterior, cuando lo estimes oportuno y sin que ello vaya a impedir ni perjudicar bajo ningún concepto tu condición como cliente de Ibercaja, tienes la opción retirar cualquier autorización que nos hayas otorgado. No obstante, también hemos de precisar que la retirada de tu autorización producirá efectos a partir de ese momento, por tanto, sin perjudicar la validez de lo que hayamos hecho en Ibercaja hasta el mismo.

- En aquellos casos en que se hubieran adoptado decisiones basadas única y exclusivamente en el tratamiento automatizado de tus datos, incluida la elaboración de perfiles, podrás solicitar la intervención humana, expresar tu punto de vista e impugnar las decisiones.

Puedes ejercitar todos los derechos indicados con anterioridad a través de alguna de las siguientes vías que Ibercaja pone a tu disposición:

(i) Escrito dirigido al Delegado de Protección de Datos de Ibercaja (Plaza de Basilio Paraíso 2 – 50008, Zaragoza), aportando copia de tu Documento Nacional de Identidad o documento oficial equivalente.

(ii) Correo electrónico a la dirección del Delegado de Protección de Datos de Ibercaja (dpo@ibercaja.es), aportando copia de tu Documento Nacional de Identidad o documento oficial equivalente.

(iii) Formulario web de Ejercicio de Derechos sobre Datos Personales disponible en https://www.ibercaja.es/forms/ejercicio-de-derechos/ aportando copia de tu Documento Nacional de Identidad o documento oficial equivalente.

(iv) Formulario de Ejercicio de Derechos sobre Datos Personales disponible en la Banca Electrónica de Ibercaja.

Referencia edición: IBF0000083-230002

(v) Solicitud presencial en cualquiera de las oficinas de la red de Ibercaja (https://www.ibercaja.es/oficinas/).

También puedes plantear las dudas relacionadas con el tratamiento de tus datos personales mediante escrito dirigido al Delegado de Protección de Datos de Ibercaja (Plaza de Basilio Paraíso 2 – 50008, Zaragoza) o mediante correo electrónico dirigido a la dirección dpo@ibercaja.es.

Finalmente, también puedes reclamar ante Ibercaja y/o ante la Agencia Española de Protección de Datos (como tal Autoridad de Control competente en materia de Protección de datos), especialmente cuando no hayas obtenido satisfacción en el ejercicio de tus derechos, mediante escrito dirigido a dpo@ibercaja.es o a través de la web https://www.aepd.es.

9. Análisis de riesgos y Evaluaciones de impacto en Protección de Datos

La Entidad ha llevado a cabo un análisis de los diferentes riesgos existentes en materia de protección de datos, respecto de los tratamientos de datos identificados en el presente documento. De este modo, partiendo de la necesidad y de la proporcionalidad del tratamiento a realizar con respecto a su finalidad, **se evalúan los riesgos para los derechos y libertades del cliente, y se contemplan las medidas previstas para afrontarlos, gestionarlos y tratar de mitigarlos**, garantizando así la protección de sus datos personales.

En las cuestiones analizadas se han tenido en cuenta, entre otros, los aspectos relativos a:

- Volumen de datos objeto de cada tratamiento.
- Participación de terceros en el flujo de datos.
- Evaluación de aspectos personales de personas físicas.
- Categorización y segmentación.
- Realización de labores de gestión de solvencia.
- Utilización como referencia de ficheros externos.
- Contratación de proveedores externos.
- Cesión de datos.
- Bases legitimadoras del tratamiento.
- La posibilidad de ejercer los derechos en materia de protección de datos por los interesados.

Tras los análisis realizados, Ibercaja ha llevado a cabo las Evaluaciones de Impacto en Protección de Datos que se han determinado a partir de los análisis de riesgos previamente realizados. Podrás solicitar el acceso a los aspectos esenciales de tales Evaluaciones de Impacto, solicitándolo a la dirección de correo dpo@ibercaja.es.

10. ¿Quién es el Delegado de Protección de Datos de Ibercaja?

En Ibercaja hemos nombrado a una persona, el «Delegado de Protección de Datos», para velar por la debida protección de los datos personales de nuestros Clientes, así como para garantizar

Referencia edición: IBF0000083-230002

que en Ibercaja se cumplen todas las exigencias legales en materia de protección de datos de carácter personal.

Esta persona será la encargada de facilitarte toda la información que necesites en materia de protección de datos. Si necesitas contactar, puedes hacerlo a través de la siguiente dirección de correo electrónico: dpo@ibercaja.es.

Última actualización: 05 de diciembre de 2022

Referencia edición: IBF0000083-230002