DATU PERTSONALEN BABESA

LEGEZKO INFORMAZIO GEHIGARRIA - BEZEROAK

Datuak babesteari buruz indarrean dagoen araudiari jarraituz, bi arau hauek osatzen dute:

- Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016/679 (EB) Erregelamendua, 2016ko apirilaren 27koa, datu pertsonalen tratamenduari eta datu horien zirkulazio askeari dagokienez pertsona fisikoak babesteari buruzkoa (aurrerantzean, «DBEO»).
- 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, datu pertsonalak babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzkoa (aurrerantzean, «DBLO»).

Ibercaja-k datu pertsonalak tratatzeko legezko baldintzen berri ematen die interesdunei, honako atal hauen arabera:

1. Nor da nire datuen tratamenduaren arduraduna? 2

2. Datu pertsonalen zer kategoria tratatuko ditu Ibercaja-k? 2

3. Nondik datoz Ibercaja-k tratatzen dituen datu pertsonalak? 6

4. Zertarako eta zein legitimaziorekin tratatzen ditu Ibercaja-k nire datu pertsonalak? 8

A. Bezeroarekin kontratua betetzeko beharrezko neurriak 8

B. Legez nahitaezkoak diren tratamenduak 13

C. Ibercaja-ren interes legitimoagatik 15

D. Baimenean oinarritutako tratamenduak 25

E. Interes publiko batean oinarritutako datuen tratamendua 29

5. Zenbat denboraz gordeko ditugu zure datuak? 30

6. Zein hartzaileri jakinaraziko zaizkio zure datuak? 30

7. Nire datuak eguneratuta eduki behar ditut? 32

8. Zeintzuk dira datu pertsonalei buruzko zure eskubideak? 33

9. Arriskuen analisia eta Inpaktuaren ebaluazioak datuak babestean 34

10. Nor da Ibercaja-ren Datuak Babesteko Ordezkaria? 35

Referencia edición: IBF0000237-230001

1. Nor da nire datuen tratamenduaren arduraduna?

IBERCAJA BANCO SA (aurrerantzean, «Ibercaja»), Espainiako Bankuaren Erregistro Berezian 2085. kodearekin inskribatutako Kreditu-erakundea.

Egoitza soziala: Basilio Paraisoren plaza, 2 – 50008 Zaragoza

Harremanetarako helbide elektronikoa: dpo@ibercaja.es

Web-orria: www.ibercaja.es

2. Datu pertsonalen zer kategoria tratatuko ditu Ibercaja-k?

DBEOn eta DBLOn aurreikusitakoaren arabera, Ibercaja-n zure datu pertsonalak tratatuko ditugu gure bezero gisa (edo, bestela, «bezero potentzial» gisa), jarraian azaltzen den moduan.

Gure jarduera guztietarako zure datu pertsonal guztiak erabiliko ez ditugunez, dokumentu honetan zehar kasu bakoitzean tratatu beharko ditugun datu pertsonal moten berri emango dizugu:

Kategoria	Datu pertsonalak
1. Bezero gisa harremanean alta ematean lortutako datuak	
Identifikaziorako eta harremanetarako datuak	Izen-abizenak, argazkia, sexua, bizilekua, NANa, pasaportea edo AIZ, jaioteguna, jaioterria, nazionalitatea, egoera zibila, helbide elektronikoa, telefono finkoa, telefono mugikorra.
Sinadura-datuak	Eskuz idatzitako sinadura, digitalizatua.
Lan- edo lanbide-jardueraren eta jarduera sozioekonomikoaren datuak	Lanbidea, zerbitzuak ematen dituen enpresa eta kargua, kontratu mota, sarrera data, ordainsariak, Gizarte Segurantzako afiliazio-zenbakia, kotizatutako egun kopurua, familia-unitatea edo zirkulua eta ikasketa-maila.
Datu biometrikoak	Tabletako sinadura digitalizatuaren presioa, abiadura eta traza.
Gaitasun juridikoari eta jarduteko gaitasunari eta komunikazio-premia bereziei buruzko datuak	Epai judizialean ezarritako pertsona baten gaitasun juridikoari eta jarduteko gaitasunari buruzko datuak, solaskidetza eta kudeaketa operatiboa ahalbidetzeko desgaitasunen bat duten interesdunek emandako datuak, eta legezko ordezkariaren datuak.

Referencia edición: IBF0000237-230001

Urrakortasun egoerei buruzko datu sentikorrak	Baliabiderik gabeko hipoteka-zordunak babesteko premiazko neurriei buruzko 6/2012 Errege Lege Dekretuaren arabera, kontratuak kudeatzeko eta neurri bereziak hartzeko beharrezkoak izan daitezkeen kalteberatasun-egoera pertsonalei buruzko datuak.
2. Merkaturatutako produktuak eta zerbitzuak kontratatzean eta mantentzean lortutako datuak	
Kontratatutako produktu eta zerbitzuen datuak	Kontratatutako edo eskatutako produktu eta zerbitzuen kopurua eta tipologia, kontratatutako produktu eta zerbitzuaren titularra, baimendua edo ordezkaria izatea, kontratatutako produktuei lotutako muga, kontratuaren datuak, helbideratze-kontua, balore-merkatuei eta finantza-tresnei buruzko araudiaren araberako kategorizazioa (MIFID kategoria), egindako inbertsioei buruzko informazioa eta finantzaketa-eragiketen bilakaera, informazioa eta mugimenduak. Hala badagokio, ez-ordainketa egoerei buruzko datuak (zorraren zenbatekoa, mugaeguna eta antzinatasuna). Produktu jakin batzuetarako beharrezkoak diren kodeak edo identifikazio-gakoak (erabiltzailea, pasahitza).
Oinarrizko datu finantzarioak	Produktu eta zerbitzuen gaur egungo saldoak eta saldo historikoak, eta kontratatutako produktu eta zerbitzuen ordainketa-historia. Sarrerak eta gastuak, datu fiskalak, ondare-datuak, kontuetako batez besteko saldoa, aktiboko saldoa, helbideratutako ordainagiriak, helbideratutako nomina. Emanak izanez gero, Ibercaja-k PFEZren aitorpena tratatuko du. Ibercaja-rekin zor egiazkoa, mugaeguneratua eta galdagarria izanez gero, kobrantza kudeatzeko datu gehigarriak lortu ahal izango dira.
Ageriko eta ordainketa kontuetako laburpen eta ordainagirietan ikusitako hirugarrenen datuak	Hirugarren jaulkitzaileek beren kontuetan egiten dituzten apunteei eta mugimenduei buruzko informazioa, zordunketa-, kreditu- eta aurreordainketa-txartelekin egindako eragiketen ordainagirietan eta laburpenetan agertzen diren eragiketa mota, jaulkitzailea, zenbatekoa eta kontzeptua barne.
Zurekin izandako komunikazioetako datuak	Txatetan, hormetan, bideokonferentzietan, telefono-deietan edo bitarteko baliokideetan lortutako datuak, hala nola posta elektronikoan, berehalako mezularitzan, sare sozialetan edo une bakoitzean zure eskura jarritako elkarrizketa-interfazeetan, eta komunikazio komertzialen datuak, horien emaitzak barne, bai eta gogobetetze-inkesten bidez ematen dizkiguzun datuak ere. Zure ahotsari eta irudiari buruzko datuak ere tratatuko dira.
Berezko nabigazio-datuak	Gure web-orrietan edo aplikazio mugikorretan egindako nabigazioetan lortutako datuak, eta horietan egindako nabigazioa: nabigazio-historia (bisitatutako orrialdeak eta klikatutako edukiak), gailuaren IDa, publizitate IDa, IP helbidea, nabigazio-gailuetan cookieak eta antzeko teknologiak erabiltzea onartu baduzu.

Referencia edición: IBF0000237-230001

Datu demografikoak eta sozioekonomikoak	***Pertsona jakin batzuei lotuta ez dauden datu estatistikoak***, baizik eta eremu geografikoekin, adin-sektoreekin edo jarduera profesionaleko sektoreekin lotuta daudenak. Bezeroen informazioarekin erlazionatzeko erabiliko ditugu.
Datu geografikoak	Saltokien kokapen-datuak zure txartelarekin jarduten duzunean, eta zure gailu mugikorraren geolokalizazio-datuak, gure aplikazio mugikorren instalazioak eta/edo erabilerak emandakoak.
Familia-datuak	Izen-abizenak, NANa, pasaportea edo AIZ, ahaidetasun-harremana.
Datu biometrikoak	Ahotsaren biometria, banku-eragiketak berrestean bezero bat nor den egiaztatzeko.
Agregazio eta Ordainketak Hasteko Zerbitzuetan sartutako datuak	Finantza-agregazioko eta/edo ordainketak hasteko gure zerbitzuak erabiltzen badituzu, beste erakunde erantsi batzuekin tratatuko ditugu produktu eta zerbitzuei buruzko datuak eta zerbitzu horiei buruz aipatutako gainerako kategoriei buruzko datuak.
Izaera komertzialeko datuak	Bezeroaren profil komertziala (aurreztailea, inbertitzailea), gure zerbitzuen erabileraren azterketaren bidez ondorioztatua: transakzioak (txarteleko karguak, transferentziak), kontratatutako produktuen bolumena, Ibercaja-ko zerbitzuen erabilera-maiztasuna.
Benetako titulartasun-datuak	Enpresekiko harremana, benetako titular gisa.
Pertsona juridikoen harremanetarako datuak	Pertsona juridiko baten harremanetarako pertsona gisa agertzen bazara, zure identifikazio- eta harreman-datuak tratatuko ditugu, baita zure kargu profesionala ere.
3. Gainerako datuen analisitik eta tratamendutik ondorioztatutako edo eratorritako datuak	
Eredu estatistikoak egikaritzetik lortutako datuak	Eredu matematikoak bezeroen datuekin aplikatzearen emaitzak erabiltzen ditugu iruzurraren aurka borrokatzeko, haien kontsumo-ohiturak, lehentasunak edo kontratazio-joerak ondorioztatzeko, gure arau-betebeharrak betetzeko eta produktuen eta/edo zerbitzuen eragiketak kudeatzeko.
Arriskuen ebaluaziorako datuak edo *scoring-a*	Finantzaketa-eragiketetan edo kuoten bidezko ordainketa eragiketetan, ordaintzeko edo ez ordaintzeko duzun gaitasuna, edo arrisku-mugak ondorioztatuko ditugu, zure datuekin kalkulatzen diren eredu matematiko estatistikoak aplikatuz.

Referencia edición: IBF0000237-230001

4. Kanpoko iturrietatik lortutako datuak	
Kreditu-informazio sistemen datuak	Zorrei, ondare-kaudimenari eta krediturari buruzko informazioa ematen duten kreditu-informazioko fitxategiei egindako kontsultaren emaitza (zorduna, hartzekoduna, zor den zenbatekoa, zorraren muga-eguna).
Iruzurra prebenitzeko sistemen datuak	Iruzurraren prebentziorako informazio-sistemetatik datozen datuak: bezeroak parte hartzen duen eragiketa susmagarriei edo baimendu gabeei buruzko informazioa, hala badagokio.
"Scoring"-etik edo kreditu-sailkapenetik lortutako datuak	Kuoten ondoriozko finantzaketa- edo ordainketa-eragiketetan, hamabi hilabeterako ez-ordaintzeen kenketa-sistema horrek ematen duen emaitza erabiliko dugu. Sistema hori kalkulatzeko, eredu estatistiko eta matematikoak aplikatuko zaizkio zure NANari, bizilekuaren posta-kodeari eta kreditu-informazioko sistemetako zure datuei.
Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiaren datuak	Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Orokorretik lortutako datuak, lan-jarduera motari (norberaren edo besteren konturako lana) eta EJSNri buruzkoak.
Nazioarteko zigorrei dagozkien datuak	Nazio Batuek, Europar Batasunak, Espainiako Erresumak eta Erresuma Batuko Office of Financial Sanctions Implementation (OFSI) of Her Majesty 's Treasury (HMT), U.S. Department of the Treasury' s Office of Foreign Assets Control (OFAC) eta Polizia Kriminalaren Nazioarteko Erakundeak (INTERPOL) ezarritako nazioarteko zehapen ekonomiko-finantzarioen arloko lege, erregulazio, jarraibide, ebazpen, programa edo neurri murriztaileetan sartuta dauden pertsonen edo erakundeen datuak. Era berean, informazio hori Factiva bezalako iturrietatik lortutako datuei buruzkoa da, eta, batzuetan, Ibercaja-k bere barne-zerrendetan identifikatuta dituen ofizioei eta prentsa-berriei buruzko informazioari buruzkoa.
Higiezin eta ibilgailuei buruzko datuak	Katastrotik, Jabetza edo Merkataritza Erregistrotik eta Ondasun Higigarrien Erregistrotik lortutako ondasun higigarriei edo higiezinei buruzko datuak.
Administratzaile, kargu funtzional eta sozietate-loturei buruzko datuak	INFORMAren, Merkataritza Erregistroaren (kargu sozialak eta emandako ahalordeak) eta Segurtasun Juridiko eta Fede Publikoko Zuzendaritza Nagusiaren datu-baseetatik ateratako sozietate-datuak.
Sarbide-iturrietatik eta erregistro publikoetatik lortutako informazioak	Sarbide publikoko iturriek, egunkariek eta aldizkari ofizialek, eman diguzun informazioa egiaztatzeko erregistro publikoek, Ibercaja partaide den kreditu-informazioko sistemen informazioa (BADEXCUG fitxategia) eta kreditu-arriskuari buruzko sistemen informazioa ematen duten datuak: CIRBE (Espainiako Bankua). INFORMAren datu-basetik lortutako harremanetarako datu gehigarriak, gure bezeroekin harremanetan jartzeko, kontratu-betebeharrak betetzen ez badira. Administrazio publikoen ebazpenetatik lortutako datuak, elkargo profesionaletako pertsonen zerrendak.

Referencia edición: IBF0000237-230001

Nabigazio-datuak	Gure web-orrietan edo aplikazio mugikorretan egindako nabigazioetan lortutako datuak, eta horietan egindako nabigazioa: nabigazioaren historia (bisitatutako orriak, edukietan egindako klikak), gailuaren IDa, (publizitate IDa, IP helbidea).
Sare sozialetatik edo Internet bidez lortutako datuak	Sare sozialetatik edo Internetetik lortutako datuak, horiek erabiltzeko baimena ematen diguzunean.

3. Nondik datoz Ibercaja-k tratatzen dituen datu pertsonalak?

Oro har, zugandik zuzenean jasotako informazioa tratatuko dugu (Ibercaja-ren datu-baseetan edo barne-iturrietan jasota dagoena), baina kasu batzuetan kanpoko iturrietatik edo hirugarren enpresen fitxategietatik lortutako datuak erabiliko ditugu. Esan nahi duguna hobeto uler dezazun, «barne-iturriak» eta «kanpo-iturriak» esan nahi duena deskribatuko dugu jarraian:

a. **Barne-iturrietatik lortutako datuak:** zugandik zuzenean lortzen dugun informazio pertsonalaz ari gara, hau da, hirugarren batek kudeatutako fitxategirik edo datu-baserik kontsultatu gabe. Zehazki:

   - Gure edozein produktu kontratatzeko eskatzean ematen dizkiguzun datu pertsonalak.
   - Gure zerbitzuak erabiltzean sortzen dituzun datuak, dela gure bulegoetan, dela Banka Elektronikoan (webgunean edo aplikazioan), dela telefonoz.
   - Gure webgunean edo aplikazioan egindako nabigaziotik lortutako datuak, baimendu duzun guztietan.
   - Eman diguzun informazioa aztertuta, zugandik ondoriozta edo inferitu ditzakegun datuak.

b. **Kanpo-iturrietatik lortutako datuak:** hirugarrenek kudeatutako fitxategien edo datu-baseen bidez zuregandik lortzen dugun informazio pertsonala da. Fitxategi edo datu-base horiek erakunde publikoak edo pribatuak izan daitezke, eta irizpide hauen arabera kontsultatuko dira: (i) zurekin mantentzen dugun kontraturako beharrezkoa den, (ii) legezko betebehar bat betetzeko beharrezkoa den, edo (iii) baimena eman diguzun. Zehazki:

   - Kreditu-informazioko sistemak: Experian Bureau de Crédito, SAUren titulartasuneko BADEXCUG fitxategia.

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

   - Kreditu-arriskuari buruzko fitxategi komunak: Arriskuen Informaziorako Zentrala, zeinaren titularra Espainiako Bankua baita.

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

Referencia edición: IBF0000237-230001

- Iruzurra prebenitzeko banku-sektoreko fitxategi komunak: IBERPAY fitxategia, Sociedad Española de Sistemas de Pago SA sozietateak kudeatua.

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

- Kapital-zuriketari aurrea hartzeko fitxategi komunak: Finantza Titularitateen Fitxategia, Kapital Zuriketari eta Arau-hauste Monetarioei Aurrea Hartzeko Batzordearen Zerbitzu Exekutiboaren (SEPBLAC, gaztelaniaz) erantzukizuna.

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

- Zure lan- edo ekonomia-jarduerari buruzko datu pertsonalak, Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Orokorretik eskuratuak.

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

- Ibercaja Taldearen enpresen (aurrerantzean, "*Taldearen erakundeak*") zerbitzuak eskatzean edo erabiltzean sortu dituzun datu pertsonalak, betiere horretarako baimena eman baduzu. Ibercaja Taldearen erakunde bateko edozein produktu kontratatzen duzunean, sozietate horrek datuak babesteko informazioa emango dizu, zure datuak Ibercaja-ri lagatzeari buruzko informazioa barne.

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

- Erregistro ofizialak (Merkataritza Erregistroa, Jabetza Erregistroa) eta Katastroa.

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

- Ematen diguzun informazioa eta kanpoko iturrietatik lortzen duguna aztertuta zugandik atera edo ondoriozta ditzakegun datu pertsonalak, baldin eta horretarako baimena eman badiguzu.

- Iruzurrari aurre hartzearen ondorioetarako, Interneteko foroetan, sare sozialetan edo *dark web* edo Internet ilunean argitaratutako bezeroen datuak arakatu eta aurkitzeko kanpo-iturriak.

Aurrekoarekin lotuta, aurreratu nahi dizugu Ibercaja-k barneko eta kanpoko iturriak erabiliko dituela zuri buruzko profilak egiteko: bata komertziala, eta bestea zure kaudimena eta kreditu-arriskua aztertzeko. Jarraian, egin ditzakegun bi profil-motak zehaztuko dizkizugu:

- Alde batetik, Ibercaja-k bidaltzen dizkizun komunikazio komertzialak pertsonalizatuko ditu (*soilik baimena ematen diguzun kasuetan, edo horretarako interes legitimoa dugunean eta aurka agertu ez zarenean*), bere barne- edota kanpo-iturrietatik lortzen duen informazioarekin egiten duen «profil komertzialari» jarraituz, kasuaren arabera (*4. paragrafoan adierazten dugun tratamenduaren helburuen banakapenean, «Zertarako eta zer legitimaziorekin tratatzen ditu Ibercaja-k nire datu pertsonalak?», zehazten dizugu zein kasutan erabiliko ditugun iturri horiek helburu komertzialekin*). Horrela, a priori gehien interesatzen zaizkizun produktuei buruzko informazioa baino ez duzu jasoko.

Referencia edición: IBF0000237-230001

- Ibercaja-k barne- eta kanpo-iturriak erabiliko ditu kaudimena eta kreditu-arriskua aztertzeko, finantzaketa-zerbitzuak eskatzen dituzunean. Ezinbestekoa da zehaztapen hori egitea, zure eskaera izapidetu eta gure finantzaketa-zerbitzuak eskaini ahal izateko.

4. Zertarako eta zein legitimaziorekin tratatzen ditu Ibercaja-k nire datu pertsonalak?

DBEOk eta DBLOk ezartzen dute pertsona baten informazioa (haren «datu pertsonalak») arau horietan berariaz aurreikusitako oinarri legitimatzaileetako bat betetzen bada bakarrik trata daitekeela. Zehazkiago, eta horri dagokionez, DBEOren 6. artikuluak datu pertsonalen tratamendua justifikatzeko eta legitimatzeko aurkez daitezkeen oinarri legitimatzaileen zerrenda itxi bat ezartzen du.

Oinarri legitimatzaile baten edo bestearen aplikazioa, nagusiki eta funtsean, datu pertsonalak zertarako, hots, zein helbururekin tratatzen direnen mende dago.

Aurrekoa esanda, Ibercaja-n zure datuak tratatuko ditugu, ondoren zehazten ditugun helburu eta oinarri legitimatzaileen arabera.

A. Bezeroarekin kontratua betetzeko beharrezko neurriak

Lehenik eta behin, Ibercaja-k nahitaez egin behar dituen tratamendu batzuk daude, bezeroekin kontratu-harremana edota negozio-harremana bete eta mantendu ahal izateko. Egitez, tratamendu horiek egiteko, "nahitaezkotzat" jotzen diren datu batzuk daude. Izan ere, ezinbesteko datuak dira, eta ez bazaizkigu ematen, bezeroaren eskaerari erantzun ezin izatea eta eskatutako zerbitzua edo produktua eman ezin izatea ekarriko luke.

Jarraian, DBEOren 6.1.b) artikuluan legitimazio-oinarria duten tratamenduak zehaztuko ditugu: *«Tratamendua beharrezkoa da interesduna parte den kontratu bat gauzatzeko edo, hark hala eskatuta, kontratu aurreko neurriak aplikatzeko*».

1. Bezero gisa alta ematea. Ibercaja-rekin kontratu-harremana edota negozio-harremana garatzea, kudeatzea eta mantentzea.

Ibercaja-n zure datuak tratatuko ditugu zurekin dugun kontratu- eta/edo negozio-harremana behar bezala garatu, kudeatu eta mantentzeko, baita bezero zaren bitartean bidali beharreko komunikazioak egiteko ere.

Kontratu-harremanaren hasiera bulegoan zure presentzia fisikorik gabe gertatzen bada (alta online ematen badizute, urrutitik –"*elektronika digitala*" gisa ezagutzen da–), zure irudia grabatzea eska genezake, zure nortasuna egiaztatzeko. Bestalde, kasu batzuetan, Ibercaja-k zurekin duen negoziazio-harremanean, baliteke zure ahotsa grabatzea beharrezkoa izatea. Egoera horietan –gertatzen direnean, aldez aurretik eta berariaz emango dizugu horien berri–, zurekin izango genukeen telefono-elkarrizketa mantenduko genuke, bi helburutarako: bai gure

Referencia edición: IBF0000237-230001

zerbitzuen prestazioaren frogabide gisa, bai gure bezeroarentzako arretaren kalitatea barrutik ikuskatu ahal izateko.

Gainera, zure nortasun-agiria digitalizatu eta biltegiratuko da, eta, hala badagokio, edozein bitarteko, formatu eta euskarriren bidez bistaratuko da, zure nortasuna egiaztatzeko, Ibercaja-n formalizatutako kontratuei buruzko eragiketa edo izapideren bat agintzera zoazenean.

Era berean, kontratu jakin batzuk formalizatzeko, Ibercaja-k aukera emango dizu NAN elektronikoarekin sinatzeko (Banka Elektronikoan, adibidez) edo dagozkion dokumentuak digitalki sinatzeko. Kasu horretan, Ibercaja-k *tableta digital* bat emango dizu, elektronikoki onartu eta sinatu dezazun.

Tabletan sinatzea erabakitzen baduzu, zure sinadura digitalaren bidez gordeko dira zure datu biometrikoak. Sinadura horren bidez, zure sinaduraren trazuari, presioari eta abiadurari buruzko informazio biometrikoa lortuko da. Informazio horrek zure nortasuna egiaztatzeko balioko digu. Hala ere, kontuan izan Ibercaja-k informazio hori blokeatu egingo duela lehenespenez, berehala, tratamendua eragozteko. Zure informazio biometrikoa bakarrik erabiliko genuke, zure sinaduraren benetakotasuna zalantzan jartzen duten prozedura judizialen esparruan, epaileen, auzitegien eta Fiskaltzaren esku jartzeko.

Sinadura-mekanismo hori guztiz borondatezkoa da. Horregatik, Ibercaja-k beste aukera batzuk ere eskaintzen dizkizu. Batez ere, bezeroak Ibercaja-k eskatutako dokumentua eskuz sinatzeko aukera du, paperezko euskarrian.

Horrez gain, **garrantzitsua da azpimarratzea ordainagiri bat helbideratzen baduzu, edo ziurtagiriren bat egiteko eskatzen badiguzu, edo alderdi politiko, sindikatu, erlijio-erakunde edo osasun-erakunde bati ordainketa edo transferentzia bat egiteko agintzen badiguzu, informazio hori ez dugula beste inolako helburutarako erabiliko**. Ez dugu tratatuko zure banku-eragiketatik ondoriozta daitekeen «*datu sentikorrik*». Bada, hondar-moduan bada ere, datu horietara modu intzidentalean sartzeko aukera, baina soilik zure kontuetako funtsen jatorria egiaztatzeko, Kapital Zuriketari Aurrea hartzeko Legeak ezartzen digun moduan, edo iruzurrari aurrea hartzeko neurri gisa.

Aurreko guztia zehaztuta, gurekin sinatu duzun kontratua bete ahal izateko, honako jarduera hauek burutu beharko ditugu:

- Ibercaja-rekin dituzun kontratu-harremanak behar bezala formalizatzea, dagozkion kontratu-dokumentuak sinatu eta izapidetuta.

- Kontratazioaren aurreko kudeaketa guztiak egitea: dagokion kontratuari dagokion informazioa eta dokumentazioa biltzea.

- Zerbitzuaren edo produktuaren eragiketari dagozkion korrespondentzia eta komunikazioak bidaltzea.

- Egon daitezkeen kontsultak hartzea eta erantzutea, kontratatutako produktuaren gaineko gorabeheren kudeaketa barne.

Referencia edición: IBF0000237-230001

- Kredituko eta zordunketako gure finantza-txartelak jaulki eta kudeatzea, eta, horrela, txartel horien erabilera kudeatzea, bai saltokietan, bai kutxazain automatikoetan (Ibercaja eta beste finantza-erakunde batzuenak, kasuan kasu).

- Gure bezeroen aginduak betearaztea baloreak erosi edo saltzeko, edo edozein finantza-eragiketa, intsuldaketa, ordainketa, transferentzia eta tituluen blokeoa agintzea.

- Bezero bat hilez gero, haren testamentua kudeatzea, albazeak, jaraunsleak eta legatu-hartzaileak nor diren egiaztatzeko, jaraunspen-eskubideak egiaztatzeko eta hildakoaren ondasunak eta eskubideak nori eta nola eman behar dizkiogun zehazteko.

- Hipoteka baten bidezko finantzaketa bermatuko bada, hipotekatzailearen datu pertsonalak erabili beharko ditugu hipoteka-txostena egiteko, zer baldintzatan emango den erabaki aurretik.

- Gure zerbitzuei eta ordainbideei buruz sortzen diren gorabehera guztiak kudeatzea eta konpontzea (transferentziak, zordunketak, txekeen konpentsazioa, txartelen jaulkipena, saltokiko terminala, txartelekin egindako eragiketak, besteak beste).

- Bezeroak gure Banka Digitala kontratatzen badu eta «*Nire finantzak*» zerbitzua erabiltzen badu, haren datuak tratatuko ditugu gure finantza-informazioko zerbitzua emateko, eta bere diru-sarrerak eta gastuak hainbat adierazleren arabera sailkatuko ditugu.

- Egon daitezkeen zorren berreskurapena kudeatzea. Horretarako, gerta litezkeen ez-ordaintzeen kudeaketa egingo da, honako hauek barne: hasierako kudeaketa eta erreklamazioa, erreklamazio formala, idatzizkoa eta epaiketa aurrekoa (zuzenean edo kanpoko agentzien bidez), balizko demanda judizial bat aurkeztea, hala badagokio, hartzekodunen konkurtsoko egoeren identifikazioa eta jarraipena, ordainean emateko egoerak berrikustea eta baloratzea, edo baliabiderik gabeko hipoteka-zordunak babesteko premiazko neurriei buruzko martxoaren 9ko 6/2012 Errege Lege Dekretuan ezartzen diren jardunbide egokien kodeari lotutako espedienteak berrikustea eta baloratzea.

- Hirugarren enpresei zorroak saltzeko aukerak berrikustea, baloratzea eta, hala badagokio, kudeatzea, Ibercaja-k kreditu-eskubideak laga badizkie.

- Bezeroa pertsona juridikoa bada (merkataritza-sozietate bat, fundazio bat edo elkarte bat, adibidez), Ibercaja-k hura ordezkatzen duen pertsona fisikoaren datu pertsonalak tratatuko ditu, haren ordezkaritza-ahalmenak egiaztatzeko, haren botereak askietsita, eta, horrela, pertsona juridikoa ordezkatzeko eta kontratuz behartzeko egokiak diren zehazteko.

Referencia edición: IBF0000237-230001

2. Kaudimena eta kreditu-arriskua aztertzea finantzaketa-eskaeretan

Ibercaja-k eskaintzen dituen produktu eta zerbitzuetako bat eskatzen baduzu finantzaketa emateko, informazio hau aztertu beharko dugu:

1) Bezero gisa alta eman aurretik edo zure finantzaketa-eskaerarekin batera eman diguzula.

2) Jarraian zehazten diren barne eta kanpo fitxategien kontsultatik lortu izan direla.

Espainiako Bankuak eta kreditu-erakundeen eta mailegu arduratsuaren kaudimenari buruzko araudiak ezartzen diguten erantzukizunagatik bildu eta aztertu behar dugu informazio hori, zure eskaera kudeatu eta aztertzeko, zure kaudimena eta kreditu-arriskua egiaztatuz eta ebaluatuz, erakunde honek ezarrita dituen arrisku-irizpideen arabera**.**

Tratamendu hori eskatu diguzun kontratua (edo aurrekontratua) gauzatzeko egingo da, eta, aldi berean, zorrotz beteko dira kontsumorako kredituari, hipoteka-finantzaketari eta finantza-sektoreko gainerako araudiei buruz indarrean dagoen araudia, Ibercaja, kreditu-erakunde gisa, horretara behartuta dagoenean. Horregatik, **Ibercaja-k ezingo du zure eskaera izapidetu azterketa hori egin gabe**.

Horretarako, eta zehazkiago, zuri buruz hemen agertzen den informazioa kontsultatuko da:

- **Ibercaja-ren barne-iturriak**: Ibercaja-ko datu-baseetan zuri buruz jasota dagoen informazioari egiten diogu erreferentzia, esaterako dagoeneko kontratatuta dituzun produktuei buruz, konprometitutako prestazioak erregulartasunez edo modu irregularrean betetzeari buruz (adibidez, mailegu baten kuoten aldizkako ordainketa), edo amortizatu gabe duzun edo Ibercaja-n gordailututa edo inbertituta duzun zorretan dagoen kapitalari buruz.

- **Kanpoko iturriak**: lehenik eta behin, kreditu-informazioko sistemez ari gara, edo kaudimen-fitxategi komunez, Ibercaja partaide den eta behar bezala baimenduta dauden fitxategiez (zehazki, BADEXCUG fitxategia). Informazio horrekin, beste erakunde bati zenbatekoren bat zor diozun (finantza-erakundea izan ala ez), zor horren antzinatasuna eta zenbatekoa jakingo dugu.

  Zure kaudimena kanpoko iturriak kontsultatuz aztertzeko, Taldeko erakundeekin kontratatuta dituzun produktuen eta informazio ekonomikoa ere erabiliko da. Horien izen soziala, jarduera mota eta helbidea Ibercaja-ko bulego bakoitzean dagoen iragarki-taulan eta www.ibercaja.es/gdpr/grupo helbidean daude.

  Halaber, Espainiako Bankuaren Arriskuen Informaziorako Zentralean («CIRBE») zuri buruz dagoen informazioa kontsultatuko dugu, beste finantza-erakunde batzuekin sinatutako beste mailegu, kreditu edo abal batzuekin konprometituta edo bermatuta izan dezakezun zenbateko osoa ezagutzeko. Izan ere, Ibercaja-k informazio hori lortzeko eskubidea du, edozein produktu zurekin kontratatzeak ekarriko lukeen kreditu-arriskua

Referencia edición: IBF0000237-230001

aztertu ahal izateko: hau da, Ibercaja-k zer ondorio kaltegarri jasoko lituzkeen zuri finantzaketa emanez gero, eta finantzaketa itzuli ezin balitz.

Laburbilduz, edozein finantzaketa eskatzen duen bezeroak konprometituko dituen ordainketei erantzuteko nahikoa kaudimen eta gaitasun ekonomiko duen ebaluatzea da tratamendu honen helburua. Hori bezeroak finantzaketa eskatzeko unean aztertuko da, baina, era berean, modu jarraituan egingo da, bere indarraldi osoan zehar (halakorik emanez gero), bere gain hartutako finantza- eta kaudimen-arriskuak barrutik gainbegiratzeko eta kontrolatzeko, eta, era berean, ez ordaintzeak saihesteko. Horretarako, eta era berean, bezeroaren datuak jakinaraziko zaizkio Espainiako Bankuaren Arriskuen Informazio Zentralari (CIRBE) (bai bezeroak Ibercaja-ren aurrean duen finantza-arriskua, bai balizko ez-ordaintzeak).

Arriskuaren azterketa, aplikatutako logika eta erabat automatizatutako prozeduretako ondorioak

Jarraian, Ibercaja-k har ditzakeen erabakien kasuei aplikatzen zaien araubide juridikoaren berri ematen dizugu, erabat automatizatuta diren prozeduretan **soilik** oinarrituta.

Finantzaketa edota kreditu-arriskua dakarten produktu-emakida jakin batzuetarako (hala gertatzen da banku elektronikoaren bidezko "online" mailegu elektroniko baten eskaeretan) Ibercaja-k arriskua ebaluatzeko sistema bat erabiltzen du, barnekoa eta automatizatua. Sistema horrek, informazio pertsonala eta ekonomikoa kontuan hartzen dituen puntuazio-logika bati jarraitzen dio:

a) Zure lanbide- edo enpresa-jarduerari, errenta-mailari eta ondareari buruz eman diguzun informaziotik eratorria.

b) Ibercaja-ko fitxategietan jasota dagoena, gurekin sinatu dituzun beste eragiketa batzuetan izan duzun portaerari buruzkoa (bai indarrean daudenak, bai bezero gisa alta eman zenuenetik kitatuta daudenak), aurreko maileguetako prestazioak, ordaindu gabe geratu diren zorrak edo finantzaketarako eskatutako zenbatekoa behar bezala bete dituzun jakiteko.

c) Ibercaja (EXPERIAN) partaide den kreditu-informazioko sistemetan edo kaudimen-fitxategietan dagoen informazioa, edo kreditu-arriskuari buruzkoa (CIRBE), aurreko atalean adierazi dugun bezala.

d) Sociedad Española de Sistemas de Pago SA sozietateak kudeatzen duen IBERPAY fitxategitik iruzurrari aurrea hartzeko asmoz lotutako informazioa. (informazio gehiago, C.6 atalean, *«Iruzurraren aurkako borroka»*).

Tratamendu horrek garrantzi berezia du; izan ere, informazio horren azterketa automatizatuaren emaitzak zure eskaera onartzea edo ukatzea ekar dezake, eta, gainera, zure baimena eman bazenigu, merkataritza-eskaintzak eta -aukerak bidaltzea, eta, hala badagokio, zure aldeko kredituak aurrez ematea ekarriko du, D.3 atalean, *(«Aurrez emandako finantzaketa eskaintzeko bezeroen sailkapena eta scoring-a»)*, adierazten den bezala). Konprometitu ahal

Referencia edición: IBF0000237-230001

izango dituzun zenbatekoak, hala badagokio, ordaintzeko duzun gaitasunari buruzko ondorioa hartuko dugu kontuan.

Hau da, zehazkiago esanda, **kontsulta horien emaitzan oinarrituta, Ibercaja-k barruan sailkatu ahal izango zaitu, eta, horregatik, eskatzen diguzun produktua ez kontratatzea ere gerta daiteke, edo, bestela, haren indarraldia ordainketa-berme bat eratzearen baldintzapean jarri ahalko da, hori guztia Ibercaja-k atzemandako arriskuan eta informazio horren analisitik ondorioztatzen den kreditu-kalifikazioan oinarrituta.**

Tratamendu hori finantzaketa eskatzean eta, ondoren ere, modu jarraituan egingo da, Ibercaja-k finantzaketa emateko egindako kontratua indarrean dagoen bitartean. Horren arrazoia da Ibercaja-k etengabe egiaztatu behar duela zure kreditu-kalifikazioa (hau da, zure kaudimen- eta kreditu-arriskuaren maila) ez dela kaltetu finantzaketa eman zitzaionetik. Zure kaudimen-maila ere aztertu beharra dago mailegua, kreditua edo eskatu duzun beste edozein finantzaketa itzultzeari aurre egin diezaiokezula ziurtatzen jarraitzeko. Horrela, zure kaudimen-maila larriki hondatuko balitz, Ibercaja-k berme gehigarri bat jarri ahal izango luke zor duzun kapitala itzultzeko.

Ibercaja-k aldian-aldian berrikusten du sistema hori, kalibrazioa hobetzeko eta akatsak edo desorekak saihesteko.

Azkenik, Ibercaja-k hartutako erabakia zure datuen tratamendu automatizatuan soilik oinarritu bada, eskubidea izango duzu gure agenteen esku-hartzea eskatzeko, zure ikuspuntua adierazteko eta zure datuen tratamendu automatizatuan oinarritutako erabakia aurkaratzeko. 8. paragrafoan *(«Zein dira zure datu pertsonalen gaineko eskubideak?»)* zehazten diren bideetatik egin ahal izango duzu.

B. Legez nahitaezkoak diren tratamenduak

Halaber, Ibercaja-k zure datuak tratatuko ditu unean-unean eska dakizkiokeen legezko betebeharrak betetzeko, besteak beste, jarraian adierazten diren arauetan aurreikusitakoak. Ibercaja legez behartuta dago tratamendu horiek egitera, eta horrek erabateko zilegitasuna ematen dio. Hala xedatzen du DBEOren 6.1.c) artikuluak: *«Tratamendua beharrezkoa da tratamenduaren erantzuleari aplika dakiokeen legezko betebehar bat betetzeko»*.

- Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 575/2013 (EB) Erregelamendua, 2013ko ekainaren 26koa, kreditu-erakundeen eta inbertsio-enpresen zuhurtziazko betekizunei buruzkoa, eta 648/2012 (EB) Erregelamendua aldatzen duena.

- 58/2003 **Zergen Lege Orokorra**, abenduaren 17koa. Arau hori betetzeko, zuri buruzko informazioa eta dokumentazioa bildu beharko dituzu, eta zerga-administrazio eskudunei zure informazio pertsonala jakinarazi beharko diezu, zerga-ondorio posibleekin. Hori guztia, indarrean dagoen zerga-legeriak une bakoitzean ezartzen duenaren arabera, betiere.

Referencia edición: IBF0000237-230001

- 21/2017 Errege Lege Dekretua, abenduaren 29koa, Espainiako zuzenbidea **balore-merkatuaren** arloko Europar Batasuneko araudira egokitzeko premiazko neurriei buruzkoa.

- **10/2010 Legea, apirilaren 28koa, kapital-zuriketaren eta terrorismoaren finantzaketaren prebentzioari buruzkoa.** Arau horrek hainbat jarduera egitera behartzen gaitu, hala nola **gure bezeroak identifikatzeko eta ezagutzeko** behar diren arreta-neurriak betetzera, ematen diguten informazioa egiaztatzera, **erantzukizun publikoko kargurik betetzen duten edo izan duten egiaztatzera**, kapital-zuriketaren eta terrorismoaren finantzaketaren prebentziorako beren arrisku-maila kategorizatzera, **Ibercaja-ren bidez egiten diren eragiketak aztertzera, merkataritza-sozietateekin duten harremana eta kapital sozialean izan dezaketen kontrol-posizioa egiaztatzera**, eta Kapital Zuriketari eta Arau-hauste Monetarioei Aurrea Hartzeko Batzordearen (SEPBLAC) ardura den Finantza Titularitateen Fitxategiarekin harremanetan egotera, eta arau horrek ezartzen dizkigun ez-betetze egoerak jakinaraztera.

- **44/2002 Legea, azaroaren 22koa, finantza-sistema erreformatzeko neurriei buruzkoa, eta 10/2014 Legea, ekainaren 26koa, kreditu-erakundeen antolamendu, ikuskapen eta kaudimenari buruzkoa**. Horregatik, zure datuak jakinaraziko dizkiegu, baita ordaindu gabe gera daitezkeenak ere, bankuak kontrolatzeko eta ikuskatzeko erakundeei, hala nola Espainiako Bankuaren Arriskuen Informaziorako Zentralari (CIRBE). Era berean, eta ECO/73/2004 Aginduari dagokionez, Ibercaja-k Bezeroaren Arreta Zerbitzua (BAZ) izan behar du legez, bezeroen kexak eta erreklamazioak bideratzeko eta erantzuteko.

- **Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016/679 (EB) Erregelamendua**, 2016ko apirilaren 27koa, datu pertsonalen tratamenduari eta datu horien zirkulazio askeari dagokienez pertsona fisikoak babesteari buruzkoa, eta 95/46/CE Zuzentaraua (Datuak babesteko erregelamendu orokorra, «DBEO») indargabetzen duena.

- **3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, datu pertsonalak babestekoa eta eskubide digitalak bermatzekoa («DBLO»)**. Lege horrek behartzen du Ibercaja, bere datu pertsonalen tratamenduaren legezko arduraduna den aldetik, datuen babesaren arloan aurkezten diren eskaerei, eskubideen egikaritzari eta erreklamazioei erantzutera.

- **4/2015 Legegintzako Errege Dekretua, urriaren 23koa, Balore Merkatuaren Legearen testu bategina** onartzen duena. Horren bidez, inbertsio-zerbitzuak ematen dituzten erakundeak behartzen dira deiak grabatzera eta inbertitzaileekin eta bezeroekin komunikazio elektronikoak gordetzera, zerbitzu horiek ematearen esparruan, bai eta komunikazio telefoniko edo elektroniko horien guztien erregistro bat mantentzera ere. Nolanahi ere, deia grabatzen hasi aurretik, Ibercaja-k datuak babesteko informazioa emango dizu telefono-kanalean bertan.

  Horrez gain, inbertsio-zerbitzu horiek bideokonferentzia-plataformen bidez ematen badira, Ibercaja-k elkarrizketaren transkripzioa egingo du, ondoren bezeroak berresteko. Transkripzio hori berretsi ondoren, erregistro horretan sartuko da.

Referencia edición: IBF0000237-230001

Hala badagokio, aipatutako erregistroak Espainiako Bankuari, Merkatuen eta Baloreen Batzorde Nazionalari edo epaitegi eta auzitegiei laga ahal izango zaizkie, legez nahitaezkoa bada edo erreklamazioak egikaritzeko edo defendatzeko.

- **8/2007 Lege Organikoa, uztailaren 4koa, alderdi politikoen finantzaketari buruzkoa**. Horren arabera, Ibercaja behartuta dago urtero Kontu Auzitegiari jakinaraztera pertsona fisikoek dohaintza horiek jasotzeko banku-kontu bat kontratatu duten alderdi politikoei egindako dohaintzak.

- Balizko testamentuen aurrean, zerga-legeriak ezartzen dituen betebehar guztiak beteko lirateke, eta, horren ondorioz, agintari eskudunei testamentuaren xede den informazio pertsonal guztia jakinarazi beharko litzaieke, ondorio fiskalekin. Halaber, Oinordetza eta Dohaintzen gaineko Zergaren ordainketa edo salbuespena justifikatzen duten datu fiskalak egiaztatuko lirateke, kasuan kasu. Era berean, gaitasun juridiko edo jarduteko gaitasun osoa ez duen pertsona fisiko batek testamentu-espedientean esku hartuko balu, Ibercaja-k hura ordezkatzen duen edo haren gaitasuna ordeztu edo osatuko duen pertsona fisikoaren ahalmenak egiaztatuko ditu.

Legezko betebehar horiek egongo dira eta Ibercaja-k beteko ditu, baita zurekin kontratu-harremana amaitu ondoren ere, legez horretara behartuta gauden bitartean.

C. Ibercaja-ren interes legitimoagatik

Ibercaja-k beste tratamendu gehigarri batzuk egingo ditu, jarraian zehaztuko direnak, DBEOren 6.1.f) artikuluan aurreikusitako interes legitimoaren babesean, bere ustez ez diotelako eragingo bezeroek beren datu pertsonalak babesteko duten eskubideari. Agindu horrek baimena ematen du *«tratamenduaren erantzuleak edo hirugarren batek bilatzen dituen bidezko interesak asetzeko beharrezkoak diren tratamenduak egiteko, betiere interes horien gainetik interesdunaren oinarrizko interesak edo eskubideak eta askatasunak nagusitzen ez badira, eta, bereziki, interesduna haurra denean».*

Tratamendu horiei dagokienez, eskubidea duzu (i) «interes legitimo» hori zertan datzan jakiteko, (ii) jakiteko Ibercaja nola iritsi den zure datu pertsonalen babesari ez diotela eragiten ondorioztatzera, edo (iii) zuzenean horien aurka egiteko. 8. paragrafoan *«Zein dira zure datu pertsonalen gaineko eskubideak?»)* zehazten diren bideetatik egin ahal izango duzu, aurka egiten duzun tratamendu zehatza eta zure eskaeraren arrazoiak adierazita.

Horietatik guztietatik, Ibercaja-k **«haztapen-proba»** bezala ezagutzen dena egin du. Barne-azterketa bat da, egiaztatzeko Ibercaja-ren interes legitimoak ez diela bere bezeroen datu pertsonalei eragiten horiek babesterakoan. Dagokion probari buruzko informazio gehiago eskuratu dezakezu dpo@ibercaja.es helbide elektronikora eskaera bat bidalita.

Referencia edición: IBF0000237-230001

1. Ibercaja-ren merkataritza-ekintza pertsonalizatuak bere produktu eta zerbitzuen gainean. Zure «bezeroaren profila» egitea.

Interes legitimo horretan oinarrituta, **Ibercaja-k bere produktu eta zerbitzuei buruzko merkataritza-komunikazioak bidali ahal izango dizkizu.** Bitarteko elektronikoen bidez edo beste modu batez bidaliko ditugu *(posta arruntaren, telefonoaren, SMSaren, posta elektronikoaren edo une bakoitzean eskuragarri dagoen beste edozein bitarteko elektroniko edo telematikoren bidez*).

Komunikazio horiek zure «bezeroaren profilera» egokituta egongo dira, zure interes eta beharretara egokitzen saiatuko baikara, Ibercaja-rekin kontratatuta dituzun produktuetan agertzen dituzun kontsumo-ohituretara.

Pertsonalizazio horretarako, Ibercaja-k bere datu-baseetan dagoen informazioa bakarrik tratatuko du. Hau da, ez dugu zuri buruzko informazio gehigarririk jasoko hirugarrenen eta iturri publikoen bidez. Zuri buruz ditugun datuak baino ez ditugu erabiliko eta kontuan hartuko: produktu bat kontratatzean zuk zeuk eman dituzulako, edo Ibercaja-rekin duzun kontratu edo negozio harremanaren indarraldian sortu direlako.

Horretarako, gure edozein produktu kontratatzean eman dizkiguzun datu pertsonalak erabiliko ditu Ibercaja-k: zure identifikazio- eta harreman-datuak, zure jarduera ekonomikoari eta errenta-mailari buruzko informazioa, kontratatuta dituzun produktu zehatzak, Ibercaja-n zordundutako edo inbertitutako kapitala, gure zerbitzuen erabilera (Banka Elektronikoa, adibidez), txartelen kontsumoa eta zenbatekoa, zure banku-kontuekin egiten dituzun transakzioak, bai eta zure gordailuen, maileguen edo inbertsioen gaineko edozein eragiketa ere.

Horri guztiari esker, bezero gisa zure profila egin ahal izango dugu (aurreztaileagoa edo inbertitzaileagoa zaren), zer produktu eta zer baldintzatan interesatuko litzaizukeen gehien, eta dagoeneko kontratatuta dituzun produktuak hobetu, handitu edo aldatu ahal izango dituzu.

Adierazi dugun bezala, Ibercaja-k bere interes legitimoaren babesean egingo du zure datuen tratamendu hori. Zehazki, Ibercaja-k bilatzen duen interesa da zurekin, bezero gisa, harremana mantendu ahal izatea, produktu berriak eskainiz edo dagoeneko kontratatuta dituzunen baldintzak hobetuz bezero gisa duzun profilaren arabera, kontuan hartuta kontratatutako produktuen bolumena, gaitasun ekonomikoa, gure produktuak erabiltzea gure txartelekin transakzioak, eragiketak edo ordainketak egitean, edo kontratatu gabeko beste produktu batzuetan edo kontratatu dituzun handitze edo aldaketetan erakutsi duzun interesa.

Horretarako, Ibercaja-k «haztapen-proba» hori egin du, tratamendu horrek zure pribatutasuna ez duela kaltetzen egiaztatzeko. Proba horren emaitzaren arabera, Ibercaja-k uste du bere interes legitimoak ez diola zure pribatutasunari eragiten, kontuan hartuta aurretik emandako datuak soilik erabiliko direla, edo kontratu-harremanean sortutakoak, eta informazio horren analisiaren arabera ondoriozta ditzakegunak.

Aurrekoaz gain, eta haztapen-proba hori babesteko, kontuan hartu behar da lotutako produktuei buruzko merkataritza-komunikazioak bidaltzea (interesdunak berak emandako datuekin profil bat egitea barne) baimenduta eta mugatuta dagoen jarduera bat dela, datu eta

Referencia edición: IBF0000237-230001

komunikazio elektronikoen babesaren arloan indarrean dagoen araudiak baimentzen eta mugatzen duena, eta, ildo horretan, datuak babesteko agintariek interpretatzen dutena. Izan ere, Informazioaren Gizartearen eta Merkataritza Elektronikoaren Zerbitzuei buruzko uztailaren 11ko 34/2002 Legeak eta DBEOren 47. kontuan hartuzkoak berariaz baimentzen dute hori.

Ibercaja-k hori egingo du erakunde horren bezero izaten jarraitzen duzun bitartean, eta kontrakoa adierazten ez badiguzu; horren aurka hurrengo 8. atalean *(«Zein dira zure datu pertsonalen gaineko eskubideak?»)* adierazten den moduan egingo duzu: Ildo horretan, jakinarazten dizugu ezen, era horretako komunikazioak jasotzearen aurka zaudela adierazten diguzunean, ulertuko dugula uko egiten diozula zure aurkakotasuna adierazi duzun kanaletik edo, hala badagokio, berariaz adierazten diguzun kanaletik jasotzeari, gainerako kanaletatik bidal ditzakegula ulertuta. Hori, jakina, zurekin gaituta ditugun komunikazio-bide guztietatik komunikazio horiek jasotzeari utzi nahi diozula berariaz esaten ez badiguzu, behintzat.

2. Datu pertsonalak Taldearen erakundeei lagatzea, administrazio-helburuetarako

Ibercaja Taldearen erakundeek zure datuak eskuratu ahal izango dituzte, Datuen Babesaren arloko Europako Erregelamendu Orokorrak baimentzen duen bezala, administrazio, kontabilitate, kontrol, egiaztapen, kudeaketa eta txosten arloko barne-lanak egiteko. Ibercaja-k bere Taldearen erakunde horien datuak ere jaso ahal izango ditu, barne-lan administratibo horiek egin ahal izateko soilik.

Kasu horretan, Ibercaja-k uste du interes legitimoa duela tratamendu hori egiteko, datuen erabileraren helburua administrazio-izaerako barne-gaiei baino ez baitagokie: Taldearen negozioaren bilakaera kontrolatzea, enpresa horien kontuak eramateari buruzko legezko betebeharrak betetzea, eragiketetan izan daitezkeen desbideratzeak edo araudiaren betetze-maila ebaluatzea, dagozkion ekintza zuzentzaileak ezartzea, bezeroak finantza-erakundeari edo taldeko beste edozein erakunderi egin diezazkiokeen erreklamazio edo kexei arlo espezializatuetan erantzutea, eta bezeroaren eskaerari erantzun egokia ematea. Administrazio- eta barne-mailako interesak baino ez dira, inolaz ere ez merkataritzakoak, Ibercaja-ren jarduera kalitate-baldintza onenetan eta araudia betez egiten dela bermatzeko.

Ibercaja-k egin duen «haztapen-probaren» ondorioz, uste dugu gure interes legitimoak ez diola eragiten bezeroaren pribatutasun horri, kontuan hartuta datuen erabilera hori barne-helburu horietarako bakarrik emango dela, eta datu horiek ez direla erabiliko helburu komertzialekin tratatzeko. Gainera, DBEOk berariaz jasotzen du hori, 48. kontuan hartuzkoan, hain zuzen.

3. Pertsona juridiko baten harremanetarako pertsonarekin diren harremanak

Bezeroa pertsona juridikoa denean, Ibercaja-k harremanetarako pertsonen identifikazio- eta harreman-datuak tratatuko ditu, bai eta bere kargua ere, kontratua indarrean dagoen bitartean pertsona juridikoarekiko harremanak duen interes legitimoari erantzuteko. Hala ahalbidetzen du DBLOaren 19.1.b) artikuluak.

Referencia edición: IBF0000237-230001

4. Balizko ez-ordainketen berri ematea Kreditu Informazioko Sistemei

Bezero batek finantzaketa ematea dakarten aktiboko produktuetan (zor egiazkoa, mugaeguneratua eta galdagarria) ez badu ordainketa egiten, horren berri emango diegu Ibercaja partaide den Kreditu Informazioko Sistemei, behar bezala baimenduta daudenei. Zehazkiago, BADEXCUG fitxategiari (horren titularra Experian Bureau de Crédito SAU da, Apartado de Correos 1.188 - 28108 Alcobendas, Madrid, badexcug@experan.com). Tratamendu horrek oso-osorik beteko du Datu Pertsonalak Babesteari buruzko 3/2018 Lege Organikoan aurreikusitakoa, kreditu-informazioko sistemei dagokienez.

Emango zaien informazioa bezeroaren identifikazio-datuak eta ordaindu gabeko zorrari buruzko datuak izango dira (antzinatasuna eta zorraren zenbatekoa).

Ibercaja-k finantza-sistemaren eta banku-sistemaren osotasuna eta egonkortasuna babesteko interes legitimoan oinarrituta egingo du hori. Horrela, mailegu bat itzultzeko edo aldizkako kuotak ordaintzeko betebeharrak bete ezin dituela –edo ez duela asmorik– frogatu duen pertsona bati finantzaketa ematea saihestuko du. Horregatik, eta gainera, interesa ez da soilik Ibercaja-rena, beste hirugarren batzuena ere bada, baldin eta interesdunak finantzaketa eska badiezaieke, eta, horregatik, haien kaudimen-maila ebaluatu behar dute (beste banku batzuk, kontsumoa finantzatzeko erakundeak eta, oro har, bezeroari produktu bat ordaintzea atzeratzen duten konpainiak).

Interes legitimo horren bidezkotasuna berresteko, Ibercaja-k balioespen-proba bat egin du, eta, horren ondorioz, ondorioztatu du zure pribatutasuna ez dela kaltetua izango; izan ere, honako kasu hauetan soilik emango zaie halako informazioa sistema horiei: (1) benetan ordaindu gabe geratu den eta eska daitekeen zor bat dagoenean, (2) zorra erreklamatzeko aldez aurreko ordainketa-errekerimendu bat egin ondoren, eta (3) Ibercaja-k parte hartzen duen eta zorra jasoko duen sistema berariaz eta aldez aurretik adierazi zaizunean.

Gainera, kontuan hartu behar da datuen babesaren arloan indarrean dagoen araudiak aurreikusi eta araututako jarduera dela datuak fitxategi horiei lagatzea, zehazki, DBLOren 20. artikuluak.

5. Merkataritzako barne-dokumentuak, azterlanak eta analisiak egitea, datu orokorrekin (agregatuak) eta seudonimizatuekin. *«Seudonimizatzeko edo agregatzeko»* aurretiazko prozesua.

Ibercaja-n etengabe hobetu nahi dugu, eskaintzen ditugun produktuak eta zerbitzuak gure bezeroen eskura jarriz, oro har dituzten lehentasun eta gustu ohikoenetara egokituz. Gauza bera gertatzen da gure bezeroei arreta emateko moduarekin, gugandik jasotzen duten arretarekin benetan pozik dauden jakin nahi baitugu.

Horretarako, kontratatu dituzun produktu eta zerbitzuen erabilerari buruzko datuak tratatuko ditugu, bai eta gurekin duzun harremanari buruzkoak ere, Ibercaja-rentzat balio komertzial handia duten dokumentuak, analisiak eta barne-azterketak egiteko.

Referencia edición: IBF0000237-230001

Hala ere, dokumentu, azterketa eta analisi horiek zuri buruz dugun informazioa erabiliz egingo ditugu, baina horren gainean seudonimizazio edo agregazio prozesu bat aplikatu ondoren. Horrela, erabiliko litzatekeena ez da izango Ibercaja-k zuri buruz duen informazio pertsonala, baizik eta seudonimizazio- eta agregazio-prozesu horren emaitza; informazio hori, beraz, orokorra izango da, gure bezeroen kolektiboa, agregatua, anonimoa eta ez pertsonalizatua.

Horrela, lortzen den informazioak ez zaitu zuzenean identifikatuko eta ez du zuri buruz hitz egingo (nahiz eta Ibercaja-k zuri buruzko informazioa izaten jarraitu, berriz identifikatzeko). Hala ere, tratamenduaren helburua da informazio hori, seudonimizatua eta orokorra, jarraian azalduko ditugun helburuen arabera erabili ahal izatea. Seudonimizazio-prozesu horrek esan nahi du bezeroengandik lortutako informazio orokorra datuak babesteko araudiak ezartzen dituen berme eta muga guztien arabera tratatuko dela.

Seudonimizazio-prozesu hori gauzatu ondoren, gure bezeroen portaera orokorrari buruzko informazioa lortuko dugu (kontratatutako produktuen bolumena, zordundutako edo Ibercaja-n jarritako kapitala, banku-transferentziak, helbideratzeak, maileguak itzultzeko kuoten aldizkako ordainketak, amortizazioak eta online bankaren erabilera, besteak beste).

Horren ondoren, eta informazio hori guztia barruan aztertu ondoren, gure produktuei, merkaturatzeko eta kontratatzeko baldintzei edo bezeroei gure zerbitzuak emateko moduari buruzko erabaki komertzial barneko eta estrategikoak hartuko ditugu. Tratamendu horri esker, Ibercaja-k etengabe hobetu dezake bere jarduera ekonomikoa, gure bezeroek izan ditzaketen beharrak identifikatuz eta horiei aurrea hartuz, eta produktu berriak sortuz edo dagoeneko ditugun baldintzak aldatuz, bezeroek kontratatzeko aukera handitzeko.

Hauek dira arestian aipatutako dokumentuak:

(i) Bezeroen merkataritza-lehentasun ohikoenak ezagutzea eta balioestea ahalbidetuko diguten merkatu-azterketak (adibidez, ondare-mailagatik eta adin-tarteagatik hipoteka-hipotekaren bat interesatzen ote zaion bezero-mota bati bere lehen etxebizitza erosteko).

(ii) Gure bezeroek gehien erabiltzen dituzten produktuak, kontratatzen edota erabiltzen diren maiztasuna (ikus online banka) eta horiek kontratatu dituzten bezeroen gogobetetze-maila ezagutzeko aukera emango diguten barne-estatistikak.

(iii) Zer produktu eta zerbitzu garatu, zeinetan baldintzak aldatu, kontratazio-indize onena zein produktuk izan dezakeen eta Ibercaja zorrotik zer produktu kendu beharko liratekeen azaltzen duten merkataritza-txostenak.

(iv) Gure bezeroen portaera-eredu orokorrak, adinaren, gaitasun ekonomikoaren, lan-jardueraren edo enpresa-jardueraren arabera segmentatuta, bezeroari finantzaketa ematean hartzen den arriskua ezagutzeko aukera ematen digutenak, zenbatespen horren arabera zerbitzuaren baldintzak egokituz.

(v) Kreditu-arriskuaren ereduak eta eredu matematikoak sortzea, eskatzen diren eragiketen arriskua aztertzeko eta baloratzeko.

Ibercaja-k hori guztia egingo du erakundeak bere jarduera eta emaitza ekonomikoak hobetzeko, banku-sektorearen barruan hazteko eta bezeroek modu positibo, hartzaile eta proaktiboan jasoko duten zerbitzua emateko duen interes legitimoan oinarrituta. Termino praktikoetan, finantzaketa-produktu bat eskaintzeko aukera ematen digu, kontuan hartuko diren eta bezeroaren egoera pertsonalera hobeto egokituko diren baldintza batzuekin (adin-tartea, gaitasun ekonomikoa). Era berean, bezeroek gure produktuekin eta finantza-erakunde gisa dugun arretarekin duten gogobetetze-maila ezagutzeko aukera ematen digu, baita bezero mota jakin bati finantzaketa ematean har daitezkeen arriskuak aldez aurretik aurreikusteko aukera ere, haien egoera pertsonal eta ekonomikoaren arabera.

Datuak babesteko araudiarekin bat etorriz, eta interes legitimo hori bidezkoa dela berresteko, Ibercaja-k dagokion «haztapen-proba» egin du.

Aurrekoaren ondorioz, Ibercaja-k uste du tratamendu horrek ez diola eragiten bezeroaren pribatutasunari, gure jarduera ekonomikoa hobetzeko eta bezeroak hobeto baloratutako zerbitzua emateko helburua betetzeko gutxieneko eta ezinbesteko datuak tratatuko baitira. Gainera, goiburuan aipatzen ditugun dokumentuak datu pseudonimizatuekin eta agregatuekin egingo dira.

6. Iruzurraren aurkako borroka

Gure bezero guztien interesak babesteko asmoz, Ibercaja-n zure datuak tratatu ahal izango ditugu balizko iruzur-saiakerak prebenitzeko eta detektatzeko (adibidez, zure informazio pertsonalerako bidegabeko sarbideak, identitate-ordezkapenak edo iruzurrezko edo nahi gabeko erabilera gisa interpreta daitekeen edozein egoera). IP helbidea da, bereziki, tratatu daitekeen datuetako bat, iruzur gehienak online egiten direlako.

6.1 Iruzurraren prebentzioa, detekzioa eta kontrola

Zure datu pertsonalei eragiten dien iruzur-saioren bat antzemanez gero, eta interes publikoko inguruabarren bat edo hori eragozten duen legezko arrazoiren bat gertatzen ez bada, horren berri emango dizugu, eskura duzun informazioa berrikusiko dugu eta, hala badagokio, laguntza eta informazio gehigarria eskatuko dizugu. Era berean, zuhurtasunez, segurtasunagatik eta beharrezko egiaztapenak egin arte, zure datu pertsonalei buruzko edozein erabaki geldiarazi ahal izango dugu.

Era berean, Ibercaja-rekin duzun kontratu-harremanari eragin diezaiokeen iruzur-saiorik antzemanez gero (adibidez, zure nortasuna ordezteko saiakerak), bezero gisa babesteko neurri egokiak hartuko dira, indarrean dagoen legeriak unean-unean ezartzen dituen prozedurak, eskubideak eta bermeak betez eta errespetatuz. Beste finantza-erakunde batzuek ere parte hartuko balute, behar bezala informatuta eduki beharko genituzke.

Hori egin ahal izateko, Ibercaja-k bezeroek egindako ordainketa-eragiketak aztertzen ditu (diru-transferentziak, Bizumen erabilera eta txartelarekin egindako ordainketak), ikertu beharreko iruzurrezko jardueren balizko zantzuak identifikatzeko eta, hala badagokio, agintari eskudunei eta iruzurraren biktimari jakinarazteko. Tratamendu horrek, zenbait kasutan, bezeroari blokeatu

Referencia edición: IBF0000237-230001

egin diezaioke saiora eta Banka Elektronikora sartzea, segurtasun-arrazoiak direla medio, iruzurrezko jarduketa gisa identifikatutako gorabeherak konpondu arte.

Aurrekoaz gain, Ibercaja-k zure portaera ere aztertuko du Banka Elektronikoa erabiltzen duzunean, bai aplikazioan bai web-orrian, objektiboki iruzur-saiotzat har dezakegun zure ohiko eragiketan edozein anomalia garrantzitsu detektatzeko (batez ere, hainbat transferentzia egiteko erabiltzen den abiadura, epe labur batean ezohiko eragiketa-bolumen handia, edo saioa berrabiarazteko saiakerak).

Era berean jokatuko dugu informazio edo susmoren bat jasotzen badugu zure banku-informazioa (kontu korrontearen zenbakia, sarbide-gakoak, zenbakia, CVVa, PINa edo txartelen iraungitze-data) iruzurrez erabiltzen ari dela edo erabili izan dela Ibercaja-tik kanpoko inguruneetan, hala nola foroetan, sare sozialetan edo dark web edo Internet ilun gisa ezagutzen direnetan. Kasu horietan, konprometituta egon diren zure datuak ezabatu eta blokeatu egingo genituzke eta beharrezko ekintzak egingo genituzke iruzurrez erabil ez daitezen; horren barruan, Segurtasun Indar eta Kidegoei, Ministerio Fiskalari edo Epaitegi eta Auzitegiei jakinarazi ahal izango genieke, hala balegokio.

Tratamendu hori egingo da (i) Ibercaja-ren –banku-zerbitzuen emaile gisa– eta gure bezeroen bidezko interesak defendatzeko, (ii) finantza-sistemaren egonkortasuna eta osotasuna babesteko, eta (iii) zure banku-datuen segurtasuna eta konfidentzialtasuna bermatzeko, zure datuen erabilera ez-legitimoak eragindako ondare-kalte oro saihestearren.

6.2 Iruzurraren prebentziorako fitxategi komunetan datu pertsonalak trukatzea

Egoera jakin batzuetan, Sociedad Española de Sistemas de Pago SAk kudeatzen duen banku-eragiketetan iruzurra prebenitzeko fitxategi komun bati lagako dizkiogu zure datuak (Iberpay), zure kontu korrontean edo aurrezki-kontuan egindako eragiketa susmagarriak eta iruzurrezkoak detektatzeko, ikertzeko, kontrolatzeko eta salatzeko. Fitxategi horretan, atxikitako erakundeek erantzunkidetasun-erregimenean jarduten dute zure datuen tratamenduan, eta, beraz, horietako edozeinengana jo dezakezu datu horiek nola erabiltzen ditugun jakiteko, erreklamazio bat egiteko edo zure eskubideak balia daitezen eskatzeko. Erantzunkidetasun-akordioaren funtsezko alderdietarako sarbidea ere eskatu ahal izango duzu.

Fitxategi komun horri atxikita dauden erakundeak kontsulta ditzakezu hemen: https://www.iberpay.es/Secciones/04MasServicios/Paginas/PrevencionFraude.aspx.

Fitxategi komun horretan sartu ahal izango diren datuak zure identifikazioari (IFZ, izen-abizenak) eta eragiketa susmagarria edo iruzurrezkoa detektatu den kontuko IBAN zenbakiari buruzkoak izango dira, eta fitxategi komun horri atxikita dauden finantza-erakundeek ezagutu ahal izango dituzte, iruzurra detektatzeko, prebenitzeko eta kontrolatzeko helburu bakarrarekin.

Tratamendu hori legitimatzen duen oinarria da Ibercaja-k interes legitimoa duela bere aurrezki-kontuetan jatorria edo helmuga duten banku-eragiketetan iruzurra detektatzeko eta prebenitzeko. Era berean, tratamendu hori hirugarrenek egindako iruzurrek uki ditzaketen kontuen titularren intereserako egiten da.

Referencia edición: IBF0000237-230001

6.3 Iruzur-saiakerei buruzko informazioa anonimizatzea eta agregatzea, gero barruan eta estatistikan erabiltzeko

Ibercaja-k, halaber, aurreko tratamenduetatik lortutako informazioa anonimizatu eta agregatuko du, gure bezeroen produktuetan egindako iruzur-saiakerei buruzko barne-txosten erantsiak (banakatuak ez) eta estatistikakoak egiteko. Horrela, informazio hori anonimizatzeak eta eransteak esan nahiko du, txosten estatistiko horiek egin ondoren, haien ondorioak eta datuak ez direla bezero jakin bati buruzkoak izango.

Tratamendu zehatz hori ere Ibercaja-ren interes legitimoaren pean egingo da, hau da, bere zerbitzuen bidez eta bezeroen kaltetan egin daitezkeen iruzurrezko jardueren bilakaeraren jarraipena eta etengabeko ezagutza egitean, eta, horrela, haien detekzioa, prebentzioa eta erantzuna indartzera bideratutako neurriak hartzean.

6.4 Iruzurraren prebentziorako haztapen-proba

«Iruzurraren aurkako borroka» izeneko 6. puntu horren tratamenduei dagokienez, Ibercaja-k «haztapen-proba» bat egin du, eta bertan baloratu da bai Ibercaja-n iruzurra prebenitzeko egiten den barne-tratamendua, bai helburu horrekin berarekin egiten den datu-partekatzea. Proba horren ondorioz, Ibercaja-k uste du bere interes legitimoak ez diola eragiten bere bezeroen pribatutasunari; izan ere, adierazitako helburua betetzeko, (i) iruzurrezko jarduera bat ikertzeko, identifikatzeko eta, hala badagokio, prebenitzeko edo zuzentzeko ezinbestekoak diren gutxieneko datuak tratatuko dira, bai eta iruzurraren eraginpean egon daitezkeen hirugarrenen interes legitimoak babesteko ere, (ii) Ibercaja-k eta iruzurrezko jarduera batek kalte egin diezaiekeen gainerako finantza-erakundeek lortu nahi duten interesa da, eta ezinbestekoa da erakunde horien interesen kaltetan iruzurrezko eragiketa bat egiten saiatu diren edo lortu duten interesdunei buruzko datu pertsonalak partekatzea.

Era berean, (iii) banku-sistema iruzurretik babestea merkatuan onartutako jarduera legitimoa da, (iv) aztertutako eta trukatutako datu pertsonalak iruzurrezko eragiketari (edo eragiketa-saiakerari) dagokionez behar-beharrezkoak direnak izango dira, eta (v) datuak babesteko araudiak berak ezartzen du iruzurra prebenitzea interes legitimoko kasu gisa, Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorraren 47. kontuan hartuzkoaren babesean.

7. Bezeroa ez-ordaintzeen aurrean lokalizatzea: harremanetarako eta ondasunen bilaketa eta lokalizaziorako datu gehigarri eta eguneratuak

Bezero batek ez badu ordaintzen, eta Ibercaja-k ez badu lortzen bezeroarekin harremanetan jartzea hark aldez aurretik emandako bitartekoen bidez (helbidea, posta elektronikoa eta harremanetarako telefonoa), Ibercaja-k harremanetarako informazio osagarria eskatu ahal izango du bezeroarekin harremanetan jartzeko eta, horrela, zorra dagoela jakinarazi eta kobratu ahal izateko. Zehazki, datu horiek bezeroarenak soilik diren beste helbide, posta elektroniko edo telefono batzuei buruzkoak izan daitezke.

Ibercaja-rekin zorra duen bezeroarekin harremanetan jartzea ezinezkoa denean bakarrik lortuko dira datu gehigarriak, azken neurri gisa. Horretarako, datu horiek sarbide publikoko iturrietatik

Referencia edición: IBF0000237-230001

eta zorra berreskuratzeko agentzien bidez bilduko dira, bildutako datuek kalitatearen, zehaztasunaren, zilegitasunaren eta gardentasunaren printzipioa betetzen dutela bermatuta, betiere.

Era berean, bezero batek ez badu ordaintzen, eta ohiko bideetatik ezin bada kobratu, Ibercaja-k interesdunaren titulartasunekoak diren ondasunak (higiezinak edo publikoak) bilatu eta lokalizatuko ditu, zorra –osorik edo zati batean– kobratzeko formula gisa besterentzea, ematea edo ordainean lagatzea erreklamatu ahal izateko.

Kasu horretan, hauxe da Ibercaja-ren interes legitimoa: zorra berreskuratu behar da ez-ordaintze egoeretan, bezeroak bere garaian emandako kontaktu-datu gehigarriak lortu behar dira (datu horiek ez daude dagoeneko eguneratuta), eta, hala badagokio, interesdunaren titulartasuneko ondasunak aurkitu behar dira zorra ordaintzeko. Horregatik, Ibercaja-k «haztapen-proba» bat egin du, eta hortik ondorioztatu du interes legitimo horrek ez diola kalterik egiten bezeroaren pribatutasunari, kontuan hartuta (i) tratamendu hori bezeroak adierazi dizkigun bitartekoen bidez harekin harremanetan jartzea ezinezkoa denean bakarrik egingo dela, (ii) zorra eratortzen den kontratuan esku hartzen dutenei buruzko harremanetarako datuak baino ez direla bilduko, eta (iii) helburua zorra modu adiskidetsuan ordaintzen saiatzeko harremanetan jartzeko aukera ematea dela.

Ildo beretik, interesdunaren titulartasuneko ondasunak bilatzeari eta lokalizatzeari dagokionez, Ibercaja-k uste du interes legitimoa duela, zor bat ordaintzeko besterendu daitezkeen zordun baten izenean dauden ondasun eta aktiboei buruzko informazio eguneratua izateko beharrean oinarritua, eta Ibercaja-k eta bezeroak berak egindako finantzaketa-kontratua betetzen dela bermatzen du.

8. Deien hautazko grabaketa

Ibercaja-k zure ahotsari buruzko datuak tratatuko ditu gurekin telefonoz hitz egiten duzunean, Ibercaja-tik jasotzen edo egiten dituzun deiak grabatuta. Nolanahi ere, zurekin mantentzen dugun deia grabatzen dugunean, horren berri emango dizugu aldez aurretik, hasierako lokuzio baten bidez.

Deiak grabatzeko helburua zure eskaerari edo erreklamazioari nola erantzun zaion jakin ahal izatea da, bai eta emandako zerbitzuaren kalitatea barrutik ikuskatzea ere (adibidez, gure Telefono bidezko Arreta Zerbitzuak), kontuan hartuta, batez ere, zure eskaerari edo erreklamazioari behar bezala artatu, erantzun edo izapidetu zaiola.

Kasu horretan ere, Ibercaja-k «haztapen-proba» bat egin du, eta hortik ondorioztatu du interes legitimo horrek ez diola eragiten zure pribatutasunari, kontuan hartuta (i) deiak grabatu aurretik informazioa jasoko duzula, halako moldez non deia eten baitezakezu edozein unetan, grabazioa hasi aurretik, eta zure kontsulta beste bitarteko batzuen bidez plantea baitezakezu (adibidez, posta elektronikoaren bidez), (ii) helburua da izandako elkarrizketaren ebidentziak eduki ahal izatea eta eman dizugun arreta balioestea, harekin pozik bazaude, eta arreta hori nola hobetu dezakegun etorkizunera begira.

Referencia edición: IBF0000237-230001

Kasu horretan, zure datu pertsonal hauek tratatuko ditugu: izena, abizenak, harremanetarako telefonoa, ahotsa eta dena delako eskaerari erantzuteko ematen dizkiguzun datuak.

9. Inkestak egitea eta lehiaketak edo zozketak antolatzea

Ibercaja-k zure datu pertsonalak tratatu ahal izango ditu inkestak bidaltzeko, Ibercaja-k bidaltzen dizkizun komunikazioen kalitateari, Ibercaja-tik jasotzen duzun tratuari eta kontratatuta dituzun edo kontratatu nahi zenituzkeen produktuei buruzko iritzia eman diezaguzun. Inkesta horiek ohiko harremanetarako bitartekoen bidez bidaliko dizkizugu (posta elektronikoa, telefonoa), baina beste batzuk ere bete ditzakezu online bankaren bidez edo baita gure kutxazainetan ere.

Beste kasu batzuetan, Ibercaja-tik deitzen edo antolatzen ditugun lehiaketa edo zozketa jakin batzuetara bidaliko dizkizugu deialdiak. Lehiaketa horiek orokorrak (gure bezero guztientzat) edo partikularrak (adin-talde jakin batentzat) izan daitezke, edo baldintza batzuk betetzen dituzten bezeroek bakarrik parte har dezakete horietan.

Ibercaja-n jarduera horietarako zure datuak tratatuko ditugu, gure interes legitimoan oinarrituta. Helburua zurekin dugun harremana hobetzea da, gure zerbitzuei buruz dituzun iritziak aztertuz eta gure bezeroek gutaz duten ikuspegia kontuan hartuta erabakiak hartuz. Bestalde, aprobetxa ditzakezun onura batzuk zure eskura jartzeko interesa ere badugu.

Tratamendu horretarako ere, Ibercaja-k haztapen-proba bat egin du. Ondorio gisa, uste dugu tratamenduak ez diola eragiten pribatutasunerako duzun eskubideari; izan ere, (i) zozketetan, ekitaldietan edo lehiaketetan parte hartzea borondatezkoa da, eta, hala egiten ez baduzu, ez da inolako kalterik sortuko; (ii) zozketetan edo ekitaldietan izena eman nahi baduzu soilik tratatuko dira zure datuak, eta ez zaude inolaz ere parte hartzera behartuta. Hau da, zure datuen tratamendu hori inkestetan, lehiaketetan edo zozketetan parte hartzeko erabakiaren araberakoa izango da, oro har. Kontuan izan behar da, halaber, merkataritza-komunikaziorik ez jasotzeko baja eskatzen baduzu, inkestei, lehiaketei edo zozketei buruzko komunikaziorik ere ez duzula jasoko.

Nolanahi ere, ekitaldi, zozketa edo lehiaketei aplika dakizkiekeen termino zehatzak dagozkien lege-oinarrietan zehazten eta adierazten direnak izango dira, eta horien berri emango zaizu parte hartzea edo izena ematea erabaki aurretik.

Kasu horretan, zure datu pertsonal hauek tratatuko ditugu: izena, abizenak, harremanetarako datuak (helbide elektronikoa, telefonoa), inkestan ematen diguzun iritzia, lehiaketan edo zozketan parte hartzeari buruzko datuak. Sari bat irabazten baduzu, zure helbideari buruzko datua jorratuko dugu, dagokion oparia bidaltzeko. Gardentasun-arrazoiak direla medio, lehiaketaren irabazlearen edo zozketaren irabazlearen argazki bat zabalduko bagenu, hori berariaz adieraziko genuke izena emateko inprimakian bertan.

Referencia edición: IBF0000237-230001

D. Baimenean oinarritutako tratamenduak

Badira Ibercaja-k egin nahi dituen tratamendu batzuk, baina aldez aurretik baimena ematearen mende daudenak. Tratamenduen oinarri legitimatzailea Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorraren 6.1.a) artikuluan aurreikusitakoa da, eta Ibercaja-k horien tratamendua egin ahalko du *«interesdunak baimena eman izan badu bere datu pertsonalak helburu espezifiko baterako edo batzuetarako tratatzeko».*

Beraz, ondorengo puntuetan aurreikusitakoa zuk horretarako baimena ematearen mende dago. Inoiz ez badugu zure baimena eskatu horiek egiteko, edo bere garaian ukatu egin bazenuen (edo eman egin zenuen, baina geroago kendu egin zenuen), tratamendu horiek ez dizkizute aplikatzen.

Era berean, jakin behar duzu ezen, **bere garaian baimena eman bazenuen Ibercaja-k zure datuak erabil zitzan hurrengo tratamenduetako baterako, baimen hori edozein unetan kendu ahal izango duzula, egoki deritzozunean, eta horrek ez duela inola ere eragotziko edo kaltetuko Ibercaja-ko bezero gisa duzun izaera, ezta gurekin formalizatu ditzakezun edo formalizatuta izan ditzakezun kontratuak ere**.Hala ere, zehaztu behar dugu, halaber, kentzen duzun baimenak une horretatik aurrera izango dituela ondorioak, ez duela atzeraeraginik; beraz, ez dio eragingo ordura arte Ibercaja-n egin izan denari.

1. Horretarako baimena ematen badiguzu, zure datuak Ibercaja Taldearen erakundeekin, Ibercaja Banku Fundazioarekin eta gurekin kolaboratzen duten hirugarren enpresekin partekatuko dira haien produktuen informazio komertziala bidal diezazuten.

Datuak babesteko araudiak aurreikusten dituen baldintzak betez, Ibercaja-k baimena eskatuko dizu merkataritza-komunikazioak bitarteko elektronikoen bidez edo beste modu batez *bidaltzeko (posta, telefono, SMS, posta elektroniko edo unean-unean eskuragarri dagoen beste edozein bitarteko elektroniko edo telematikoren bidez).*

Jakinarazpen horiek zure kontsumo-ohituren eta -lehentasunen arabera pertsonalizatuta egongo dira, eta, beraz, ziurrenik gehien interesatzen zaizkizun produktuei buruzko informazioa baino ez duzu jasoko.

Komunikazio horiek pertsonalizatzeko, Ibercaja-k kontuan hartuko du C.1 atalean *(«Ibercaja-ren merkataritza-ekintza pertsonalizatuak bere produktu eta zerbitzuetan. Zure bezero-profila egitea»*) aipatu dugun «merkataritza-profila».Beraz, bere iturrietan eta barneko datu-baseetan zuri buruz duen informazioa erabiliko du horretarako, baita hirugarren iturrietatik lortzen dugun informazioa ere.

Kasu horretan, kanpoko iturriez ari garenean, zehazkiago, informazio ekonomikoaz eta Taldearen erakundeekin kontratatuta dituzun produktuez ari gara. Horien izen soziala, jarduera mota eta helbidea Ibercaja-ko bulego bakoitzean dagoen iragarki-taulan eta https://www.ibercaja.es/gdpr/grupo helbidean daude.

Referencia edición: IBF0000237-230001

Horrez gain, Ibercaja-k bidaltzen dizkizun komunikazioen pertsonalizazio horretarako, gure webguneetan cookieak erabiltzea onartzean zure nabigaziotik lortutako datuak tratatuko dira, bereziki, zure gailuan (cookieak konfiguratzeko panelaren bidez) «cookie analitikoak eta portaera-publizitatekoak» baimentzen dituzunean, zure bezeroaren profila Ibercaja-ren webguneetan egindako nabigazio horretatik identifikatu ditugun portaera-ereduekin aberasteko helburuarekin. Kasu horretan, zure IP helbidea tratatuko dugu, eta baita Ibercaja-ren webgunean eskaintzen diren edukiekin duzun parte-hartzeari eta interakzioari buruzko informazioa ere.

Ibercaja-k zure merkataritza-profilaren araberako merkataritza-komunikazioak bidali nahi dizkizu, zure kontsumo-ohituren eta -lehentasunen arabera, honako hauekin lotutako eskaintzei buruzko informazio interesgarria jaso dezazun:

(a) Ibercaja-k, bere Taldearen erakundeek edo Ibercaja Banku Fundazioak eskaintzen dituzten produktu eta zerbitzu finantzarioak eta ez-finantzarioak (merkaturatzen dituen aseguruak barne).

(b) Ibercaja-ren enpresa kolaboratzaileek https://www.ibercaja.es/gdpr/sectores webgunean deskribatutako jarduera-sektoreekin lotuta merkaturatzen dituzten produktuak eta zerbitzuak.

Horretarako, Ibercaja-k bi adostasun-eskaera artikulatu ditu, bereizita, askatasunez aukera dezazun zer merkataritza-komunikazio mota jaso nahi dituzun (baldin eta (a) puntuan deskribatutako produktuekin lotutakoak soilik badira, (b) puntuari dagozkionak, edo bi aukerak, hala nahi baduzu).

2. Datu pertsonalak Taldearen erakundeei, Ibercaja Banku Fundazioari eta helburu komertzialak dituzten enpresa kolaboratzaileei lagatzea

Berariaz baimena ematen badiguzu, Ibercaja-k bere Taldearen erakundeekin, Ibercaja Banku Fundazioarekin eta enpresa kolaboratzaileekin partekatuko ditu zure datu pertsonalak, bere produktu eta zerbitzuei buruzko komunikazio komertzialak bitarteko elektronikoez edo beste modu batez bidali ahal izan diezazkizuten *(posta elektroniko, telefono, SMS, posta elektroniko edo unean-unean eskuragarri dagoen beste edozein bitarteko elektroniko edo telematikoren bidez)*.

Taldeko erakundeek, Ibercaja Banku Fundazioak eta enpresa kolaboratzaileek bidaliko dizkizuten komunikazioak zure «profil komertzialera» egokituta egongo dira.Hau da, Ibercaja-k konpainia horiekin partekatuko ditu zure identifikazio- eta harreman-datuak, eta, gainera, C.1 atalean *(«Ibercaja-ren merkataritza-ekintza pertsonalizatua bere produktu eta zerbitzuen gainean. Zure bezero-profila egitea»)* deskribatutako zure «bezero profilaren» zenbait alderdi, Ibercaja-k Taldeko erakundeekin, Ibercaja Banku Fundazioarekin eta hirugarren enpresa kolaboratzaileekin sinatutako akordioaren helburu zehatzaren arabera.

Zure datu pertsonalak lagatzearen helburu nagusia da hirugarren enpresek eskaintzak zure «profil komertzialaren» arabera bidali ahal izatea, merkaturatzen dituzten eta zure interesekoak

Referencia edición: IBF0000237-230001

izan daitezkeen produktu eta zerbitzuei buruz. Bereziki, Ibercaja-k zure datu pertsonalak lagatzeko baimena eskatuko dizu, helburu hauekin:

(a) Zure datu pertsonalak Taldearen erakundeekin eta Ibercaja Banku Fundazioarekin partekatzeko, zure «profil komertzialera» egokitutako produktu eta zerbitzuei buruzko eskaintzak zuzenean bidal diezazkizuten. Taldearen erakundeen izen soziala, jarduera mota eta helbidea Ibercaja-ko bulego bakoitzean dagoen iragarki-taulan eta https://www.ibercaja.es/gdpr/grupo web-helbidean daude.

(b) Zure datu pertsonalak Ibercaja-rekin lankidetza-hitzarmenak sinatuta dituzten hirugarrenekin partekatzeko, zure «profil komertzialera» egokitutako informazioa jaso ahal izan dezazun merkaturatzen dituzten produktu eta zerbitzuei buruz. Ibercaja-ren enpresa kolaboratzaileak https://www.ibercaja.es/gdpr/sectores web-helbidean deskribatutako jarduera-sektoreekin lotuta daude.

Horretarako, Ibercaja-k bi baimen-eskaera egin ditu, bakoitza bere aldetik, zure datuak Taldearen enpresei eta Ibercaja Banku Fundazioari laga nahi badizkiezu, edo zure datuak hirugarren enpresa kolaboratzaileekin partekatu nahi badituzu, edo biak aldi berean, nahi izanez gero, askatasunez aukera ditzazun.

3. Scoring-a eta Bezeroen Sailkapena «Aurrez emandako finantzaketa» eskaintzeko

Baimena eman izan badiguzu, Ibercaja-k aurrez emandako finantzaketa eskaintzeari ekingo dio. Hau da, finantzaketa bat eskainiko dizugu, zure egoera eta kaudimen ekonomikoa kontuan hartuta. Horrela, interesatzen bazaizu, onartu besterik ez duzu egin beharko, beste izapiderik egin gabe eta gure aldetik egiaztatu gabe.

Ibercaja-k jarduera hori egingo du (baimena ematen baduzu, lehen esan bezala), honako hauek kontuan hartuta:

1. **Lehen urrats gisa,** eta aurrez emandako finantzaketa hori eskaini ahal izateko, formalki inolako finantzaketarik eskatu ez badiguzu ere, **Ibercaja-k ekimena hartuko du eta zure kaudimena eta gaitasun ekonomikoa aztertuko ditu**.Horretarako, kontuan hartuko ditu Ibercaja-k dagoeneko zuri buruz duen informazio pertsonala, adibidez, edozein produktu kontratatzean emandako datuak, dagozkion betebeharren betetze-maila *(aurretik ordainketarik egin ez baduzu edo, aitzitik, zure ordainagiri eta kuota guztiak garaiz ordaintzen badituzu),* edo Ibercaja-rekin dituzun aktiboak *(banku-gordailuak, zure kontu korronteen saldoak, adibidez*).

   Kaudimenaren eta kreditu-arriskuaren azterketa horrek honako hau ere ekarriko du: (i) "Kreditu Informaziorako Sistemak" edo ondare-kaudimeneko fitxategiak deiturikoak kontsultatzea, edo (ii) aurreko kontsultetan zuri buruz ditugun datuak helburu horretarako berrerabiltzea, produktu jakin bat zuretzat egokia den ebaluatzeko, zure ahalmen ekonomiko eta finantzarioaren arabera.

Referencia edición: IBF0000237-230001

Kontsulta horiek egingo ditugu aurrez emandako finantzaketa bat eskaintzeagatik arriskurik dagoen baloratzeko. Horrela, finantza-sistemaren egonkortasuna zaintzeaz gain (aplikagarriak zaizkigun erregulazio-eskakizunak ere beteko ditugu, finantza-erakunde bat garela kontuan hartuta), kalterik egingo ez dizun zerbait ere eskainiko dizugu; aurre egin diezaiokezun finantzaketa bakarrik eskainiko dizugu, zure finantza-egoeraren eta kaudimenaren araberakoa eta proportzionala dena.

2. Bigarrenik, zure kaudimenaren eta gaitasunaren ebaluaziotik abiatuta, **tratamendu horrek profil komertzial bat egitea ere badakar**, eta, horri esker, ondorioztatu ahal izango dugu gure produktu edo zerbitzuetatik zein izan daitezkeen interesgarrienak, a priori behintzat. Horrela, bada, gure zerbitzuak erabiltzen dituzunean, zure portaera eta ohiturak, aurretik eskatu dizkiguzun beste produktu batzuk, zure finantzaketa-eskaeren maiztasuna eta gurekin inbertituta edo gordailututa duzun kapitala edo finantzatzea eskatu diguzun kapitala kontuan hartuta aztertzen saiatuko gara.

   Zehatzago esanda, eta adibide gisa, gure zerbitzuak edo produktuak une jakin batzuetan erabiltzen badituzu, Ibercaja-k zure etorkizuneko beharrak edo interesak zeintzuk izan daitezkeen kalkulatuko du (adibidez: etxebizitza edo auto bat erosteko finantzaketa ematea). Emaitza horrekin, zure lehentasunekin eta zure egoera pertsonal eta finantzarioarekin bat datozen arrisku-baldintzekin (zenbatekoa eta itzultzeko epea) bat datorren finantzaketa eskainiko dizugu.

   Datu sentikorrak inola ere ez dira tratatuko helburu horretarako, sindikatu edo erakunde erlijioso bati egindako ordainketa, esate baterako.

Aurreko guztia esanda, zure kaudimenean eta kreditu-arriskuan oinarritutako puntuazioa ematean datza tratamendu honen logika. Horretarako, kaudimena ebaluatzeko azterketa eta zuri buruz egindako merkataritza-profila erabiliko dira. Sailkapen hori egiteko, "scoring" teknika edo puntuazioa erabiliko da, eta zure gaitasun ekonomikoaren, kapital-mailaren eta Ibercaja-rekin egindako kontratazioen historikoaren araberako sailkapen bat –finantzaketa emateko arrisku handiagokoa edo txikiagokoa– esleituko zaizu.

Profil hori aldez aurretik baimendu izan baduzu bakarrik egingo da. Horren ondorioz, Ibercaja-k ekimena hartu eta aurrez onartutako eta baimendutako finantza-produktu bat eskaini ahal izango dizu, zure egoera pertsonala eta finantzarioa eta izan ditzakezun lehentasunak kontuan hartuta. Horrela, zure kaudimen-maila ez da berriz ebaluatu beharrik izango, Ibercaja-k eskaintzen dizun aurrez emandako produktua kontratatzeko eskatzen baduzu.

4. Banka Elektronikoan bezeroaren nortasuna egiaztatzea, haren ahotsa erregistratu eta egiaztatuta

Banka Elektronikoaren bidez egiten dituzun eragiketetan segurtasuna areagotzeko, gure bezeroak «ahots bidez ezagutzeko» mekanismo bat ezarri dugu. Zure ahotsaren bidez, zure nortasuna egiaztatzeko eta, horrela, eragiketa baterako zure onespena izateko aukera ematen duen zerbitzua da. Borondatezko mekanismo bat da, zure gailu mugikorrera ohiko SMS mezua

Referencia edición: IBF0000237-230001

bidaltzearen ordezko bat, kode batekin (gero, Banka Elektronikoan sartu behar duzu eragiketa jakin bat onesteko edo ukatzeko).

Ahots bidezko ezagutza eta zure nortasuna egiaztatzeak «datu sentikorrak» tratatzea dakar, datu biometriko unibokoak, zure ahotsari eta zuri soilik lotuak. Hori dela eta, aldez aurretik berariazko baimena ematen badiguzu bakarrik erabili ahal izango dugu mekanismo hori. *Kontuan izan behar duzu sistemak ez badu zure ahotsa ezagutzen, eragiketa automatikoki baztertuko dela.*

Nolanahi ere, ez baduzu nahi Ibercaja-k zure ahotsa erregistratzea eta erabiltzea, Banka Elektronikoan eragiketak baliozkotzeko ohiko sistema izango duzu eskura, SMS mezu baten bidez emango genizukeen kode bat bidaliz. Sistema horrek ez lituzke erabiliko zure ahotsari lotutako datu biometrikoak.

Aukera bat edo bestea aukeratzeak ez du eraginik izango Ibercaja-rekin duzun harremanean.

5. Beste tratamendu gehigarri batzuk. Cookieak. Publizitate-kanpainei eta informazio ekonomiko-finantzarioari buruzko push jakinarazpenak

Alde batetik, eta adierazi dizugun bezala, gure webgunean nabigatzen duzunean edo gure aplikazioa erabiltzen duzunean, lineako identifikatzaileetatik edo cookieetatik lortutako datu pertsonalak tratatuko ditugu. Hala egingo dugu aplikazioa instalatzean edo zure gailua konfiguratzean baimena ematen baduzu. Informazio gehiago lor dezakezu interesdunen eskura dauden cookie-politiketan.

Bestalde, berariaz baimentzen baduzu, Ibercaja-k zure datu pertsonalak ere erabiliko ditu zure gailu mugikorrera berehalako jakinarazpenak edo "push"ak bidaltzeko, aldez aurretik eman dituzun baimenen arabera:

- **Publizitate-kanpainak:** push jakinarazpenak bidaliko dizkizugu, gure produktu eta zerbitzuei buruz egiten ditugun promozioei eta publizitate-kanpainei buruzko informazioa emateko.

- **Informazio ekonomiko-finantzarioa:** push jakinarazpenak bidaliko dizkizugu, gurekin kontratatu duzunari buruzko informazio ekonomiko-finantzarioa duten berehalako alertak bidaltzeko.

Ibercaja-k berehalako jakinarazpen horiek bidali ahal izateko, zure gailu mugikorra eta aplikazioa konfiguratu beharko dituzu, jaso ahal izateko beharrezkoak diren ezarpenekin.

E. Interes publiko batean oinarritutako datuen tratamendua

Ibercaja-k, halaber, tratamendu-jarduera jakin batzuk egingo ditu interes publikoko misio bat betetzeko, DBEOren 6.1.e) artikuluan xedatutakoari jarraituz. Horren arabera: «Tratamendua beharrezkoa da interes publikoaren alde edo tratamenduaren arduradunari emandako botere publikoak erabiliz egindako misio bat betetzeko». Nolanahi ere, DBLOren 8.2 artikuluan

Referencia edición: IBF0000237-230001

aurreikusitakoa beteko du, zeinaren arabera lege-mailako arau batek berariaz baimendu edo gaitu beharko baitu tratamendu-jarduera.

Bezeroekiko harremanen esparruan, bereziki, erantzukizun publikoa duten pertsonen fitxategi bat du Ibercaja-k. Interes publiko batean oinarritutako datu pertsonalen tratamendu horretarako gaikuntza berariaz aurreikusita dago Kapital Zuriketaren eta Terrorismoaren Finantzaketaren Prebentziorako 10/2010 Legearen 15. artikuluan.

Erantzukizun publikoa duten pertsonak dira aurreko paragrafoan aipatutako arauaren 14.2 artikuluan zehazten direnak; azalpen gisara, estatuburu, gobernuburu, ministro edo gobernukide, estatu-idazkari edo idazkariorde lanak egiten dituztenak edo egin izan dituztenak; parlamentariak; auzitegi gorenetako eta auzitegi konstituzionaletako magistratuak, Fiskaltzako kide baliokideak barne; enbaxadoreak eta negozio-arduradunak edo Indar Armatuetako goi-militarrak.

Fitxategi hori sortzearen helburua bezero batek edo bezero izan daitekeen batek erantzukizun publikoko kargu bat betetzen duen egiaztatzea da, eta, hala bada, kapital-zuriketaren prebentziorako legeriaren arabera dagozkion neurriak aplikatu ahal izatea, B atalean *(«Legez nahitaezkoak diren tratamenduak»)* adierazten den bezala.

5. Zenbat denboraz gordeko ditugu zure datuak?

Ibercaja-k bere bezeroen (eta bezero izan daitezkeenen) datu pertsonalak tratatuko ditu eman zizkioten helbururako beharrezkoak diren bitartean.

Ondoren, Ibercaja-k behar bezala blokeatuta gordeko ditu zure datu pertsonalak, ezabatu aurretik, eska dakizkiokeen legezko betebehar guztiak betetzeko, aplikatu beharreko araudiak kasu bakoitzean ezartzen dituen epeetan, eta egon daitezkeen erreklamazioei aurre egiteko eta agintari eskudunen eskura izateko, legez ezarritako preskripzio-epeetan. Kasu horietan, Ibercaja-k beharrezko neurri teknikoak eta antolakuntzakoak hartuko ditu, helburu horretarako bakarrik erabiltzen direla bermatzeko.

6. Zein hartzaileri jakinaraziko zaizkio zure datuak?

Zure datu pertsonalak hirugarren hauei jakinarazi ahal izango zaizkie:

- Modu formalean hala eska diezaguketen hirugarrenei, baldin eta legez behartuta bagaude horiek ematera. Erakunde, agintari eta erakunde ofizialez ari gara, hots, Espainiako Bankua, Balore Merkatuaren Batzorde Nazionala, banku-ikuskapen eta -kontrolerako erakundeak, Finantza Titulartasunen Fitxategia, Zerga Agentzia, Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusia, epaitegi eta auzitegiak, edo Estatuko Segurtasun Indar eta Kidegoak.

- Adierazi dugun bezala, bezeroak finantzaketa ematea dakarren edozein produktu edo zerbitzu kontratatzen badu Ibercaja-rekin, bere datuak Espainiako Bankuaren Arriskuen Informazio Zentralari (CIRBE) emango zaizkio. Espainiako Bankuak kudeatzen duen

Referencia edición: IBF0000237-230001

zerbitzu publiko bat da, eta bere helburua da finantza-erakundeei informazioa eskatzea bezeroek beren gain hartzen dituzten kreditu-arriskuei buruz (ordaindu gabe geratzen diren kontuan hartu gabe). Informazio gehiagorako: https://clientebancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/productosservici/relacionados/cirbe/

- Ez-ordaintzeren bat gertatuz gero, honako hauei jakinaraziko zaie:

  (i) Kreditu-informazio sistemen datuak: Experian Bureau de Crédito SAUren titulartasuneko BADEXCUG fitxategia, aplikagarria den legeriari jarraituz.

  (ii) CIRBE; kasu horietan guztietan, unean-unean ezartzen eta indarrean dagoen legeriak aitortzen dizkizun prozedurak, eskubideak eta bermeak betez.

  Kasu horietan, eta hurrengo 8. atalean (*«Zein dira zure datu pertsonalen gaineko eskubideak?»*) adierazitakoaz gain, zure datu pertsonalak eskuratzeko, zuzentzeko, aurka egiteko, ezabatzeko, mugatzeko eta eramateko eskubideak baliatu ahal izango dituzu fitxategi horien erakunde titularren aurrean, eta baita erabaki automatizatu baten xede ez izateko ere.

- Taldearen erakundeei eta Ibercaja Banku Fundazioari, baimena eman badiguzu, merkataritza-ekintzetarako, bai eta Taldearen erakundeei ere barneko, kontroleko, kontabilitateko eta administrazioko gaietarako.

- D.2 atalean (*«Datu pertsonalak Taldearen erakundeei, Ibercaja Banku Fundazioari eta merkataritza-helburuekin kolaboratzen duten enpresei lagatzea»*) adierazten diren sektoreetan aritzen eta Ibercaja-ren kolaboratzaile diren beste enpresa batzuk, zure datuak horiei jakinarazteko baimena eman diguzunean.

- Hirugarren finantza-erakundeei (esaterako, Cecabank, beste banku batzuk edo Bizum SL, «BIZUM» zerbitzuaren titular gisa, eta azken horrek bere sistemara atxikitako erakundeei, www.bizum.es/entidades estekan ageri direnei, CECABANKi edo beste banku batzuei), horien bidez zure ordainketa-aginduak, nazioarteko transferentziak edo eska diezagukezun beste edozein zerbitzu edo kudeaketa exekutatu behar baititugu.

Aurreko datuen komunikazioak alde batera utziz, Ibercaja-k hirugarren zerbitzu-hornitzaileren lankidetza izango du, eta horiek zure datu pertsonaletarako sarrera izan dezakete. Adierazitako datuak zerbitzuak ematearen ondorioz, Ibercaja-ren izenean eta horren kontura tratatuko dituzte, eta gure aginduak jarraituko dituzte.

Ibercaja-k zerbitzu-hornitzaileak hautatzeko irizpide egokiak jarraitzen ditu, datuen babesaren arloan dituen betebeharrak betetzeko, eta haiekin datuen tratamendurako dagokion kontratua sinatzeko konpromisoa hartzen du. Kontratu horren bidez, besteak beste, honako betebehar hauek ezarriko dizkie: neurri tekniko eta antolamendu-neurri egokiak aplikatzea; datu pertsonalak hitzartutako helburuetarako tratatzea eta Ibercaja-ren jarraibide dokumentatuak bakarrik betetzea; eta, datuak ezabatzea edo Ibercaja-ri itzultzea, zerbitzuak ematen amaitu ondoren.

Referencia edición: IBF0000237-230001

Zehazki, Ibercaja-k bere jarduera gauzatzen duten hirugarren hornitzaileen zerbitzu-prestazioa kontratatu ahal izango du, azalpen gisa, honako sektore hauetan: logistika-zerbitzuak, aholkularitza juridikoa, tasazio-zerbitzu pribatuak, hornitzaileen homologazioa, diziplina anitzeko zerbitzu profesionalen enpresak, mantentze-lanekin lotutako enpresak, zerbitzu teknologikoen hornitzaileak, zerbitzu informatikoen hornitzaileak, segurtasun fisikoko enpresak, berehalako mezularitza-zerbitzuen emaileak, azpiegiturak kudeatzeko eta mantentzeko enpresak eta dei-zentroen zerbitzu-enpresak.

Datu pertsonalak Europako Esparru Ekonomikotik kanpo transferitzea

Oro har, goian aipatutako hirugarrenak Europako Esparru Ekonomikoaren barruan daude, hornitzaile jakin batzuk izan ezik, horien zerbitzuek zure datu pertsonalak lurralde horretatik kanpo transferitzea eragin edo eska baitezakete. Kasu horietan, Ibercaja-k jarduera hauek egingo ditu:

(i) DBEOn adierazitako neurriak eta bermeak hartuko dira, zure datu pertsonalen babes-maila ez dela urrituko bermatzeko.

(ii) Hala badagokio, Europako Batzordeak helmugako herrialdera egokitzeko erabakirik duen edo ez adieraziko zaizu, edo, bestela, hartutako bermeak, bereziki Europako Batzordeak onartutako Kontratu Klausula Motak sinatuta izatea

Adierazitako berme egokiei buruzko informazio gehigarria eska dezakezu, baita, hala badagokio, berme horien kopia bat ere, dpo@ibercaja.es helbide elektronikora zuzendutako eskaeraren bidez.

Horrez gain, Europako Esparru Ekonomikotik kanpo dauden finantza-erakundeen banku-kontuak helburu dituzten eragiketak egiteko eskatzen badiguzu, Ibercaja-k zure datu pertsonalak transferituko dizkio kontu hori irekita dagoen erakundearen estatuari. Transferentzia hori Ibercaja-rekin duzun kontratu-harremana gauzatzeko beharrezkoa delako egingo da.

7. Nire datuak eguneratuta eduki behar ditut?

Zurekin behar bezala komunikatu ahal izateko, ematen dizkiguzun datu guztiak zuzenak, osoak eta zehatzak izan daitezela eta behar bezala eguneratuta egon daitezela eskatzen dizugu.

Horrela, jakinarazi diguzun datu pertsonaletako bat (posta-helbidea, helbide elektronikoa eta harremanetarako telefonoak –finkoak eta mugikorrak–) aldatzen baduzu, aldatzeko eskatu ahal izango duzu Ibercaja-ko edozein bulegotan. Bestalde, Banka Elektronikoaren bidez, entitatearen bezero gisa duzun helbide elektronikoa aldatu ahal izango duzu.

Bestela, aldaketa horien berri ematen ez badiguzu, zure posta-helbidera edo posta elektronikora edo eman dizkiguzun eta gure sistemetan agertzen diren telefonoetara bidalitako komunikazioak baliozkoak izango dira.

Referencia edición: IBF0000237-230001

8. Zeintzuk dira datu pertsonalei buruzko zure eskubideak?

Datuak babesteko araudiak hainbat eskubide aitortzen dizkizu. Eskubide horiek ezagutu behar dituzu, eta zure pribatutasuna babesteko eta zure datu pertsonalen erabilera kontrolatzeko erabil ditzakezu. Bereziki:

- Ibercaja-n zuri dagozkien datu pertsonalak tratatzen ari garen ala ez egiaztatzeko eskubidea duzu; eta, tratatzen ari bagara, datuok atzitzeko edo, okerrak direla uste baduzu, horiek zuzen daitezela edo, hala badagokio, ezaba daitezela eskatzeko, besteak beste, beharrezkoak ez direla uste baduzu, kontuan hartuta zertarako eman zenizkigun.

- Egoera jakin batzuetan, zure datuen tratamendua muga dadila eskatu ahal izango duzu.

- Kasu jakin batzuetan, zure egoera bereziarekin lotutako arrazoiengatik, eta Ibercaja-n zure datuak tratatzen ditugun egoeretan, gure interes legitimoa dela-eta, zure datuen tratamenduaren aurka egin ahal izango duzu. Kasu horretan, Ibercaja-k utzi egingo dio horiek tratatzeari, premiazko arrazoi legitimoak daudenean edo erreklamazioak egin edo haien aurrean defendatu behar denean izan ezik.

- Era berean, zure datuen eramangarritasuna eskatu ahal izango duzu erabilera komuneko eta irakurketa mekanikoko formatu batean.

- Une honetatik aurrera eta ondorengo beste edozein unetan, egoki deritzozunean eta horrek Ibercaja bezero izatea eragotzi edo inola ere kaltetu gabe, eman diguzun edozein baimen kentzeko aukera duzu. Hala ere, zehaztu behar dugu, halaber, baimena kentzen baduzu, une horretatik aurrera izango dituela ondorioak, eta, beraz, ez diola eragingo Ibercaja-n egina dugunaren balioari.

- Zure datuen tratamendu automatizatuan soilik oinarritutako erabakiak hartzen badira, profilak egitea barne, giza esku-hartzea eskatu, zure ikuspuntua adierazi eta erabakiak aurkaratu ahal izango dituzu.

Aurretik adierazitako eskubide guztiak erabil ditzakezu Ibercaja-k zure eskura jartzen dituen bide hauetako baten bidez:

(i) Ibercaja-ren Datuak Babesteko Ordezkariari zuzendutako idazkia (Plaza de Basilio Paraíso 2 – 50008, Zaragoza), zure Nortasun Agiri Nazionalaren edo agiri ofizial baliokidearen kopia aurkeztuta.

(ii) Ibercaja-ren Datuak Babesteko Ordezkariari zuzendutako posta elektronikoa dpo@ibercaja.es helbidera, zure Nortasun Agiri Nazionalaren edo agiri ofizial baliokidearen kopia aurkeztuta.

(iii) Datu Pertsonalen gaineko Eskubideak Baliatzeko web-inprimakia. Hemen eskura daiteke: https://www.ibercaja.es/forms/ejercio-de-derechos/. Horretarako, zure Nortasun Agiri Nazionalaren edo agiri ofizial baliokidearen kopia aurkeztu beharko duzu.

Referencia edición: IBF0000237-230001

(iv) Datu Pertsonalen gaineko Eskubideak Erabiltzeko Inprimakia, Ibercaja-ko Banka Elektronikoan eskuragarri dagoena.

(v) Aurrez aurreko eskaera, Ibercaja sareko edozein bulegotan (https://www.ibercaja.es/oficinas/).

Era berean, zure datu pertsonalen tratamenduarekin lotutako zalantzak aurkez diezazkiokezu Ibercaja-ren Datuak Babesteko Ordezkariari (Plaza de Basilio Paraíso, 2 – 50008 Zaragoza) zuzendutako idazki baten bitartez edo dpo@ibercaja.es helbidera bidalitako mezu elektroniko baten bidez.

Amaitzeko, edozein erreklamazio aurkez dezakezu Ibercaja-n edota Datuak Babesteko Espainiako Bulegoan (datuen babesaren arloan eskumena duen kontrol-agintaritza baita), batez ere eskubideren bat erabili baduzu eta legez ezarritako baldintzetan erantzun ez badizugu, idazki bat igorrita dpo@ibercaja.es helbidera edo https://www.aepd.es web-orriaren bitartez.

9. Arriskuen analisia eta Inpaktuaren ebaluazioak datuak babestean

Erakundeak datuen babesaren arloan dauden arriskuak aztertu ditu, dokumentu honetan identifikatutako datuen tratamenduei dagokienez. Horrela, helburuari dagokionez egin beharreko tratamenduaren beharretik eta proportzionaltasunetik abiatuta, **bezeroaren eskubide eta askatasunentzako arriskuak ebaluatzen dira, eta horiei aurre egiteko, kudeatzeko eta arintzen saiatzeko aurreikusitako neurriak aurreikusten dira**, datu pertsonalen babesa bermatuz.

Aztertutako gaietan, besteak beste, honako alderdi hauek hartu dira kontuan:

- Tratamendu bakoitzaren xede diren datuen bolumena.
- Hirugarrenek datu-fluxuan parte hartzea.
- Pertsona fisikoen alderdi pertsonalak ebaluatzea.
- Kategorizazioa eta segmentazioa.
- Kaudimena kudeatzeko lanak egitea.
- Kanpoko fitxategiak erreferentzia gisa erabiltzea.
- Kanpoko hornitzaileak kontratatzea.
- Datuak lagatzea.
- Tratamendua legitimatzeko oinarriak.
- Interesdunek datuak babesteko dituzten eskubideak baliatzeko aukera.

Egindako analisien ondoren, Ibercaja-k Datuen Babesaren gaineko Inpaktu Ebaluazioak egin ditu, aldez aurretik egindako arriskuen analisietatik abiatuta zehaztu direnak. Inpaktu Ebaluazio horien funtsezko alderdiak ezagutzea eska dezakezu dpo@ibercaja.es helbidera idatzita.

Referencia edición: IBF0000237-230001

10. Nor da Ibercaja-ren Datuak Babesteko Ordezkaria?

Ibercaja-n pertsona bat izendatu dugu, «Datuak Babesteko Ordezkaria», gure bezeroen datu pertsonalak behar bezala babesten direla zaintzeko, bai eta Ibercaja-n datu pertsonalak babesteari buruzko lege-eskakizun guztiak betetzen direla bermatzeko ere.

Pertsona hori arduratuko da datu pertsonalen arloan behar duzun informazio guztia emateaz. Harekin harremanetan jarri behar baduzu, helbide elektroniko honen bidez egin dezakezu: dpo@ibercaja.es.

Azken eguneratzea: 2022ko abenduaren 5a

Referencia edición: IBF0000237-230001