

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

INFORMACIÓN ADICIONAL – CLIENTES

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

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

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

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

IBERCAJA SERVICIOS DE FINANCIACIÓN, E.F.C., S.A.U. (en adelante, «Ibercaja EFC»)

Paseo de la Constitución 4, 5ª Planta – 50008 Zaragoza

Contacto del Delegado de Protección de Datos: dpo@ibercaja.es

Página web: www.ibercajaserviciosdefinanciacion.com

2. ¿Cómo obtiene Ibercaja EFC mis datos?

Ibercaja EFC obtiene tus datos a través de las siguientes fuentes:

- Cuando nos los has facilitado voluntariamente, bien de manera directa, bien a través de “Ibercaja Banco S.A.” (en adelante, “Ibercaja Banco”), dado que Ibercaja EFC utiliza la red comercial de Ibercaja Banco para la realización de determinados trámites relacionados con las operaciones de financiación que comercializa, o a través de otros colaboradores que actúan como comercializadores de Ibercaja EFC.
- Cuando nos los facilita, con tu consentimiento, un tercero responsable de tratamiento, con el que Ibercaja EFC mantiene un contrato o convenio de colaboración.

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

En Ibercaja EFC trataremos tus datos con las siguientes finalidades y conforme a las siguientes legitimidades:

a) Alta como cliente. Desarrollo, gestión y mantenimiento de la relación contractual y/o de negocio.

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

Los datos solicitados como “obligatorios” son necesarios para el mantenimiento de la relación contractual y/o de negocio con Ibercaja EFC. De este modo, el hecho de no facilitarlos supondría la imposibilidad de gestionar el contrato.

En algunos casos podríamos requerir la grabación de tu imagen para verificar tu identidad. Por otro lado, a lo largo de la relación comercial que Ibercaja EFC mantenga contigo, podrían darse situaciones en las que sea necesario grabar tu voz y/o tu imagen. En tales situaciones –de las que, cuando tengan lugar, te informaremos previa y expresamente- conservaremos la conversación telefónica y/o vídeo que mantuviéramos contigo para una doble finalidad: tanto como medio de prueba como para auditar internamente la calidad del servicio.

Además, se procederá al almacenamiento de tu documento de identidad, así como, en su caso, a su visualización por cualesquiera medios, formatos y soportes, con la exclusiva finalidad de verificar tu identidad cuando sea necesario para los contratos u operaciones que hubieras formalizado en Ibercaja EFC.

b) Análisis de la solvencia y riesgo crediticio.

Al solicitar la financiación de Ibercaja EFC, al igual que si en lo sucesivo solicitas cualquier otro producto o servicio de los que ofrecemos, trataremos la información que nos hayas facilitado, o nos facilites junto con la solicitud que nos formules, la que obtengamos de la consulta de ficheros internos y externos que se detallan a continuación, para gestionar y analizar tu solicitud, verificando y evaluando para ello tu solvencia y riesgo crediticio. De este modo podremos llevar a cabo el estudio de tu solicitud según criterios de riesgo que esta Entidad tiene establecidos.

Para ello se consultarán fuentes internas y externas. En este caso, nos referimos a los sistemas de información crediticia, o ficheros comunes de solvencia, debidamente autorizados en los que participe Ibercaja EFC (en concreto, el fichero BADEXCUG).

También consultaremos la información existente sobre ti en la Central de Información de Riesgos del Banco de España («CIRBE»), para conocer el importe total que puedas tener ya comprometido o garantizado por otros préstamos, créditos o avales que hayas firmado con otras entidades financieras. Esto se debe a que Ibercaja EFC debe y tiene derecho a obtener esta información para poder analizar el riesgo de crédito que supondría formalizar la contratación de cualquier producto contigo: es decir, qué posibles consecuencias perjudiciales afrontaría Ibercaja EFC en el caso de concederte financiación y que ésta no pudiese devolverse.

Ibercaja EFC no podrá tramitar tu solicitud sin llevar a cabo el mencionado análisis. Este tratamiento será realizado en cumplimiento de la normativa vigente que resulte de aplicación.

c) Tratamientos legalmente obligatorios.

Ibercaja EFC también tratará tus datos para cumplir las obligaciones legales que en cada momento resulten exigibles, incluyendo, entre otras, las previstas en las siguientes normas:

- Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013 sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 648/2012.
- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.
- Ley 10/2010, de 28 de abril, de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.
- Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.
- Ley 10/2014, de 26 de junio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades de Crédito.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

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

d) Por interés legítimo de Ibercaja EFC.

En Ibercaja EFC queremos mejorar continuamente con el objetivo de atender mejor tus expectativas, mejorar nuestros productos e incrementar tu grado de satisfacción y experiencia como cliente. Para ello, también trataremos los datos asociados al uso de tus productos y de la relación que tengas con nosotros para llevar a cabo estudios de mercado o estadísticas internas, y elaborar informes comerciales e informarte de programas de fidelización y sorteos.

En el caso de que te inscribas a algunas de las actividades organizadas por nosotros, trataremos tus datos para atender tu inscripción a dichas actividades.

También realizaremos procedimientos de anonimización de tus datos, que provocarán que ya no se te pueda identificar con la información que tratemos, que pasará a ser anónima. La finalidad de estos procedimientos es simplemente utilizar esa información ya anonimizada con fines estadísticos y para la elaboración de modelos de comportamiento.

Por otro lado, las entidades del Grupo Ibercaja que se indican en el siguiente www.ibercaja.es/gdpr/grupo –y, principalmente, Ibercaja Banco- podrán tener acceso a tus datos para, tal y como permite expresamente el Reglamento General Europeo en materia de Protección de Datos, llevar a cabo labores internas de carácter administrativo, contable y de gestión y reporte.

Asimismo, y en caso de que suscribas este documento en representación de una persona jurídica (por ejemplo, de una sociedad mercantil o de una Fundación, etc.) trataremos tus datos de contacto exclusivamente a efectos de mantener a través de ti las comunicaciones que sean necesarias para el normal desarrollo de la relación contractual que se mantenga con ella.

e) Acciones comerciales personalizadas por parte de Ibercaja EFC, de sus propios productos y servicios.

Ibercaja EFC **podrá realizar comunicaciones y ofertas comerciales sobre sus propios productos y servicios** adaptadas a tu perfil, intereses y necesidades, a través de medios automatizados o no (*a través de correo postal, teléfono, SMS, correo electrónico, o cualquier otro medio electrónico o telemático disponible en cada momento*).

Para la personalización de las mencionadas comunicaciones comerciales, Ibercaja EFC, en base al interés legítimo que le reconoce el Reglamento Europeo General de Protección de Datos, **tratará la información obrante en sus propias fuentes** con el fin de generar perfiles generados en base a patrones comunes de comportamiento.

Llevaremos a cabo lo anterior mientras sigas siendo cliente de Ibercaja EFC y salvo que nos indiques lo contrario, oponiéndote en la forma que se indica en el siguiente apartado 7. **«¿Cuáles son tus derechos cuando nos facilitas tus datos?»**. En este sentido te informamos que cuando nos indiques tu oposición a recibir esta clase de comunicaciones, entenderemos que te opones a recibirlas por el canal por el cual hayas manifestado tu oposición, entendiendo que podemos remitírtelas por los demás canales. Ello, claro está, salvo que nos digas expresamente que deseas dejar de recibir dichas comunicaciones por todos los canales de comunicación que tenemos habilitados contigo.

Estas comunicaciones y ofertas las podrá realizar igualmente Ibercaja EFC adaptadas a tu perfil, intereses y necesidades, personalizadas en base a perfiles de comportamiento que pueda elaborar con arreglo a la información de que dispongamos en nuestras propias fuentes internas o que figure en fuentes de terceros, datos de navegación y/o de internet y redes sociales.

Lo previsto en el párrafo anterior depende de que hayas dado tu autorización, que en cualquier caso podrás retirar cuando estimes oportuno, sin que ello vaya a impedir ni perjudicar tu condición como cliente de Ibercaja EFC ni los contratos que pudieras formalizar, o tener ya formalizados, con nosotros.

f) Acceso de tus datos por Ibercaja Banco para la realización de acciones comerciales, de productos propios o de terceros.

Si has dado tu autorización, Ibercaja Banco podrá acceder a los datos que en Ibercaja EFC tengamos sobre ti, para la realización de acciones comerciales adaptadas a tus intereses y necesidades, no sólo de productos financieros propios de Ibercaja EFC sino también de Ibercaja Banco y de las demás entidades del Grupo Ibercaja (que se indican en el siguiente www.ibercaja.es/gdpr/grupo) incluida la Fundación Bancaria Ibercaja y de otros terceros con los que tenga acuerdos de colaboración.

Lo previsto en este apartado f) depende de que hayas dado tu autorización, que en cualquier caso podrás retirar cuando estimes oportuno (ante Ibercaja Banco o ante Ibercaja EFC, a tu elección), de la forma que se indica en el siguiente apartado 7. «¿Cuáles son tus derechos cuando nos facilitas tus datos?», sin que ello vaya a impedir ni perjudicar tu condición como cliente de Ibercaja EFC, ni los contratos que pudieras formalizar, o tener ya formalizados, con nosotros.

g) Detección de posibles intentos de fraude.

En Ibercaja EFC podremos consultar tus datos con la finalidad de prevenir y detectar posibles situaciones de fraude (tales como accesos indebidos a la información personal de los clientes, posibles suplantaciones de identidad o cualquier situación que pueda ser interpretada como un uso fraudulento o no deseado) con el objetivo de proteger los intereses de nuestros clientes y usuarios. De manera especial te informamos que la dirección IP, y dado que la mayor parte de los fraudes se cometen online, es uno de los datos que podrían ser objeto de consulta para ese mismo fin.

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

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

Lo anterior se llevará a cabo por el interés legítimo de Ibercaja EFC y de sus clientes, al deber cumplir con un adecuado control del riesgo y evitar posibles intentos de fraude, para proteger así la estabilidad e integridad del sistema financiero y a fin de garantizar la seguridad y confidencialidad de tus datos, tratando así de evitar cualquier clase perjuicio patrimonial originado por uso ilegítimo de tus datos.

4. ¿Por cuánto tiempo conservaremos tus datos?

En Ibercaja EFC trataremos tus datos durante todo el tiempo en que mantengas la relación contractual y/o de negocio con nosotros. Así, trataremos tus datos personales mientras sean necesarios para la finalidad para la que nos los facilitaste o autorizaste.

En cualquier caso, una vez finalizada la relación contractual que tuvieras con nosotros, mantendremos tus datos personales de conformidad con lo previsto legalmente durante los plazos que determine en cada caso la regulación aplicable: 10 años una vez extinguidas las obligaciones derivadas del contrato, tal y como nos impone la normativa de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y, en

su caso si fueran más amplios, hasta que prescriban las acciones legales que puedan derivarse de cada uno de los contratos que, en lo sucesivo, puedas suscribir en Ibercaja EFC.

5. ¿A qué destinatarios se comunicarán tus datos?

Tus datos personales podrán ser comunicados a los siguientes terceros:

- A aquellos terceros a los que estemos legalmente obligado a facilitarlos tales como el Banco de España, entidades de supervisión y control bancario, otros Organismos Públicos, Agencia Tributaria, Juzgados y Tribunales.
- En el caso de producirse algún impago por deudas ciertas, vencidas y exigibles, informaremos de ello a los Sistemas de Información Crediticia, debidamente autorizados, en los que participe Ibercaja EFC, tales como EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, S.A.U. "fichero BADEXCUG" (además de a CIRBE, al ser legalmente obligatorio), tal y como nos permite la legislación aplicable, por existir un interés legítimo, cumpliendo los procedimientos, derechos y garantías que en cada momento establezca y te reconozca la legislación vigente en la materia.
- A Ibercaja Banco, si nos lo has autorizado, para enviarte comunicaciones comerciales personalizadas de productos propios de Ibercaja EFC y de los productos que comercializan Ibercaja Banco, las entidades del Grupo Ibercaja, la Fundación Bancaria Ibercaja y empresas colaboradoras.
- A las entidades del Grupo Ibercaja para cuestiones de carácter interno, contable y administrativo.

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

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

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

6. ¿Qué categorías de datos tratará Ibercaja EFC? ¿Debo mantener mis datos actualizados?

Los datos que trataremos en Ibercaja EFC incluyen, entre otras, las siguientes categorías: Datos de carácter identificativo, datos económicos, financieros y de solvencia; y datos referentes a transacciones de bienes y servicios.

A partir de lo anterior, y para poder comunicarnos contigo debidamente, te pedimos que todos los datos que nos facilites para nuestras bases de datos sean correctos, completos, exactos y estén debidamente actualizados.

Así, si cambiase alguno de los datos personales que nos hubieras comunicado, y de manera especial tu dirección postal, dirección de correo electrónico y teléfonos de contacto (fijo y móvil), deberás decírnoslo a la mayor brevedad.

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

7. ¿Cuáles son tus derechos cuando nos facilitas tus datos?

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

- Tienes derecho a obtener confirmación sobre si en Ibercaja EFC estamos tratando datos personales que te conciernen, o no y, en tal caso, a acceder a tus datos personales, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos.
- En determinadas circunstancias, podrás solicitar la limitación del tratamiento de tus datos.
- En el supuesto de que hayas autorizado la elaboración de perfiles y ésta se lleve a cabo íntegramente por un procedimiento automatizado, podrás solicitar la intervención humana, expresar tu punto de vista e impugnar las decisiones basadas en dichos perfiles.
- En determinados casos y por motivos relacionados con tu situación particular, así como en aquellas situaciones en las que en Ibercaja EFC tratemos tus datos por nuestro interés legítimo, podrás oponerte al tratamiento de tus datos. En tal caso, Ibercaja EFC dejará de tratar los datos, salvo por motivos legítimos imperiosos o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.
- Asimismo, podrás solicitar la portabilidad de tus datos en un formato común y de lectura mecánica.
- Desde este momento y en cualquier otro posterior, cuando lo estimes oportuno y sin que ello vaya a impedir ni perjudicar bajo ningún concepto tu condición como cliente de Ibercaja EFC, tienes la opción retirar cualquier autorización que nos hayas otorgado. No obstante, también hemos de precisar que la retirada de tu autorización producirá efectos a partir de ese momento, por tanto, sin perjudicar la validez de lo que hayamos hecho en Ibercaja EFC hasta el mismo.

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

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

- (i) Escrito dirigido al Delegado de Protección de Datos de Ibercaja EFC (Paseo de la Constitución 4, 5ª Planta – 50008 Zaragoza), aportando copia de tu Documento Nacional de Identidad o documento oficial equivalente.
- (ii) Correo electrónico a la dirección del Delegado de Protección de Datos de Ibercaja EFC (dpo@ibercaja.es), aportando copia de tu Documento Nacional de Identidad o documento oficial equivalente.

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

8. ¿Quién es el Delegado de Protección de Datos de Ibercaja EFC?

En Ibercaja EFC hemos nombrado a una persona, el «Delegado de Protección de Datos», para velar por la debida protección de los datos personales de nuestros Clientes, así como para garantizar que en Ibercaja EFC se cumplen todas las exigencias legales en materia de protección de datos de carácter personal.

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