

## ***Principios de Actuación en Privacidad del Grupo Ibercaja***

Mediante este documento de Principios de Actuación en Privacidad, que te recomendamos leer detenidamente, pretendemos proporcionarte información general sobre cómo tratamos tus datos personales en las diferentes sociedades que integran el Grupo Ibercaja a las que el Delegado de Protección de Datos Corporativo extiende su ámbito de actuación (en adelante, «Grupo» o «Ibercaja»), cuyo detalle puedes consultar [aquí](http://www.ibercaja.es/proteccion-datos/dpo-corporativo/) ([www.ibercaja.es/proteccion-datos/dpo-corporativo/](http://www.ibercaja.es/proteccion-datos/dpo-corporativo/)).

El firme compromiso de Ibercaja con el respeto a los derechos fundamentales, así como nuestra responsabilidad social, conllevan que establezcamos como principio básico que preside nuestra actividad, informarte, en todo caso (salvo que una obligación legal nos lo impida), del momento y modo en que vamos a tratar tus datos personales, con qué finalidad y justificación legal los queremos utilizar, si va a acceder a ellos alguien más, así como los diferentes derechos que te asisten y cómo puedes ejercitarlos.

Conforme a lo anterior, cuando vayamos a pedirte que nos facilites cualquier dato personal, antes de recabarlo y tratarlo, te informaremos con detalle de todas estas cuestiones. De igual modo, cuando un tercero nos facilite tus datos personales, entre otros aspectos, te comunicaremos que estamos tratando tus datos, quién nos los ha facilitado, y con qué finalidad. Con ello buscamos garantizar que en todo momento sepas en qué condiciones los vamos a tratar.

### ***1. ¿Quién es, legalmente, el «Responsable del tratamiento» de tus datos?***

En primer lugar, cuando vayamos a pedirte y recoger tus datos personales, o cuando los recibamos de un tercero, te informaremos de quién es la entidad legalmente responsable de su tratamiento.

Por regla general, será la entidad financiera «Ibercaja Banco S.A.» con domicilio en Zaragoza, Plaza de Basilio Paraíso N<sup>o</sup>2 - 50008, Zaragoza.

No obstante, y como Ibercaja forma parte de un Grupo más amplio, cualquiera de esas sociedades podrá actuar como responsable del tratamiento de tus datos cuando te relaciones con ellas. En todo caso, tal y como hemos indicado, en cada ocasión te informaremos de qué sociedad es la legalmente responsable.

## ***2. ¿Quién es el Delegado de Protección de Datos de Ibercaja?***

En Ibercaja hemos nombrado una persona para velar por la protección de tus datos personales, protegiendo tu privacidad e intimidad, y garantizando que cumplimos las diferentes exigencias legales en materia de protección de datos de carácter personal, tanto a nivel nacional como europeo.

Se trata del Delegado de Protección de Datos Corporativo, que será la persona encargada de facilitarte toda la información que necesites en materia de Protección de Datos, y con quien, si lo necesitas, podrás contactar a través de la dirección de correo electrónico [dpo@ibercaja.es](mailto:dpo@ibercaja.es).

Respecto de aquellas sociedades integrantes del Grupo para las que hayamos definido una dirección de correo específica, te lo comunicaremos debidamente conforme a lo que indicamos en el apartado [«12. ¿Cómo puedes conocer toda la información en materia de Protección de Datos para cada sociedad del Grupo?»](#). No obstante, y en cualquier caso, atenderemos toda solicitud y comunicación que nos remitas a la dirección de correo electrónico [dpo@ibercaja.es](mailto:dpo@ibercaja.es)

## ***3. ¿Para qué finalidades podemos recoger y tratar tus datos personales? ¿Y con qué base legal?***

En Ibercaja, atendiendo a la variedad de actividades desarrolladas por cada sociedad integrante del Grupo, podemos recoger y tratar tus datos personales para diferentes y múltiples finalidades. A continuación identificamos, a modo ejemplificativo, algunos tratamientos generales que desarrollamos en diferentes sociedades del Grupo, así como su finalidad.

En primer lugar, si eres cliente, debemos tratar tus datos para gestionar los productos y servicios que tengas contratados con nosotros. Si no eres cliente, sino que simplemente accedes a nuestra página web, o contactas con nuestro servicio de atención telefónica, podemos necesitarlos para responder las consultas o reclamaciones que puedas formular. Del mismo modo, trataremos tus datos si nos haces llegar tu CV dentro de un proceso de selección, para poder evaluar tu candidatura.

Por razones de seguridad, en determinadas instalaciones tenemos sistemas de videovigilancia, que captan las imágenes de las personas que acceden a ellas. Por

ello, si acudes a cualquiera de las oficinas de «Ibercaja Banco, S.A.» podemos llegar a recoger tu imagen.

Por otro lado, nuestro carácter de Grupo financiero implica que tengamos una serie de obligaciones legales que debemos cumplir y respecto de las que es necesario que tratemos datos de carácter personal. A este respecto, y entre otros, cabe citar las obligaciones que tenemos con la Agencia Tributaria, el Banco de España, el Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias, y con las Fuerzas y los Cuerpos de Seguridad del Estado. También, como Grupo financiero, debemos llevar a cabo una serie de labores internas de carácter meramente administrativo.

En todos estos casos, y en cualesquiera otros, trataremos tus datos siempre conforme a una de las bases legitimadoras que establece la normativa vigente:

- En unos casos porque es **necesario para que podamos adoptar medidas precontractuales o cumplir tu contrato** y prestarte los servicios que nos hayas pedido. A modo de ejemplo, cuando domicilias un recibo o nos pides que hagamos una transferencia.
- En otros casos porque es **legalmente obligatorio**. A este respecto, cabe citar la obligación que tenemos de enviar determinada información a la Agencia Tributaria o al Banco de España.
- También hay ocasiones en las que el tratamiento de tus datos responde a **razones de interés público**. Así sucede con las cámaras de videovigilancia, con las que buscamos prevenir actividades delictivas.
- Por otro lado, hay situaciones en las que se entiende que **tanto tú como nosotros tenemos un interés legítimo** en tratar tus datos. Con carácter ejemplificativo, cuando nos haces una consulta, dado que necesitamos utilizar tus datos de contacto para poderte responder; o cuando queremos evaluar internamente la calidad del servicio que te hemos dado cuando has contactado con nuestro *call center*.
- Existen determinadas circunstancias excepcionales en las cuales el tratamiento de los datos del interesado puede basarse en tu **interés vital**, ante una situación en la que no te encuentres capacitado para dar tu consentimiento. Esto podría suceder, por ejemplo, en el caso que tengas una urgencia de salud en nuestras oficinas y la comunicación de tus datos a los profesionales sanitarios sea imprescindible para proteger tu salud.

- Finalmente, también el tratamiento puede estar justificado, sencillamente, porque nos has dado expresamente **tu autorización**. Esta situación se produce, a modo de ejemplo, cuando no eres cliente pero quieres que te enviemos información comercial sobre posibles promociones.

En cualquier caso, queremos recordarte que siempre te indicaremos qué sociedad del Grupo es la responsable del tratamiento, así como te explicaremos para qué vamos a tratar tus datos personales, y con qué base legal los vamos a tratar.

#### **4. ¿Accede alguien más a tus datos personales?**

La información será tratada únicamente por la sociedad concreta integrante del Grupo a la que se la hayas facilitado. Esta entidad, cuya identidad te comunicaremos en todo caso, es la legalmente responsable de su recogida, utilización, conservación y, cuando legalmente sea necesario o nos lo solicites, su eliminación.

Considerando lo anterior, por regla general, no compartiremos tus datos personales con ningún tercero. No obstante, en ocasiones sí que se los facilitaremos a terceros, pero siempre cuando (i) sea legalmente obligatorio (por ejemplo, a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado o a los Juzgados y Tribunales), (ii) nos hayas autorizado de manera expresa, (iii) resulte necesario para prestarte el servicio que nos hayas pedido, o (iv) se realice con fines administrativos internos (entre las sociedades integrantes del Grupo).

Al margen de esto, queremos que sepas que contamos con la colaboración de terceros proveedores de servicios que, ocasionalmente, pueden tener acceso a tus datos personales. Nos referimos, entre otras, a empresas de servicios informáticos, de seguridad, o de servicios de *call center*.

En estos casos, suscribiremos con ellos el correspondiente contrato en el que les impondremos, entre otras, la obligación de aplicar medidas de seguridad apropiadas, tratar los datos a los que accedan única y exclusivamente de acuerdo a nuestras instrucciones, así como suprimirlos o devolverlos una vez terminen sus servicios.

#### **5. Alguno de esos terceros, ¿puede estar en otro país?**

La legislación europea de Protección de Datos señala que solamente se pueden facilitar datos a otra empresa que esté situada fuera del Espacio Económico Europeo si se cumplen determinadas garantías. Con ello se busca que tus datos estén siempre

debidamente protegidos, con independencia de la localización de la empresa que los vaya a utilizar.

De estas garantías, la más frecuente consiste en que el territorio o país de destino garantice, en opinión de la Comisión Europea, un nivel de protección adecuado en materia de Privacidad. Hay un listado de países que garantizan ese nivel de protección, cuyo detalle puedes consultar en la [página web de la Agencia Española de Protección de Datos](#).

Si la empresa se localiza en un país no incluido en ese listado, la «Transferencia Internacional de Datos» sólo se podrá llevar a cabo si se adoptan otras medidas previstas en la normativa. A estos efectos, a modo de ejemplo, cabe citar la firma de unas cláusulas estándar (Cláusulas Contractuales Tipo) aprobadas por la Comisión Europea para estos supuestos.

En cualquier caso, que en Ibercaja compartamos tus datos con una empresa localizada fuera del Espacio Económico Europeo es una situación excepcional; y en caso de hacerlo, será por supuesto dando pleno cumplimiento a los requisitos que nos impone la normativa nacional y europea.

## **6. ¿Qué tipo de información personal, sobre ti, podemos recabar?**

Tal y como establece la normativa, en Ibercaja damos cumplimiento al principio de minimización de datos, esto es, trataremos únicamente aquellos datos que resulten imprescindibles para la finalidad perseguida. En consecuencia, no te pediremos datos que no sean procedentes para esa finalidad, o que resulten excesivos o desproporcionados.

De este modo, en cada caso podremos recabar y tratar datos personales de diferentes categorías, siempre dependiendo de la finalidad para la que te los hayamos pedido o nos los haya facilitado un tercero (como te hemos comentado, salvo prohibición legal, siempre te lo comunicaremos). Por poner un ejemplo, si nos pides un préstamo deberemos analizar más información sobre ti, que si simplemente nos pides información sobre dónde puedes encontrar algún cajero automático en una determinada localidad.

A grandes rasgos, de forma general, en Ibercaja podemos recabar y tratar las siguientes categorías de datos:

- Datos de carácter identificativo: nombre y apellidos, DNI/NIE/Pasaporte, nacionalidad, firma, estado civil, sector de actividad, imagen personal y voz.
- Datos de contacto: teléfono, correo electrónico de contacto y domicilio postal.
- Datos relativos a tu puesto de trabajo: sector de actividad, entidad u organismo en el que trabaja, puesto que ocupa, dirección y datos de contacto profesional (teléfono y correo electrónico), datos académicos y profesionales, titulaciones, formación, antigüedad y experiencia profesional.
- Datos económico-financieros: datos bancarios y datos de tu actividad económica y solvencia (ingresos, Patrimonio, bienes muebles e inmuebles de su titularidad, copia de declaraciones fiscales -IRPF, IVA, entre otros- y nómina, nivel de endeudamiento, cargas familiares, posibles impagos, garantías constituidas, nivel de riesgo existente, nivel de consumo histórico).
- Datos de transacciones de bienes y servicios: fecha de la operación, cuantía total, objeto de la transacción, posibles garantías de terceras partes.
- Datos relativos a las características personales: sexo, estado civil, edad, fecha y lugar de nacimiento y datos familiares.
- Datos de salud: bajas por enfermedad, accidentes laborales y grado de discapacidad.

Los datos que hemos identificado en cada categoría son ejemplificativos, por lo que no ostentan carácter exhaustivo. En todo caso, atendiendo a tu relación con Ibercaja (cliente, candidato o colaborador, entre otros) pondremos a tu disposición información adicional en la que especificaremos los datos personales que trataremos sobre ti, así como las finalidades perseguidas.

## ***7. ¿De dónde recabamos tus datos personales?***

La fuente principal de los datos personales que tratamos en las sociedades del Grupo es el propio interesado, esto es, por regla general trataremos los datos que tú mismo nos hayas facilitado. No obstante, en el curso y desarrollo de la relación que mantengas con cada sociedad, también podemos generar datos personales sobre ti.

Si excepcionalmente recibimos tus datos de manera indirecta, es decir, no directamente de ti sino de terceras partes (a modo ejemplificativo nos referimos a

un tercero con el que vayas a compartir la titularidad de un producto , o algún sistema oficial de información, como la Central de Información de Riesgos del Banco de España), y salvo que una obligación legal nos lo impida, te informaremos siempre de ello en el plazo máximo de un mes, asegurando que seas plenamente conocedor de ello.

### ***8. ¿Durante cuánto tiempo conservaremos tus datos?***

En Ibercaja conservamos y utilizamos tus datos personales durante el tiempo estrictamente imprescindible, y en todo caso, mientras sean necesarios para la finalidad para la que fueron recabados, dando de este modo cumplimiento al principio de limitación del plazo de conservación.

No obstante, debes tener en cuenta que cada sociedad del Grupo con la que mantengas relación, en su condición de entidad responsable del tratamiento, una vez terminada tu relación de negocio o la finalidad para la que se recabaron tus datos, conservará tu información personal debidamente bloqueada antes de proceder a su borrado, con la finalidad de cumplir cuantas obligaciones legales le sean exigibles, durante los plazos que imponga en cada caso la normativa aplicable, y para hacer frente a posibles reclamaciones y tenerlos a disposición de las autoridades competentes, durante los plazos de prescripción legalmente establecidos.

En estos casos, Ibercaja adoptará las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar que sólo se utilizan para este fin.

### ***9. ¿Cómo protegemos los datos personales que nos facilitas?***

La protección de tus datos personales es una de nuestras máximas prioridades y un principio básico que preside toda nuestra actuación. Por este motivo, en Ibercaja adoptamos las medidas técnicas y organizativas necesarias para asegurar la protección de tus datos, garantizando tanto su integridad, es decir, que nadie pueda modificarlos o eliminarlos sin tu conocimiento y autorización, como su carácter confidencial, con el fin de que nadie pueda acceder ni utilizar tus datos de forma indebida, y por supuesto, su disponibilidad.

De este modo, en el ámbito organizativo, hemos establecido diversos procedimientos, protocolos y normativas internas encaminados a garantizar tu Privacidad. Además, nuestros empleados se forman continuamente y son plenamente

concedores de las obligaciones de confidencialidad que deben respetar cuando utilicen tus datos personales.

También queremos trasladarte que somos conscientes del contexto cambiante actual, por lo que en Ibercaja efectuamos un seguimiento continuo de las medidas implantadas, procediendo a su actualización y refuerzo siempre que resulte preciso para garantizar la protección de tus datos frente a nuevas amenazas que puedan surgir.

## ***10. ¿Qué derechos te reconoce la normativa sobre tus datos personales?***

La normativa de Protección de Datos te reconoce una serie de derechos, que debes conocer y puedes ejercitar para proteger tu Privacidad y controlar el uso que hacemos de tus datos personales en cada sociedad del Grupo con la que mantengas relación. Nos referimos en particular a:

1. Tu derecho a obtener confirmación sobre si en cada sociedad estamos tratando datos personales tuyos o no; y, en tal caso, a acceder a dichos datos, así como solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos.
2. Tu derecho a solicitar, en determinadas circunstancias, la limitación del tratamiento de tus datos.
3. Tu derecho a oponerte al tratamiento de tus datos, en determinados casos, y por motivos relacionados con tu situación particular, así como en aquellas situaciones en las que en cada sociedad del Grupo tratemos tus datos por nuestro interés legítimo. En tal caso, dejaremos de tratarlos, salvo por motivos legítimos imperiosos o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.
4. Tu derecho a solicitar la portabilidad de tus datos en un formato estructurado de uso común y lectura mecánica.
5. Tu derecho a retirar en cualquier momento la autorización que nos hayas otorgado, cuando lo estimes oportuno y sin que ello vaya a perjudicar bajo ningún concepto tu relación con la sociedad del Grupo correspondiente. No obstante, la retirada de tu autorización producirá efectos a partir de ese momento, por tanto, sin perjudicar la validez de lo que hayamos hecho en hasta el mismo.

6. Tu derecho a no estar sujeto a decisiones individuales automatizadas, incluida la elaboración de perfiles que produzcan efectos jurídicos o te afecten significativamente de modo similar. A este respecto, te informaremos de los tratamientos íntegramente automatizados que efectuemos, con la finalidad de que puedas solicitar la intervención humana, expresar tu punto de vista e impugnar las decisiones.

Finalmente, también puedes reclamar ante cada sociedad del Grupo 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](mailto:dpo@ibercaja.es) o a través de la web [www.aepd.es](http://www.aepd.es).

## ***11. ¿Cómo puedes ejercer tus derechos en materia de Protección de Datos?***

Ibercaja, de forma general, pone a tu disposición diferentes medios para que puedas ejercer tus derechos en materia de Protección de Datos para cada sociedad del Grupo con la que te relaciones:

- (i) Escrito dirigido al Delegado de Protección de Datos Corporativo (Plaza de Basilio Paraíso Nº 2 – 50008, Zaragoza).
- (ii) Correo electrónico dirigido al Delegado de Protección de Datos Corporativo a la dirección prevista y comunicada para cada sociedad del Grupo conforme a lo dispuesto en el apartado [\*«12. ¿Cómo puedes conocer toda la información en materia de Protección de Datos para cada sociedad del Grupo?»\*](#), y por defecto, [dpo@ibercaja.es](mailto:dpo@ibercaja.es)
- (iii) Formulario web de Ejercicio de Derechos sobre Datos Personales previsto y comunicado para cada sociedad del Grupo conforme a lo dispuesto en el apartado [\*«12. ¿Cómo puedes conocer toda la información en materia de Protección de Datos para cada sociedad del Grupo?»\*](#), por lo general, [www.ibercaja.es/forms/ejercicio-de-derechos](http://www.ibercaja.es/forms/ejercicio-de-derechos)
- (iv) Formulario de Ejercicio de Derechos sobre Datos Personales disponible en las aplicaciones y servicios online contratados con las sociedades del Grupo, de modo general, en la Banca Digital.
- (v) Solicitud presencial en cualquiera de las oficinas de la red de «Ibercaja Banco S.A.».

A este respecto, por motivos de seguridad, dada la sensibilidad de la información responsable o bajo custodia de las diferentes sociedades del Grupo, en función del medio por el que presentes tu solicitud, podremos requerir que verifiques tu identidad mediante copia de tu Documento Nacional de Identidad o documento oficial equivalente. De este modo, mejoramos la protección de tus datos personales evitando que terceras personas puedan suplantar tu identidad para acceder o modificar ilícitamente tus datos.

## **12. ¿Cómo puedes conocer toda la información en materia de Protección de Datos para cada sociedad del Grupo?**

En Ibercaja, para proporcionarte toda la información sobre el tratamiento de tus datos personales, empleamos un sistema denominado «de doble capa» previsto tanto por la «Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales», como por la Agencia Española de Protección de Datos.

Este sistema, destinado a mejorar la transparencia y accesibilidad de la información, consiste en que todas las condiciones sobre el tratamiento de tus datos te las vamos a facilitar en dos niveles:

- De una parte, la «**primera capa**», que contiene la información básica más importante. A grandes rasgos, quién es la sociedad responsable del tratamiento de tus datos, con qué finalidad los va a tratar, cómo puedes ejercer tus derechos y, finalmente, cómo puedes acceder y conocer con detalle el resto de información sobre el uso de tus datos.

Siguiendo lo que marca la Ley Orgánica 3/2018 citada, y las recomendaciones de la Agencia Española de Protección de Datos, la primera capa te la facilitaremos, de forma independiente y claramente visible, en el mismo momento en que vayamos a capturar tus datos. A modo de ejemplo (i) mediante una cláusula en un formulario web que vayas a rellenar o en el contrato que vayas a firmar, (ii) mediante una locución al comienzo de una llamada telefónica, o (iii) mediante carteles informativos situados en la entrada de zonas videovigiladas.

- De otra parte, complementando la anterior, una «**segunda capa**», que contiene toda la demás información requerida por la normativa en materia de Protección de Datos.

La segunda capa correspondiente a cada sociedad con la que te relaciones, y relativa además a la condición en la que actúas en tu relación con la misma (a modo de

ejemplo, podemos señalar la condición de cliente, colaborador o empleado), la tendrás siempre disponible y podrás acceder a ella en cualquier momento siguiendo las instrucciones que en cada caso se indiquen en la primera capa correspondiente, por regla general mediante el acceso a una url del Grupo.

En todo caso, puedes solicitarla en cualquier momento y de forma directa al Delegado de Protección de Datos Corporativo mediante un correo electrónico a [dpo@ibercaja.es](mailto:dpo@ibercaja.es) para que te la hagamos llegar.

### ***13. ¿Cómo puedo obtener la información si soy cliente?***

En el caso de que seas cliente de una sociedad integrante del Grupo, o de que estés en proceso de contratación con la misma por primera vez, esto es, en proceso de convertirte en nuevo cliente, en la documentación precontractual o contractual a suscribir, te detallaremos las condiciones básicas (primera capa) en las que trataremos tus datos, así como el modo de acceder a la información adicional restante (segunda capa).

Del mismo modo, cuando vayas a usar cualquiera de nuestras aplicaciones móviles, antes de que te la descargues podrás acceder y conocer las condiciones de Protección de Datos de la sociedad del Grupo responsable. Esta información se encontrará igualmente a tu disposición en un apartado específico accesible dentro de la propia aplicación.

### ***Actualización del documento***

En Ibercaja revisamos y mantenemos este documento de Principios de Actuación en Privacidad permanentemente actualizado. Por este motivo, te recomendamos que lo revises periódicamente.

*Última actualización: 15 de abril de 2024*