

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

1. ¿Quién es el Responsable del tratamiento de mis datos?	2
2. ¿Qué categorías de datos personales va a tratar Ibercaja Servicios de Financiación?	2
3. ¿De dónde proceden los datos personales que trata Ibercaja Servicios de Financiación?	5
4. ¿Para qué, y con qué legitimación, trata Ibercaja Servicios de Financiación mis datos personales?	7
A. Medidas necesarias para cumplir el contrato con el cliente	8
B. Tratamientos legalmente obligatorios	14
C. Por interés legítimo de Ibercaja Servicios de Financiación	15
D. Tratamientos con base en el consentimiento	26
E. Tratamiento de datos con base en un interés público	30
5. ¿Por cuánto tiempo conservaremos tus datos?	31
6. ¿A qué destinatarios se comunicarán tus datos?	31
7. ¿Debo mantener mis datos actualizados?	33
8. ¿Cuáles son tus derechos sobre tus datos personales?	34
9. Análisis de riesgos y Evaluaciones de impacto en Protección de Datos	35
10. ¿Quién es el Delegado de Protección de Datos de Ibercaja Servicios de Financiación? ..	36

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

IBERCAJA SERVICIOS DE FINANCIACIÓN, E.F.C., S.A.U. (en adelante, «ISF» o «Ibercaja Servicios de Financiación», indistintamente).

Domicilio social: Paseo de la Constitución 4, 5ª Planta – 50008 Zaragoza.

Titular del NIF A-50219807. Inscrita en el Registro de Establecimientos Financieros de Crédito con el número 4.832.

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

Página web corporativa: www.ibercajaserviciosdefinanciacion.com

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

De acuerdo con lo previsto en el RGPD y la LOPD, en Ibercaja Servicios de Financiación trataremos tus datos personales, como cliente nuestro (o como «potencial cliente»), en las condiciones legales que exponemos a continuación.

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

Categoría	Datos personales
1. <u>Datos obtenidos en el alta de la relación como cliente</u>	
Datos identificativos y de contacto	Nombre y apellidos, fotografía, sexo, domicilio de residencia, número y copia (por ambas caras) del DNI, pasaporte o NIE, fecha y país de nacimiento, nacionalidad, estado civil, dirección de correo electrónico y teléfono de contacto.
Datos identificativos de inicio de sesión	Identificación de usuario y contraseña de la Aplicación.
Datos de firma	Firma manuscrita, digitalizada.
Datos de su actividad profesional o laboral y socioeconómica	Profesión, empresa en que presta sus servicios, categoría profesional y/o cargo social, tipología de contrato, antigüedad laboral, nivel retributivo, número de afiliación a la Seguridad Social, número de días cotizados, unidad o círculo familiar y nivel de estudios. Datos verificados a través de los CSV incorporados a los documentos que se aporten a tal efecto.

Datos biométricos	Presión, velocidad y traza de la firma digitalizada en tableta.
Datos sobre capacidad jurídica y de obrar, y sobre necesidades especiales de comunicación	Datos sobre la capacidad jurídica y de obrar de una persona, establecida en sentencia judicial, datos proporcionados por los interesados con discapacidad para permitir la accesibilidad a la interlocución y la gestión operativa, y datos del representante legal.
2. <u>Datos obtenidos durante la contratación y mantenimiento de los productos y servicios comercializados</u>	
Datos de productos y servicios contratados	Número y tipología de productos y servicios previamente contratados y/o solicitados, condición de titular, autorizado o representante de cada producto y servicio contratado, datos de contrato, cuenta de domiciliación y movimientos de las operaciones de financiación. En su caso, datos relativos a situaciones de impago (importe, vencimiento y antigüedad de la deuda).
Datos financieros básicos	SalDOS actuales e históricos de productos y servicios e historial de pago de los productos y servicios contratados. Ingresos y gastos, datos fiscales, datos patrimoniales. En caso de que mantenga una deuda cierta, vencida y exigible con Ibercaja Servicios de Financiación, podrán obtenerse datos económicos y patrimoniales adicionales para la gestión del cobro.
Datos de las comunicaciones mantenidas	Datos obtenidos en chats, muros, videoconferencias, llamadas telefónicas o medios equivalentes como, por ejemplo, el correo electrónico, la mensajería instantánea o las interfaces conversacionales puestas a tu disposición en cada momento, y datos de comunicaciones comerciales, incluido el resultado de las mismas, así como los datos que nos facilites a través de las encuestas de satisfacción. Voz e imagen, en el caso de grabación de llamadas telefónicas y, en su caso, de la grabación del cliente en el proceso de identificación.
Datos de consultas, incidencias, quejas y reclamaciones	Datos relativos a las consultas, incidencias operativas de la Aplicación y en la prestación del servicio, quejas y reclamaciones que presentes, así como ejercicio de derechos de protección de datos que ejercites.
Datos de navegación propios	Los datos obtenidos de tus navegaciones por nuestras páginas web o aplicaciones móviles: historial de navegación (páginas visitadas y clics en contenidos), ID del dispositivo, ID de publicidad, dirección IP, si has aceptado el uso de cookies y tecnologías similares en los dispositivos de navegación.
Datos de redes sociales o internet	Datos de redes sociales o internet que nos autorices a utilizar.
Datos geográficos	Datos de geolocalización de tu dispositivo móvil proporcionados por la instalación y/o el uso de nuestras aplicaciones móviles.

Datos de carácter comercial	Perfil comercial de cliente inferido a través del análisis del uso de nuestros servicios: volumen de productos contratados, frecuencia de uso de los servicios de Ibercaja Servicios de Financiación.
Datos de titularidad real	Relación con empresas en calidad de titular real.
Datos de la condición de contacto de personas jurídicas	En caso de que constes como persona de contacto o representante autorizado de una persona jurídica, trataremos tus datos identificativos y de contacto, de tu facultad o apoderamiento, así como tu cargo profesional.
3. <u>Datos inferidos o deducidos del análisis y tratamiento del resto de datos</u>	
Datos obtenidos de la ejecución de modelos estadísticos	Utilizamos los resultados de la aplicación de modelos matemáticos con los datos de los clientes, para luchar contra el fraude, deducir sus hábitos de consumo, preferencias o propensiones de contratación, cumplir con nuestras obligaciones normativas y gestionar las operativas de sus productos y/o servicios.
Datos de evaluación de riesgo o <i>scoring</i>	En las peticiones y seguimiento de las operaciones de financiación, deduciremos tu capacidad de pago o impago, o los límites de riesgo, aplicando modelos matemáticos estadísticos que se calculan con tus datos.
4. <u>Datos obtenidos de fuentes externas</u>	
Datos de sistemas de información crediticia	Resultado de la consulta a los ficheros de información crediticia, que facilitan información sobre deudas, solvencia patrimonial y crédito (deudor, acreedor, importe debido, fecha de vencimiento de la deuda).
Datos de sistemas de prevención del fraude	Datos procedentes de sistemas de información de prevención del fraude: información sobre operaciones sospechosas en las que el cliente esté involucrado, en su caso.
Datos obtenidos del <i>scoring</i> o clasificación crediticia	En las peticiones de financiación, utilizaremos el resultado que proporciona este sistema de deducción de situaciones de impago a doce meses, calculado mediante la aplicación de modelos estadísticos y matemáticos a tu DNI, código postal de residencia y tus datos en sistemas de información crediticia, y con la información que nos haya facilitado el cliente directamente o que se obtenga a partir de la Banca Online de terceras entidades financieras a las que hayas autorizado el acceso.
Datos relativos a sanciones internacionales	Datos de personas o entidades que estén incluidas en leyes, regulaciones, directrices, resoluciones, programas o medidas restrictivas en materia de sanciones económico-financieras internacionales impuestas por las Naciones Unidas, la Unión Europea, el Reino de España, así como la Office of Financial Sanctions Implementation (OFSI) of Her Majesty's Treasury (HMT) del Reino Unido, el U.S. Department of the Treasury's Office of Foreign Assets Control (OFAC) y la Organización Internacional de Policía Criminal

	(INTERPOL). Asimismo, esta información se refiere a datos obtenidos de fuentes como Factiva, y ocasionalmente a información relativa a oficios y noticias de prensa que Ibercaja Servicios de Financiación tiene identificadas en sus listas internas.
Verificación de identidad	Verificación de tus datos identificativos (en concreto, tu DNI) con la Dirección General de la Policía, a través del servicio verID de ASNEF.
Datos sobre inmuebles y vehículos	Datos sobre bienes muebles o inmuebles, obtenidos del Catastro, Registro de la Propiedad o Mercantil, Registro de Bienes Muebles.
Datos sobre administradores, cargos funcionales y vinculaciones societarias	Datos societarios extraídos de las bases de datos de INFORMA, el Registro Mercantil (cargos sociales y poderes conferidos) y la Dirección General de Seguridad Jurídica y Fe Pública.
Informaciones obtenidas de fuentes de acceso y registros públicos	<p>Datos que proporcionan fuentes de acceso público, diarios y boletines oficiales, registros públicos para contrastar la información que nos hayas facilitado, información de sistemas de información crediticia en los que participa Ibercaja Servicios de Financiación (Ficheros BADEXCUG y ASNEF), así como información de los sistemas sobre riesgo de crédito: CIRBE (Banco de España).</p> <p>Datos adicionales de contacto obtenidos de la base de datos de INFORMA, para contactar con nuestros clientes en el supuesto de incumplimiento de obligaciones contractuales.</p> <p>Datos obtenidos de resoluciones de las Administraciones Públicas, listas de personas pertenecientes a colegios profesionales.</p>

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

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

- a. **Datos obtenidos de fuentes internas:** nos referimos a información personal que obtenemos directamente de ti, es decir, sin consultar ningún fichero o base de datos gestionado por un tercero. En concreto:
 - Datos personales que nos facilitas al solicitar la contratación de cualquiera de nuestros productos.
 - Datos que generas al utilizar directamente nuestros servicios.
 - Datos obtenidos de tu navegación en nuestra página web o nuestra aplicación, siempre que lo hayas autorizado.

- Datos que podamos inferir o deducir de ti a partir del análisis de la información que nos hayas facilitado.
- b. **Datos obtenidos de fuentes externas:** nos referimos a información personal que obtenemos de ti a través de ficheros o bases de datos gestionados por terceros, que pueden ser entidades públicas o privadas. En concreto:
 - Sistemas de información crediticia:
 - o Fichero BADEXCUG titularidad de «Experian Bureau de Crédito, S.A.U.».
(<https://www.experian.es/legal/salir-fichero/tratamiento-datos>)
 - o Fichero ASNEF titularidad de la «Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito».
(<https://www.asnef.com/pol%C3%ADtica-privacidad/>)
 - Ficheros comunes relativos al riesgo crediticio: Central de Información de Riesgos, cuya titularidad es del Banco de España.
(<https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/menu/tramites/servicios/ejercicio-de-derechos-en-materia-de-proteccion-de-datos.html>)
 - Ficheros comunes para la prevención del fraude: Fichero Confirma, gestionado por «Confirma Sistemas de Información, S.L.». Podrás consultar el listado de Entidades que actualmente están adheridas al Reglamento del Fichero Confirma en www.confirmasistemas.es.
 - Base de datos de la Dirección General de la Policía, para la verificación de tu identidad y tu DNI a través del servicio verID, prestado por la entidad ASNEF.
 - Datos personales financieros (saldos en cuenta, cumplimiento de obligaciones de pago) obtenidos de Ibercaja Banco y las restantes sociedades del Grupo Ibercaja (en adelante, “entidades del Grupo Ibercaja”, <https://www.ibercaja.es/gdpr/grupo>) que serán tenidos en cuenta por Ibercaja Servicios de Financiación para llevar a cabo una evaluación de tu perfil de solvencia, que tenga en cuenta esta información sobre tu capacidad económica.
 - Datos personales que hayas generado al solicitar o utilizar los servicios de las empresas del Grupo Ibercaja, siempre y cuando lo hayas autorizado. Cuando contrates cualquier producto de una entidad del Grupo Ibercaja, dicha sociedad te facilitará su propia información de protección de datos, incluyendo la información sobre la cesión de tus datos a Ibercaja Servicios de Financiación.
 - Registros oficiales (Registro Mercantil, Registro de la Propiedad) y Catastro.
(<https://www.registradores.org/politica-de-privacidad>)

- Datos personales que podamos inferir o deducir de ti a partir del análisis de la información que nos facilitas y la que obtenemos de fuentes externas, siempre que lo hayas autorizado.
- Información personal de tu Banca Online con terceras entidades financieras a las que nos hayas autorizado el acceso, de cara a que podamos llevar a cabo un análisis de tu solvencia más ajustado y ofrecerte condiciones del préstamo en función de tu capacidad económica.
- También podremos recabar y tratar datos sobre ti que nos facilite el Punto de Venta desde el cual nos trasladas tu petición de financiación (por ejemplo, un concesionario si quieres financiar la compra de un vehículo).

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

- Por un lado, Ibercaja Servicios de Financiación personalizará las comunicaciones comerciales que te envíe (*únicamente en aquellos casos en el que nos lo autorices, o cuando tengamos un interés legítimo para ello y no te hayas opuesto*) de acuerdo con el «**perfil comercial**» que elabore con la información que obtenga de sus fuentes internas y/o externas, según el caso (*en el desglose de las finalidades del tratamiento que reflejamos en el apartado 4 «¿Para qué, y con qué legitimación, trata Ibercaja Servicios de Financiación mis datos personales?», te detallamos en qué casos utilizaremos estas fuentes con fines comerciales*). De este modo, sólo recibirás información de productos que a priori más te puedan interesar.
- Por otro lado, Ibercaja Servicios de Financiación utilizará las fuentes internas y externas para hacer un análisis de la solvencia y riesgo crediticio cuando solicites servicios de financiación. Es imprescindible que llevemos a cabo este «**perfilado de solvencia y riesgo crediticio**» para poder tramitar tu solicitud y prestarte nuestros servicios de financiación, siempre de manera responsable y de acuerdo con tu capacidad y solvencia financiera.

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

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

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

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

A. Medidas necesarias para cumplir el contrato con el cliente

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

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

1. Análisis de la solvencia y riesgo crediticio.

En el supuesto de que solicites uno de los productos y servicios financieros que ofrece Ibercaja Servicios de Financiación, y como primer paso, necesitaremos analizar la información:

- 1) Que hayas facilitado previamente (a nosotros directamente, o a través del Punto de Venta donde hagas la compra a financiar) junto con tu solicitud de financiación y, en su caso, al darte de alta como cliente.
- 2) Que obtengamos de la consulta de ficheros internos y externos que se detallan a continuación.

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

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

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

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

- **Fuentes externas:** nos referimos, en primer lugar, a la información que nos facilita el punto de venta, el cual recopila la documentación necesaria para trasladarla a Ibercaja Servicios de Financiación con el fin de gestionar tu solicitud. Asimismo, se consultarán, en particular, los sistemas de información crediticia, o ficheros comunes de solvencia, debidamente autorizados en los que participe Ibercaja Servicios de Financiación (en concreto, los ficheros BADEXCUG y ASNEF). Con esta información obtendremos información sobre si adeudas algún importe a otra entidad (financiera o no), la antigüedad de dicha deuda y su importe. Más información sobre el tratamiento de datos personales por parte de EXPERIAN: <https://www.experian.es/legal/salir-fichero/tratamiento-datos>, y por parte de ASNEF: <https://www.asnef.com/pol%C3%ADtica-privacidad/>.

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

También consultaremos la información existente sobre ti en la Central de Información de Riesgos del Banco de España («CIRBE»), para conocer el importe total que puedas tener ya comprometido o garantizado por otros préstamos, créditos o avales que hayas firmado con otras entidades financieras. Esto se debe a que Ibercaja Servicios de Financiación 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 Servicios de Financiación en el caso de concederte financiación y que ésta no pudiese devolverse.

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

Estudio del riesgo, lógica aplicada y consecuencias en procedimientos íntegramente automatizados. Elaboración de perfil crediticio de clientes.

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

Para las concesiones de productos que conllevan financiación y/o riesgo de crédito Ibercaja Servicios de Financiación emplea un sistema, interno y automatizado, de evaluación de riesgo.

Dicho sistema sigue una lógica de puntuación que tiene en cuenta información personal y económica:

- a) Derivada de la información que nos has facilitado, referente a tu actividad profesional o empresarial, nivel de renta, y patrimonio.
- b) Obrante en los ficheros de Ibercaja Servicios de Financiación sobre tu comportamiento en otras posibles operaciones anteriores (tanto vigentes como ya canceladas desde tu alta como cliente) que hayas suscrito con nosotros, para conocer el correcto cumplimiento de prestaciones en préstamos anteriores, deudas que hayas contraído y que pudiesen haber resultado impagadas, o el importe solicitado para financiación.
- c) Información obrante en los sistemas de información crediticia, o ficheros de solvencia, en los que participe Ibercaja (EXPERIAN y ASNEF) o sobre riesgo de crédito (CIRBE), tal y como hemos expresado en el apartado anterior.
- d) Información obtenida con fines de prevención del fraude del Fichero Confirma, gestionado por «Confirma Sistemas de Información, S.L.». (más información, en el apartado C.7 [«Lucha contra el fraude»](#)).
- e) Información de solvencia obtenida de las bases de datos de entidades del Grupo Ibercaja con las que mantenga relaciones de negocio.

Este tratamiento tiene una especial relevancia, por cuanto el resultado del estudio automatizado de esta información puede dar lugar a la aprobación o denegación de tu solicitud, así como, adicionalmente, si nos hubieras dado tu autorización, al posible envío de ofertas y oportunidades comerciales, preconcediendo incluso, en su caso, créditos a tu favor (tal y como se indica en apartado D.4 [«Scoring y Clasificación de clientes para el posterior ofrecimiento de «Financiación Preconcedida»](#)). Llevaremos a cabo lo anterior en función de la conclusión que se alcance sobre tu capacidad para hacer frente al pago de las cantidades a que, en su caso, te puedas comprometer.

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

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

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

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

2. Alta como cliente y contratación de financiación.

Una vez completado el análisis inicial de solvencia y riesgo que se pueda llevar a cabo en el Punto de Venta, y en caso de que éste resulte favorable, Ibercaja Servicios de Financiación podrá formular una oferta (preliminar) de financiación. Si esta oferta es aceptada, y siempre que resulte superado un segundo análisis de solvencia y riesgo, procederemos al tratamiento de tus datos personales con la finalidad de gestionar tu alta como cliente, previa verificación de tu identidad, y, a continuación, formalizar la financiación.

Si la petición de financiación se realiza directamente a través de la red de Ibercaja Banco, una vez superado dicho análisis de solvencia y riesgo se procederá a su formalización. Así, las actividades que se llevarán a cabo a continuación dependerán del canal a través del cual se esté operando. De este modo:

- En aquellos supuestos en los cuales los trámites iniciales descritos se lleven a cabo a través de un Punto de Venta, llevaremos a cabo la creación de tu cuenta de usuario, para lo que te solicitaremos que introduzcas el usuario (dirección de correo electrónico) y la contraseña que desees emplear. Efectuada la creación de tu cuenta con éxito, necesitaremos registrar tus datos personales para continuar gestionando tu proceso de alta como cliente. Con este fin, te solicitaremos que introduzcas directamente, y por lo tanto trataremos, un conjunto de datos personales básicos necesarios para la formalización de la relación contractual y la adecuada prestación de nuestros servicios.
- En aquellos supuestos en los que el cliente se dé de alta a través de un canal online, durante el desarrollo de este proceso de registro, llevaremos a cabo dos operaciones de verificación automáticas que requieren del tratamiento de tus datos, y que revisten carácter esencial en la medida en que refieren a condiciones básicas para la contratación y el adecuado desarrollo de nuestros servicios: (i) verificación de validez de la dirección de correo electrónico de contacto comunicada y (ii) verificación de validez del teléfono de contacto comunicado.
- Finalmente, si el cliente se encuentra presencialmente en una de las oficinas de la red de Ibercaja Banco, el personal de la oficina comprobará personalmente su identidad, a través de su Documento Nacional de Identidad, pasaporte o documento oficial equivalente.

En este contexto, se procederá a la digitalización y almacenamiento de tu documento de identidad. Del mismo modo, en los supuestos que aplique, previa tu autorización y como indicamos en el siguiente apartado D.5 [“Verificación de la identidad del cliente con la Dirección General de la Policía”](#), procederemos a la verificación de tus datos personales identificativos (tu DNI) en la base de datos de la Dirección General de Policía, a través del servicio verID prestado por la entidad ASNEF.

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

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

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

Estos tratamientos se llevarán a cabo exclusivamente en respuesta a una acción proactiva por tu parte.

El tratamiento de tus datos personales en esta fase comprende las siguientes actividades:

- Verificación de tu identidad, mediante la gestión de la firma OTP si el proceso de contratación se inicia en el propio Punto de Venta.
- La formalización y realización del proceso de alta, incluyendo la firma y tramitación de la documentación -contractual y legal- aplicable.
- La realización de las gestiones previas necesarias para dicha contratación; como la recopilación de información y documentación asociada al producto solicitado, así como la verificación de los datos proporcionados.
- El tratamiento de la información que hayas facilitado previamente en los puntos de venta, cuya recepción y análisis resultan imprescindibles para gestionar adecuadamente tu alta como cliente.
- La comunicación del resultado derivado del estudio y evaluación de la solicitud de financiación presentada.

3. Desarrollo, gestión y mantenimiento de la relación contractual y/o de negocio.

En el supuesto de que finalmente se formalice y conceda una financiación, en Ibercaja Servicios de Financiación 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.

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

- Control del pago de la financiación y entrega de los bienes financiados.
- Gestión y solicitud de devolución de operaciones anuladas, o que hayan sido objeto de ejercicio, por el cliente, del derecho de desistimiento que legalmente le pudiera corresponder.
- Envío de correspondencia y comunicaciones propias de la operativa del servicio o producto, lo cual incluye el envío de recordatorios, avisos de vencimiento y comunicaciones relacionadas con cuotas pendientes o próximas a vencer, así como la facturación, cobro, amortización anticipada, cancelación u otras.
- Visualización de los documentos que acrediten tu identidad, por cualesquiera medios, formatos y soportes, con la finalidad de verificar tu identidad cuando vayas a ordenar alguna operación o trámite sobre los contratos que hubieras formalizado en Ibercaja Servicios de Financiación.
- Atención y respuesta de posibles consultas vía telefónica, incluida la gestión de incidencias sobre el producto contratado.
- En caso de fallecer un cliente, verificar la identidad de sus herederos, legatarios y albaceas, para comprobar sus derechos hereditarios y determinar lo procedente para, en su caso, dar cumplimiento a la testamentaria.
- Gestionar la recuperación de posibles deudas. Así y para ello, se procederá a la gestión de los impagos que pudieran producirse, incluida su gestión y reclamación inicial, su reclamación formal, escrita y prejudicial (directa o a través de agencias externas), la presentación, en su caso, de una posible demanda judicial, o la identificación y seguimiento de situaciones de concurso de acreedores.
- Revisar, valorar y, en su caso, gestionar posibles ventas de carteras a terceras empresas, en el caso de que Ibercaja Servicios de Financiación les haya cedido sus derechos de crédito.

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

B. Tratamientos legalmente obligatorios

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

- Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013 sobre los **requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión**, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 648/2012.
- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, **General Tributaria**. El cumplimiento de esta norma implicará recabar la información y documentación tributaria sobre ti, así como comunicar a las administraciones tributarias competentes tu información personal con posibles efectos fiscales. Todo ello, siempre según establezca en cada momento la legislación fiscal vigente.
- **Ley 10/2010, de 28 de abril, de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo**. Esta norma nos obliga a llevar a cabo una serie de actividades tales como:
 - cumplir con las medidas de diligencia debida a la hora de **identificar y conocer a nuestros clientes**;
 - comprobar la información que nos faciliten;
 - **verificar si desempeñan -o han desempeñado- cargos de responsabilidad pública**;
 - categorizar su nivel de riesgo a efectos de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo;
 - **analizar las operaciones que se ejecutan a través de Ibercaja Servicios de Financiación**; y
 - **verificar su relación con sociedades mercantiles y su posible posición de control en su capital social**.
- **Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y la Ley 10/2014, de 26 de junio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades de Crédito**. Por ello comunicaremos tus datos, incluso posibles impagados, a entidades de control y supervisión bancaria como la Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIRBE). Del mismo modo, y en relación también con la orden ECO/73/2004, Ibercaja Servicios de Financiación está legalmente obligada a contar con un Servicio de Atención al Cliente (SAC) a través del cual canalizar y atender las quejas y reclamaciones de los clientes.

- **Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento y del Consejo**, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos o «RGPD»).
- **Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales («LOPD»)**, que obliga a Ibercaja Servicios de Financiación, como entidad legalmente responsable del tratamiento de tus datos personales, a atender las peticiones, ejercicios de derechos y reclamaciones que se presenten en materia de protección de datos.

Las dos últimas normativas indicadas imponen a Ibercaja Servicios de Financiación, como entidad legalmente responsable del tratamiento de tus datos, la obligación de atender las peticiones, ejercicios de derechos y reclamaciones que presentes en materia de protección de datos.

Adicionalmente, si de conformidad con las disposiciones legales vigentes aplicables, un Juzgado o Tribunal, los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado o cualquier otra Autoridad o Administración Pública competente, nos requiriese que facilitásemos tus datos personales, también procederíamos a su tratamiento y comunicación por estar legalmente obligados a ello.

Ten en cuenta que determinadas obligaciones de índole legal existirán y serán cumplidas por Ibercaja Servicios de Financiación incluso una vez terminada la relación contractual, mientras estemos legalmente obligados a ello.

C. Por interés legítimo de Ibercaja Servicios de Financiación

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

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

De todos ellos, Ibercaja Servicios de Financiación ha llevado a cabo lo que se conoce como **«prueba de sopesamiento»**. Se trata de un análisis interno para confirmar que el interés legítimo de Ibercaja Servicios de Financiación no perjudica los intereses de sus clientes en la protección de sus datos personales. Puedes obtener más información sobre la prueba que corresponda mediante solicitud dirigida a la dirección de correo electrónico dpo@ibercaja.es.

1. Acciones comerciales personalizadas por parte de Ibercaja Servicios de Financiación, de sus propios productos y servicios. Elaboración de perfil comercial de cliente

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

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

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

En particular, para ello Ibercaja Servicios de Financiación empleará los datos personales que nos hayas facilitado al contratar cualquiera de nuestros productos: tus datos identificativos y de contacto, información sobre tu actividad económica y nivel de renta, los productos concretos que tengas contratados, el capital adeudado en Ibercaja Servicios de Financiación, el uso que hagas de nuestros servicios, como la Aplicación, así como cualquier operación sobre tus préstamos.

Todo ello nos permitirá elaborar un perfil de ti como cliente, para poder estimar qué productos y bajo qué condiciones te podrían interesar más.

Como hemos indicado, Ibercaja Servicios de Financiación realizará este tratamiento de tus datos amparado en su interés legítimo. En concreto, el interés perseguido por Ibercaja Servicios de Financiación se basa en poder mantener la relación contigo, como cliente, ofreciéndote nuevos productos. Para este caso, Ibercaja Servicios de Financiación ha elaborado dicha «prueba de sopesamiento», a fin de acreditar que tu privacidad no resulta perjudicada por este tratamiento. De acuerdo con el resultado de dicha prueba, Ibercaja Servicios de Financiación entiende que su interés legítimo no afecta a tu privacidad, teniendo en cuenta que sólo se utilizarán datos que ya hayas facilitado previamente, o que se hayan generado en la relación contractual, y aquellos que podamos inferir según el análisis de esta información.

Además de lo anterior, y para respaldar tal prueba de sopesamiento, es preciso tener en cuenta que el envío de comunicaciones comerciales sobre productos relacionados (incluyendo la elaboración de un perfil con datos facilitados por el propio interesado) es una actividad permitida y limitada por la normativa vigente en materia de protección de datos y comunicaciones electrónicas, e interpretada en este sentido por parte de las autoridades de

protección de datos. De hecho, así lo permiten expresamente la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, así como el Considerando 47 del RGPD.

Ibercaja Servicios de Financiación llevará a cabo lo anterior mientras sigas siendo cliente de Ibercaja Servicios de Financiación y salvo que nos indiques lo contrario, oponiéndote en la forma que se indica en el siguiente apartado 8 [«¿Cuáles son tus derechos sobre tus datos personales?»](#).

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

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

En este caso, Ibercaja Servicios de Financiación entiende que ostenta un interés legítimo para realizar este tratamiento, dado que la finalidad del uso de los datos únicamente se refiere a cuestiones de carácter puramente administrativas e internas, por su condición de filial del Grupo Ibercaja, en ningún caso comerciales, a fin de garantizar que la actividad de Ibercaja Servicios de Financiación se realiza en las mejores condiciones de calidad y con cumplimiento de la normativa.

Como resultado de la «prueba de sopesamiento» que ha elaborado Ibercaja Servicios de Financiación, entendemos que nuestro interés legítimo no afecta a dicha privacidad del cliente, teniendo en cuenta que este uso de los datos se dará únicamente para esos fines internos. Además, también lo contempla así el RGPD de manera expresa, en su Considerando 48.

3. Mantenimiento de la relación con las personas de contacto de un cliente que sea persona jurídica

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

4. Comunicación de posibles impagos a Sistemas de Información Crediticia

Ante el posible impago de cualquiera de nuestros productos de financiación, por parte de un cliente (de una deuda cierta, vencida y exigible), informaremos de ello a los Sistemas de Información Crediticia, debidamente autorizados, en los que participe Ibercaja Servicios de Financiación. Más concretamente al Fichero BADEXCUG (titularidad de «Experian Bureau de Crédito, S.A.U.», apartado de Correos 1.188 - 28108 Alcobendas (Madrid),

badexcug@experian.com) y al fichero ASNEF (titularidad de la «Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito», Velázquez 64-66, 2º 28001, Madrid). Este tratamiento cumplirá íntegramente con lo previsto en la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos personales, en relación con los sistemas de información crediticia.

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

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

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

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

5. Consulta de datos intragrupo para el ejercicio de reclamaciones, judiciales y extrajudiciales, para el cobro de cantidades pendientes de pago

En el supuesto de que exista una deuda pendiente de pago, ya vencida, líquida y exigible, Ibercaja Servicios de Financiación también podrá consultar la información económica que, sobre el cliente deudor, figure en los sistemas de las entidades del Grupo Ibercaja. Llevará a cabo lo anterior a fin de analizar la solvencia del cliente deudor y, en su caso, decidir el ejercicio de la pertinente reclamación, tanto judicial como extrajudicial. Asimismo, Ibercaja Servicios de Financiación también podrá consultar los datos de contacto del cliente deudor que pudieran figurar en los sistemas de dichas entidades, en el supuesto de que los que éste le hubiera facilitado previamente fueran infructuosos, por no resultar exactos o no haberlos actualizado.

Para confirmar la procedencia de este interés legítimo, Ibercaja Servicios de Financiación ha realizado la oportuna prueba de sopesamiento, como consecuencia de la cual ha concluido que la privacidad del cliente deudor no resultará afectada. Así, (i) únicamente se consultará dicha información cuando exista efectivamente una deuda que ha resultado impagada y resulte

exigible, y (ii) sólo en aquellos supuestos en los que los datos de contacto facilitados por el cliente no fueran exactos o no los hubiera actualizado. Del mismo modo, este interés legítimo viene confirmado por el Comité Europeo de Protección de Datos, que así lo contempla en el contexto de reclamaciones judiciales y procedimientos extrajudiciales, y por ser entidades del mismo Grupo empresarial y con un interés legítimo común en recuperar una deuda que, en tal caso, podría incidir directamente en los resultados consolidados del Grupo.

6. Elaboración de cuadros de mando o informes con información estadística

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

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

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

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

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

Tras ello, y una vez analizada internamente toda esta información, adoptaremos decisiones comerciales internas y estratégicas sobre nuestros productos, las condiciones para su comercialización y contratación o cómo prestar nuestros servicios a nuestros clientes. Este tratamiento permite a Ibercaja Servicios de Financiación mejorar continuamente su actividad económica, identificando y anticipándonos a las necesidades que nuestros clientes puedan

tener, y creando nuevos productos o modificando las condiciones de los que tenemos ya, para aumentar la probabilidad de que los clientes los contraten.

Los documentos a los que nos referimos son los siguientes:

- (i) Estudios de mercado que nos permitan conocer y estimar las preferencias comerciales más habituales de los clientes (por ejemplo, si por su nivel de patrimonio y rango de edad le puede interesar a un “cliente-tipo” un préstamo para la compra de su primer coche).
- (ii) Estadísticas internas que nos permitan conocer qué productos son más utilizados por nuestros clientes, con qué frecuencia se contratan y/o utilizan y cuál es el nivel de satisfacción de los clientes que los hayan contratado.
- (iii) Informes comerciales sobre qué productos y servicios desarrollar, en cuáles modificar sus condiciones, qué productos potenciales podrían tener mejor índice de contratación y cuáles deberían ser eliminados de la cartera de Ibercaja Servicios de Financiación.
- (iv) Modelos de comportamiento general de nuestros clientes segmentando por rangos de edad, capacidad económica, actividad laboral o empresarial, que nos permiten conocer el riesgo que se asume al conceder financiación al cliente, ajustando las condiciones del servicio en función de esta estimación.
- (v) Modelos de riesgo de crédito y creación de modelos matemáticos para el análisis y valoración del riesgo de las operaciones que se soliciten.

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

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

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

7. Lucha contra el fraude

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

7.1. Prevención, detección y control del fraude

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

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

Para poderlo llevar a cabo, Ibercaja Servicios de Financiación analizará las actuaciones del cliente en relación con la financiación concedida (o con su petición), a fin de identificar posibles indicios de actuaciones fraudulentas que deban ser investigadas y, en su caso, notificadas a las autoridades competentes y a la víctima del fraude. Este tratamiento podría conllevar en determinados casos que se proceda al bloqueo de la sesión y el acceso a la Aplicación del cliente, por motivos de seguridad y hasta resolver las incidencias identificadas como posibles actuaciones fraudulentas.

Además de lo anterior, Ibercaja Servicios de Financiación también analizará tu comportamiento cuando utilices la Aplicación, para detectar cualquier anomalía relevante en tu operativa habitual que objetivamente podamos considerar un intento de fraude (por ejemplo, la detección de intentos sucesivos de reiniciar tu sesión). Asimismo, en relación con el uso de nuestra Aplicación, con el fin de ayudar a identificar usos no autorizados, Ibercaja Servicios de Financiación recopilará las aplicaciones instaladas en tu dispositivo móvil para comprobar que no haya aplicaciones fraudulentas que puedan poner en riesgo los productos que tengas contratados con Ibercaja Servicios de Financiación.

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

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

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

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

7.3. Fichero Confirma

Ibercaja Servicios de Financiación está adherido al fichero común para la prevención del fraude, gestionado por la entidad CONFIRMA SISTEMAS DE INFORMACIÓN, S.L. (en adelante, el “**Fichero Confirma**”) en calidad de encargado del tratamiento -con domicilio en la Avda. de la Industria, 18, Tres Cantos (28760) Madrid-. Los corresponsables del tratamiento son las entidades adheridas al Reglamento del Fichero Confirma. Podrás consultar el listado de Entidades que actualmente están adheridas al Reglamento del Fichero Confirma en la website www.confirmasistemas.es. Podrán participar en el Fichero Confirma las entidades que se adhieran a su Reglamento y que en su ámbito de actividad pueda ser objeto de fraude en la contratación.

Este fichero tiene como objetivo cotejar las solicitudes de operaciones registradas por las Entidades Adheridas como corresponsables del tratamiento, con la finalidad de valorar la probabilidad de fraude en la solicitud y mejorar la eficacia de las medidas preventivas.

Debe tenerse en cuenta que esta evaluación no implica una decisión automatizada, ya que cualquier decisión final se realiza tras un análisis posterior por parte de los analistas de Ibercaja Servicios de Financiación. En consecuencia, Ibercaja Servicios de Financiación podrá comunicar y consultar datos relacionados con solicitudes de operaciones en el Fichero Confirma, garantizando que esta actuación sea idónea para el fin perseguido, proporcional al beneficio obtenido, así como respetuosa con la privacidad de los clientes. Asimismo, deberá tenerse en cuenta que los datos comunicados al Fichero Confirma podrán ser consultados por las Entidades Adheridas al Reglamento del Fichero Confirma.

El plazo máximo de conservación de los datos en el Fichero Confirma será de cinco años. No está prevista la transferencia de tus datos personales a un tercer país u organización internacional.

Puedes obtener más información o, en su caso, ejercer los derechos reconocidos en la normativa de protección de datos dirigiéndote a Confirma Sistemas de Información, S.L. en la dirección arriba indicada. Asimismo, te informamos de que dicha entidad ha nombrado un Delegado de Protección de Datos con el que podrás contactar a través del correo electrónico dpo@confirmasistemas.es.

7.4. Prueba de sopesamiento en la prevención del fraude

En relación con los tratamientos anteriores de este punto 7 *«Lucha contra el fraude»*, Ibercaja Servicios de Financiación ha elaborado una «prueba de sopesamiento», en la que se ha valorado tanto el tratamiento que se realiza de manera interna en Ibercaja Servicios de Financiación para prevenir el fraude, como la compartición de datos con este mismo objetivo por medio del Fichero Confirma. Como conclusión de dicha prueba, Ibercaja Servicios de Financiación entiende que su interés legítimo no perjudica la privacidad de sus clientes, dado que, para cumplir con la finalidad indicada, (i) se tratarán los datos mínimos indispensables para investigar, identificar y, en su caso, prevenir o corregir una actuación fraudulenta, así como proteger los intereses legítimos de terceros que puedan verse afectados por el fraude.

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

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

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

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

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

En este caso, el interés legítimo de Ibercaja Servicios de Financiación radica en la legítima necesidad de recuperar la deuda en situaciones de impago, de obtener datos de contacto adicionales a los que facilitara el cliente en su momento, que habrían quedado ya desactualizados, y en su caso, localizar bienes titularidad del interesado con los que poder lograr el pago de la deuda. Por ello, Ibercaja Servicios de Financiación ha elaborado una «prueba de

sopesamiento», de la que concluye que este interés legítimo no perjudica la privacidad del cliente, teniendo en cuenta que (i) este tratamiento sólo se llevará a cabo en el caso en que resulte imposible contactar al cliente a través de los medios que nos haya indicado, (ii) únicamente se recabarán datos de contacto que se refieran a los intervinientes en el contrato del que se deriva la deuda y (iii) la finalidad está limitada a permitir el contacto para intentar el abono de la deuda de manera amistosa.

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

9. Grabación no obligatoria de llamadas

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

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

También llevaremos a cabo esta grabación en el caso de llamadas con un contenido comercial, tal y como establece la Agencia Española de Protección de Datos, para poder tener constancia de que, al comienzo de la llamada, te hemos informado de las diferentes cuestiones legalmente establecidas.

También en este caso Ibercaja Servicios de Financiación ha realizado una «prueba de sopesamiento», de la que concluye que este interés legítimo no perjudica tu privacidad, teniendo en cuenta que (i) serás informado de manera previa a la grabación de las llamadas, de tal forma que puedes interrumpir la llamada en cualquier momento antes de comenzar la grabación, y plantear tu consulta a través de otros medios (por ejemplo, por correo electrónico), (ii) el fin perseguido es poder contar con evidencias de la conversación mantenida y valorar la atención que te hemos prestado, si estás satisfecho con ella, y cómo podemos mejorar esta atención de cara al futuro. En este caso, trataremos los siguientes datos personales de ti: nombre, apellidos, teléfono de contacto, voz, así como los datos que nos facilites para atender la petición de que se trate.

Respecto de las llamadas comerciales, (iii) así lo tiene establecido la Agencia en su Circular 1/2023, de 26 de junio, sobre la aplicación del artículo 66.1.b) de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones.

10. Realización de encuestas y organización de eventos, concursos o sorteos

Ibercaja Servicios de Financiación podrá tratar tus datos personales para remitirte encuestas con el fin de que nos aportes tu opinión sobre la calidad de las comunicaciones que te envía Ibercaja Servicios de Financiación, el trato que recibes de Ibercaja Servicios de Financiación, así como sobre los productos que tienes contratados o que te interesaría contratar.

Estas encuestas te las enviaremos por los medios de contacto habituales (correo electrónico, teléfono). En otros casos te enviaremos convocatorias a determinados eventos promocionales, concursos o sorteos que convoquemos u organicemos desde Ibercaja Servicios de Financiación. Estos concursos podrán ser generales (para todos nuestros clientes) o particulares (para un determinado grupo de edad), o que sólo permitan participar a aquellos clientes que cumplan una serie de condiciones.

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

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

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

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

D. Tratamientos con base en el consentimiento

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

Si nunca hemos pedido tu consentimiento para llevarlos a cabo, o si en su día lo denegaste (o lo diste, pero más tarde lo retiraste), estos tratamientos no te aplican, porque no los llevaremos a cabo con tus datos personales.

Del mismo modo, debes saber que, **si en su momento autorizaste que Ibercaja Servicios de Financiación usara tus datos para uno de los siguientes tratamientos, en cualquier caso podrás retirar tu autorización, cuando lo estimes oportuno y sin que ello vaya a impedir ni perjudicar bajo ningún concepto tu condición como cliente, ni los contratos que pudieras formalizar, o tener ya formalizados, con nosotros.** No obstante, también hemos de precisar que la retirada de tu autorización producirá efectos a partir de ese momento; no tiene efectos retroactivos, así que no perjudicará la validez de lo que hayamos hecho en Ibercaja Servicios de Financiación hasta ese momento.

1. Acciones comerciales personalizadas por parte de Ibercaja Servicios de Financiación, de sus productos no similares a los contratos y de los productos que comercializan las entidades de su Grupo, la Fundación Bancaria Ibercaja y empresas colaboradoras

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

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

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

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

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

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

- (a) Productos y servicios financieros que ofrezca Ibercaja Servicios de Financiación y sean distintos a los contratados con nosotros, así como los de las demás entidades del Grupo Ibercaja o de la Fundación Bancaria Ibercaja.
- (b) Productos y servicios que comercialicen las empresas colaboradoras de Ibercaja Servicios de Financiación relacionadas con los sectores de actividad descritos en https://www.ibercaja.es/gdpr/servicios_financiacion/sectores.

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

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

Si nos lo autorizas expresamente, Ibercaja Servicios de Financiación compartirá tus datos personales con las entidades del Grupo Ibercaja, con la Fundación Bancaria Ibercaja, así como con empresas colaboradoras, con el fin de que ellas puedan enviarte por medios electrónicos o no (*a través de correo postal, teléfono, SMS, correo electrónico, sistemas de mensajería instantánea o cualquier otro medio electrónico o telemático disponible en cada momento*) comunicaciones comerciales sobre sus productos y servicios, incluida la realización de encuestas con el fin de evaluar la calidad de los productos y servicios ofrecidos.

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

con las entidades del Grupo, la Fundación Bancaria Ibercaja y las terceras empresas colaboradoras.

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

- (a) Compartir tus datos personales con las entidades de su Grupo y con la Fundación Bancaria Ibercaja, para que te envíen directamente ofertas sobre sus productos y servicios adaptadas a tu «perfil comercial», incluido el envío de encuestas de satisfacción sobre los productos y servicios ofrecidos. La razón social, tipo de actividad y domicilio de las entidades del Grupo figuran en <https://www.ibercaja.es/gdpr/grupo>.
- (b) Compartir tus datos personales con terceros con los que Ibercaja Servicios de Financiación tiene suscritos acuerdos de colaboración para que puedas recibir información adaptada a tu «perfil comercial», sobre los productos y servicios que comercializan. Las empresas con las que colabora Ibercaja Servicios de Financiación están relacionadas con los sectores de actividad descritos en https://www.ibercaja.es/gdpr/servicios_financiacion/sectores.

A tal fin, Ibercaja Servicios de Financiación ha articulado dos solicitudes de consentimientos por separado, para que puedas escoger libremente si quieres ceder tus datos a las empresas de su Grupo y la Fundación Bancaria Ibercaja, o compartir tus datos con terceras empresas colaboradoras, o las dos cosas al mismo tiempo, si así lo deseas.

3. Realización de un perfil comercial de cliente con base en fuentes externas

En el caso de que prestes tu consentimiento, Ibercaja Servicios de Financiación tratará tus datos personales para elaborar un perfil comercial de cliente en base a fuentes externas.

En este sentido, Ibercaja Servicios de Financiación podrá ofrecerte publicidad personalizada en base a tus gustos o hábitos de consumo, de los que Ibercaja Servicios de Financiación hubiera tenido conocimiento por medio de fuentes externas a su operativa habitual.

De este modo, podrás disfrutar de ofertas personalizadas acordes a tus preferencias.

4. Scoring y Clasificación de clientes para el posterior ofrecimiento de «Financiación Preconcedida»

Siempre que hayas prestado tu consentimiento, Ibercaja Servicios de Financiación tomará la iniciativa de ofrecerte una financiación con el carácter de preconcedido. Es decir, te ofreceremos una financiación, teniendo ya en cuenta y habiendo analizado previamente tus circunstancias y

solvencia económica, de tal forma que, si te interesa, sólo tengas que aceptarla, sin más trámite ni comprobación por nuestra parte.

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

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

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

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

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

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

Dicho todo lo anterior, la lógica de este tratamiento consiste en asignarte una puntuación con base en tu solvencia y riesgo crediticio, utilizando para ello tanto el análisis de evaluación de solvencia como el perfil comercial elaborado sobre ti. Esta clasificación se realizará mediante la técnica de “scoring” o puntuación, asignándote una clasificación -de mayor o menor riesgo para

concederte financiación- en función de tu capacidad económica, tu nivel de capital y tu histórico de contrataciones con Ibercaja Servicios de Financiación.

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

5. Verificación de la identidad del cliente con la Dirección General de la Policía

En cumplimiento de exigencias regulatorias, Ibercaja Servicios de Financiación procederá a la verificación de la información de tu DNI o documento identificativo equivalente con la base de datos de la Dirección General de la Policía, a través del servicio verID prestado por la entidad ASNEF. Este tratamiento únicamente se llevará a cabo bajo tu autorización (tal y como exige la propia Dirección General de la Policía) y tiene como finalidad exclusiva la verificación de los datos que constan en tu documento identificativo.

En caso contrario, dicha verificación se llevaría a cabo de manera manual por un analista de Ibercaja Servicios de Financiación, constatando y validando que determinados elementos del DNI o documento que se presente concuerdan, y no presentan ningún indicio de modificación o Fraude.

6. Cookies de personalización, análisis y publicidad comportamental

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

E. Tratamiento de datos con base en un interés público

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

En particular, en el marco de las relaciones con sus clientes, Ibercaja Servicios de Financiación mantiene un fichero de personas con responsabilidad pública. La habilitación para este tratamiento de datos personales con base en un interés público se encuentra expresamente

prevista en el artículo 15 de la Ley 10/2010 de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.

Se entiende por personas con responsabilidad pública aquellas definidas en los apartados 2 y 3 del artículo 14 de la norma indicada en el párrafo anterior; a modo ilustrativo, aquellas que desempeñen o hayan desempeñado funciones de jefe de Estado, jefe de Gobierno, ministros u otros miembros de Gobierno, secretarios de Estado o subsecretarios; los parlamentarios; los magistrados de tribunales supremos, tribunales constitucionales, con inclusión de los miembros equivalentes del Ministerio Fiscal; embajadores y encargados de negocios o el alto personal militar de las Fuerzas Armadas.

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

5. ¿Por cuánto tiempo conservaremos tus datos?

Ibercaja Servicios de Financiación tratará tus datos personales mientras sean necesarios para la finalidad para la que nos los facilitaste.

Posteriormente, y antes de proceder a su borrado, Ibercaja Servicios de Financiación conservará tus datos personales (i) para cumplir cuantas obligaciones legales nos sean exigibles, durante los plazos que imponga en cada caso la normativa aplicable, y (ii) debidamente bloqueados 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 Servicios de Financiación adoptará las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar que sólo se utilizan para este fin.

6. ¿A qué destinatarios se comunicarán tus datos?

Tus datos personales podrán ser comunicados a los siguientes terceros:

- A aquellos terceros que nos lo puedan requerir de manera formal y estemos legalmente obligados a facilitarlos. Nos referimos a Instituciones, Autoridades y Organismos oficiales como el Banco de España, entidades de supervisión y control bancario, Agencia Tributaria, Tesorería General de la Seguridad Social, Juzgados y Tribunales, o los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.
- Como ya hemos indicado, si el cliente contrata con Ibercaja Servicios de Financiación cualquier producto o servicio que implique la concesión de financiación, sus datos se facilitarán a la Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIRBE). Se trata de un servicio público, gestionado por el Banco de España, que tiene por finalidad recabar de entidades financieras información sobre los riesgos de crédito que asumen sus clientes (con independencia de si resultan impagados).

Más información en: <https://cliente bancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/productoservici/relacionados/cirbe/>

- En el caso de producirse algún impago, se comunicaría a:
 - (i) Sistemas de información crediticia: Fichero BADEXCUG titularidad de «Experian Bureau de Crédito, S.A.U.» y ASNEF titularidad de la «Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito», tal y como nos permite la legislación aplicable.
 - (ii) CIRBE, cumpliendo en todos estos casos los procedimientos, derechos y garantías que en cada momento establezca y te reconozca la legislación vigente.

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

- A entidades del Grupo Ibercaja, cuyo detalle puedes consultar en www.ibercaja.es/gdpr/grupo, y a la Fundación Bancaria Ibercaja, si nos lo has autorizado, para que realicen acciones comerciales, así como a las entidades del Grupo Ibercaja para cuestiones de carácter interno, de control, contable y administrativo.
- Aquellas otras empresas colaboradoras de Ibercaja Servicios de Financiación a las que nos hayas autorizado comunicar tus datos, de los sectores indicados en el apartado D.2 [*«Cesión de datos personales a entidades del Grupo, Fundación Bancaria Ibercaja y empresas colaboradoras con fines comerciales»*](#).

Terceros proveedores de servicios

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

Ibercaja Servicios de Financiación 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 Servicios de Financiación; y suprimir o devolver los datos a Ibercaja Servicios de Financiación una vez finalice la prestación de los servicios.

En concreto, Ibercaja Servicios de Financiación 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, servicios de prevención del fraude, empresas de servicios profesionales multidisciplinarios, empresas relacionadas con el mantenimiento, empresas proveedoras de servicios tecnológicos, empresas proveedoras de servicios informáticos, prestadores de servicios de mensajería instantánea, empresas de gestión y mantenimiento de infraestructuras y empresas de servicios de centro de llamadas.

Transferencias de datos personales fuera del Espacio Económico Europeo

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

- (i) Se adoptarán las medidas y garantías indicadas en el RGPD para garantizar que el nivel de protección de tus datos personales no se vea menoscabado.
- (ii) Se te indicará, en su caso, la existencia o ausencia de una decisión de adecuación de la Comisión Europea respecto del país de destino o, en su defecto, las garantías adoptadas, en especial, la suscripción de las Cláusulas Contractuales Tipo aprobadas por la Comisión Europea.

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

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

7. ¿Debo mantener mis datos actualizados?

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

Así, si cambiase alguno de los datos personales que nos hubieras comunicado, deberás solicitar su modificación a la mayor brevedad (dirección postal, dirección de correo electrónico y teléfonos de contacto -fijo y móvil-).

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

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

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

- Tienes derecho a obtener confirmación sobre si en Ibercaja Servicios de Financiación 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 ellos.
- En determinados casos y por motivos relacionados con tu situación particular, así como en aquellas situaciones en las que en Ibercaja Servicios de Financiación tratemos tus datos por nuestro interés legítimo, podrás oponerte al tratamiento de tus datos. En tal caso, Ibercaja Servicios de Financiación 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 Servicios de Financiación, tienes la opción retirar cualquier autorización que nos hayas otorgado. No obstante, 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 Servicios de Financiación con anterioridad.
- 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 Servicios de Financiación pone a tu disposición:

- (i) Escrito dirigido al Delegado de Protección de Datos de Ibercaja Servicios de Financiación (Paseo de la Constitución 4, 5ª Planta – 50008, Zaragoza).

- (ii) Correo electrónico a la dirección del Delegado de Protección de Datos de Ibercaja Servicios de Financiación (dpo@ibercaja.es).

A este respecto, por motivos de seguridad, dada la sensibilidad de la información bajo responsabilidad o custodia de Ibercaja Servicios de Financiación, en función de la vía por la que presentes tu solicitud, en determinados supuestos podremos requerirte información o documentación adicional para proceder a la verificación de tu identidad, contribuyendo a evitar que terceras personas puedan suplantar tu identidad para acceder o modificar ilícitamente tus datos personales.

También puedes plantear las dudas relacionadas con el tratamiento de tus datos personales mediante escrito dirigido al Delegado de Protección de Datos de Ibercaja Servicios de Financiación (Paseo de la Constitución 4, 5ª Planta – 50008, Zaragoza) o mediante correo electrónico dirigido a la dirección dpo@ibercaja.es.

Finalmente, puedes también reclamar ante Ibercaja Servicios de Financiación 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 www.aepd.es respectivamente.

Adicionalmente, en relación con la comunicación de tus datos por parte de Ibercaja Servicios de Financiación al Fichero CONFIRMA podrás ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, oposición o portabilidad dirigiéndote al domicilio de Confirma Sistemas de Información, S.L., en la Avda. de la Industria, 18, TRES CANTOS (28760) de MADRID o enviando un email a la dirección electrónica dpo@confirmasistemas.es.

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

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

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

- Volumen de datos objeto de cada tratamiento.
- Participación de terceros en el flujo de datos.
- Evaluación de aspectos personales de personas físicas.
- Categorización y segmentación.
- Realización de labores de gestión de solvencia.
- Utilización como referencia de ficheros externos.

- Contratación de proveedores externos.
- Cesión de datos.
- Bases legitimadoras del tratamiento.
- La posibilidad de ejercer los derechos en materia de protección de datos por los interesados.

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

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

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

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

Última actualización: 03 de marzo de 2026