

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 Vida, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.U.» informa a sus clientes (en adelante, «Clientes» o individualmente «Cliente») de las condiciones en las que va a tratar sus datos personales, de acuerdo con los siguientes apartados:

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

IBERCAJA VIDA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U. (en adelante, «Ibercaja Vida»), con NIF A46013058, sociedad integrante del Grupo Ibercaja. Puedes consultar el detalle de todas las sociedades de este Grupo en www.ibercaja.es/gdpr/grupo

Domicilio social: Paseo de la Constitución Nº 4, Planta 8ª, Zaragoza - 50008

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

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

De acuerdo con lo previsto en el RGPD y la LOPD, en Ibercaja Vida trataremos tus datos personales como Cliente tal y como se expone en los siguientes apartados.

Adicionalmente, en aquellos supuestos en que inicies el proceso de alta como Cliente pero no lo completes, en Ibercaja Vida trataremos tus datos personales durante el plazo estrictamente necesario conforme a lo previsto en el apartado [5. «¿Por cuánto tiempo conservaremos tus datos?»](#).

En concreto, en Ibercaja Vida trataremos las siguientes categorías de datos personales: (i) datos de carácter identificativo, (ii) datos de contacto, (iii) datos de características personales, (iv) datos de residencia, (vi) datos económico-financieros, (vii) datos de productos y servicios contratados, (viii) datos de salud, (ix) datos de comunicaciones mantenidas con el Cliente, (x) datos de navegación, (xi) datos de carácter comercial, (xii) datos relativos a la Prevención de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo, y (xiii) datos agregados de análisis y estudios internos.

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

En general, trataremos información que nos hayas facilitado tú personalmente, o que recabemos directamente de ti en el marco del desarrollo y mantenimiento de la relación contractual que mantienes con nosotros (datos obtenidos de fuentes internas).

A este respecto, destaca especialmente la obtención de tus datos a través de «Ibercaja Mediación de Seguros, S.A.U.», que es la entidad encargada de mediar en la preparación y formalización del seguro que hayas solicitado.

Es importante señalar igualmente que Ibercaja Mediación, como Operador de Banca-Seguros vinculado de «Ibercaja Banco, S.A.», utiliza su red comercial, por lo que, en la formalización y desarrollo de tu relación contractual, Ibercaja Vida recabará datos personales sobre ti a través de esta entidad financiera, que actúa en todo momento, para la gestión de los trámites asociados a la venta y distribución y otros trámites sobre los seguros, por cuenta y conforme a las instrucciones de Ibercaja Vida.

Por otro lado, en determinadas ocasiones obtendremos tus datos personales a través de terceros, esto es, a través de terceras fuentes o entidades (datos obtenidos de fuentes externas). En este punto, hacemos referencia a la obtención de tus datos personales a través de la cesión que efectúa «Ibercaja Banco, S.A.» en favor de Ibercaja Vida con fines comerciales. En concreto, como entidad perteneciente al Grupo Ibercaja, recibiremos tus datos personales identificativos básicos y de carácter comercial de los que es responsable la entidad financiera indicada, siempre y cuando se lo hayas autorizado previamente en su condición de responsable del tratamiento independiente, y únicamente con fines comerciales a los que hemos hecho referencia.

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

El RGPD y la LOPD establecen que sólo se puede tratar información de una persona física (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 los datos personales.

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

A. Tratamientos necesarios para prestarte los servicios

En primer lugar, existen unos tratamientos que Ibercaja Vida tiene que llevar a cabo necesariamente para poder prestarte sus servicios, así como para ejecutar la relación que mantienes con nosotros. Se trata en definitiva de tratamientos necesarios para el oportuno desarrollo, gestión y mantenimiento de la relación contractual que tienes con nosotros, y cuya falta de ejecución nos impediría prestarte los servicios.

Los tratamientos que detallamos en los siguientes puntos se basan por lo tanto en la legitimación prevista 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*».

A.1. Gestión de alta de Clientes: simulación previa a la contratación, identificación y contratación del seguro de vida

En Ibercaja Vida trataremos tus datos personales para realizar las simulaciones de primas que solicites de forma previa a la contratación, así como para gestionar tu alta como Cliente, previa verificación de tu identidad, y en último término para formalizar la contratación del seguro (previa ejecución del tratamiento expuesto en el apartado [4.A.2. «Análisis de riesgo para la concesión del seguro»](#)). Estos tratamientos los efectuaremos, siempre y en todo caso, en respuesta a una acción proactiva efectuada por tu parte, en concreto, tu solicitud de contratación.

Los datos solicitados como “*obligatorios*” son necesarios para el mantenimiento de la relación contractual y/o de negocio con Ibercaja Vida. De este modo, el hecho de no facilitarlos supondría la imposibilidad de atender tu solicitud de contratación. En este sentido, ten en cuenta que durante la vigencia del seguro que hayas contratado, podremos necesitar, y por lo tanto solicitar, datos adicionales tuyos.

En relación con los datos de salud que necesitemos para contratar el seguro, dado su especial carácter y aun siendo una información imprescindible para su formalización, es necesario contar con tu autorización expresa para poderlos tratar.

Finalmente, y en relación con el proceso de identificación, procederemos al almacenamiento de tu documento de identidad, para proceder a su visualización posterior por cualesquiera medios, formatos y soportes, con la exclusiva finalidad de verificar tu identidad cuando sea necesario para los contratos u operaciones que hubieras formalizado en Ibercaja Vida.

A.2. Análisis de riesgo para la concesión del seguro

La concesión inicial del seguro, así como, en el supuesto de que, con posterioridad, solicites la ampliación de su cobertura, o la contratación de un nuevo producto o servicio de Ibercaja Vida, trataremos la información que nos hayas facilitado previamente, o que nos facilites junto con la solicitud que nos formules, para gestionar y analizar tu solicitud, verificando y evaluando el riesgo que conlleva la concesión del producto que solicites. De este modo, podremos llevar a cabo el estudio de tu solicitud según criterios de riesgo que esta entidad tiene establecidos.

A este respecto, para determinar la prima aplicable y, en su caso, poder tomar en consideración tu vinculación con otras entidades del Grupo Ibercaja (cuyo detalle puedes consultar en www.ibercaja.es/gdpr/grupo), si has otorgado el consentimiento a «Ibercaja Banco, S.A.» para la cesión de tus datos, podremos consultar la información económica y de los productos que tengas contratados con las otras entidades del Grupo Ibercaja indicadas, e incorporarlos a modelos automatizados de cálculo de prima.

A.3. Gestión de la relación contractual: desarrollo, gestión y mantenimiento de la relación contractual

La prestación de nuestros servicios requiere necesariamente que en Ibercaja Vida tratemos tus datos personales para la gestión y ejecución de cuantas actuaciones resulten necesarias para el desarrollo y mantenimiento de la relación contractual que mantienes con nosotros como Cliente.

Adicionalmente, en Ibercaja Vida trataremos tus datos personales con la finalidad de remitirte, en tu condición de Cliente, cuantas comunicaciones resulten necesarias para la prestación de nuestros servicios y el mantenimiento adecuado de la relación contractual que mantienes con nosotros.

Por otro lado, a lo largo de la relación comercial que en Ibercaja Vida mantenemos contigo, podrían darse situaciones en las que sea necesario grabar tu voz. En tales situaciones –de las que, cuando tengan lugar, te informaremos previa y expresamente- conservaríamos la conversación telefónica que mantuviéramos contigo para una doble finalidad: tanto como medio de prueba como para auditar internamente la calidad del servicio.

Sin perjuicio de lo anterior, para el adecuado desarrollo y mantenimiento de la relación que mantienes con nosotros, también resulta necesario que nos comuniques y solicites todas las actualizaciones de tus datos personales que resulten necesarias.

Finalmente, también procederemos al tratamiento de tus datos personales en caso de que solicites la cancelación de tu condición de Cliente, esto es, la finalización de la relación contractual que mantienes con nosotros, con la finalidad de proceder a la atención de tu solicitud y efectuar cuantas actuaciones adicionales resulten necesarias para su adecuada gestión.

B. Tratamientos legalmente obligatorios

En segundo lugar, en Ibercaja Vida trataremos tus datos personales para cumplir con las obligaciones legales que en cada momento nos resulten exigibles, incluyendo, entre otras, las especificadas más abajo. Se trata por tanto de tratamientos que llevaremos a cabo con base en la legitimación prevista en el artículo 6.1.c) del RGPD: *«El tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento»*.

- **Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.**
- **Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras.**
- **Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria:** el cumplimiento de esta norma implicará recabar, siempre según establezca en cada momento la legislación fiscal vigente, la información y documentación tributaria sobre ti, así como comunicar a las Administraciones Tributarias competentes tu información personal con posibles efectos fiscales.

- **Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010**, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo: esta normativa nos impone una serie de obligaciones destinadas a dar cumplimiento a su finalidad de prevención del blanqueo y financiación del terrorismo, entre ellas, (i) cumplir con las medidas de diligencia debida a la hora de identificar y conocer a nuestros Clientes, (ii) comprobar la información que nos faciliten, (iii) verificar si desempeñan -o han desempeñado- cargos de responsabilidad pública, (iv) verificar si se encuentran incluidos en el ámbito de aplicación de leyes, regulaciones, directrices, resoluciones, programas o medidas restrictivas en materia de sanciones económico-financieras internacionales, así como (v) categorizar su nivel de riesgo a efectos de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.
- **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 y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.
- **Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.**

Las dos últimas normativas indicadas imponen a Ibercaja Vida, 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, en atención a nuestras obligaciones legales, y para dar cumplimiento a las mismas, **en determinadas ocasiones tendremos que comunicar tus datos personales a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**, así como a todas aquellas otras entidades y organismos de control y supervisión que resulten de aplicación en cada supuesto conforme a la normativa vigente.

Sin perjuicio de lo anterior, 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 podrán subsistir, y por lo tanto les daremos cumplimiento desde Ibercaja Vida, incluso después de finalizada la relación contractual que mantienes con nosotros.

C. Tratamientos por interés legítimo de Ibercaja Vida

En tercer lugar, en Ibercaja Vida llevaremos a cabo otros tratamientos adicionales al amparo del interés legítimo previsto en el artículo 6.1.f) del RGPD, por cuanto consideramos que no perjudican el derecho de nuestros Clientes a la protección de sus datos personales. Dicho precepto autoriza a 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 hemos llegado en Ibercaja Vida a la conclusión de que no perjudican la protección de tus datos personales, así como (iii) oponerte a su ejecución. Podrás hacerlo a través de los cauces que ponemos 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, en Ibercaja Vida hemos llevado a cabo lo que se conoce como *«prueba de sopesamiento»*. Se trata de un análisis para confirmar que nuestro interés legítimo no perjudica tus intereses en la protección de tus datos personales. Puedes obtener más información sobre la prueba de sopesamiento que corresponda mediante solicitud dirigida a la dirección de correo electrónico dpo@ibercaja.es.

C.1. Elaboración de estudios y análisis internos con datos agregados y seudonimizados

En Ibercaja Vida buscamos mejorar continuamente en la relación que mantenemos con nuestros Clientes, tanto en la propia prestación de nuestros servicios, como en la atención que les ofrecemos y de sus expectativas. Con esta finalidad queremos:

- (i) Adaptar nuestros servicios a las preferencias, expectativas y gustos más habituales de nuestros Clientes, detectando posibles aspectos de mejora.
- (ii) Adaptar y mejorar la atención que ofrecemos a nuestros Clientes, conociendo e incrementando su grado de satisfacción.

Para ello trataremos los datos asociados a la relación que mantienes con nosotros en el marco de la prestación de nuestros servicios, elaborando una serie de análisis, informes comerciales, modelos de comportamiento, y estudios de mercado o estadístico-actuariales internos.

Estos estudios, informes 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 utilizaremos no será directamente la información personal que tenemos sobre ti, sino la resultante de ese proceso, esto es, información general y colectiva de nuestros Clientes, agregada y no personalizada.

Conforme a lo previsto en el artículo 4.5 del RGPD, un proceso de seudonimización es “*el tratamiento de datos personales de manera tal que ya no puedan atribuirse a un interesado sin utilizar información adicional, siempre que dicha información adicional figure por separado y esté sujeta a medidas técnicas y organizativas destinadas a garantizar que los datos personales no se atribuyan a una persona física identificada o identificable*”.

Este tratamiento nos permite mejorar continuamente nuestra actividad económica, identificando y anticipándonos a las necesidades que nuestros Partícipes puedan tener.

Ibercaja Vida 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 y prestar un servicio que los Clientes perciban de manera positiva, receptiva y proactiva. En términos prácticos, nos permite ofrecer nuestros servicios con una serie de condiciones que tengan ya en cuenta, y mejor se puedan adaptar a, las circunstancias personales del Cliente, así como también nos permite conocer el grado de satisfacción y experiencia de los Clientes con nuestro servicio y atención recibida.

De acuerdo con la normativa de protección de datos, y para confirmar la procedencia del interés legítimo comentado, hemos elaborado la oportuna «prueba de sopesamiento».

Como resultado de lo anterior, en Ibercaja Vida entendemos 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 análisis y estudios a los que arriba nos referimos se realizará con datos colectivos y agrupados, seudonimizados y agregados.

C.2. Comunicación interna de tus datos dentro del Grupo Ibercaja con fines administrativos

En atención a lo previsto y permitido por el Reglamento General de Protección de Datos, en concreto por su Considerando 48, las demás entidades integrantes del Grupo Ibercaja (puedes consultar su detalle en www.ibercaja.es/gdpr/grupo) podrán tener acceso a tus datos para llevar a cabo labores internas de carácter administrativo, contable, de control, verificación y de gestión y reporte. A la inversa, Ibercaja Vida también podrá recabar tus datos de dichas entidades, únicamente para poder realizar estas labores internas de índole administrativa.

En este caso, Ibercaja Vida entiende que ostenta un interés legítimo para realizar este tratamiento, dado que la finalidad del uso de los datos únicamente se refiere a cuestiones internas de carácter administrativo, persiguiendo por tanto intereses puramente administrativos e internos, en ningún caso comerciales, a fin de garantizar que la actividad se realiza en las mejores condiciones de calidad y con cumplimiento de la normativa.

Como resultado de la «prueba de sopesamiento» elaborada, entendemos que nuestro interés legítimo no afecta a la privacidad del Cliente, teniendo en cuenta que (i) este uso de los datos se dará únicamente para esos fines internos, no destinándose dichos datos a su tratamiento

con fines comerciales, y (ii) se encuentra expresamente previsto y permitido por la normativa de protección de datos.

C.3. Comunicación de tus datos a entidades reaseguradoras y coaseguradoras

En Ibercaja Vida, con el único fin de celebrar y mantener la relación contractual suscrita con las entidades reaseguradoras que hemos formalizado para compartir riesgos, podremos comunicar tus datos personales a las mismas (puedes consultar el detalle de entidades reaseguradoras a las que podremos ceder tus datos en el apartado [6. «¿A qué destinatarios se comunicarán tus datos?»](#)).

Esta comunicación, en caso de proceder, se efectuará con base en la habilitación que la «Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras» efectúa a Ibercaja Vida en su artículo 99.4, conforme a la que «Las entidades aseguradoras, o en su caso, reaseguradoras, podrán comunicar a sus entidades reaseguradoras, sin consentimiento del tomador del seguro, asegurado, beneficiario o tercero perjudicado, los datos que sean estrictamente necesarios para la celebración del contrato de reaseguro en los términos previstos en el artículo 77 de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro».

A este respecto, debes saber que únicamente se comunicarán tus datos personales en caso de que te aplique la casuística indicada, esto es, que tu póliza de seguro se encuentre incluida en el ámbito del contrato de reaseguro, así como que únicamente procederemos a la cesión de los datos personales estrictamente necesarios para mantener dicha relación.

Por otro lado, y dado que en algunas pólizas colectivas se ha compartido el riesgo, en formato de coaseguro, con otras compañías aseguradoras (identificadas en las correspondientes pólizas de seguro), podremos proceder a comunicar tus datos personales a las mismas con el único fin de celebrar y mantener la relación contractual.

En este caso, en Ibercaja Vida entendemos que ostentamos un interés legítimo para realizar este tratamiento, dado que la finalidad del uso de los datos únicamente se refiere a posibilitar la ejecución de contratos de reaseguro y coaseguro.

Como resultado de la «prueba de sopesamiento» elaborada, entendemos que nuestro interés legítimo no afecta a la privacidad del Cliente, teniendo en cuenta que (i) este uso de los datos se dará únicamente para esos fines de reaseguro y coaseguro, y (ii) se encuentra expresamente previsto y permitido por la normativa vigente.

C.4. Incorporación de tus datos a modelos automatizados de cálculo de primas

En aquellos supuestos en que hayas otorgado previamente tu consentimiento a «Ibercaja Banco, S.A.» para la cesión de tus datos personales a las entidades del Grupo Ibercaja (cuyo detalle puedes consultar en www.ibercaja.es/gdpr/grupo), en Ibercaja Vida, una vez procedamos a su recepción, podremos incorporarlos con base en nuestro interés legítimo a

modelos automatizados empleados para el cálculo de las primas de seguros, que permiten mejorar la prima estándar en función de la vinculación del Cliente con otras entidades del Grupo Ibercaja.

A este respecto, en Ibercaja Vida entendemos que, conforme al resultado de la «prueba de sopesamiento» efectuada, nuestro interés legítimo no afecta a la privacidad del Cliente, teniendo en cuenta que este uso de los datos se dará únicamente para mejorar el cálculo de las primas en beneficio último de los propios interesados.

C.5. Ofrecimiento de productos alternativos en caso de rechazo inicial en atención al riesgo

En aquellos supuestos en que, en atención a nuestros criterios de riesgos para concesión de seguros, desde Ibercaja Vida hayamos procedido a rechazar la contratación por tu parte de un producto o servicio que hayas solicitado previamente, podremos ofrecerte un producto que se ajuste mejor a la valoración de tu riesgo.

En la «prueba de sopesamiento» que hemos realizado desde Ibercaja Vida hemos determinado que nuestro interés legítimo no supone una afectación a la privacidad del Cliente, en la medida en que (i) el ofrecimiento se realizará proactivamente en beneficio del interesado como alternativa a la contratación del producto rechazado por criterios de riesgo, y (ii) se realizará por una únicamente vez y en el momento inmediatamente posterior al rechazo previo indicado.

C.6. Tratamiento de datos de representantes de personas jurídicas

En aquellos supuestos en que solicites, en calidad de representante de una persona jurídica, a Ibercaja Vida la contratación de una póliza de seguro en la que la condición de tomador la ostente dicha persona jurídica a la que representas, trataremos tus datos identificativos y de contacto para atender la solicitud formulada, así como para, en caso de formalizarse la relación contractual, el normal y adecuado desarrollo de dicha relación. En este sentido, trataremos igualmente los datos personales de los asegurados y beneficiarios que nos sean comunicados.

En Ibercaja Vida entendemos que, conforme al resultado de la «prueba de sopesamiento» efectuada, nuestro interés legítimo no afecta a la privacidad del Cliente, teniendo en cuenta que la normativa de protección de datos, en concreto, la LOPD en su artículo 19 dispone la presunción de legitimidad del tratamiento de datos personales de personas físicas de contacto de personas jurídicas, con base en el interés legítimo, para el mantenimiento de relaciones de cualquier índice con la persona jurídica en la que presta servicios.

C.7. Prevención y detección de actuaciones fraudulentas

En Ibercaja Vida, con el objetivo de proteger los intereses de todos nuestros Clientes (tomadores y asegurados), así como la integridad del sector asegurador, llevaremos a cabo actuaciones destinadas a la detección y prevención de actividades de carácter fraudulento, tales como accesos indebidos a tu información personal, posibles intentos de suplantación de

identidad, inexactitud o manipulación de la información de salud proporcionada, la suscripción desproporcionada e injustificada de pólizas de seguro con el mismo objeto asegurado, o cualquier otra situación que pueda ser interpretada como un uso fraudulento o no deseado.

A estos efectos, de manera especial, te informamos que, dado que la mayor parte de las actuaciones fraudulentas se producen en entorno online, la dirección IP desde la que se ejecutan las operaciones es uno de los datos que podrán ser objeto de consulta para este fin de prevención.

Adicionalmente, en el caso de detectar en el curso de la prestación de nuestros servicios cualquier intento de fraude que pueda afectar a la relación contractual que mantienes con nosotros, como una actuación de suplantación de identidad, adoptaremos las medidas oportunas para protegerte como Cliente, cumpliendo y respetando los procedimientos, derechos y garantías que en cada momento establezca la legislación vigente. Entre otras cuestiones, podremos tener que comunicar tus datos personales a otras entidades aseguradoras para mantenerlas debidamente informadas, así como también podremos comunicarlos a entidades de detección y gestión 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.

En Ibercaja Vida también hemos realizado la correspondiente «prueba de sopesamiento» en la que se evalúan estas actuaciones de detección y prevención del fraude expuestas. Como conclusión de la misma, entendemos que este tratamiento no supone una afectación a la privacidad del Cliente, en la medida en que (i) se tratarán los datos indispensables para detectar y prevenir una actuación fraudulenta, así como para proteger los intereses del propio Cliente, de Ibercaja Vida y de terceros, (ii) se trata de actuaciones destinadas a proteger la estabilidad e integridad del propio sector asegurador, (iii) se realiza a fin de garantizar la seguridad y confidencialidad de tus datos económico-financieros, tratando así de evitar cualquier clase de perjuicio patrimonial originado por un uso ilegítimo de tus datos, y (iv) la propia normativa de protección de datos establece la prevención del fraude como un supuesto de aplicabilidad del interés legítimo en el Considerando 47 del RGPD.

D. Tratamientos con base en el consentimiento

En cuarto y último lugar, existe un conjunto de tratamientos que en Ibercaja Vida estamos interesados en llevar a cabo, pero que dependen de que previamente nos hayas otorgado tu autorización. Estamos hablando de aquellos cuya base de legitimación es la prevista en el artículo 6.1.a) del RGPD, y que únicamente podemos realizar si *«el interesado dio su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para uno o varios fines específicos»*.

Lo previsto en los siguientes puntos depende de que hayas otorgado previamente tu autorización, por lo que, (i) si nunca se te ha solicitado, (ii) si tras solicitártela la denegaste, o

(iii) diste tu consentimiento, pero posteriormente lo retiraste, estos tratamientos no te son de aplicación.

Del mismo modo, **debes saber que, cuando lo estimes oportuno y, en cualquier caso, podrás retirar toda autorización que previamente hayas otorgado, sin que ello vaya a impedir, perjudicar o condicionar bajo ningún concepto la relación de Cliente que mantienes con Ibercaja Vida. Podrás hacerlo a través de los cauces que ponemos a tu disposición en el apartado 8. «¿Cuáles son tus derechos sobre tus datos personales?».**

D.1. Comunicación de tus datos a «Ibercaja Banco, S.A.» con fines comerciales

En Ibercaja Vida procederemos a comunicar tus datos personales a «Ibercaja Banco, S.A.» en el supuesto de que así lo hayas autorizado previamente con la finalidad de que esta entidad financiera los trate para sus propios fines de carácter comercial.

Estos fines incluirán la remisión de acciones comerciales adaptadas a tus intereses, esto es, con base en el «Perfil Comercial» que sobre ti desarrolle la citada entidad financiera, y podrán estar referidas tanto a productos financieros propios o comercializados por la misma, como a productos y servicios de las demás entidades del Grupo Ibercaja (cuyo detalle puedes consultar en www.ibercaja.es/gdpr/grupo), incluida la Fundación Bancaria Ibercaja, así como a productos y servicios de otros terceros con los que formalice acuerdos de colaboración (puedes consultar el listado de sectores en www.ibercaja.es/gdpr/sectores).

D.2. Elaboración de tu «perfil comercial» y remisión de comunicaciones comerciales

Desde Ibercaja Vida podremos remitirte comunicaciones comerciales relativas a nuestros productos y servicios adaptadas a tu «perfil comercial». Esta remisión depende, no obstante, y en todo caso, de que hayas otorgado previamente tu consentimiento a la entidad financiera «Ibercaja Banco, S.A.» para la cesión de tus datos personales al resto de entidades del Grupo Ibercaja, entre las que se encuentra Ibercaja Vida (puedes consultar el detalle del resto de sociedades en www.ibercaja.es/gdpr/grupo), con fines comerciales.

Este «perfil comercial» al que hemos hecho referencia tiene por finalidad permitir la adaptación de las comunicaciones comerciales que te remitimos conforme a tus intereses, hábitos, necesidades y preferencias detectadas, y lo generaremos teniendo en cuenta:

- **Información de fuentes internas**, esto es, aquella que figure en nuestras propias bases de datos bien porque nos las hayas proporcionado directamente en el proceso de alta como Cliente o durante el desarrollo y mantenimiento de la relación contractual, bien por haberla generado nosotros internamente a lo largo de la vigencia de la relación que mantienes con nosotros.
- **Información de fuentes externas**, esto es, aquella información sobre ti que obtenemos de terceras fuentes o entidades.

En este caso nos estamos refiriendo especialmente a información derivada de, o relativa a, relaciones que puedas mantener con «Ibercaja Banco, S.A.» como

responsable del tratamiento independiente, cuya información de Protección de Datos puedes consultar en www.ibercaja.es/privacidad.

Con base en este «perfil comercial», podremos seleccionarte y remitirte comunicaciones de carácter comercial relativas a los productos y servicios de Ibercaja Vida por cualquier medio, automatizado o no. No obstante, por lo general, llevaremos a cabo lo anterior mediante correo electrónico, o en su defecto, correo postal.

D.3. Empleo de cookies y otras tecnologías de seguimiento

En Ibercaja Vida empleamos tecnologías de seguimiento (cookies y similares) en nuestra página web (www.ibercajavid.com), por lo que cuando accedas y navegues por la misma, trataremos tus datos personales conforme a lo previsto en la Política de Cookies que ponemos a tu disposición en la propia página. Por supuesto, y a excepción de las cookies técnicas o indispensables, cuyo empleo es necesario e imprescindible para el adecuado funcionamiento de la página, únicamente procederemos a su instalación y empleo cuando así lo consientas previamente mediante el «Panel de Configuración» que te proporcionamos en aquella.

5. ¿Por cuánto tiempo conservaremos tus datos?

En Ibercaja Vida trataremos tus datos personales, bien en condición de Cliente, bien como interesado que ha iniciado el proceso de alta como Cliente pero no lo ha completado, mientras sean necesarios para la finalidad para la que se recabaron, por norma general, el mantenimiento de la relación contractual y/o de negocio, incluyendo, en su caso, el oportuno pago de la suma que corresponda ante el siniestro asegurado.

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

6. ¿A qué destinatarios se comunicarán tus datos?

De forma general tus datos personales únicamente los trataremos desde Ibercaja Vida. No obstante, en determinadas ocasiones, tus datos serán comunicados a:

- **Aquellos terceros a los que estemos legalmente obligados a facilitarlos o reportarlos puntual o periódicamente:** nos referimos a Instituciones y Organismos tales como como la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación, y otras entidades de supervisión y control.
- **Aquellos terceros que nos lo puedan requerir de manera formal y estemos legalmente obligados a facilitárselos:** nos referimos a Instituciones, Autoridades y Organismos oficiales, Agencia Tributaria, Juzgados y Tribunales, o los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.

- **Las demás entidades del Grupo Ibercaja**, cuyo detalle puedes consultar en www.ibercaja.es/gdpr/grupo, con fines administrativos internos en tanto que se trata de una actuación expresamente prevista y permitida por el Considerando 48 del RGPD. Puedes obtener más información al respecto de esta comunicación en el apartado [4.C.2. «Comunicación interna de tus datos dentro del Grupo Ibercaja con fines administrativos»](#).
- **«Ibercaja Banco, S.A.»**, en el caso de que lo hayas autorizado, para la remisión de acciones comerciales de productos financieros que comercializa, de los productos y servicios de las entidades del Grupo Ibercaja (cuyo detalle puedes consultar en www.ibercaja.es/gdpr/grupo), y de productos y servicios de otros terceros con los que formalice acuerdos de colaboración (puedes consultar el listado de sectores en www.ibercaja.es/gdpr/sectores).
- **Terceras compañías aseguradoras y reaseguradoras ante posibles cesiones de cartera.**
- Terceras compañías aseguradoras y reaseguradoras, con las que Ibercaja Vida pueda suscribir las oportunas pólizas de reaseguro y/o coaseguro.

A continuación, te proporcionamos el listado de entidades con las que hemos suscritos pólizas de reaseguro, junto con la forma de acceder a su Información Adicional de Protección de Datos:

- CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A

Información de Protección de Datos:

www.caser.es/politica-de-privacidad-reasegurados

- HANNOVER RÜCK SE

Información de Protección de Datos:

<https://www.hannover-re.com/en/data-privacy/general-data-privacy-statement-pursuant-to-art-13-and-14-eu-general-data-protection-regulation-gdpr/>

- MUNCHENER RÜCK A.G.

Información de Protección de Datos:

www.munichre.com/en/service/information-gdpr/index.html

- SOS Seguros y Reaseguros, S.A.

Información de Protección de Datos:

www.internationalosos.es/productos/Politica_de_privacidad_SOS.pdf

Terceros proveedores de servicios

Al margen de las anteriores comunicaciones de datos, en Ibercaja Vida contaremos con la colaboración de terceros proveedores de servicios que pueden tener acceso a tus datos personales, y que los tratarán en nuestro nombre y por nuestra cuenta como consecuencia de su prestación de servicios, esto es, en calidad de encargados del tratamiento.

A este respecto, en Ibercaja Vida seguimos unos criterios adecuados de selección de proveedores de servicios con el fin de dar cumplimiento a nuestras obligaciones en materia de protección de datos y nos comprometemos a suscribir con ellos el correspondiente contrato de tratamiento de datos, mediante el que les impondremos, entre otras, las siguientes obligaciones: (i) aplicar medidas técnicas y organizativas apropiadas, (ii) tratar los datos personales para las finalidades pactadas y atendiendo únicamente a las instrucciones documentadas de Ibercaja Vida, y (iii) suprimir o devolver los datos al Ibercaja Vida una vez finalice la prestación de los servicios.

De forma general, en Ibercaja Vida podremos contratar la prestación de servicios por parte de terceros proveedores que desempeñan su actividad, a título enunciativo, en los siguientes sectores: servicios de logística, asesoramiento jurídico, homologación de proveedores, empresas de servicios profesionales multidisciplinarios, empresas relacionadas con el mantenimiento, empresas proveedoras de servicios tecnológicos, empresas proveedoras de servicios informáticos, empresas de seguridad física, prestadores de servicios de mensajería instantánea, empresas de gestión y mantenimiento de infraestructuras, y empresas de servicios de centro de llamadas.

De forma específica cabe mencionar a la sociedad del Grupo Ibercaja «Ibercaja Mediación de Seguros, S.A.U.», sociedad mediadora que intermedia en la formalización de los contratos de seguros, tanto para tareas de administración que se deriven de tus contratos con Ibercaja Vida, como de la gestión de posibles incidencias, así como a «Ibercaja Banco, S.A.», en tanto que entidad financiera que pone a disposición de la mediadora su red comercial.

7. ¿Debo mantener mis datos actualizados?

La prestación de nuestros servicios requiere, para garantizar el adecuado desarrollo y mantenimiento de la relación que mantenemos contigo, que todos tus datos personales que nos facilites sean correctos, completos, exactos y estén debidamente actualizados.

Este carácter actualizado resulta especialmente importante en el caso de tus datos de contacto (correo electrónico, teléfono de contacto y domicilio), con la finalidad de que podamos comunicarnos contigo en cada momento.

Conforme a lo indicado, te solicitamos que nos comuniquemos cualquier cambio en tus datos personales a mayor brevedad posible. En caso contrario, consideraremos que tus datos personales están actualizados, y en el caso de las comunicaciones que remitamos, seguirán siendo válidas aquellas que hayamos efectuado a tus datos de contacto que figuren 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 Vida estamos tratando datos personales que te conciernen, o no; y, en tal caso, a acceder a dichos 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 determinados casos, y por motivos relacionados con tu situación particular, así como en aquellas situaciones en las que en Ibercaja Vida tratemos tus datos por nuestro interés legítimo, podrás oponerte al tratamiento de tus datos. En tal caso, Ibercaja Vida dejará de tratarlos, salvo por motivos legítimos imperiosos o para el posible ejercicio o defensa de posibles reclamaciones.
- Asimismo, podrás solicitar la portabilidad de tus datos en un formato de uso común y de lectura mecánica.
- En cualquier momento, cuando lo estimes oportuno y sin que ello vaya a perjudicar bajo ningún concepto a la relación de Cliente que mantienes con Ibercaja Vida, podrás retirar toda autorización que, en su caso, nos hayas otorgado.

No obstante, también hemos de precisar que la retirada de tu autorización producirá efectos a partir de ese momento, por tanto, sin perjudicar la validez de lo realizado por Ibercaja Vida previamente con base en dicho consentimiento.

Adicionalmente, en lo relativo a los tratamientos descritos en los apartados [4.D.1. «Comunicación de tus datos a “Ibercaja Banco, S.A.” con fines comerciales»](#) y [4.D.2. «Elaboración de tu "perfil comercial" y remisión de comunicaciones comerciales»](#), en la medida en que encuentran legitimación en autorizaciones que has otorgado previamente a la entidad financiera «Ibercaja Banco, S.A.», puedes revocarlas dirigiéndote a la misma mediante los cauces habilitados al efecto cuyo detalle puedes consultar en www.ibercaja.es/privacidad.

- 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 Vida pone a tu disposición:

- (i) Escrito dirigido al Delegado de Protección de Datos de Ibercaja Vida: Paseo de la Constitución Nº 4, Planta 8ª, Zaragoza - 50008.
- (ii) Correo electrónico a la dirección del Delegado de Protección de Datos de Ibercaja Vida: dpo@ibercaja.es

A este respecto, por motivos de seguridad, dada la sensibilidad de la información bajo responsabilidad o custodia de Ibercaja Vida, 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 Vida (Paseo de la Constitución Nº 4, Planta 8ª, Zaragoza - 50008) o mediante correo electrónico dirigido a la dirección dpo@ibercaja.es

Finalmente, puedes reclamar ante Ibercaja Vida 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.

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

Ibercaja Vida ha llevado a cabo un análisis de los diferentes riesgos existentes en materia de protección de datos, respecto de los tratamientos 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 mitigarlos**, garantizando así la protección de tus 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.
- 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 Vida ha llevado a cabo las Evaluaciones de Impacto en Protección de Datos que se han determinado a partir de los mismos. Podrás solicitar el acceso a los aspectos esenciales de tales Evaluaciones de Impacto, solicitándolo a la dirección de correo dpo@ibercaja.es, identificando el tratamiento sobre el que desees obtener la información.

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

Ibercaja Vida ha designado a una persona como «Delegado de Protección de Datos» con la finalidad de que proceda a velar por la debida protección de los datos personales de nuestros Clientes, así como para garantizar que en Ibercaja Vida cumplimos 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 efectuarlo a través de la siguiente dirección de correo electrónico: dpo@ibercaja.es

Última actualización: 8 de mayo de 2025