

INFORMACIÓN ADICIONAL

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

IBERCAJA VIDA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U. (en adelante, «Ibercaja Vida»)

Paseo de la Constitución 4, planta 8 – 50008 Zaragoza

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

2. ¿Cómo obtiene Ibercaja Vida mis datos?

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

- Directamente porque nos los has facilitado voluntariamente.
- A través de Ibercaja Mediación, que es la entidad encargada de mediar en la preparación y formalización del seguro que hayas solicitado, u otras empresas del grupo.
- A través de Ibercaja Banco S.A. (en adelante, “Ibercaja Banco”). Ibercaja Vida comercializa sus productos a través de Ibercaja Banco, utilizando su red comercial y sus sistemas informáticos. Aprovechando las sinergias de esta relación, Ibercaja Vida utiliza los datos que Ibercaja Banco posee de ti cuando inicias la contratación de un seguro, haciendo la contratación más ágil y cómoda, en beneficio para ambas partes.

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

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

a) Alta como cliente. Simulación previa a la contratación, desarrollo, gestión y mantenimiento de la relación contractual y/o de negocio

En Ibercaja Vida trataremos tus datos para realizar las simulaciones que solicites de forma previa a la contratación y 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 fuera necesario remitirte mientras seas cliente.

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

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

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

b) Análisis de riesgo para la concesión de un seguro

En el supuesto de que, en lo sucesivo, solicites o amplíes la cobertura de cualquiera de los productos y servicios que ofrece Ibercaja Vida, o tengas ya contratado, trataremos la información que nos hayas facilitado, o 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 nos solicites (p.ej. un seguro de vida). De este modo podremos llevar a cabo el estudio de tu solicitud según criterios de riesgo que esta entidad tiene establecidos.

Para determinar la prima aplicable y, en su caso, poder tomar en consideración tu fidelidad con el Grupo Ibercaja, podremos consultar la información económica y de los productos que tengas contratados con las empresas del Grupo Ibercaja (en adelante, “*entidades del Grupo*”) que figuran en el tablón de anuncios existente en cada una de las oficinas de Ibercaja y en www.ibercaja.es.

c) Prevención del blanqueo de capitales y otras obligaciones legales

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

- 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 (LOSSEAR)
- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

De manera especial te informamos que Ibercaja Vida debe cumplir determinadas obligaciones legales para gestionar los productos o servicios que puedas solicitar y contratemos contigo, tales como, por ejemplo, la Ley 10/2010 de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo. Por ello se podrán comunicar tus datos a entidades de control y supervisión, como por ejemplo a la Dirección General de Seguros.

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

Con el único fin de celebrar y mantener la relación contractual entre Ibercaja Vida y las entidades reaseguradoras, con las que hayamos contratado para compartir riesgos, podremos comunicar tus datos a las mismas. Debes saber que se comunicarán solo los datos estrictamente necesarios para mantener dicha relación contractual.

A continuación, se detallan las entidades reaseguradoras con las que Ibercaja Vida ha concertado operaciones de reaseguro y el enlace a su página web donde se incluye información sobre protección de datos personales:

- CASER Caja de Seguros Reunidos S.A. <https://www.caser.es/politica-de-privacidad>
- MUNCHENER RÜCK A.G. <https://www.munichre.com/en/service/information-gdpr/index.html>
- SOS Seguros y Reaseguros, S.A. https://www.internationalsos.es/productos/Politica_de_privacidad_SOS.pdf
- HANNOVER RÜCK SE <https://www.hannover-re.com/privacy>

Adicionalmente, en algunas pólizas colectivas se ha compartido el riesgo, en formato de coaseguro, con otras compañías aseguradoras. En estos casos, con el único fin de celebrar y mantener la relación contractual, podremos comunicar tus datos a dichas compañías aseguradoras, que vienen identificadas en las pólizas.

d) Por interés legítimo de Ibercaja Vida

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

Del mismo modo, podremos ofrecerte, si tu petición de seguro ha sido rechazada en primera instancia por ser el riesgo demasiado elevado, un producto que se ajuste mejor a tu riesgo. Este tratamiento se realizará una única vez en el momento inmediatamente posterior al del rechazo del riesgo.

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

Con el único fin de celebrar y mantener la relación contractual entre Ibercaja Vida y las entidades coaseguradoras y reaseguradoras podremos comunicar tus datos a las mismas.

Por otro lado, Ibercaja Banco podrá tener acceso a tus datos para, tal y como permite expresamente el Reglamento General Europeo en materia de Protección de Datos, llevar a cabo labores internas de carácter administrativo, contable y de gestión y reporte.

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

e) Detección de posibles intentos de fraude

En Ibercaja Vida podremos consultar tus datos con la finalidad de prevenir y detectar posibles situaciones de fraude (tales como inexactitud o manipulación de la información de salud proporcionada, la suscripción desproporcionada e injustificada de pólizas de seguro con el mismo objeto asegurado, en Ibercaja Vida o en otras compañías aseguradoras, o posibles suplantaciones de identidad o cualquier situación que pueda ser interpretada como un uso fraudulento) con el objetivo de proteger los intereses de nuestros asegurados y tomadores, así como la integridad del sector asegurador. De manera especial te informamos que la dirección IP es uno de los datos que podrían ser objeto de consulta para ese mismo fin.

En el supuesto de detectarse algún intento de fraude que afecte a tus datos personales, y salvo que concurra una circunstancia de interés público u otra causa legal que lo impida, te informaremos de ello, revisaremos la información disponible y, en su caso, te podremos solicitar colaboración e información adicional. Asimismo, de manera cautelar, por seguridad y hasta que efectuemos las comprobaciones oportunas, se podrá paralizar cualquier decisión, automatizada o no, sobre tus datos personales.

Asimismo, en el caso de producirse posibles intentos de fraude que puedan afectar a la relación contractual que mantienes con Ibercaja Vida, los mismos se comunicarían a entidades de detección y gestión del fraude, cumpliendo y respetando los procedimientos, derechos y garantías que en cada momento establezca y le reconozca la legislación vigente. Si en dichos intentos se vieran implicadas otras entidades aseguradoras podríamos vernos obligados a mantenerlas debidamente informadas.

Todo lo anterior se llevará a cabo por el interés legítimo de Ibercaja Vida y de sus clientes, al deber cumplir con un adecuado control del riesgo y evitar posibles intentos de fraude, y proteger así la estabilidad e integridad del sistema financiero y asegurador.

f) Acciones comerciales personalizadas por parte de Ibercaja Vida

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

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

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

- Estas comunicaciones y ofertas las podrá realizar igualmente Ibercaja Vida adaptadas a tu perfil, intereses y necesidades, personalizadas en base a perfiles de comportamiento que pueda elaborar con arreglo a la información de que dispongamos en nuestras propias fuentes internas, y además en la información que, si has dado tu autorización, nos proporcione sobre ti Ibercaja Banco, o que figuren en fuentes de terceros, datos de navegación y/o de internet y redes sociales.

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

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

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

Lo previsto en este apartado g) depende de que hayas dado tu autorización, que en cualquier caso podrás retirar cuando estimes oportuno (ante Ibercaja Vida o ante Ibercaja Banco, a tu elección), sin que ello vaya a impedir ni perjudicar tu relación con Ibercaja Vida o con Ibercaja Banco.

4. ¿Por cuánto tiempo conservaremos tus datos?

En Ibercaja Vida trataremos tus datos durante todo el tiempo en que mantengas la relación contractual y/o de negocio con nosotros y, en su caso, hasta el oportuno pago de la suma que corresponda ante el siniestro asegurado. Así, trataremos tus datos personales mientras sean necesarios para la finalidad para la que nos los diste.

En cualquier caso, una vez finalizada la relación contractual y/o de negocio que tuvieras con nosotros, y una vez satisfecho el oportuno pago de la suma que corresponda ante el siniestro asegurado, mantendremos tus datos personales de conformidad con lo previsto legalmente durante los plazos que determine en cada caso la regulación aplicable: 10 años una vez extinguidas las obligaciones derivadas del contrato, tal y como nos impone la normativa de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y, en su caso si fueran más amplios, hasta que prescriban las acciones legales que puedan derivarse de cada uno de los contratos que, en lo sucesivo, puedas suscribir en Ibercaja Vida.

5. ¿A qué destinatarios se comunicarán tus datos?

Tus datos personales podrán ser comunicados a los siguientes terceros:

- A aquellos terceros a los que esté legalmente obligado a facilitarlos como el Banco de España y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y a otras entidades de supervisión y control, otros Organismos Públicos, situados tanto dentro como fuera de la Unión Europea, Agencia Tributaria, Juzgados y Tribunales.
- A Ibercaja Mediación para la administración que se derive de tus contratos con Ibercaja Vida y gestión de posibles incidencias.
- A Ibercaja Banco para que te envíe comunicaciones comerciales de productos propios, de Ibercaja Vida o de las demás entidades del Grupo, incluida la Fundación Bancaria Ibercaja, así como para otras cuestiones de carácter interno, contable y administrativo.
- A terceras compañías aseguradoras y reaseguradoras, con las que Ibercaja Vida pueda suscribir las oportunas pólizas de reaseguro y/o coaseguro, y ante posibles cesiones de cartera.
- Al margen de las anteriores comunicaciones de datos, Ibercaja Vida contará con la colaboración de terceros proveedores de servicios que pueden tener acceso a tus datos personales y que tratarán los referidos datos en nombre y por cuenta de Ibercaja Vida como consecuencia de su prestación de servicios.

Ibercaja Vida 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 Vida; y suprimir o devolver los datos al banco una vez finalice la prestación de los servicios.

En concreto, Ibercaja Vida podrá 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 multidisciplinares, empresas relacionadas con el mantenimiento, empresas proveedoras de servicios tecnológicos, empresas proveedoras de servicios informáticos, empresas de seguridad física, prestadores de servicios de mensajería instantánea, empresas de gestión y mantenimiento de infraestructuras y empresas de servicios de centro de llamadas.

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

Los datos que trataremos en Ibercaja Vida incluyen, entre otras, las siguientes categorías: Datos de carácter identificativo, económicos y de salud.

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

Así, si cambiase alguno de los datos personales que nos hubieras comunicado, y de manera especial tu dirección postal, dirección de correo electrónico y teléfonos de contacto (fijo y móvil), deberás decírnoslo a la mayor brevedad en cualquiera de las oficinas de Ibercaja Banco, si lo tienes contratado, a través del servicio «Ibercaja Directo» en aquellos casos en que la operatoria esté habilitada para ello.

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 figuren en nuestros ficheros.

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

- 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 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 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 tratar los datos, salvo por motivos legítimos imperiosos o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.
- Asimismo, podrás solicitar para su transmisión a otro responsable del tratamiento la portabilidad de tus datos en un formato de uso común y de lectura mecánica.
- Desde este momento y en cualquier otro posterior tienes la opción retirar cualquier autorización que nos hayas otorgado.

- En aquellos casos en que se hubieran adoptado decisiones basadas solo 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.
- Podrás ejercitar todos los derechos indicados con anterioridad, aportando copia de tu DNI, mediante escrito dirigido al Servicio de Atención al Cliente del Grupo Ibercaja (Plaza Basilio Paraíso, 2-50008 Zaragoza) o mediante un correo electrónico al e-mail dpo@ibercaja.es.
- Finalmente, puedes también reclamar ante Ibercaja y/o ante la Agencia Española de Protección de Datos (como tal Autoridad de Control competente en materia de Protección de datos), especialmente cuando no hayas obtenido satisfacción en el ejercicio de tus derechos, mediante escrito dirigido a dpo@ibercaja.es o a través de la web <https://www.aepd.es>