



Protección de Datos

IOG-010

Madrid, 25 de marzo de 2019



Autor	Nombre del documento
Cumplimiento	Protección de Datos

Versión	Fecha de documento	Responsable documento	Fecha revisión Procesos	Fecha aprobación	Aprobado por
1.0	05/10/2015	N/A		05/10/2015	Control Interno
2.0	10/02/2017	Cumplimiento y Back Office		10/02/2017	Back Office y Cumplimiento
3.0	14/07/2017	Back Office y Servicios Documentales y Cumplimiento		14/07/2017	Back Office y Cumplimiento
4.0	25/10/2017	Back Office y Servicios Documentales y Cumplimiento		31/10/2017	Back Office y Servicios Documentales y Cumplimiento
4.1	03/01/2018	Cumplimiento y Back Office		03/01/2018	Back Office y Servicios Documentales y Cumplimiento
5.0	25/10/2018	Cumplimiento y Back Office	25/04/2018	26/10/2018	Back Office y Cumplimiento
5.1	08/11/2018	Cumplimiento y Back Office	08/11/2018	08/11/2018	Cumplimiento y Back Office
6.0	25/03/2018	Cumplimiento	15/03/2019	22/03/2018	Cumplimiento y Back Office

Versión	Descripción de los cambios (sólo los cambios de la última versión)
5.1	<p>Cambios realizados como consecuencia del proceso de alegaciones de la versión 5.0. En concreto:</p> <p>3.- Gestión de los DERECHOS de carácter personal y CIRBE.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En apartado "Para las solicitudes de información fruto de una reclamación por información CIRBE", primer punto, eliminación de la necesidad de identificar al <i>servicer</i> originario. Página 10. - En punto "Para las solicitudes de información fruto de una reclamación por información CIRBE", se añaden dos subapartados adicionales. Página 10. - En apartado "Rectificación y supresión (olvido)", se añade un párrafo sobre cómo se deben entender las notificaciones de Banco de España y su correspondiente gestión. Página 11. - En apartado "Contestación", clarificación de los plazos relacionados con CIRBE. Página 12. <p>9.- Anexos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Modificación de la "Nota" que aparece tras el cuadro de plazos CIRBE. Página 46.

Índice

1.	Objetivos y Alcance	3
2.	Cláusulas de protección de datos	5
3.	Gestión de los DERECHOS de carácter personal y CIRBE	7
4.	Actividades de Tratamiento	13
4.1.	Análisis de riesgos	15
4.2.	Tratamiento de la actividad de RSC	16
4.3.	Tratamiento de la actividad de Seguridad: Videovigilancia	18
5.	Tratamiento de datos e información de Sareb	21
5.1.	Titularidad de los datos	21
5.2.	Confidencialidad información	21
5.2.1.	Central de Información de Riesgos de Banco de España (CIRBE)	22
5.3.	Subcontratación	23
5.4.	Tratamiento de datos con finalidad comercial	25
6.	Medidas de Seguridad	27
7.	Brechas de Seguridad	29
8.	Entrada en vigor	30
9.	Anexos	31
9.1.	Modelos de cláusulas	31
9.1.1.	Clausulas RGPD para contratos de compra venta inmuebles o préstamos	31
9.1.2.	Cláusula RGPD para contratos de arrendamiento	33
9.1.3.	Cláusula RGPD para contratos de reserva/arras	35
9.1.4.	Cláusula RGPD para presentación de oferta y/o solicitud de arrendamiento	37
9.1.5.	Cláusula RGPD para solicitud de una operación de riesgo	38
9.1.6.	Clausula RGPD para contrato de novación de la financiación	40
9.1.7.	Clausulas RSC	42
9.2.	Gestión de Derechos de los interesados	44
9.2.1.	Modelos de contestación servicer para reclamaciones de datos de carácter personal	44
9.2.2.	Plazos establecidos de respuesta y plazos legales	45
9.3.	Documentación videovigilancia	47
9.3.1.	Carteles a incluir en lugar video vigilado	47
9.3.2.	Ficha informativa a disposición del público	47
9.4.	Análisis de riesgos	49
9.5.	Medidas de Seguridad de la Información	50

1. Objetivos y Alcance

El objetivo del presente documento es definir la operativa a realizar por el *servicer* para dar cumplimiento a las exigencias contractuales establecidas en el Contrato de prestación de Servicios de Migración, Administración y Gestión de Activos y Asesoramiento Jurídico (en adelante Ibero) y en el Contrato de Encargado del Tratamiento y normativas en este ámbito relacionado con la protección de datos y la privacidad:

- 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 (en adelante RGPD).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPDGDD).
- Ley 44/2002 de 22 de noviembre de Medidas de Reforma del Sistema Financiero (en adelante Ley 44/2002);
- Circular 1/2013 de 24 de mayo, del Banco de España, sobre la Central de Información de Riesgos (en adelante la CIR).
- Instrucción 1/2006, de 8 de noviembre, de la Agencia Española de Protección de Datos, sobre el tratamiento de datos personales con fines de vigilancia a través de sistemas de cámaras o videocámaras.
- Ley 5/2014 de 4 de abril de Seguridad Privada y normativa de desarrollo.

Para ello la presente IOG recoge los siguientes apartados para establecer una gestión global de protección de datos:

- Gestión de los DERECHOS para datos de carácter personal y CIRBE: se trasladan las siguientes premisas de actuación en la materia por parte del *servicer* para su correcta aplicación:
 - El RGPD reconoce a los titulares de los datos personales los derechos que se detallan a continuación en materia de privacidad (en lo sucesivo DERECHOS):
 - Derecho de acceso: Conocer qué tipo de datos estamos tratando y las características del tratamiento que estamos llevando a cabo.
 - Derecho de rectificación: Poder solicitar la modificación de sus datos por ser éstos inexactos o no veraces.
 - Derecho de portabilidad: Poder obtener una copia en un formato interoperable de los datos que estén siendo tratados.
 - Derecho a la limitación del tratamiento en los casos recogidos en la Ley.
 - Derecho a oponerse a la toma de decisiones automatizadas.
 - Derecho de supresión: Solicitar la supresión de sus datos cuando el tratamiento ya no resulte necesario.
 - Derecho de oposición: Solicitar el cese en el envío de comunicaciones comerciales en los términos antes señalados.
 - Derecho a revocar el consentimiento prestado.
 - Los DERECHOS podrán ser ejercidos por el interesado o su representante legal, cuando se encuentre en situación de incapacidad o minoría de edad, o por representante voluntario, expresamente designado por el interesado para el ejercicio del derecho;
 - Los DERECHOS tienen carácter independiente, por lo que el ejercicio de ninguno de ellos se puede considerar como requisito previo para el ejercicio de otro;

- El ejercicio de los DERECHOS es un ejercicio gratuito, por lo que no se podrá solicitar contraprestación alguna para la gestión de los mismos, ni se podrá exigir el envío de cartas certificadas o llamadas a un teléfono de tarificación adicional;
- La solicitud que se reciba siempre debe ser contestada, con independencia de que figuren o no datos del solicitante en los tratamientos, correspondiendo al responsable del dato (Sareb) la prueba del cumplimiento del deber de respuesta;
- Cuando los interesados ejercitasen sus derechos ante un encargado del tratamiento, éste siempre deberá dar traslado a Sareb para que proceda con la gestión del derecho. Una vez gestionado, si bien, la pauta general será que responda directamente Sareb al interesado, excepcionalmente Sareb podrá indicarle al Servicer que responda en su nombre a éste.
- Cláusulas de protección de datos: actualización de los modelos de cláusulas de protección de datos para su incorporación en los formularios, solicitudes y contratos correspondientes del *servicer*, en representación de Sareb, para la ejecución de los servicios contratados, cumplimiento de la normativa relativa a la obligación de información y obtención de consentimiento.
- Tratamientos: se identifican las actividades del tratamiento responsabilidad de Sareb a las que el *servicer* tiene o va a tener acceso con motivo de la prestación del servicio, para su conocimiento, y en su caso, para la aplicación de medidas de mitigación del riesgo asociadas a dichas actividades del tratamiento.
- Gestión de las violaciones de seguridad de los datos de carácter personal.
- Tratamiento de los datos con finalidad comercial y publicitaria.
- Inclusión del mapa de control (medidas de seguridad) definidos y empleados por Sareb como anexo.
- Consideraciones de cara a la subcontratación de proveedores.
- Consideraciones de cara a la actividad de tratamiento de la información de Responsabilidad Social Corporativa (en adelante RSC), así como un apartado relativo al tratamiento de datos e información de carácter personal de Sareb que incluye pautas sobre la confidencialidad de la información, subcontratación o titularidad de los datos, de cara a ir trabajando en una gestión más global en la protección de datos y privacidad de la información.

2. Cláusulas de protección de datos

El *servicer* deberá incluir las cláusulas de protección de datos en los contratos o documentos que se indican a continuación (que suscriben en nombre de Sareb y en cumplimiento del Contrato), que permitan una correcta relación del cliente o interesado con Sareb, actuando como responsable de los datos siendo el *servicer* encargado del tratamiento a efectos de la normativa de protección de datos y con ello cumplir los requisitos establecidos en los artículos 6 a 14 del RGPD, relativos a la licitud del tratamiento, las condiciones del consentimiento, el derecho de información, etc., en tanto en cuanto la firma de dichos documentos crea un vínculo jurídico entre Sareb y el tercero interesado y no con el *servicer*.

En el anexo de la presente IOG, punto 9.1 se incluyen los modelos de cláusula elaborados a tal efecto para lo que los *servicers* deberán ajustarse lo máximo posible a su literalidad:

- Cláusula RGPD para contratos de compra venta: incorporación de la cláusula en aquellos contratos por los que se produzca la adquisición por un tercero de un producto Sareb (inmueble o préstamo), para cubrir legalmente el tratamiento de datos del tercero en cuestión y responsabilidad de Sareb.
- Cláusula RGPD para escrituras de compra-venta: incorporación de la cláusula en aquellos contratos por los que se produzca la adquisición por un tercero de un producto Sareb (inmueble o préstamo), para cubrir legalmente el tratamiento de datos del tercero en cuestión y responsabilidad de Sareb
- Cláusula RGPD para contratos de arrendamiento de inmuebles: incorporación de la cláusula en aquellos contratos por los que se produzca el arrendamiento de un inmueble de Sareb a un tercero para cubrir legalmente el tratamiento de datos del tercero en cuestión y responsabilidad de Sareb.
- Cláusula RGPD para contratos de reserva/arras: incorporación de la cláusula en aquellos contratos por los que se produzca la reserva, arras o similar, de un inmueble de Sareb a un tercero para cubrir legalmente el tratamiento de datos del tercero en cuestión y responsabilidad de Sareb.
- Cláusula RGPD para presentación de oferta por interesado o solicitud de arrendamiento: incorporación de la cláusula en aquellas solicitudes de arrendamiento o presentación de ofertas sobre un inmueble de Sareb por un tercero para cubrir legalmente el tratamiento de datos del tercero en cuestión y responsabilidad de Sareb, así como los resultados obtenidos del análisis de riesgos y solvencia, como exige y establece el art 61 segundo de la Ley 44/2002 y el art. 20 LOPDGDD..
- Cláusula RGPD para solicitud de una refinanciación: incorporación de la cláusula en aquellas solicitudes de refinanciación de un producto de Sareb por las que se deba realizar un análisis previo de riesgos del tercero, para cubrir legalmente el tratamiento de datos del tercero en cuestión y responsabilidad de Sareb, así como los resultados obtenidos del análisis de riesgos, como exige y establece el art 61 segundo de la Ley 44/2002 y el art. 20 LOPDGDD..
- Cláusula RGPD para contrato de novación de la financiación incorporación de la cláusula en aquellos contratos de novación de préstamos de Sareb con un tercero para cubrir legalmente el tratamiento de datos del tercero en cuestión y responsabilidad de Sareb y las posteriores consultas que se realicen a los ficheros de solvencia y CIR mientras se mantenga la operación de riesgo, como exige y establece el art 61 segundo de la Ley 44/2002 y el art. 20 LOPDGDD..

En la IOG-019 Relación del Gestor con la Asesoría Jurídica de Transacciones y Gestión del Patrimonio, del departamento de Asesoría Jurídica de Transacciones de Sareb, se recogen los diversos modelos de contrato a los que se adaptarán los diferentes modelos de cláusula de protección de datos anteriormente descritos y según corresponda.

Asimismo, a continuación, se muestran algunas indicaciones que el *servicer* deberá seguir para el correcto cumplimiento de lo indicado en el presente apartado:

- En el supuesto que por determinadas causas no se pueda incluir de forma íntegra la cláusula que corresponda con el texto establecido en el anexo 9.1, se deberá comunicar a la siguiente dirección de correo protecciondatos@sareb.es, a la mayor brevedad posible para analizar las dificultades surgidas y las propuestas planteadas.

- No se podrá alterar, modificar o añadir nada a las cláusulas propuestas en el anexo 9.1, ni en el propio apartado relativo a la cláusula de protección de datos, ni en los modelos de contrato facilitados por Sareb en el apartado de protección de datos. En el caso de que, por el motivo que sea, el *servicer* entienda que se debe realizar una modificación en dichas cláusulas, se deberá comunicar a Cumplimiento Normativo de Sareb y obtener su autorización expresa para poder realizar la modificación en cuestión.
- Incluir en los contratos o documentos la cláusula RGPD que corresponda con la finalidad antes indicada cuando por motivos desconocidos el modelo de contrato facilitado por Sareb, concretamente el departamento de Asesoría Jurídica de Transacciones no la incluyese o hubiese algún error. Igualmente deberá ser comunicado a Cumplimiento Normativo de Sareb para su revisión y, en su caso, para las rectificaciones necesarias.
- Los datos que se faciliten a Sareb tendrán que estar sustentados por una de las cláusulas y deberán estar firmadas para garantizar la trazabilidad del consentimiento;
- El *servicer* debe disponer de una dirección de correo electrónico gestionado por éste a la que los interesados puedan remitir este tipo de peticiones de DERECHOS y que debe seguir la siguiente nomenclatura debiendo sustituir “*servicer*” por su nombre que corresponda y la extensión que les aplique:

protecciondatosareb@servicer.com/es

- Es preciso que el *servicer* complete, en los modelos de cláusula que se trasladan, los datos marcados en azul con los datos que correspondan, es decir: identificación del *servicer*, domicilio social y correo electrónico de protección de datos indicado en el punto anterior;
- Adicionalmente, el *servicer* deberá incluir en las cláusulas RGPD, información específica propia a la que se pueda dirigir el interesado para presentar una solicitud de ejercicio de DERECHOS por correo postal;
- Cualquier comunicación que dirija el *servicer* al interesado (cliente o potencial cliente), en nombre de Sareb, (previa valoración por el departamento de Sareb correspondiente) en la que sea preciso incluir una advertencia legal en materia de protección de datos deberá incluir la información antes indicadas (dirección postal y correo electrónico) a la que puedan dirigirse los interesados para el ejercicio de los DERECHOS;
- Se deberá facilitar de cada una de las cláusulas establecidas un ejemplo de su incorporación al documento correspondiente para la revisión de Sareb en el plazo de dos meses desde la comunicación de la presente IOG.

Para la resolución de cualquier duda o comentario sobre el contenido de esta instrucción, el *servicer* deberá ponerse en contacto, a la mayor brevedad posible, con Sareb a la siguiente dirección de correo electrónico: protecciondatos@sareb.es.

3. Gestión de los **DERECHOS** de carácter personal y CIRBE

Sareb tiene establecido un procedimiento para la atención y gestión de los DERECHOS de carácter personal reconocidos por el RGPD e información relativa a la Central de Información de Riesgos de Banco de España (en adelante, CIRBE).

Dicho procedimiento contempla la intervención del *servicer* (Encargados del Tratamiento), tanto si la petición llega a través de sus canales habilitados para ello, como si, habiendo llegado a Sareb directamente, los datos son gestionados o tratados por dicho Encargado del Tratamiento.

Por ello, y para la correcta gestión del mismo, se trasladan las siguientes instrucciones a los *servicers* para que adapten sus actuaciones y operativas al procedimiento de gestión de DERECHOS establecido por Sareb;

- **Cuestiones preliminares** a realizar por los *servicers*:
 - Solo se deberán remitir a Sareb las solicitudes de ejercicios de DERECHOS que sean y afecten a los datos de los **clientes comerciales o contractuales de Sareb**, es decir que estas sean fruto del tratamiento de datos de Sareb por el *servicer* como Encargado del Tratamiento.
 - Los *servicers* deberán contar con direcciones de correo postal y de correo electrónico a la que se puedan dirigir los interesados para el ejercicio de los DERECHOS ante Sareb.

Para ello, deberán contar con la siguiente dirección de correo electrónico: protecciondatosareb@servicer.com/es (se deberá sustituir “servicer” por su nombre y la extensión que les aplique).
 - La dirección postal será aquella que haya determinado el *servicer* a la que se puedan dirigir los interesados para solicitar el ejercicio de sus DERECHOS.

Estas señas se deberán reflejar en todos los avisos legales de protección de datos que se incluyan en los documentos o contratos por los que se soliciten datos a los interesados en un producto Sareb o relacionados con un producto Sareb (y por tanto obligados por el art. 13 RGPD);
- **Medios humanos:** El *servicer* deberá dotarse de personal convenientemente formado y con conocimiento sobre estos temas con el objetivo de gestionar estas peticiones y cumplir la normativa aplicable y los tiempos establecidos por Sareb.

El *servicer* deberá comunicar a Sareb la persona responsable que vaya a gestionar estas peticiones;

- **Procedimiento:** Las principales actividades que el *servicer* deberá realizar para la correcta gestión de los DERECHOS de los interesados en nombre de Sareb son:
 1. **Canales de recepción:** las solicitudes de ejercicio podrán llegar al *servicer* como Encargado del Tratamiento a través de los canales indicados anteriormente (correo postal y electrónico). Respecto de las reclamaciones relativas a información declarada a la CIR, si bien las posibilidades de que el *servicer* reciba directamente del interesado o de Banco de España las reclamaciones en cuestión son muy bajas, igualmente se recoge en el procedimiento para el supuesto excepcional de que ocurriese.

La facilitación de canales de entrada por el *servicer* no implica que, si recibiese la petición por otra vía distinta de las indicadas, no esté obligado a gestionarla igualmente, a excepción de la vía telefónica. En este supuesto, vía telefónica, se informará al interesado, en ese mismo momento, que no es posible atender su petición por medio de ese canal ya que no se puede acreditar su identificación, siendo este un requisito indispensable;

Las solicitudes pueden llegar directamente al correo electrónico protecciondatos@sareb.es. En este caso, se realizarán los trámites internos pertinentes para detectar si los datos sobre los que se ejerce el derecho están disponibles por parte del Servicer debiendo dar una respuesta al reclamante en todo caso.

- 2. Recepción y envío de la solicitud:** En el supuesto en el que el *servicer*, reciba directamente la solicitud de ejercicio de uno de los DERECHOS, deberá: reenviarla **íntegra y completa** a Sareb, esto es, si ha enviado un correo electrónico, remitir ese mismo correo al buzón de protección de datos de Sareb y si es una comunicación postal se podrá escanear la comunicación, incluido el sobre, y remitirla por correo electrónico a la misma dirección.

El reenvío de la solicitud de ejercicio del DERECHOS deberá realizarse en el mismo momento de la recepción y deberá contener la siguiente información de cara a facilitar y agilizar la labor de gestión de Sareb:

- Información y datos de contacto del interesado (dirección postal o de correo electrónico) y toda la documentación que el reclamante haya aportado
- El *servicer* deberá aportar toda la información que tenga del reclamante en sus sistemas vinculada a Sareb.
- El *Servicer* deberá justificar e indicar en qué se basa para que sea Sareb el responsable en gestionar la petición de derechos

En caso de que el *servicer* no remita la mencionada documentación, será necesario reclamarla si bien es necesaria para la gestión de DERECHOS (en el anexo 9.2.1 se establecen modelos de comunicación a Sareb de la reclamación para protección de datos).

Para las reclamaciones de DERECHOS de carácter personal el *servicer* deberá dar respuesta al interesado indicando que se ha procedido a remitir su solicitud de ejercicio de DERECHOS a Sareb, para su gestión y que en breve se pondrán en contacto con él y le darán respuesta (en el anexo 9.2.1 se establece el modelo de respuesta a remitir a los reclamantes por el *servicer* de protección de datos).

El *servicer* deberá remitir la reclamación a Sareb al departamento de Cumplimiento (protecciondatos@sareb.es) para el caso que la reclamación sea relativa a DERECHOS de carácter personal y al departamento de Back Office de Sareb (cirbe@sareb.es) para el caso en el que la reclamación sea relativa a un DERECHO sobre información CIRBE;

Mensualmente, el Departamento de Back Office solicitará al *servicer* que le informe de las solicitudes recibidas, cruzando las que se hayan remitido a Sareb para su gestión y verificando que para las desestimadas se ha respondido al solicitante en tal sentido.

- 3. Gestión:** Para una correcta tramitación de los DERECHOS, Sareb podrá solicitar a los *servicers* información sobre los datos personales de un interesado o información de los riesgos declarados a CIRBE. Dicha información se solicitará a través del Departamento de Back Office, para información CIRBE, o a través del Departamento de Centro de Información o Sareb Responde para datos de carácter personal.

El *servicer* deberá atender estas peticiones de información de Sareb y:

▪ **Para las solicitudes de DERECHOS de protección de datos:**

- Derecho de acceso: Facilitar la información solicitada que esté manejando el *servicer* sobre el reclamante (tipo de datos tratados y las características del tratamiento).
- Derecho de rectificación: Proceder con la modificación de los datos solicitada por Sareb por ser éstos inexactos o no veraces. Para proceder al ejercicio de este derecho, será necesario solicitar evidencias que confirmen que el dato ha sido modificado, como por ejemplo, en el caso del domicilio social, si bien a efectos de notificación es necesario disponer del dato correcto, pudiéndose ver perjudicada la Sociedad. En el caso que falten evidencias deberán reclamarse y, si va a transcurrir el plazo de 30 días establecido para proceder al ejercicio del derecho solicitado, deberá contestarse igualmente al reclamante.

- Derecho de portabilidad: Obtener una copia en un formato interoperable indicado por Sareb (Excel) de los datos que estén siendo tratados del reclamante.
- Derecho a la limitación del tratamiento: Proceder al marcado de los datos de carácter personal que solicite Sareb para limitar su tratamiento, por darse alguno de los supuestos establecidos por la norma.
- Derecho a oponerse: Proceder con el cese del tratamiento de datos del reclamante que especifique Sareb, relacionado con la toma de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles.
- Derecho de supresión: Proceder con la supresión de los datos que solicite Sareb.
- Derecho de oposición: Proceder con el cese en el envío de comunicaciones comerciales en los términos antes señalados.
- Derecho a revocar el consentimiento prestado: Proceder con el cese del tratamiento de los datos por revocación del consentimiento en los términos que traslade Sareb.

Una vez gestionado el derecho solicitado deberá dar respuesta a Sareb confirmando que se ha procedido con la supresión, rectificación, oposición, revocación del consentimiento y limitación, según proceda, o a facilitar la documentación e información necesaria solicitada por Sareb para los ejercicios de derechos de portabilidad y acceso.

En función del estado de la técnica y la complejidad el *servicer* deberá aportar en la respuesta que se facilite a Sareb confirmando el ejercicio del DERECHO evidencias de dicha gestión, para salvaguarda de Sareb.

- Para las solicitudes de información fruto de una reclamación por información CIRBE, el *servicer* deberá:
 - Para las reclamaciones CIRBE, comprobar si los datos de la reclamación son o no coincidentes con respecto a los datos declarados a la CIR.
 - Elaborar un informe que presente la situación del reclamante en base al escrito, indicando las causas por las que procede o no la petición del interesado, y que se motive adecuadamente.

En el supuesto de que por diversas circunstancias el *servicer* no pudiese dar una respuesta a Sareb de si procede o no la petición del interesado, derivado de la complejidad de la reclamación y de las circunstancias de la misma, deberá dar una propuesta de resolución en el informe, previa consulta y consenso con los departamentos internos que correspondan del *servicer*,

- Aportar documentación que justifique y respalde el informe anterior (contratos, escrituras, etc.);
- Adicionalmente, se deberá remitir una ficha predefinida por Sareb, para exponer la situación financiera de los riesgos con datos declarados hasta la fecha, su procedencia, claves de riesgo, etc.
- Por último, si procede realizar rectificación y/o cancelación de los datos declarados, el *servicer* deberá generar y enviar a Sareb los ficheros con los registros de corrección y/o rectificación correspondiente para todos los procesos afectados.
- Realizados los puntos anteriores, el *servicer* comunicará a Sareb la resolución de la petición y, en su caso, de la incidencia Nilo creada para la gestión de la reclamación CIRBE recibida.

Desde Sareb se comprobará el resultado de dicha gestión y se responderá si es o no conforme, quedando pendiente su cierre a la contestación de aceptación por parte del Banco de España.

Si el *servicer* o Encargado del Tratamiento hubiese dado acceso a los datos de Sareb a otros proveedores en el marco de una subcontratación, con la finalidad de la correcta prestación del servicio contratado por Sareb, éste será responsable de solicitar a estos subencargados del tratamiento la información del solicitante que estuviese tratando y comunicárselo al *servicer* para que, a su vez, informe a Sareb y adicionalmente solicitar que procedan con el derecho solicitado (supresión, acceso, rectificación, oposición, limitación, portabilidad, revocación del consentimiento u oposición a ser objeto de decisiones automatizadas). En su caso Sareb también podrá solicitarles información directamente.

Es responsabilidad de Sareb determinar si procede o no con la solicitud del derecho y, en caso de los derechos de supresión y oposición, si se estima parcialmente o no.

4. **Contestación:** Independientemente del DERECHO y de si se están manejando o no datos personales o información CIRBE del interesado que realiza la solicitud, se deberá dar siempre contestación, ya sea Sareb o directamente el Encargado del Tratamiento, cuando excepcionalmente así se lo indique Sareb debiendo enviar una copia de la contestación realizada.

La contestación que en su caso traslade el *servicer* será siempre valorada y comunicada por Sareb.

El canal de contestación empleado será el que indique Sareb y, en su caso, el mismo que haya empleado el solicitante para remitir su petición:

- Si la solicitud ha llegado por e-mail, se podrá contestar a la misma dirección de e-mail que utiliza el solicitante comprobando que el correo no ha sido devuelto/rechazado. Para los casos en los que no se pueda utilizar esta opción o el correo sea devuelto, se deberá utilizar un canal alternativo, correo postal certificado con acuse de recibo;
- En el caso de que la petición haya sido recibida por correo postal, se podrá contestar a la misma dirección que haya utilizado el solicitante, mediante correo certificado con acuse de recibo. Para los casos en los que no se pueda utilizar esta vía por cualquier motivo, se deberá utilizar un canal alternativo como el correo electrónico.

Para el supuesto excepcional en el que Sareb solicite al *servicer* que responda al reclamante, facilitará en el caso que sea preciso el modelo de contestación a tal efecto. Adicionalmente, en función del DERECHO solicitado, la contestación deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Derecho de acceso: Sareb resolverá sobre la solicitud de acceso. Se dispongan o no de datos, siempre se deberá contestar de este hecho al solicitante.
 - ✓ Estimación: si la solicitud fuera estimada, se deberá responder adjuntando en la comunicación la información solicitada, que comprenderá, en su caso, los datos de base del interesado, la información disponible sobre el origen de los datos, los cesionarios de los mismos y la especificación de los concretos usos y finalidades para los que se almacenaron los datos.

Respecto de las solicitudes de acceso a información CIRBE se facilitará la información sobre las operaciones comunicadas, cuantías de las mismas, etc;
 - ✓ Denegación: se podrá denegar el acceso (i) cuando el derecho ya se haya ejercitado en los seis meses anteriores a la solicitud, salvo que se acredite un interés legítimo al efecto, (ii) en los supuestos en que así lo prevea una Ley o una norma de derecho comunitario de aplicación directa o cuando éstas impidan a la Sociedad revelar a los interesados el tratamiento de los datos a los que se refiera el acceso o, (iii) cuando no exista información o datos del solicitante tratados por Sareb o sus encargados del tratamiento.
- Rectificación y supresión (olvido): Sareb resolverá sobre la solicitud en cuestión y se lo comunicará al interesado independientemente del sentido de la resolución.

Si Sareb estima la supresión o rectificación de los datos y éstos son tratados por el *servicer* o por un tercero suyo en el marco de una subcontratación, como ya se ha indicado en el punto

de gestión, Sareb informará al *servicer* en ese mismo momento que le de contestación al interesado y que procedan a rectificar o suprimir los datos, total o parcialmente, en sus Sistemas y que se notifique a Sareb que ha realizado la acción indicada;

Adicionalmente, en el caso de reclamaciones CIRBE, si procediera rectificar y/o suprimir los datos declarados, la contestación se entenderá realizada cuando se reciba la notificación de aceptación desde Banco de España a la corrección y/o rectificación comunicada. En caso de notificación de rechazo o a la espera de recibir la notificación, la petición y, en su caso, la incidencia en Nilo seguirá/n abierta/s hasta la completa aceptación por parte de la entidad reguladora.

- Derecho de oposición (no afecta a información CIRBE): Sareb resolverá sobre la solicitud en cuestión e informará al *servicer* en caso de que proceda cesar en el tratamiento de la información en sus sistemas y para el caso que se lo solicite Sareb proceda con la contestación al reclamante. Igualmente, el *servicer* deberá notificar a Sareb la realización de dicha acción.
- Derecho a la limitación del tratamiento: Sareb analizará si concurren las causas que permiten limitar el tratamiento de los datos (la resolución de un ejercicio de rectificación y oposición, la impugnación de un tratamiento ilícito o la limitación para formulación y ejercicio de reclamaciones). El *servicer* deberá garantizar la limitación del tratamiento si Sareb resuelve estimando el DERECHO y así se lo comunicará al *servicer* y para el caso que se lo solicite Sareb proceda con la contestación al reclamante.
- Derecho a la portabilidad: Sareb resolverá sobre la solicitud de portabilidad y en caso de que concurren los aspectos que legitiman su ejercicio, dará contestación al mismo a través del envío de la información al solicitante o a otro responsable del tratamiento en un formato interoperable y con el contenido adecuado.

Como ya se ha indicado anteriormente, para el ejercicio de los DERECHOS, en el caso de que Sareb decida que sea el *servicer* el que deba contestar, se le informará de este hecho vía correo electrónico. El *servicer* empleará para ello los modelos que le facilite Sareb y notificará posteriormente a Sareb por medio del envío de la copia de la contestación.

En líneas generales, esto se producirá en el supuesto de que la solicitud proceda del *servicer* y sea éste el único que maneja información o no exista información sobre el interesado.

5. **Plazos:** Los plazos para la correcta gestión y tramitación de los DERECHOS contarán desde la recepción de la solicitud de ejercicio del derecho en Sareb o cualquiera de los *servicers*. No obstante, para el cumplimiento de los plazos legales, Sareb ha establecido unos plazos de gestión que se indican en el presente documento y que deberán cumplirse, según la necesidad, tanto por el Gestor Sareb como por el gestor *servicer*:

Recepción: En el mismo día que recibe el *servicer* la reclamación deberá remitirla a Sareb (ver anexo 9.2.2, tabla de plazos):

- Reclamaciones de DERECHOS de datos de carácter personal: departamento de Cumplimiento (protecciondatos@sareb.es);
- Reclamaciones de DERECHOS de información CIRBE: Departamento de Back Office (cirbe@sareb.es).

Gestión: Las solicitudes que remita Sareb al *servicer* para que se proceda a la gestión de una reclamación deberá realizarse en el plazo (ver anexo 9.2.2, tabla de plazos)) que estipule Sareb en la solicitud y que en ningún caso podrá superar:

- En caso de solicitud de DERECHOS de datos de carácter personal y solicitud de acceso a datos de información CIRBE, 6 días hábiles;
- Para el resto de solicitudes de información CIRBE (rectificación y supresión), 9 días hábiles.

Contestación: Para el supuesto excepcional que Sareb indique al *servicer* que conteste una reclamación deberá realizarse en el plazo (ver anexo 9.2.2, tabla de plazos) que estipule Sareb en la solicitud y que en ningún caso podrá superar.

- En caso de solicitud de DERECHOS de carácter personal, 2 días hábiles;
- Para solicitudes CIRBE, 3 días hábiles en caso de solicitud de acceso y 5 días hábiles en caso de solicitudes de rectificación y/o cancelación.

6. **Para los plazos legales,** consultar anexo 9.2.2, tabla de plazos) de la presente IOG en el que se recogen los plazos legales y aquellos para las presentes gestiones.

7. **Medios técnicos:** Las comunicaciones intercambiadas con los encargados del tratamiento (*servicers*) para determinar si tratan datos por cuenta de Sareb, así como aquellas solicitudes de información interna, se realizarán a través de NILO, plataforma de intercambio de información y de relación Sareb-*servicer*/ Proveedor. Si bien hasta que no estén operativas las funcionalidades precisas para ello, se empleará el correo electrónico.

Así pues, en una primera fase se realizará mediante el intercambio de correos electrónicos con la documentación adjunta escaneada. En una segunda fase se empleará una plataforma de Sareb de intercambio de información, que actualmente se encuentra pendiente de finalizar el desarrollo;

8. **Conservación:** En relación con las solicitudes recibidas de DERECHOS de carácter personal, el *servicer* deberá conservar los justificantes de las solicitudes el plazo de prescripción de las acciones en materia de protección de datos personales (3 años). Asimismo, el *servicer* deberá conservar los justificantes de las solicitudes de datos a la CIRBE durante el plazo establecido (6 años) con carácter general en el artículo 30 del Código de Comercio;

9. **Incidencias:** en el supuesto en el que el *servicer* no cumpla el procedimiento establecido en el presente documento por incumplimiento de plazos, o por no realizar las gestiones establecidas en el mismo, Sareb podrá abrir una incidencia a través de NILO asociada a un SLA. Desde ese mismo momento el *servicer* deberá finalizar la tramitación de la reclamación por medio de su resolución, para lo que será necesario realizar las acciones establecidas por Sareb o facilitar la información o documentación que Sareb reclame.

4. Registro de Actividades de Tratamiento

Según establece el Contrato Ibero firmado con cada uno de los *servicers* en su cláusula 18.4 “[...] tras la firma del presente Contrato se procederá a remitir un contrato específico de Encargado del Tratamiento siguiendo el modelo que se adjunta como Anexo 18.4 de obligado cumplimiento y firma por las Partes, y que recoge y desarrolla las pautas de actuación por parte del Gestor y el Socio Bancario como Encargados del Tratamiento”.

Así pues, el modelo de anexo 18.4 de Contrato de Encargado del Tratamiento establece en la estipulación tercera que el Encargado del Tratamiento se compromete a cumplir con las medidas de seguridad establecidas por la normativa y aquellas que en su caso haya trasladado Sareb y aplicarlas a los tratamientos de datos personales responsabilidad de Sareb para los que el *servicer* actúen como Encargado del Tratamiento.

En el Anexo I del mencionado contrato se especifican, además, la información sobre los datos responsabilidad de Sareb que son objeto de tratamiento:

OBJETO	
TRATAMIENTO A REALIZAR	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Recogida <input type="checkbox"/> Registro <input type="checkbox"/> Estructuración <input type="checkbox"/> Modificación <input type="checkbox"/> Conservación <input type="checkbox"/> Extracción <input type="checkbox"/> Consulta <input type="checkbox"/> Comunicación por transmisión <input type="checkbox"/> Difusión <input type="checkbox"/> Interconexión <input type="checkbox"/> Cotejo <input type="checkbox"/> Limitación <input type="checkbox"/> Supresión <input type="checkbox"/> Destrucción <input type="checkbox"/> Conservación <input type="checkbox"/> Comunicación <input type="checkbox"/> Otros:
FINALIDAD DEL TRATAMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Gestión de clientes, contable, fiscal y administrativa <input type="checkbox"/> Prestación de servicios de solvencia patrimonial y crédito <input type="checkbox"/> Servicios económico-financieros y de seguros <input type="checkbox"/> Publicidad y prospección comercial <input type="checkbox"/> Prestación de servicios de certificación electrónica <input type="checkbox"/> Seguridad privada <input type="checkbox"/> Videovigilancia <input type="checkbox"/> Prevención de riesgos laborales <input type="checkbox"/> Cumplimiento/incumplimiento de obligaciones dinerarias <input type="checkbox"/> Análisis de perfiles

	<input type="checkbox"/> Prestación de servicios de comunicaciones electrónicas <input type="checkbox"/> Comercio electrónico <input type="checkbox"/> Seguridad y control de acceso a edificios <input type="checkbox"/> Fines estadísticos, históricos o científicos <input type="checkbox"/> Otros:
CATEGORÍAS DE DATOS	<input type="checkbox"/> Datos de carácter identificativo <input type="checkbox"/> Características personales <input type="checkbox"/> Académicos y profesionales <input type="checkbox"/> Información comercial <input type="checkbox"/> Circunstancias sociales <input type="checkbox"/> Detalles del empleo <input type="checkbox"/> Económicos, financieros o de seguros información comercial <input type="checkbox"/> Transacciones de bienes o servicios <input type="checkbox"/> Categorías especiales de datos <input type="checkbox"/> Otros:
CATEGORÍAS DE INTERESADOS	<input type="checkbox"/> Empleados <input type="checkbox"/> Clientes y usuarios <input type="checkbox"/> Proveedores <input type="checkbox"/> Asociados o miembros <input type="checkbox"/> Propietarios o arrendatarios <input type="checkbox"/> Pacientes <input type="checkbox"/> Estudiantes <input type="checkbox"/> Personas de contacto <input type="checkbox"/> Padres o tutores <input type="checkbox"/> Representante legal <input type="checkbox"/> Solicitantes <input type="checkbox"/> Beneficiarios <input type="checkbox"/> Cargos públicos <input type="checkbox"/> Otros:

A continuación, se identifican las actividades del tratamiento en las que se produce la participación de los *servicers* como Encargados del Tratamiento, las cuales están debidamente identificadas en un registro de actividades interno gestionado por Sareb.

ACTIVIDAD	SUBACTIVIDAD	Responsable
NEGOCIO	GESTIÓN PRÉSTAMOS	Negocio
	EXPEDIENTE DE AAFF (venta, autoquita, PDV, ejecución	Negocio
	EXPEDIENTE AAII (VAI)	Negocio
	ESCAPARATE-DUBAI	Negocio
	CARTERAS	Venta Institucional
	ARRENDAMIENTOS	Negocio
MARKETING	MARKETING	Marketing
GESTIÓN DE PROVEEDORES	GESTIÓN DE PROVEEDORES	Compras
COMPLIANCE	CUMPLIMIENTO/ CÓDIGO DE CONDUCTA	Cumplimiento
	PBC&FT	Cumplimiento
SEGURIDAD	VIDEOVIGILANCIA ACTIVOS DE SAREB	Seguridad
RSC	OCUPACIÓN	RSC
	ALQUILER ALTERNATIVO ASEQUIBLE	RSC

Si bien en el momento actual estas son las actividades de tratamiento que se han identificado, estas podrán ir evolucionando en función de los distintos servicios que tenga que prestar el *servicer*. En caso de actualización, y para evitar modificaciones continuas de la IOG se incluirá como anexo a la misma, previa comunicación a los Encargados del Tratamiento.

Siguiendo lo dispuesto en el artículo 30. 2 RGPD, los *servicers*, como encargados del tratamiento, dispondrán de un registro de todas las actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de Sareb, que contenga como mínimo, la siguiente información:

- El nombre y los datos de contacto del responsable del tratamiento y del delegado de protección de datos;
- Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de Sareb;
- En su caso, aunque contractualmente estén expresamente prohibidas, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49, apartado 1, párrafo segundo, la documentación de garantías adecuadas;
- Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad aplicadas a cada tratamiento según se establece en el artículo 32 RGPD.
- Se comunicará al *servicer* el nivel de riesgo identificado por Sareb derivada de su evaluación de riesgos de las actividades anteriores. Fruto del nivel de riesgo y de la actividad el *servicer* deberá aplicar las medidas de control que estima necesarias.

4.1. Análisis de riesgos

El análisis de riesgo de las actividades de tratamiento se entiende como un análisis vivo y continuo en el tiempo. Sareb establece en su Anexo 9.4 de la presente IOG el resultado del análisis de riesgo efectuado de aquellas actividades para las que el *servicer* tenga encomendada su gestión y tratamiento.

Al ser un análisis vivo, éste se irá actualizando en función de las actividades de tratamiento que también se vayan modificando y en función de nuevos análisis de riesgos que se realicen o que actualicen los anteriores.

El Encargado del Tratamiento, *Servicers*, en base al nivel de riesgo identificado y comunicado por Sareb, deberá evaluar la adecuación del nivel de seguridad teniendo en cuenta dicho nivel de riesgo que presente el tratamiento de datos, y, en particular, como consecuencia de la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos.

Respecto de las medidas de control que mitiguen el riesgo, el apartado 6 de la presente IOG, “Medidas de Seguridad” establece los controles de seguridad identificados en esta materia, y que deberá y adoptar el Servicer. Adicionalmente a las medidas técnicas antes indicadas, el Encargado del Tratamiento deberá adoptar todas las aquellas otras medidas jurídicas y organizativas que se estimen necesarias para mitigar el riesgo.

4.2. Tratamiento de la actividad de RSC

Según establece la cláusula 18.4.1 del contrato Ibero, el gestor tratará los datos únicamente de conformidad con las instrucciones dadas por Sareb, que seguirá siendo el responsable del tratamiento de los datos, tanto de aquellos a los que haya dado acceso al *servicer*, como aquellos que se hayan generado durante la prestación del servicio.

Se ha incluido el tratamiento propio de los datos obtenidos y generados fruto de la actividad de Responsabilidad Social Corporativa, y concretamente en lo que afecta a la gestión de las solicitudes o de las necesidades detectadas de alquiler social por vulnerabilidad habitacional, a título enunciativo, que no limitativo, derivado de un lanzamiento, por mediación de los servicios sociales, a solicitud, en su caso, del propio interesado, etc.

Para ello se establecen las siguientes pautas y criterios para la correcta gestión de los datos por parte del *servicer* y en su caso por las empresas que estos hayan subcontratado para ello.

- Se deberá facilitar a Sareb a la entrada en vigor de la presente actualización de la IOG o en su caso desde la contratación de una nueva empresa por parte del *servicer* para la gestión de los datos e información para la finalidad antes indicada, los siguientes datos de la empresa subcontratada: (i) datos identificativos, nombre, dirección, CIF y teléfono de contacto (ii) información y descripción de los Servicios de Tratamiento que se vayan a recibir por la empresa subcontratada y (iii) descripción del tratamiento de datos que se vaya a realizar y los datos que vayan a ser objeto de tratamiento para la prestación de los Servicios de Tratamiento (estipulación 8 del Contrato de Encargado de Tratamiento).
- Siguiendo lo establecido en el contrato Ibero firmado con cada uno de los *servicers* así como en la firma del anexo 18.4 de Contrato de Encargado del Tratamiento, cuando el *servicer* subcontrate con un tercero un servicio de Sareb, y por tanto acceda y trate datos personales responsabilidad de Sareb, el contrato que se suscriba en nombre y por cuenta de éste, debe dar cumplimiento a la normativa sobre protección de datos y, en particular, que contemple los mismos compromisos asumidos por el Encargado de Tratamiento en virtud de lo establecido en el Contrato de Encargado de Tratamiento.
- Las medidas de seguridad a adoptar por parte del *servicer* y la empresa/s que en su caso tenga subcontratada para el tratamiento y gestión de datos deberán corresponder a las de riesgo alto, pues los datos que potencialmente podrá recoger el registro del tratamiento podrían ser especialmente protegidos, pues la finalidad del mismo es determinar si existe una situación de vulnerabilidad social, lo que podría implicar el tratamiento de datos de salud, origen étnico y racial. Asimismo, el tratamiento se considerará automatizado y no automatizado.
- Consideraciones adicionales:
 - No se podrá solicitar o registrar datos sobre ideología, religión o creencias pues no se consideran necesarios para determinar la situación de vulnerabilidad social, existiendo riesgo de vulnerar el artículo 16.2 de la CE, “nadie puede ser obligado a declarar sobre su ideología, religión o creencias”. Igualmente, no se podrán recabar datos relativos a la vida sexual, afiliación política o sindical.

En caso de que el peticionario voluntariamente o bien el organismo haya facilitado los datos de la tipología anterior, se deberá proceder en su caso a su no recogida o no tratamiento del mismo, en cumplimiento del artículo 5 del RGPD.
 - Respecto de los datos de salud los datos a recopilar serán los mínimos y que se justifiquen necesarios para determinar la situación de especial vulnerabilidad (por ejemplo: reflejar la existencia de una

enfermedad, si es crónica, terminal sin entrar a describir la misma), certificación de una minusvalía, grado y tipo de discapacidad.

- En cuanto a datos económicos, situación financiera, laboral, etc. en inicio se recopilarán aquellos datos que se justifiquen necesarios para realizar la valoración de la situación de especial vulnerabilidad.

Según establece la norma, sólo con el consentimiento expreso y por escrito se podrán tratar los datos especialmente protegidos, debiendo dejar constancia de ello. Para ello, en el supuesto que una persona solicite una vivienda a Sareb de forma proactiva se le deberá facilitar la Cláusula Protección de datos al solicitante de viviendas en alquiler asequible, referido en el punto 6.1.7 modelos de cláusula RSC, de este documento, para su firma.

En el supuesto que la solicitud provenga de una Administración Pública, Servicios Sociales o cualquier intermediario que actúe en nombre del interesado, se le deberá remitir la Cláusula Protección de datos Administración o tercero actuando en nombre del interesado en la solicitud de vivienda en alquiler asequible, referido en el apartado 6.1.7 de este documento.

- En cuanto a las medidas de Seguridad, como se ha indicado anteriormente se deberán establecer las medidas de seguridad acordes a un nivel de riesgo alto, tanto para los tratamientos que contengan datos de RSC como para aquella documentación e informes generados a partir de los mismos, que establece la norma y en su caso la que específicamente determine el Departamento de Seguridad Corporativa de Sareb, a título enunciativo que no limitativo:
 - Control de accesos:
 - Tratamientos automatizados: Registro de accesos: usuario, hora, fichero, tipo de acceso, autorizado o denegado. Revisión mensual del registro por el responsable de seguridad. Conservación 30 días.
 - Tratamientos no automatizados: Control de accesos autorizados. Identificación accesos para documentos accesibles por múltiples usuarios.
 - Gestión de soportes – tratamientos automatizados: Sistema de etiquetado confidencial. Cifrado de datos en la distribución de soportes. Cifrado de información en dispositivos portátiles fuera de las instalaciones (evitar el uso de dispositivos que no permitan cifrado, o adoptar medidas alternativas).
 - Copias de respaldo – tratamientos automatizados: Copia de respaldo y procedimientos de recuperación en lugar diferente del que se encuentren los equipos.
 - Almacenamiento – tratamientos no automatizados: Armarios, archivadores de documentos en áreas con acceso protegido mediante puertas con llave.
 - Copia o reproducción – tratamientos no automatizados: Sólo puede realizarse por los usuarios autorizados. Destrucción de copias desechadas
 - Telecomunicaciones – tratamientos automatizados: Transmisión de datos a través de redes electrónicas cifradas.
 - Traslado de documentación: Medidas que impidan el acceso o manipulación.
 - Medidas de seguridad adicionales:
 - Los accesos a través de redes de telecomunicaciones deben garantizar un nivel de seguridad equivalente al de los accesos en modo local.
 - La ejecución de trabajos fuera de los locales del responsable o del encargado del tratamiento debe ser previamente autorizada por el responsable del tratamiento y garantizar las medidas de seguridad adecuadas al nivel de riesgo.
 - Los tratamientos de datos con carácter temporal deberán cumplir el nivel de seguridad que correspondan y procurar el borrado de los datos personales una vez que hayan dejado de ser necesarios.

- El acceso facilitado a un encargado del tratamiento deberá constar en el registro de actividades del tratamiento y deberá trasladarse la obligación para el cumplimiento de las medidas de seguridad previstas.
- Igualmente se deberá emplear siempre que sea posible, tratamientos automatizados. En su caso, la documentación recopilada en papel siempre que sea posible y no se trate de documentación original, se deberá digitalizar y conservar escaneada según las medidas de seguridad antes indicadas, y desechar el documento físico, de conformidad con las medidas previstas para garantizar la confidencialidad de los datos de carácter personal (mediante la adopción de medidas dirigidas a evitar el acceso a la información contenida en el mismo o su recuperación posterior).
- Los datos que los *servicers* obtengan para su gestión y análisis deberán cumplir el principio de calidad de los datos, y deberán garantizar que todos los datos que recaben para su tratamiento, y remitan a Sareb como responsable de los mismos, sean veraces, estarán actualizados y puestos al día.
- Siendo una obligación por parte de Sareb velar porque el *servicer* reúne las garantías para el cumplimiento de las normas de protección de datos, durante la prestación del servicio, Sareb estará facultada a solicitar información al Gestor para poder evaluar y valorar el grado de cumplimiento de la presente IOG y las medidas de seguridad adoptadas para el correcto tratamiento de los datos responsabilidad de Sareb.

En caso de que existan dudas, discrepancias o dificultades derivadas del presente capítulo se podrán trasladar a los siguientes departamentos:

- Respecto de las medidas de seguridad a adoptar e implanta: Departamento de Seguridad Corporativa de Sareb.
- En cuanto a dudas derivadas del procedimiento en sí de gestión de alquiler social por vulnerabilidad habitacional: Área de Responsabilidad Social Corporativa de Sareb.
- En el supuesto de dudas normativas, interpretación de la presente IOG, o dificultades respecto de la documentación, cláusulas: Departamento de Cumplimiento Normativo de Sareb.

4.3. Tratamiento de la actividad de Seguridad: Videovigilancia

La imagen de una persona obtenida a través de sistemas de videovigilancia constituye un dato de carácter personal, toda vez que la información que capta, concierne a personas físicas que las hacen identificadas o identificables y suministra información sobre la imagen personal de éstas, el lugar de su captación y la actividad desarrollada por el individuo al que la imagen se refiere.

Es por ello que, en tanto en cuanto, Sareb cuenta con numerosos activos que precisan dotarse de seguridad mediante el empleo de sistemas de videovigilancia con la finalidad de prevenir infracciones y evitar daños a las personas o bienes objeto de protección o impedir accesos no autorizados, se trasladan las siguientes indicaciones para el cumplimiento de la normativa afectada en materia de protección de datos.

Primeramente, Sareb ha procedido a ampliar el alcance del tratamiento relativo a la videovigilancia que tenía declarado como fichero en la AEPD, considerando, ahora también, todos los activos de Sareb que tengan o en los que se vayan a instalar sistemas de videovigilancia en base a las instrucciones y directrices de seguridad que se determinen, y por tanto se proceda al tratamiento de información de carácter personal, siempre y cuando no tengan cedida la explotación del activo o responsabilidad sobre el sistema de videovigilancia y del tratamiento de los datos.

Principios que se deben cumplir para la aplicación de sistemas de videovigilancia:

- Según establece la normativa de protección de datos y la instrucción de videovigilancia en cuanto a la calidad de los datos, las imágenes sólo serán tratadas cuando sean adecuadas, pertinentes y no excesivas en relación con las finalidades legítimas y explícitas, que hayan justificado la instalación de las cámaras o videocámaras.

- Sólo podrán emplearse sistemas de videovigilancia cuando la finalidad de la vigilancia no pueda obtenerse mediante otros medios que resulten menos invasivos e intrusivos para garantizar la seguridad del activo y de su contenido.
- Las cámaras y videocámaras instaladas en los activos de Sareb no podrán obtener imágenes de espacios públicos salvo que resulte imprescindible para la finalidad de vigilancia que se pretende, o resulte imposible evitarlo por razón de la ubicación de aquéllas, pudiendo captar sólo imágenes limitadas y parciales. En todo caso, deberá evitarse cualquier tratamiento de datos innecesario para la finalidad perseguida y siempre deberá estar justificado.
- En ningún caso, ni de forma incidental, podrán captarse imágenes de interiores de viviendas cercanas, ni baños o aseos, espacios privados que no sean titularidad de Sareb y en general espacios físicos distintos al específicamente protegido por la instalación.
- Las imágenes se conservarán por el tiempo indispensable para satisfacer la finalidad para la que se recabaron y en ningún caso podrán superar los 30 días.
- Todos los espacios donde se instalen sistemas de videovigilancia deberán contar el distintivo informativo a que se refiere el art. 3.a) de la instrucción 1/2006 de 8 de noviembre de la AEPD, que deberá incluir una referencia a la normativa de privacidad vigente, incluirá una mención a la finalidad para la que se tratan los datos («ZONA VIDEOVIGILADA»), y una mención expresa a la identificación del responsable ante quien puedan ejercitarse los DERECHOS reconocidos por la referida normativa de Protección de Datos de Carácter Personal. El modelo a que se refiere en este apartado de la AEPD está disponible en el apartado 6.3.1 de la presente IOG. Se podrá emplear otro modelo, pero en todo caso que contenga al menos la información indicada.
- Igualmente, los espacios titularidad de Sareb que cuenten con videovigilancia deberá contar con las hojas informativas a disposición de los interesados en las que se detalle la información prevista en el artículo 13 RGPD. En el apartado 6.3.1 de la presente IOG se recoge una propuesta de la AEPD pero que como mínimo deberá cumplir esos requisitos.
- El servicio de videovigilancia debe ser prestado por empresas y personal de seguridad privada que cuenten con autorización administrativa para ello y habilitados por el Ministerio de Interior y que cumplan con el resto de los requisitos establecidos por la normativa de Seguridad Privada.
- Personal habilitado: Sólo podrán acceder a las imágenes aquellas personas que, por razón del ejercicio de sus funciones, deban acceder a dichos datos, debiendo mantener la debida reserva, confidencialidad, secreto y sigilo en relación con las mismas.
- Las grabaciones realizadas por los sistemas de videovigilancia no podrán destinarse a un uso distinto del de su finalidad. Cuando las mismas se encuentren relacionadas con hechos delictivos o que afecten a la seguridad ciudadana, se comunicará previamente a Sareb y se aportarán, a iniciativa de ésta o a su requerimiento a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad competentes, respetando los criterios de conservación y custodia de las mismas para su válida aportación como evidencia o prueba en investigaciones policiales o judiciales y adoptando medidas que permitan certificar las comunicaciones de datos realizadas (por ejemplo, a través de la firma de un justificante de entrega).
- El *servicer* deberá adoptar las medidas de seguridad de índole técnica y organizativa necesarias que garanticen la seguridad de los datos y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.
- Para que Sareb, o en su caso la entidad gestora, pueda realizar el presente tratamiento de datos personales por medio del uso de sistemas de videovigilancia y sea conforme a la normativa de protección de datos, es imprescindible estar legitimado para efectuarlo.

Este requisito se cumple cuando se practique la videovigilancia en los inmuebles y activos de su titularidad siempre y cuando no se haya cedido la explotación de la actividad o la responsabilidad sobre el sistema de videovigilancia y por tanto el tratamiento de las imágenes.

Se entiende que existirá legitimación por Sareb para la instalación de sistemas de videovigilancia y tratamiento de datos de carácter personal, en los siguientes supuestos, a título enunciativo, pero no limitativo:

- Instalaciones de Sareb: Paseo de la Castellana 89, en las plantas donde desarrolla su actividad.
- Activos en explotación propiedad de Sareb, como edificio de oficinas en alquiler, en los espacios comunes.
- No se aplicará a los activos en explotación donde esté cedida íntegramente la misma a un tercero.
- Activos en explotación siempre y cuando no exista una Comunidad de Propietarios que se haga cargo de ésta, como podría ser un Centro Comercial.
- Activos en comercialización que se determine que por cuestiones de seguridad debe contar con sistemas de videovigilancia, siempre que Sareb sea propietario del mismo, es decir REO.
- Activos inmobiliarios de uso residencial disponibles para la venta o alquiler, obra parada o en curso o cualquier otro sobre el que tenga la facultad de decidir su necesidad y gestionar su contratación

Si bien, el *servicer* deberá trasladar a Sareb aquellas dudas surgidas sobre los activos que tengan asignados la gestión y de los cuales tengan duda respecto de la legitimidad y responsabilidad del sistema de videovigilancia.

5. Tratamiento de datos e información de Sareb

Se trasladan a continuación algunas pautas que Sareb quiere remarcar para el correcto tratamiento de los datos e información de carácter personal de Sareb.

5.1. Titularidad de los datos

- Sareb es responsable de los datos obtenidos por el *servicer* que actúa en su nombre y representación, en todos los procesos en los que se genere un vínculo jurídico con un tercero interesado y, por tanto, se derivan derechos y obligaciones por las partes, es decir Sareb y el tercero, actuando el *servicer* como prestador del servicio establecido en el contrato Ibero.
- A título enunciativo, pero no limitativo para las siguientes contratos y documentos se entiende que Sareb es el responsable de los datos que se obtengan o se generen fruto de su realización:
 - Contratos de compra venta ya sea préstamo o inmuebles
 - Contratos de arrendamiento de inmuebles
 - Contratos de reserva/arras o similares sobre inmuebles.
 - Documento de presentación de oferta:
 - Solicitud de arrendamiento de inmueble Sareb.
 - Solicitud de una refinanciación.
 - Contrato de novación de la financiación.
- Todos los datos obtenidos y generados fruto de lo indicado anteriormente al ser responsabilidad y titularidad de Sareb, deberán estar siempre a disposición de la Sociedad y por tanto se deberán facilitar cuando sean requeridos.
- Adicionalmente según se establece en el contrato Ibero y el contrato de Encargado del Tratamiento, el *servicer* no podrá utilizar, emplear o destinar los datos para una finalidad distinta que no sea la propia o necesaria por Sareb y menos en su propio beneficio y necesidad.
- No se podrán compartir, comunicar o ceder datos de carácter personal titularidad de Sareb con empresas externas a la Sociedad, salvo en los supuestos de subcontratación autorizada por Sareb.
- Para ello, el *servicer* debe mantener los datos alojados y tratados de forma separada y en ningún caso podrán ser compartidos o depurados las bases de datos con terceros ya sean de su propio grupo empresarial, matriz u otro cliente propio del *servicer*.

5.2. Confidencialidad información.

Fruto del tratamiento de los datos propiedad de Sareb, gestionados por el *servicer*, mediante el presente apartado se trasladan las siguientes pautas generales relativas a medidas de confidencialidad de la información de Sareb.

- Los datos suministrados por Sareb, aquellos que se obtengan fruto de un servicio prestado a Sareb objeto del contrato Ibero y aquellos otros datos que se generen fruto de la prestación del servicio, son responsabilidad de Sareb puesto que la finalidad que motiva su obtención y generación es la de dar los servicios establecidos en Ibero y sus desarrollos contractuales.
- No se podrá compartir con nadie ajeno al gestor la información suministrada u obtenida por el *servicer* en representación de Sareb, salvo que hubiera autorización expresa por parte de Sareb o se haya subcontratado el servicio con un tercero en el que operará las mismas obligaciones de confidencialidad de la información. En todo caso, la subcontratación con el tercero deberá ser autorizada previamente por

Sareb, de conformidad con lo establecido en Ibero, en el Contrato de Encargado del Tratamiento para determinados prestadores de servicios y en la presente IOG.

- En caso de que el *servicer* tenga clientes de Sareb, que a su vez son clientes de otras sociedades a las que el *servicer* le presta servicios, o de sociedades de su grupo empresarial o matriz, no se podrá compartir las bases de datos con éstas pues es obligatorio que se mantengan la información de Sareb separada como ya se ha indicado en el punto relativo a la titularidad de la información de la presente IOG.
- Sareb no se hace responsable del incumplimiento de lo anteriormente establecido por el *servicer*, contradiciendo las instrucciones que operan entre las partes o la normativa aplicable.

5.2.1. Central de Información de Riesgos de Banco de España (CIRBE)

El contrato Ibero establece en su Anexo 5.1 – Servicios, Sección II, cláusula 2.1, como parte de los servicios de gestión del riesgo, que el Gestor deberá prestar las actividades y funciones asociadas a la administración de préstamos, créditos y deuda y al control y seguimiento preventivo de éstos teniendo como objetivo primordial el de anticiparse a la degradación de la cartera crediticia, incluyendo, en particular, la determinación de alertas tempranas que permitan a través de cualquier indicio (evolución de la CIR, ficheros de solvencia patrimonial...) la adopción de medidas activas de gestión del riesgo.

Según establece la Circular 1/2013, la información que remite el Banco de España a Sareb como entidad declarante tiene carácter confidencial y solo podrá ser usada conforme a las facultades y limitaciones de la normativa sobre protección de datos. Adicionalmente en el Ley 44/2002, se indica que la información que remite Banco de España solo podrá ser usada por Sareb, como entidad declarante en relación con la concesión y gestión de créditos, así como con la finalidad de asegurar el efectivo cumplimiento de la normativa de concentración de riesgos.

Así pues y en base a las anteriores estipulaciones normativas y contractuales:

- La información que remita Sareb a los *servicers*, obtenida de Banco de España, respecto de la posición global de riesgo de cada uno de los acreditados comunicados (en adelante información de retorno de la CIR), solo podrá ser empleada por el *servicer* exclusivamente para la prestación del servicio recogido en el contrato Ibero e identificada primeramente en el presente apartado.
- El *servicer* sólo tendrá acceso a la información de retorno de los acreditados de los que tiene asignada la gestión y con un **histórico acumulado de 36 meses**.
- El *servicer* deberá proceder al borrado de la información de retorno de los acreditados cuando:
 - Se haya vendido o ejecutado la posición. El *servicer* conservará el histórico bloqueado 3 meses, transcurrido dicho tiempo procederá al borrado.
 - Cuando Sareb deje de informar al *servicer* de un acreditado en cuestión, éste deberá conservar el histórico bloqueado 3 meses, transcurrido dicho tiempo deberá proceder a su eliminación.
 - Cuando se alcance los 36 meses de información histórica acumulada, mensualmente el *servicer* borrará el más antiguo, para que en ningún caso el histórico de información superará el número de meses antes indicado.
- En ningún caso esta información podrá ser empleada para ninguna otra finalidad ni compartida con terceros y debiendo garantizar el *servicer* la confidencialidad de la misma. Si el *servicer* tuviese un acreditado de Sareb o potencial cliente, compartido con otra sociedad ajena a Sareb a la que le da servicio, o empresa de su grupo o matriz, en ningún caso podrá compartir la información del retorno de la CIR de Sareb ni podrá depurar o completar la información con terceros que no sea Sareb.
- Igualmente, en los casos de consultas a la CIR que realice Sareb por necesidad del *servicer* para determinar la posición de riesgos de un acreditado o un interesado, persona física o jurídica, en un producto Sareb, la información obtenida de dicha consulta y que estará a disposición del *servicer*, como encargado del tratamiento, no podrá en ningún caso emplearla para otra finalidad que no sea la de valorar

la posición crediticia del interesado. Este dato deberá estar a disposición de Sareb, incluso si por el motivo que fuese la consulta la realizase el *servicer* por cuenta de Sareb.

- Igualmente se recuerda que en los supuestos en los que se hagan consultas a los ficheros de solvencia patrimonial regulados por la normativa de protección de datos personales, regirá lo dispuesto en el artículo 20 de la LOPDGD en relación a la legitimación de dicho tratamiento de datos personales, esto es:
- Salvo prueba en contrario, se presumirá lícito el tratamiento de datos personales relativos al incumplimiento de obligaciones dinerarias, financieras o de crédito por sistemas comunes de información crediticia cuando se cumplan los siguientes requisitos:
 - Que los datos hayan sido facilitados por el acreedor o por quien actúe por su cuenta o interés.
 - Que los datos se refieran a deudas ciertas, vencidas y exigibles, cuya existencia o cuantía no hubiese sido objeto de reclamación administrativa o judicial por el deudor o mediante un procedimiento alternativo de resolución de disputas vinculante entre las partes.
 - Que el acreedor haya informado al interesado en el contrato o en el momento de requerir el pago acerca de la posibilidad de inclusión en dichos sistemas, con indicación de aquéllos en los que participe.

5.3. Subcontratación

Según establece el Contrato Ibero en sus cláusulas 18.4.9 y 20.2 relativas a la subcontratación, así como en el Contrato de Encargado del Tratamiento en su cláusula 9, cuando por determinadas circunstancias sea precisa la subcontratación de los Servicios que impliquen el tratamiento de datos responsabilidad de Sareb por un tercero, y siempre que dicha subcontratación no se encuentre ya contractualmente autorizada, **se deberá solicitar a Sareb autorización previa y por escrito (a quien figure en el capítulo de notificaciones del contrato Íbero y si la subcontratación afecta también a datos, adicionalmente a Cumplimiento Normativo) y requerirá respuesta expresa y con el visto bueno de Sareb para poder proceder con ello.**

- Junto con la solicitud de autorización, el *servicer* tendrá que comunicar a Sareb los datos del tercero a subcontratar: (i) datos identificativos, nombre y dirección, CIF, y teléfono de contacto; (ii) información y descripción de los Servicios de tratamiento que se vayan a recibir por la empresa subcontratada y (iii) descripción del tratamiento de datos que se vaya a realizar y los registros de actividades de datos a los que vaya a tener acceso para la prestación de los Servicios por el tercero.
- Si Sareb autoriza la subcontratación en cuestión, el contrato que se suscriba en nombre y por cuenta de Sareb deberá dar cumplimiento a la normativa de protección de datos y en particular que contemple los mismos compromisos y asumidos por el *servicer* en virtud de los establecido en el Contrato Ibero en el contrato de Encargado del tratamiento y en la presente IOG.
- Con efectos desde enero de 2017 y con una periodicidad semestral, durante los meses de enero y julio el *servicer* deberá remitir a Sareb una actualización del registro de empresas subcontratadas por éste que traten datos de Sareb y en el que se indique al menos:

Empresa subcontratada	Fecha inicio – fecha fin de la subcontratación	Servicio prestado	Registro de actividades de Sareb	Nivel de Seguridad aplicado

Adicionalmente y según se recoge en el Contrato de Encargado del Tratamiento en su cláusula 9, Sareb podrá establecer ciertas excepciones relativas a la obligación de solicitud de autorización previa y por escrito de cara a la subcontratación, autorizando al *servicer* a subcontratar con aquellos prestadores de servicio que por sus características resultan imprescindibles para la consecución de la finalidad de servicio contratada.

Los siguientes servicios no necesitan autorización previa de Sareb, desde el punto de vista de protección de datos, para la subcontratación por parte del Encargado del tratamiento y que supongan un tratamiento de datos en nombre de Sareb:

- Agentes de la Propiedad Inmobiliaria (APIs)
- Gestorías
- Abogados y procuradores

En relación con estos proveedores enmarcados en la presente excepción, el *servicer* se compromete a adoptar las medidas necesarias para trasladar las obligaciones que les corresponden en relación al tratamiento de los datos personales de Sareb y a disponer de un listado actualizado de dichos proveedores, que podrá ser requerido en cualquier momento por Sareb para verificar el cumplimiento de dicha obligación.

Igualmente, el *servicer* deberá adoptar las medidas necesarias para cumplir con el artículo 28.1 del RGPD por el que se indica que solamente podrá elegir encargados del tratamiento (en este caso serían subencargados del tratamiento) que ofrezcan garantías suficientes para aplicar medidas técnicas y organizativas apropiadas, de manera que el tratamiento sea acorde con la normativa de protección de datos. Se entenderá adecuado cuando los proveedores sean contratados por el *servicer* empleando mecanismos de análisis en virtud de lo establecido en el RGPD mediante cuestionarios de cara a su homologación en privacidad o mecanismos similares.

Se deberá informar a Sareb del proceso o procedimiento que haya establecido el *servicer* ya sea procesos de homologación o mecanismo similar de cara al cumplimiento del artículo del RGPD y que criterios tiene en consideración para ello. Igualmente deberá guardar la evidencia del proceso de homologación o mecanismo similar por cada uno de los proveedores contratados por el *servicer*, que esté dentro de las excepciones marcadas y estar a disposición de Sareb para cuando sea requerido.

A efectos ilustrativos se indica a continuación las categorías que Sareb considera de cara a la homologación del proveedor y que entiende como información mínima que se deberá conocer del subcontratado previo a la prestación del servicio.

1.- Cuestiones Generales

- ¿Para el desarrollo del Servicio vas a tratar datos de carácter personal?
- ¿En qué va a consistir el Servicio y como afecta a los datos de carácter personal?
- ¿Tiene identificadas las actividades de tratamiento dentro de su empresa?
- ¿Ha nombrado un DPO (en caso de ser obligatorio)?

2. Medidas de seguridad

- ¿Tiene implantada una metodología de análisis de riesgo de privacidad?
- ¿Dispone de un procedimiento para la notificación de violaciones de datos al responsable del tratamiento?
- ¿Utiliza algún estándar como referencia en la implantación de medidas de seguridad?

3. Confidencialidad

- ¿Han firmado los empleados que van a prestar el servicio un compromiso de confidencialidad?

4. *Accountability* y auditoría

- ¿Ha realizado alguna auditoría en materia de privacidad en los últimos dos años?
- ¿Se han aplicado las medidas correctoras derivadas de la auditoría?
- ¿Tiene implantados controles de revisión periódica, para la comprobación del cumplimiento de la normativa de protección de datos?

5. Subcontratación

- ¿Se va a subcontratar parte del servicio y dicha subcontratación está debidamente regulada según el artículo 28 RGPD?

6. Transferencias internacionales de datos (TID)

¿Se va a realizar un tratamiento de datos fuera del Espacio Económico Europeo?

7. Sanciones y procedimientos inspectores

¿Ha sido sancionado por infracciones de la normativa de protección de datos en los 2 últimos años?

5.4. Tratamiento de datos con finalidad comercial

Sareb comercializa sus activos por diferentes canales, que pueden ser responsabilidad de Sareb o no, por ser canales propios o ajenos. Los contactos de interesados sobre los activos se trasladan al *servicer* que tenga asignado la gestión del inmueble para atender la petición del interesado.

Aquellos canales sobre los que Sareb:

- Tenga responsabilidad por ser propios, como la Página Web o Microsites, por ejemplo, podrá obtener el consentimiento para la realización de acciones publicitarias adicionales a la consulta específica o gestión que solicita el interesado, en el caso que haya dicho que sí.
- No tenga responsabilidad por ser ajenos, como por ejemplo un portal inmobiliario como Idealista nunca tendrá la opción de obtener el consentimiento para la realización de acciones publicitarias más allá de la consulta específica o gestión que solicita el interesado.



Esta ficha comercial es propiedad de Sareb, solo tiene valor informativo y para fines estrictamente comerciales y se prohíbe su uso para otra finalidad. No tiene carácter de oferta ni valor precontractual, contractual o de garantía, y no implica recomendación de compra (por lo que el destinatario debe realizar su propio análisis y contraste por sus propios medios). Sareb se reserva el derecho de incluir modificaciones sobre la información publicada.

Todas las gestiones que reciba el *servicer* se indicará en la misma si pueden o no hacer publicidad con el interesado y contiene la siguiente información:

Reply from: info@tucasaatodacosta.com (ejemplo)

Referencia del Inmueble:

Entidad: *servicer que gestiona el activo.*

ID Sareb:

Nombre:

Email:

Teléfono:

Interesado en:

Cómo nos conoció:

Origen SEM:

Portal:

Propietario:

Dirección:

Utilizar datos en C.Comerciales: SI/NO

Comentarios:

Aquellos datos que se comuniquen al Servicer, que Sareb obtenga de sus propios canales, (ver punto a., anterior) y para los que el interesado haya permitido utilizarlos en campañas comerciales, el Servicer podrá usarlo con esta finalidad, pero exclusivamente para publicitar el producto de Sareb.

Siendo Sareb responsable del dato, el *servicer* no podrá usarlo para campañas comerciales de su propio producto, del de las empresas de su Grupo o de sus otros clientes, y no podrán ser empleados para intereses comerciales distintos de los de Sareb, pues el consentimiento que presta el interesado está dirigido a recibir información de productos de Sareb exclusivamente.

6. Medidas de Seguridad

El art. 5.1.f) del RGPD determina la necesidad de establecer garantías de seguridad adecuadas contra el tratamiento no autorizado o ilícito, contra la pérdida de los datos personales, la destrucción o el daño accidental. Esto implica el establecimiento de medidas técnicas y organizativas (o Medidas de seguridad) encaminadas a asegurar la integridad y confidencialidad de los datos personales y la posibilidad de demostrar que estas medidas se han llevado a la práctica

Según se indica en el Contrato de Encargado del Tratamiento, Sareb tiene establecido un modelo de control basado en normas y estándares internacionales, entre otras ISO/IEC 27002:2013, COBIT, NIST, comúnmente aceptados, de cara a una gestión adecuada del riesgo en el ámbito de la privacidad. Así pues y para facilitar la ejecución de las Medidas de seguridad en el entorno del RGPD y teniendo en cuenta su carácter transfronterizo, las medidas propuestas se extraen del conjunto de protocolos y medidas de la ISO/IEC 27002 (ISO 27002), que se proponen sin perjuicio de las oportunas certificaciones o medidas de seguridad adicionales que el *servicer* tenga implantadas previamente en su organización.

Para garantizar una adecuada seguridad de los datos y de los tratamientos efectuados por el *servicer* en nombre de Sareb se procederá a identificar en el anexo 9.5 de la presente IOG una serie de medidas de seguridad debiendo el *servicer* tener implantadas en su organización para poder prestar los servicios en condiciones de garantía y cumplimiento para salvaguardar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia.

El *servicer* deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas que contenga dicho anexo 9.5, teniendo en cuenta el estado de la técnica y el coste de su aplicación con respecto a los riesgos y la naturaleza de los datos personales que deban protegerse. Las medidas de seguridad que se propongan no tienen por qué ser interpretadas en un sentido estricto, y podrán ser sustituidas por otras compensatorias que puedan proporcionar un nivel de seguridad equivalente.

En ningún caso la aplicación de las medidas de seguridad necesarias y o que se estimen por Sareb o el *servicer* podrá suponer un coste económico adicional para Sareb.

Igualmente es obligación del *servicer* que implante aquellas medidas de seguridad y mecanismos establecidos en el RGPD para:

- Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
- Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.

Dado el carácter específico de ciertas normas de seguridad dentro del articulado del RGPD, algunas medidas tales como la formación del personal del ENCARGADO, los deberes de confidencialidad, la necesidad de disponer de un protocolo de actuación para comunicación de violaciones de seguridad o la necesidad de designar un encargado de seguridad (en esta caso, subsumido en la figura del Delegado de Protección de Datos), serán parte integral del propio contrato y no de los anexos, conforme a las disposiciones del art. 28 y ss. RGPD.

Asimismo, el *servicer* deberá adoptar todas aquellas otras medidas técnicas, jurídicas y organizativas que le traslade el RESPONSABLE a tenor del análisis de riesgo que efectúe, o que resulten necesarias para garantizar un nivel de seguridad adecuado.

Siendo una obligación del RESPONSABLE elegir a ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO que ofrezcan garantías suficientes para aplicar medidas técnicas y organizativas apropiadas a la norma, previo y durante la

prestación del servicio, Sareb podrá realizar las auditorías e inspecciones del *servicer* para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones.

El *servicer* deberá trasladar las obligaciones citadas en la presente IOG al personal que se dedique al cumplimiento del contrato IBERO y que implique tratamiento de datos en nombre de Sareb. Igualmente es obligatorio que todo el personal del *servicer* referido anteriormente cuente con la formación necesaria en dicha materia, protección de datos personales, para poder desempeñar sus funciones acordes con la norma y con la seguridad de los datos y por tanto, pueda prestar los servicios de forma adecuada.

7. Brechas de Seguridad

Según está establecido en el Contrato de Encargado del Tratamiento suscrito entre Sareb y los *servicers* en su versión actualizada de cara a adaptarse a las exigencias del RGPD, el *servicer*, Encargado del Tratamiento deberá notificar a Sareb, mediante comunicación al DPO a la dirección de correo protecciondatos@sareb.es sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo de 24 horas, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, incluyendo toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

Se entenderá que existe una violación de la seguridad de los datos de carácter personal cuando se produzca un incidente que ocasione la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizado a dichos datos". En aras de ilustrar qué deberá entenderse por violaciones de seguridad, podrían considerarse como tales, a efectos prácticos, la pérdida de un dispositivo o de documentación física que contenga datos personales, la entrada de un virus en el sistema informático, código malicioso o la fuga de datos, entre otros.

De cara a la comunicación de la violación de seguridad el *servicer* deber facilitar como mínimo la siguiente:

- a) Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales interesados, así como directorios de información interesados (repositorios de almacenamiento), colectivos de titulares de datos de carácter personal interesados, volumen de archivos interesados (número aproximado de documentos interesados), tipología de datos interesados....
- b) El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
- c) Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- d) Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.
- e) Toda aquella otra información que resulte relevante para el conocimiento de la violación de seguridad, sus efectos sobre los derechos y libertades de las personas, así como para cumplir con el deber de notificación a los interesados y al organismo regulador que la normativa de protección de datos imponga al RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

Si no fuera posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

8. Entrada en vigor

El presente documento entrará en vigor transcurridos 20 días hábiles a contar desde la fecha de envío, con independencia de la existencia de alegaciones o la generación de una nueva versión (6.1) modificada como consecuencia de dichas alegaciones.

9. Anexos

9.1. Modelos de cláusulas

9.1.1. Cláusulas RGPD para contratos de compra venta inmuebles o préstamos.

1. Responsable del tratamiento

El responsable de tratamiento será la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria (en adelante, Sareb o la Sociedad) con CIF A86602158 y domicilio social en Paseo de la Castellana, nº 89. Sareb tiene designado un Delegado de Protección de Datos (DPO), ante el que podrá acudir para plantear cualquier cuestión relativa al tratamiento de sus datos de carácter personal, facilitando una copia de su DNI o documento de identidad equivalente a la siguiente dirección electrónica: protecciondatos@sareb.es, con el asunto "Protección de datos".

Asimismo, se informa al interesado que [\[*incluir nombre service\]](#) actúa en nombre de Sareb como encargado del tratamiento para el desarrollo de las finalidades expuestas en el siguiente punto.

2. Finalidad

El tratamiento de datos efectuado presenta como finalidad principal la gestión y tramitación de la propia compraventa lo que incluye actividades, tales como:

- Atender las consultas y solicitudes del interesado sobre el objeto del contrato de compraventa.
- Obtener la documentación requerida y gestionar el proceso de firma del correspondiente contrato de compraventa y poder proceder a la entrega del objeto del mismo cuando proceda.
- Comunicar en su caso la compraventa a los organismos correspondiente e inscribir cuando corresponda las garantías en el Registro Público competente.

La anterior finalidad se desarrollará en pleno cumplimiento de las exigencias y obligaciones establecidas por las leyes, a título enunciativo pero no limitativo, obligaciones establecidas por las normas en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, que podría implicar la solicitud de datos sobre su actividad empresarial o profesional ante Organismos Públicos con el fin de verificar la información facilitada, o la comunicación y/o consulta de datos a la Central de Información de Riesgos de Banco de España, en los supuestos legalmente establecidos.

Asimismo, se informa al interesado de que en caso de que se pactase por contrato el pago aplazado del precio y se produjese un incumplimiento de las obligaciones dinerarias por parte del interesado, Sareb podrá comunicar sus datos a los ficheros de información crediticia cuando lo entienda convenientes y se cumplan las condiciones legales para realizar la misma. Del mismo modo, Sareb también podrá realizar consultas a dichos ficheros cuando sea preciso enjuiciar la solvencia del interesado y en los supuestos legalmente estipulados.

Por último, Sareb tiene un interés legítimo en tratar sus datos con la finalidad de realizar encuestas de satisfacción que permitan evaluar la calidad de la gestión y del servicio proporcionado. No obstante, en cualquier momento el interesado puede oponerse a este tratamiento mediante comunicación a sarebresponde@sareb.es.

3. Datos tratados

Para la finalidad expuesta, se tratarán:

- (i) Datos facilitados por el interesado, concepto que incluye tanto los datos solicitados y proporcionados en el presente contrato (incluido correo electrónico, número de teléfono móvil, e imagen del documento

de identificación) como aquellos otros datos que se obtengan durante la relación jurídica nacida entre las partes.

Asimismo, se informa al interesado de que los datos que se solicitan en el documento marcados como obligatorios deben facilitarse necesariamente. En caso contrario podría no ejecutarse el contrato y dar por finalizada la relación entre las partes.

- (ii) Datos facilitados por terceros. Sareb podrá consultar los ficheros de información crediticia, así como la información proporcionada por la Central de Información de Riesgos de Banco de España en los casos legalmente habilitados.

El interesado debe mantener los datos actualizados en el caso que se derive una relación posterior al presente contrato y sean necesarios para su mantenimiento, debiendo comunicar cualquier cambio que se produzcan en los mismos, no siendo Sareb o [*incluir nombre servicer] responsables de la desactualización, y dando por válido cualquier comunicación dirigida a las señas obrantes en su poder, y facilitadas por el interesado. Asimismo, [*incluir nombre servicer] o Sareb estará facultada cuando tuviera constancia de la desactualización de un dato, a sustituirlo de oficio por el correcto o a solicitar al interesado que lo modifique.

4. Destinatarios

Para el desarrollo de la finalidad expuesta y el cumplimiento de las obligaciones legales establecidas, se podrán comunicar sus datos a:

- Las AAPP y organismos judiciales que lo requiriesen siguiendo el procedimiento legal establecido. Así, con carácter enunciativo y no limitativo, se pueden comunicar a organismos como el SEPBLAC o a la Central de Información de Banco de España.
- Las notarías en caso de que fuese necesaria su intervención.
- Los Registros Públicos en caso de que fuese necesaria la inscripción de garantías.
- Empresas titulares de ficheros de información crediticia para la consulta del estado de solvencia o la inscripción de un impago, en el supuesto que se acuerde el pago aplazado de la compraventa.

5. Conservación de datos

Los datos personales serán conservados por el tiempo necesario para la gestión, tramitación y desarrollo de la compraventa en función del objeto del contrato. En cualquier caso, se informa al interesado que sus datos podrán conservarse bloqueados durante los plazos marcados por la legislación vigente respecto al ejercicio de cualquier reclamación que Sareb pueda recibir. Transcurrido este plazo, se procederá a su supresión.

6. Derechos del interesado

La normativa de protección de datos confiere al interesado los siguientes derechos:

- Derecho de acceso: Conocer qué tipo de datos estamos tratando y las características del tratamiento que estamos llevando a cabo.
- Derecho de rectificación: Poder solicitar la modificación de sus datos por ser éstos inexactos o no veraces.
- Derecho de portabilidad: Poder obtener una copia en un formato interoperable de los datos que estén siendo tratados.
- Derecho a la limitación del tratamiento en los casos recogidos en la Ley.
- Derecho a oponerse a la toma de decisiones automatizadas.
- Derecho de supresión: Solicitar la supresión de sus datos cuando el tratamiento ya no resulte necesario.
- Derecho de oposición: Solicitar el cese en el envío de comunicaciones comerciales en los términos antes señalados.
- Derecho a revocar el consentimiento prestado.
- Derecho a interponer una reclamación frente a la autoridad de control (en España la AEPD).

El interesado podrá ejercer sus derechos, en cualquier momento y de forma gratuita, dirigiendo su solicitud por escrito, firmada, y adjuntando una copia del documento de identificación a protecciondatosareb@servicer con la referencia "Protección de datos-Derecho ARCO" o a [\[*dirección postal del servicer\]](#).

9.1.2. Cláusula RGPD para contratos de arrendamiento.

1. Responsable del tratamiento

El responsable de tratamiento será la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria (en adelante, Sareb o la Sociedad) con CIF A86602158 y domicilio social en Paseo de la Castellana, nº 89. Sareb tiene designado un Delegado de Protección de Datos (DPO), ante el que podrá acudir para plantear cualquier cuestión relativa al tratamiento de sus datos de carácter personal, facilitando una copia de su DNI o documento de identidad equivalente a la siguiente dirección electrónica: protecciondatos@sareb.es, con el asunto "Protección de datos".

Asimismo, se informa al interesado que [\[*incluir nombre servicer\]](#) actúa en nombre de Sareb como encargado del tratamiento para el desarrollo de las finalidades expuestas en el siguiente punto.

2. Finalidad

El tratamiento de datos efectuado presenta como finalidad principal la gestión y tramitación del contrato de arrendamiento, lo que incluye actividades, tales como:

- Atender las consultas y solicitudes del interesado sobre el inmueble.
- Obtener la documentación requerida y gestionar el proceso de firma del correspondiente contrato de arrendamiento y proceder a la entrega del inmueble.
- Gestionar la relación arrendador-arrendatario.
- Comunicar el arrendamiento a los organismos correspondiente e inscribir, en su caso, las garantías en el Registro Público competente.

La anterior finalidad se desarrollará en pleno cumplimiento de las exigencias y obligaciones establecidas por las leyes, a título enunciativo pero no limitativo, la comunicación y/o consulta de datos a la Central de Información de Riesgos de Banco de España, en los supuestos legalmente establecidos.

Asimismo, se informa al interesado de que en caso de incumplimiento de las obligaciones dinerarias por parte del interesado, Sareb podrá comunicar sus datos a los ficheros de información crediticia cuando se cumplan las condiciones legales para realizar la misma. Del mismo modo, Sareb también podrá realizar consultas a dichos ficheros cuando sea preciso enjuiciar la solvencia del interesado y en los supuestos legalmente estipulados.

Por último, Sareb tiene un interés legítimo en tratar sus datos con la finalidad de realizar encuestas de satisfacción que permitan evaluar la calidad de la gestión y del servicio proporcionado. No obstante, en cualquier momento el interesado puede oponerse a este tratamiento mediante comunicación a sarebresponde@sareb.es.

3. Datos tratados

Para la finalidad expuesta, se tratarán:

- (i) Datos facilitados por el interesado, concepto que incluye tanto los datos solicitados y proporcionados en el presente contrato (incluido correo electrónico, número de teléfono móvil, e imagen del documento de identificación) como aquellos otros datos que se obtengan durante la relación jurídica nacida entre las partes.

Asimismo, se informa al interesado de que los datos que se solicitan en el documento marcados como obligatorios deben facilitarse necesariamente. En caso contrario podría no ejecutarse el contrato y dar por finalizada la relación entre las partes.

- (ii) Datos facilitados por terceros. Sareb podrá consultar los ficheros de información crediticia, así como la información proporcionada por la Central de Información de Riesgos de Banco de España en los casos legalmente habilitados.

El interesado debe mantener los datos actualizados en el caso que se derive una relación posterior al presente contrato y sean necesarios para su mantenimiento, debiendo comunicar cualquier cambio que se produzcan en los mismos, no siendo Sareb o [*incluir nombre servicer] responsables de la desactualización, y dando por válido cualquier comunicación dirigida a las señas obrantes en su poder, y facilitadas por el interesado. Asimismo, [*incluir nombre servicer] o Sareb estará facultada cuando tuviera constancia de la desactualización de un dato, a sustituirlo de oficio por el correcto o a solicitar al interesado que lo modifique.

4. Destinatarios

Para el desarrollo de la finalidad expuesta y el cumplimiento de las obligaciones legales establecidas, se podrán comunicar sus datos a:

- Las AAPP y organismos judiciales que lo requiriesen siguiendo el procedimiento legal establecido. Así, con carácter enunciativo y no limitativo, se pueden comunicar a organismos como el SEPBLAC o a Banco de España.
- Las notarías en caso de que fuese necesaria su intervención.
- Los Registros Públicos en caso de que fuese necesaria la inscripción de garantías.
- Empresas titulares de ficheros de información crediticia para la consulta del estado de solvencia o la inscripción de un impago.

5. Conservación de datos

Los datos personales serán conservados por el tiempo necesario para la gestión, tramitación y desarrollo del arrendamiento. En cualquier caso, se informa al interesado que sus datos podrán conservarse bloqueados durante los plazos marcados por la legislación vigente respecto al ejercicio de cualquier reclamación que Sareb pueda recibir. Transcurrido este plazo, se procederá a su supresión..

6. Derechos del interesado

La normativa de protección de datos confiere al interesado los siguientes derechos:

- Derecho de acceso: Conocer qué tipo de datos estamos tratando y las características del tratamiento que estamos llevando a cabo.
- Derecho de rectificación: Poder solicitar la modificación de sus datos por ser éstos inexactos o no veraces.
- Derecho de portabilidad: Poder obtener una copia en un formato interoperable de los datos que estén siendo tratados.
- Derecho a la limitación del tratamiento en los casos recogidos en la Ley.
- Derecho a oponerse a la toma de decisiones automatizadas.
- Derecho de supresión: Solicitar la supresión de sus datos cuando el tratamiento ya no resulte necesario.
- Derecho de oposición: Solicitar el cese en el envío de comunicaciones comerciales en los términos antes señalados.
- Derecho a revocar el consentimiento prestado.
- Derecho a interponer una reclamación frente a la autoridad de control (en España la AEPD).

El interesado podrá ejercer sus derechos, en cualquier momento y de forma gratuita, dirigiendo su solicitud por escrito, firmada, y adjuntando una copia del documento de identificación a protecciondatosareb@servicer con la referencia "Protección de datos-Derecho ARCO" o a [*dirección postal del servicer].

Mediante la firma del presente contrato, el interesado consiente y acepta expresamente los términos del tratamiento de los datos personales descritos anteriormente.

9.1.3. Cláusula RGPD para contratos de reserva/arras.

1. Responsable del tratamiento

El responsable de tratamiento será la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria (en adelante, Sareb o la Sociedad) con CIF A86602158 y domicilio social en Paseo de la Castellana, nº 89. Sareb tiene designado un Delegado de Protección de Datos (DPO), ante el que podrá acudir para plantear cualquier cuestión relativa al tratamiento de sus datos de carácter personal, facilitando una copia de su DNI o documento de identidad equivalente a la siguiente dirección electrónica: protecciondatos@sareb.es, con el asunto "Protección de datos"..

Asimismo, se informa al interesado que [\[*incluir nombre service\]](#) actúa en nombre de Sareb como encargado del tratamiento para el desarrollo de las finalidades expuestas en el siguiente punto.

2. Finalidad

El tratamiento de datos efectuado presenta como finalidad principal la gestión y tramitación del contrato de reserva / arras, lo que incluye actividades, tales como:

- Atender las consultas y solicitudes del interesado sobre el inmueble.
- Obtener la documentación requerida y gestionar el proceso de firma del correspondiente contrato de reserva/ arras y proceder a la entrega del inmueble.
- Comunicar la compraventa a los organismos correspondiente e inscribir, en su caso, las garantías en el Registro Público competente.

La anterior finalidad se desarrollará en pleno cumplimiento de las exigencias y obligaciones establecidas por las leyes, a título enunciativo pero no limitativo, obligaciones establecidas por las normas en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, que podría implicar la solicitud de datos sobre su actividad empresarial o profesional ante Organismos Públicos con el fin de verificar la información facilitada.

Por último, Sareb tiene un interés legítimo en tratar sus datos con la finalidad de realizar encuestas de satisfacción que permitan evaluar la calidad de la gestión y del servicio proporcionado. No obstante, en cualquier momento el interesado puede oponerse a este tratamiento mediante comunicación a sarebresponde@sareb.es.

3. Datos tratados

Para la finalidad expuesta, se tratarán:

- (i) Datos facilitados por el interesado, concepto que incluye tanto los datos solicitados y proporcionados en el presente contrato (incluido correo electrónico, número de teléfono móvil, e imagen del documento de identificación) como aquellos otros datos que se obtengan durante la relación jurídica nacida entre las partes.

Asimismo, se informa al interesado de que los datos que se solicitan en el documento marcados como obligatorios deben facilitarse necesariamente. En caso contrario podría no ejecutarse el contrato y dar por finalizada la relación entre las partes.

El interesado debe mantener los datos actualizados en el caso que se derive una relación posterior al presente contrato y sean necesarios para su mantenimiento, debiendo comunicar cualquier cambio que se produzcan en los mismos, no siendo Sareb o [\[*incluir nombre service\]](#) responsables de la desactualización, y dando por

válido cualquier comunicación dirigida a las señas obrantes en su poder, y facilitadas por el interesado. Asimismo, [*incluir nombre servicer] o Sareb estará facultada cuando tuviera constancia de la desactualización de un dato, a sustituirlo de oficio por el correcto o a solicitar al interesado que lo modifique.

4. Destinatarios

Para el desarrollo de la finalidad expuesta y el cumplimiento de las obligaciones legales establecidas, se podrán comunicar sus datos a:

- Las AAPP y organismos judiciales que lo requiriesen siguiendo el procedimiento legal establecido. Así, con carácter enunciativo y no limitativo, se pueden comunicar a organismos como el SEPBLAC o a Banco de España.
- Las notarías en caso de que fuese necesaria su intervención.
- Los Registros Públicos en caso de que fuese necesaria la inscripción de garantías.
- Empresas titulares de ficheros de información crediticia para la consulta del estado de solvencia o la inscripción de un impago.

5. Conservación de datos

Los datos personales serán conservados por el tiempo necesario para la gestión, tramitación y desarrollo de la compraventa. En cualquier caso, se informa al interesado que sus datos podrán conservarse bloqueados durante los plazos marcados por la legislación vigente respecto al ejercicio de cualquier reclamación que Sareb pueda recibir. Transcurrido este plazo, se procederá a su supresión..

6. Derechos del interesado

La normativa de protección de datos confiere al interesado los siguientes derechos:

- Derecho de acceso: Conocer qué tipo de datos estamos tratando y las características del tratamiento que estamos llevando a cabo.
- Derecho de rectificación: Poder solicitar la modificación de sus datos por ser éstos inexactos o no veraces.
- Derecho de portabilidad: Poder obtener una copia en un formato interoperable de los datos que estén siendo tratados.
- Derecho a la limitación del tratamiento en los casos recogidos en la Ley.
- Derecho a oponerse a la toma de decisiones automatizadas.
- Derecho de supresión: Solicitar la supresión de sus datos cuando el tratamiento ya no resulte necesario.
- Derecho de oposición: Solicitar el cese en el envío de comunicaciones comerciales en los términos antes señalados.
- Derecho a revocar el consentimiento prestado.
- Derecho a interponer una reclamación frente a la autoridad de control (en España la AEPD).

El interesado podrá ejercer sus derechos, en cualquier momento y de forma gratuita, dirigiendo su solicitud por escrito, firmada, y adjuntando una copia del documento de identificación a protecciondatosareb@servicer con la referencia "Protección de datos-Derecho ARCO" o a [*dirección postal del servicer].

Mediante la firma del presente contrato, el interesado consiente y acepta expresamente los términos del tratamiento de los datos personales descritos anteriormente.

9.1.4. Cláusula RGPD para presentación de oferta y/o solicitud de arrendamiento.

1. Responsable del tratamiento

El responsable de tratamiento será la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria (en adelante, Sareb o la Sociedad) con CIF A86602158 y domicilio social en Paseo de la Castellana, nº 89. Sareb tiene designado un Delegado de Protección de Datos (DPO), ante el que podrá acudir para plantear cualquier cuestión relativa al tratamiento de sus datos de carácter personal, facilitando una copia de su DNI o documento de identidad equivalente a la siguiente dirección electrónica: protecciondatos@sareb.es, con el asunto "Protección de datos".

Asimismo, se informa al interesado que [\[*incluir nombre servicer\]](#) actúa en nombre de Sareb como encargado del tratamiento para el desarrollo de las finalidades expuestas en el siguiente punto.

2. Finalidad

El tratamiento de datos efectuado presenta como finalidad principal para el estudio y análisis de la [\[*en función del supuesto: oferta económica presentada; solicitud de arrendamiento\]](#) y el adecuado cumplimiento, desarrollo y ejecución de la presente solicitud y la correcta gestión de la relación que se establezca entre las partes.

Las anteriores finalidades se desarrollará en pleno cumplimiento de las exigencias y obligaciones establecidas por las leyes, a título enunciativo pero no limitativo, obligaciones establecidas por las normas en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, que podría implicar la solicitud de datos sobre su actividad empresarial o profesional ante Organismos Públicos con el fin de verificar la información facilitada, o consulta de datos a la Central de Información de Riesgos de Banco de España, y las consultas a los ficheros de solvencia patrimonial en los supuestos legalmente establecidos.

Por último, Sareb tiene un interés legítimo en tratar sus datos con la finalidad de realizar encuestas de satisfacción que permitan evaluar la calidad de la gestión y del servicio proporcionado. No obstante, en cualquier momento el interesado puede oponerse a este tratamiento mediante comunicación a sarebresponde@sareb.es.

3. Datos tratados

Para la finalidad expuesta, se tratarán:

- (i) Datos facilitados por el interesado, concepto que incluye tanto los datos solicitados y proporcionados en el presente contrato (incluido correo electrónico, número de teléfono móvil, e imagen del documento de identificación) como aquellos otros datos que se obtengan durante la relación jurídica nacida entre las partes.

Asimismo, se informa al interesado de que los datos que se solicitan en el documento marcados como obligatorios deben facilitarse necesariamente. En caso contrario podría no ejecutarse el contrato y dar por finalizada la relación entre las partes.

- (ii) Datos facilitados por terceros. Sareb podrá consultar los ficheros de información crediticia, así como la información proporcionada por la Central de Información de Riesgos de Banco de España en los casos legalmente habilitados.

El interesado debe mantener los datos actualizados en el caso que se derive una relación posterior al presente contrato y sean necesarios para su mantenimiento, debiendo comunicar cualquier cambio que se produzcan en los mismos, no siendo Sareb o [\[*incluir nombre servicer\]](#) responsables de la desactualización, y dando por válido cualquier comunicación dirigida a las señas obrantes en su poder, y facilitadas por el interesado. Asimismo, [\[*incluir nombre servicer\]](#) o Sareb estará facultada cuando tuviera constancia de la desactualización de un dato, a sustituirlo de oficio por el correcto o a solicitar al interesado que lo modifique.

4. Destinatarios

Para el desarrollo de la finalidad expuesta y el cumplimiento de las obligaciones legales establecidas, se podrán comunicar sus datos a:

- Las AAPP y organismos judiciales que lo requiriesen siguiendo el procedimiento legal establecido. Así, con carácter enunciativo y no limitativo, se pueden comunicar a organismos como el SEPBLAC o a Banco de España.
- Empresas titulares de ficheros de información crediticia para la consulta del estado de solvencia o la inscripción de un impago.

5. Conservación de datos

Los datos personales serán conservados por el tiempo necesario para la gestión, tramitación y desarrollo de la compraventa. En cualquier caso, se informa al interesado que sus datos podrán conservarse bloqueados durante los plazos marcados por la legislación vigente respecto al ejercicio de cualquier reclamación que Sareb pueda recibir. Transcurrido este plazo, se procederá a su supresión..

6. Derechos del interesado

La normativa de protección de datos confiere al interesado los siguientes derechos:

- Derecho de acceso: Conocer qué tipo de datos estamos tratando y las características del tratamiento que estamos llevando a cabo.
- Derecho de rectificación: Poder solicitar la modificación de sus datos por ser éstos inexactos o no veraces.
- Derecho de portabilidad: Poder obtener una copia en un formato interoperable de los datos que estén siendo tratados.
- Derecho a la limitación del tratamiento en los casos recogidos en la Ley.
- Derecho a oponerse a la toma de decisiones automatizadas.
- Derecho de supresión: Solicitar la supresión de sus datos cuando el tratamiento ya no resulte necesario.
- Derecho de oposición: Solicitar el cese en el envío de comunicaciones comerciales en los términos antes señalados.
- Derecho a revocar el consentimiento prestado.
- Derecho a interponer una reclamación frente a la autoridad de control (en España la AEPD).

El interesado podrá ejercer sus derechos, en cualquier momento y de forma gratuita, dirigiendo su solicitud por escrito, firmada, y adjuntando una copia del documento de identificación a protecciondatosareb@servicer con la referencia "Protección de datos-Derecho ARCO" o a [\[*dirección postal del servicer\]](#).

Mediante la firma del presente contrato, el interesado consiente y acepta expresamente los términos del tratamiento de los datos personales descritos anteriormente.

9.1.5. Cláusula RGPD para solicitud de una operación de riesgo.

1. Responsable del tratamiento

El responsable de tratamiento será la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria (en adelante, Sareb o la Sociedad) con CIF A86602158 y domicilio social en Paseo de la Castellana, nº 89. Sareb tiene designado un Delegado de Protección de Datos (DPO), ante el que podrá acudir para plantear cualquier cuestión relativa al tratamiento de sus datos de carácter personal, facilitando una copia de su DNI o documento de identidad equivalente a la siguiente dirección electrónica: protecciondatos@sareb.es, con el asunto "Protección de datos".

Asimismo, se informa al interesado que [*incluir nombre service] actúa en nombre de Sareb como encargado del tratamiento para el desarrollo de las finalidades expuestas en el siguiente punto.

2. Finalidad

El tratamiento de datos efectuado (del titular de la operación, fiadores, avalistas) presenta como finalidad principal el estudio y análisis de la operación de financiación el adecuado cumplimiento y el desarrollo y ejecución de la presente solicitud y la correcta gestión de la relación que se establezca entre las partes.

Las anteriores finalidades se desarrollarán en pleno cumplimiento de las exigencias y obligaciones establecidas por las leyes, a título enunciativo pero no limitativo, obligaciones establecidas por las normas en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, que podría implicar la solicitud de datos sobre su actividad empresarial o profesional ante Organismos Públicos con el fin de verificar la información facilitada, o la comunicación y/o consulta de datos a la Central de Información de Riesgos de Banco de España, en los supuestos legalmente establecidos.

Asimismo, se informa al interesado de que en caso de que se pactase por contrato el pago aplazado del precio y se produjese un incumplimiento de las obligaciones dinerarias por parte del interesado, Sareb podrá comunicar sus datos a los ficheros de información crediticia cuando se cumplan las condiciones legales para realizar la misma. Del mismo modo, Sareb también podrá realizar consultas a dichos ficheros cuando sea preciso enjuiciar la solvencia del interesado y en los supuestos legalmente estipulados.

Por último, Sareb tiene un interés legítimo en tratar sus datos con la finalidad de realizar encuestas de satisfacción que permitan evaluar la calidad de la gestión y del servicio proporcionado. No obstante, en cualquier momento el interesado puede oponerse a este tratamiento mediante comunicación a sarebresponde@sareb.es.

3. Datos tratados

Para la finalidad expuesta, se tratarán:

- (i) Datos facilitados por el interesado, concepto que incluye tanto los datos solicitados y proporcionados en el presente contrato (incluido correo electrónico, número de teléfono móvil, e imagen del documento de identificación) como aquellos otros datos que se obtengan durante la relación jurídica nacida entre las partes.

Asimismo, se informa al interesado de que los datos que se solicitan en el documento marcados como obligatorios deben facilitarse necesariamente. En caso contrario podría no ejecutarse el contrato y dar por finalizada la relación entre las partes.

- (ii) Datos facilitados por terceros. Sareb podrá consultar los ficheros de información crediticia, así como la información proporcionada por la Central de Información de Riesgos de Banco de España en los casos legalmente habilitados.

El interesado debe mantener los datos actualizados en el caso que se derive una relación posterior al presente contrato y sean necesarios para su mantenimiento, debiendo comunicar cualquier cambio que se produzcan en los mismos, no siendo Sareb o [*incluir nombre service] responsables de la desactualización, y dando por válido cualquier comunicación dirigida a las señas obrantes en su poder, y facilitadas por el interesado. Asimismo, [*incluir nombre service] o Sareb estará facultada cuando tuviera constancia de la desactualización de un dato, a sustituirlo de oficio por el correcto o a solicitar al interesado que lo modifique.

4. Destinatarios

Para el desarrollo de la finalidad expuesta y el cumplimiento de las obligaciones legales establecidas, se podrán comunicar sus datos a:

- Las AAPP y organismos judiciales que lo requiriesen siguiendo el procedimiento legal establecido. Así, con carácter enunciativo y no limitativo, se pueden comunicar a organismos como el SEPBLAC o a la Central de Información de Banco de España.
- Las notarías en caso de que fuese necesaria su intervención.
- Los Registros Públicos en caso de que fuese necesaria la inscripción de garantías.
- Las empresas tasadoras responsables de valorar el inmueble susceptible de figurar como garantía proporcionando, a tal efecto, la información recogida en el informe de tasación.
- Empresas titulares de ficheros de información crediticia para la consulta del estado de solvencia o la inscripción de un impago.

5. Conservación de datos

Los datos personales serán conservados por el tiempo necesario para la gestión, tramitación y desarrollo de la compraventa. En cualquier caso, se informa al interesado que sus datos podrán conservarse bloqueados durante los plazos marcados por la legislación vigente respecto al ejercicio de cualquier reclamación que Sareb pueda recibir. Transcurrido este plazo, se procederá a su supresión..

6. Derechos del interesado

La normativa de protección de datos confiere al interesado los siguientes derechos:

- Derecho de acceso: Conocer qué tipo de datos estamos tratando y las características del tratamiento que estamos llevando a cabo.
- Derecho de rectificación: Poder solicitar la modificación de sus datos por ser éstos inexactos o no veraces.
- Derecho de portabilidad: Poder obtener una copia en un formato interoperable de los datos que estén siendo tratados.
- Derecho a la limitación del tratamiento en los casos recogidos en la Ley.
- Derecho a oponerse a la toma de decisiones automatizadas.
- Derecho de supresión: Solicitar la supresión de sus datos cuando el tratamiento ya no resulte necesario.
- Derecho de oposición: Solicitar el cese en el envío de comunicaciones comerciales en los términos antes señalados.
- Derecho a revocar el consentimiento prestado.
- Derecho a interponer una reclamación frente a la autoridad de control (en España la AEPD).

El interesado podrá ejercer sus derechos, en cualquier momento y de forma gratuita, dirigiendo su solicitud por escrito, firmada, y adjuntando una copia del documento de identificación a protecciondatosareb@servicer con la referencia "Protección de datos-Derecho ARCO" o a [\[*dirección postal del servicer\]](#).

Mediante la firma del presente contrato, el interesado consiente y acepta expresamente los términos del tratamiento de los datos personales descritos anteriormente.

9.1.6. Clausula RGPD para contrato de novación de la financiación.

1. Responsable del tratamiento

El responsable de tratamiento será la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria (en adelante, Sareb o la Sociedad) con CIF A86602158 y domicilio social en Paseo de la Castellana, nº 89. Sareb tiene designado un Delegado de Protección de Datos (DPO), ante el que podrá acudir para plantear cualquier cuestión relativa al tratamiento de sus datos de carácter personal, facilitando una copia de

su DNI o documento de identidad equivalente a la siguiente dirección electrónica: protecciondatos@sareb.es, con el asunto "Protección de datos".

Asimismo, se informa al interesado que [\[*incluir nombre service\]](#) actúa en nombre de Sareb como encargado del tratamiento para el desarrollo de las finalidades expuestas en el siguiente punto.

2. Finalidad

El tratamiento de datos efectuado, presenta como finalidad principal el adecuado cumplimiento, desarrollo y ejecución del presente contrato y la correcta gestión de la relación que se establezca entre las partes.

Asimismo, los datos se tratarán para el cumplimiento de las exigencias y obligaciones establecidas por las leyes, a título enunciativo pero no limitativo, obligaciones establecidas por las normas en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, o la comunicación y/o consulta de datos a la Central de Información de Riesgos de Banco de España, en los supuestos legalmente establecidos.

En caso de incumplimiento de las obligaciones dinerarias por parte del interesado, Sareb podrá comunicar sus datos a los ficheros de solvencia patrimonial y crédito cuando se cumplan las condiciones legales para realizar la misma. Asimismo, Sareb también podrá realizar consultas a dichos ficheros cuando sea preciso enjuiciar la solvencia del interesado y en los supuestos legalmente estipulados.

Por último, Sareb tiene un interés legítimo en tratar sus datos con la finalidad de realizar encuestas de satisfacción que permitan evaluar la calidad de la gestión y del servicio proporcionado. No obstante, en cualquier momento el interesado puede oponerse a este tratamiento mediante comunicación a sarebresponde@sareb.es.

3. Datos Tratados

Para la finalidad expuesta, se tratarán:

- (i) Datos facilitados por el interesado, concepto que incluye tanto los datos solicitados y proporcionados en el presente contrato (incluido correo electrónico, número de teléfono móvil, e imagen del documento de identificación) como aquellos otros datos que se obtengan durante la relación jurídica nacida entre las partes.

Asimismo, se informa al interesado de que los datos que se solicitan en el documento marcados como obligatorios deben facilitarse necesariamente. En caso contrario podría no ejecutarse el contrato y dar por finalizada la relación entre las partes.

- (ii) Datos facilitados por terceros. Sareb podrá consultar los ficheros de información crediticia, así como la información proporcionada por la Central de Información de Riesgos de Banco de España en los casos legalmente habilitados.

El interesado debe mantener los datos actualizados en el caso que se derive una relación posterior al presente contrato y sean necesarios para su mantenimiento debiendo comunicar cualquier cambio que se produzcan en los mismos, no siendo Sareb o [\[*incluir nombre service\]](#) responsables de la desactualización, y dando por válido cualquier comunicación dirigida a las señas obrantes en su poder, y facilitadas por el interesado. Asimismo, [\[*incluir nombre service\]](#) o Sareb estará facultada cuando tuviera constancia de la desactualización de un dato, a sustituirlo de oficio por el correcto o a solicitar al interesado que lo modifique.

4. Destinatarios

Para el desarrollo de la finalidad expuesta y el cumplimiento de las obligaciones legales establecidas, se podrán comunicar sus datos a:

- Las AAPP y organismos judiciales que lo requiriesen siguiendo el procedimiento legal establecido.

- Así, con carácter enunciativo y no limitativo, se pueden comunicar a organismos como el SEPBLAC o a la Central de Información de Banco de España.
- Las notaría en caso de que fuese necesaria su intervención.
- Los Registros Públicos en caso de que fuese necesaria la inscripción de garantías.
- Las empresas tasadoras responsables de valorar el inmueble susceptible de figurar como garantía proporcionando, a tal efecto, la información recogida en el informe de tasación.
- Empresas titulares de ficheros de información crediticia para la consulta del estado de solvencia o la inscripción de un impago.

5. Conservación de datos

Los datos personales serán conservados por el tiempo necesario para la gestión, tramitación y desarrollo de la relación establecida entre las partes. En cualquier caso, se informa al interesado que sus datos podrán conservarse bloqueados durante los plazos marcados por la legislación vigente respecto al ejercicio de cualquier reclamación que Sareb pueda recibir. Transcurrido este plazo, se procederá a su supresión.

6. Derechos del interesados

La normativa de protección de datos confiere al interesado los siguientes derechos:

- Derecho de acceso: Conocer qué tipo de datos estamos tratando y las características del tratamiento que estamos llevando a cabo.
- Derecho de rectificación: Poder solicitar la modificación de sus datos por ser éstos inexactos o no veraces.
- Derecho de portabilidad: Poder obtener una copia en un formato interoperable de los datos que estén siendo tratados.
- Derecho a la limitación del tratamiento en los casos recogidos en la Ley.
- Derecho a oponerse a la toma de decisiones automatizadas.
- Derecho de supresión: Solicitar la supresión de sus datos cuando el tratamiento ya no resulte necesario.
- Derecho de oposición: Solicitar el cese en el envío de comunicaciones comerciales en los términos antes señalados.
- Derecho a revocar el consentimiento prestado.
- Derecho a interponer una reclamación frente a la autoridad de control (en España la AEPD).

El interesado podrá ejercer sus derechos, en cualquier momento y de forma gratuita, dirigiendo su solicitud por escrito, firmada, y adjuntando una copia del documento de identificación a protecciondatosareb@servicer con la referencia "Protección de datos-DERECHOS" o a [\[*dirección postal del servicer\]](#).

Mediante la firma del presente contrato, el interesado consiente y acepta expresamente los términos del tratamiento de los datos personales descritos anteriormente.

9.1.7. Cláusulas RSC.

A remitir al interesado o Administración o mediador que actúa en su nombre en un plazo razonable bien por correo electrónico, bien por correo certificado con acuse de recibo o cualquier otro medio que acredite el debido cumplimiento por Sareb de la comunicación del contenido de estas cláusulas.

A) Cláusula al solicitante:

En cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales, la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria (en adelante, Sareb o la Sociedad) con CIF A86602158 y domicilio social en Paseo de la Castellana, nº 89, le informa que los datos que personales que nos ha facilitado, así como aquellos que se obtengan con motivo de la gestión de la solicitud realizada, serán tratados por Sareb y, en su caso por la entidad gestora, con la finalidad de garantizar la correcta gestión de la solicitud relativa a la petición de vivienda en alquiler asequible.

1. Responsable del tratamiento

El responsable de tratamiento será la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria (en adelante, Sareb o la Sociedad) con CIF A86602158 y domicilio social en Paseo de la Castellana, nº 89. Sareb tiene designado un Delegado de Protección de Datos (DPO), ante el que podrá acudir para plantear cualquier cuestión relativa al tratamiento de sus datos de carácter personal, facilitando una copia de su DNI o documento de identidad equivalente a la siguiente dirección electrónica: protecciondatos@sareb.es, con el asunto "Protección de datos".

Asimismo, se informa al interesado que [\[*incluir nombre service\]](#) actúa en nombre de Sareb como encargado del tratamiento para el desarrollo de las finalidades expuestas en el siguiente punto.

2. Finalidad

El tratamiento de datos efectuado, presenta como finalidad principal *garantizar la correcta gestión de la solicitud relativa a la petición de vivienda en alquiler asequible.*

el adecuado cumplimiento, desarrollo y ejecución del presente contrato y la correcta gestión de la relación que se establezca entre las partes.

3. Datos Tratados

Para la finalidad expuesta, se tratarán:

- (i) Datos facilitados por el interesado, concepto que incluye tanto los datos solicitados y proporcionados en el presente contrato (incluido correo electrónico, número de teléfono móvil, e imagen del documento de identificación) como aquellos otros datos que se obtengan durante la relación jurídica nacida entre las partes.
- (ii) Datos referidos a terceros. *En caso de aportar información de un tercero sobre el que no ostente representación legal, deberá solicitar previamente su consentimiento y haberle informado fehacientemente (con documento probatorio) del tratamiento que Sareb realizará de sus datos con las mismas finalidades y cesiones descritas anteriormente. Sareb no asume responsabilidad alguna en caso de que el interesado no haya solicitado el consentimiento informado previo del tercero sobre el que aporta datos personales.*

4. Destinatarios

Para el desarrollo de la finalidad expuesta y el cumplimiento de las obligaciones legales establecidas, se podrán comunicar sus datos a:

- Las AAPP y organismos judiciales que lo requiriesen siguiendo el procedimiento legal establecido.
- Las notarías en caso de que fuese necesaria su intervención.

5. Conservación de datos

Los datos personales serán conservados por el tiempo necesario para la gestión, tramitación y desarrollo de la relación establecida entre las partes. En cualquier caso, se informa al interesado que sus datos podrán conservarse bloqueados durante los plazos marcados por la legislación vigente respecto al ejercicio de cualquier reclamación que Sareb pueda recibir. Transcurrido este plazo, se procederá a su supresión..

6. Derechos del interesados

La normativa de protección de datos confiere al interesado los siguientes derechos:

- Derecho de acceso: Conocer qué tipo de datos estamos tratando y las características del tratamiento que estamos llevando a cabo.
- Derecho de rectificación: Poder solicitar la modificación de sus datos por ser éstos inexactos o no veraces.
- Derecho de portabilidad: Poder obtener una copia en un formato interoperable de los datos que estén siendo tratados.
- Derecho a la limitación del tratamiento en los casos recogidos en la Ley.
- Derecho a oponerse a la toma de decisiones automatizadas.
- Derecho de supresión: Solicitar la supresión de sus datos cuando el tratamiento ya no resulte necesario.
- Derecho de oposición: Solicitar el cese en el envío de comunicaciones comerciales en los términos antes señalados.
- Derecho a revocar el consentimiento prestado.
- Derecho a interponer una reclamación frente a la autoridad de control (en España la AEPD).

El interesado podrá ejercer sus derechos, en cualquier momento y de forma gratuita, dirigiendo su solicitud por escrito, firmada, y adjuntando una copia del documento de identificación a protecciondatosareb@servicer con la referencia "Protección de datos-DERECHOS" o a [\[*dirección postal del servicer\]](#).

B) Clausula Administración o tercero actuando en nombre del interesado:

En cumplimiento de la normativa de protección de datos, le informamos que los datos de carácter personal que nos faciliten como intermediarios de los interesados en la solicitud de vivienda en alquiler asequible deberán ser remitidos dando cumplimiento a las obligaciones establecidas por la mencionada normativa. En este sentido, Sareb no asume responsabilidad alguna por la falta de obtención, previa a la cesión de datos por parte del intermediario a esta Sociedad, del consentimiento informado del interesado o cualquier tercero sobre el que se aporte información para el tratamiento de datos con el objetivo indicado.

En virtud de lo anterior, el interesado debe ser informado con carácter previo, que sus datos personales podrán ser facilitados a la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria (Sareb) con CIF A86602158 y domicilio social en Paseo de la Castellana, nº 89 (28046, Madrid) como responsable de los mismos y, en su caso, por la entidad gestora que actúan en su nombre como encargado del tratamiento y que los mismos serán tratados con la finalidad de gestionar la mencionada solicitud. Además, se debe garantizar que únicamente se remitan a Sareb o a la entidad gestora, aquellos datos que resulten imprescindibles para alcanzar la finalidad informada.

Asimismo, el interesado debe saber que sus datos personales podrán ser cedidos por Sareb o por la gestora para el desarrollo de la finalidad expuesta a las AAPP y organismos judiciales que lo requiriesen siguiendo el procedimiento legal establecido y a las notarías en caso de que fuese necesaria su intervención.

*Por último, el interesado debe saber que tiene derecho a acceder, rectificar y suprimir los datos, así como a ejercer otros derechos reconocidos por la normativa vigente de protección de datos personales, en cualquier momento y de forma gratuita, dirigiendo su solicitud por escrito, firmada, y adjuntando una copia del documento de identificación a protecciondatosareb@servicer con la referencia "Protección de datos-DERECHOS" o a [\[*dirección postal del servicer\]](#).*

9.2. Gestión de Derechos de los interesados

9.2.1. Modelos de contestación servicer para reclamaciones de datos de carácter personal.

- a) Modelo de correo de servicer para Sareb informando el ejercicio de un derecho

Buen@s días/tardes:

Por la presente os trasladamos la reclamación remitida por [Nombre del reclamante] con correo electrónico [correo electrónico] (y resto de datos disponibles como DNI, teléfono, dirección postal) por la que solicita el ejercicio del DERECHO de (indicar si: acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación, portabilidad o revocación del consentimiento) para vuestra gestión.

Se adjunta el correo recibido del reclamante y la documentación que en su caso haya facilitado, así como los datos e información que disponemos en el servicer del reclamante.

[Opcional: Igualmente os informamos que a los datos del reclamante ha tenido acceso la empresa. En el marco de una subcontratación de un servicio para el que es preciso que traten los mismos].

[Opcional: En cuanto a las observaciones que facilitadas por el reclamante según las cuales indicar a este respecto]

Quedamos a la espera de recibir instrucciones respecto de las acciones a realizar para la correcta gestión, así como si es preciso emitir contestación desde [nombre del servicer].

Gracias.

b) Modelo de correo a facilitar por el servicer al reclamante informando de la gestión de Sareb.

Estimado... (indicar si es señor/señora):

Le informamos en relación a su petición recibida el día [xxx] por la que solicita [el ejercicio del derecho de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación, portabilidad, o revocación del consentimiento o la solicitud que corresponda] que se ha procedido a dar traslado de la misma a Sareb S.A. como Responsable del tratamiento de sus datos, a la dirección protecciondatos@sareb.es. Sareb procederá con la gestión de su petición y le dará contestación a la mayor brevedad posible.

Igualmente, Ud., podrá ponerse en contacto con Sareb para conocer el estado de la misma, así como para realizar las consultas que precise en la dirección de correo antes indicada.

Cualquier aclaración o duda estamos a su disposición.

Sin más, reciba un cordial saludo.

9.2.2. Plazos establecidos de respuesta y plazos legales

Plazos de gestión de los DERECHOS:

Los plazos de respuesta establecidos en Sareb para las solicitudes de ejercicio de DERECHOS de protección de datos personales son los siguientes:

		Protección de datos
Tipos	Actividad	Persona Física
Cualquier derecho	Recepción / Envío a Sareb	1
	Gestión	6

	Contestación	2
--	--------------	---

Plazos CIRBE

Los plazos de respuesta establecidos en Sareb para las solicitudes de ejercicio de derechos RGPD que afectan a información sobre riesgos declarables a la Central de Información de Riesgos de Banco de España son los siguientes:

		CIRBE
Tipos	Actividad	Persona Física / Persona Jurídica
Acceso	Recepción / Envío a Sareb	1
	Gestión	6
	Contestación	3
Rectificación / Cancelación	Recepción / Envío a Sareb	1
	Gestión	9
	Contestación	5

NOTA: Estos son los plazos totales para la ejecución de todas las acciones que correspondan realizar desde Sareb y desde el servicer. Dichos plazos se diferencian según el tipo de solicitud recibida (acceso o rectificación/cancelación) y se desglosan en función de las fases operativas definidas (recepción, gestión y contestación). La fecha de vencimiento del ticket de petición en Nilo englobará los plazos para las fases de gestión y contestación. Finalizado el plazo para la fase de gestión sin resolución conforme o sin respuesta desde el servicer, se creará un ticket de incidencia Nilo. El ticket de petición y, en su caso, el de incidencia serán cerrados sólo con la resolución conforme y, en su caso, con la aceptación de la corrección/rectificación de los datos declarados a la CIRBE por parte de Banco de España.

Plazos legales:

Los plazos de respuesta legales para las solicitudes de ejercicio de DERECHOS que afectan a datos de carácter personal y a información sobre riesgos declarables a la Central de Información de Riesgos de Banco de España son los siguientes:

		LOPD		CIRBE	
Tipos		Persona Física	Persona Jurídica	Persona Física	Persona Jurídica
Acceso		30	N/A	10	10
Rectificación		30	N/A	15	20

Cancelación	30	N/A	15	20
Oposición	30	N/A	N/A	N/A

9.3. Documentación videovigilancia

9.3.1. Carteles a incluir en lugar video vigilado.

Los carteles que se incluyan en zona video vigilada deberán contener como mínimo la información establecida por la AEPD:

- La existencia del tratamiento.
- La identidad del responsable.
- La posibilidad de ejercitar los derechos reconocidos por la normativa
- Dónde obtener más información sobre el tratamiento de los datos.

ZONA VIDEOVIGILADA



RESPONSABLE:

PUEDE EJERCITAR SUS DERECHOS DE PROTECCIÓN DE DATOS ANTE:

MÁS INFORMACIÓN SOBRE EL TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES:

9.3.2. Ficha informativa a disposición del público

Cláusula informativa a disposición del público en zona video vigilada deberá cumplir con el deber de información establecido en el RGPD en su artículo 13.

MODELO CLÁUSULAS INFORMATIVA

1. Responsable del tratamiento

El responsable de tratamiento será la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria (en adelante, Sareb o la Sociedad) con CIF A86602158 y domicilio social en Paseo de la Castellana, nº 89. Sareb tiene designado un Delegado de Protección de Datos (DPO), ante el que podrá acudir para plantear cualquier cuestión relativa al tratamiento de sus datos de carácter personal, facilitando una copia de su DNI o documento de identidad equivalente a la siguiente dirección electrónica: protecciondatos@sareb.es, con el asunto "Protección de datos".

Asimismo, se informa al interesado que [\[*incluir nombre servicer\]](#) actúa en nombre de Sareb como encargado del tratamiento para el desarrollo de las finalidades expuestas en el siguiente punto.

2. Finalidad

El tratamiento de datos captados a través de los sistemas de videovigilancia, serán tratados con la finalidad de garantizar la seguridad del activo.

3. Datos Tratados

Para la finalidad expuesta, se tratarán datos identificativos del interesado obtenidos por medio de imágenes captadas por los sistemas de videovigilancia.

4. Legitimación del tratamiento.

La base legal para el tratamiento de los datos es el interés público de garantizar la seguridad de personas, bienes e instalaciones.

5. Destinatarios

Para el desarrollo de la finalidad expuesta y el cumplimiento de las obligaciones legales establecidas, se podrán comunicar sus datos a:

- Las Fuerzas y cuerpos de Seguridad del Estado
- Organismos judiciales que lo precisasen siguiendo el procedimiento legal establecido.

6. Conservación de datos

Los datos personales serán conservados por el tiempo necesario para el cumplimiento de la finalidad expuesta, que en ningún caso superará los 30 días de conservación salvo que sean necesarios para la defensa de los intereses de Sareb. Transcurrido este plazo, se procederá a su supresión.

7. Derechos del interesados

La normativa de protección de datos confiere al interesado los siguientes derechos de acceso, rectificación, portabilidad, limitación del tratamiento, oposición a la toma de decisiones automatizadas, supresión, oposición, revocación del consentimiento y derecho a interponer una reclamación frente a la autoridad de control (en España la AEPD).

El interesado podrá ejercer sus derechos, en cualquier momento y de forma gratuita, dirigiendo su solicitud por escrito, firmada, y adjuntando una copia del documento de identificación a protecciondatosareb@servicer con la referencia "Protección de datos-DERECHOS" o a [\[*dirección postal del servicer\]](#).

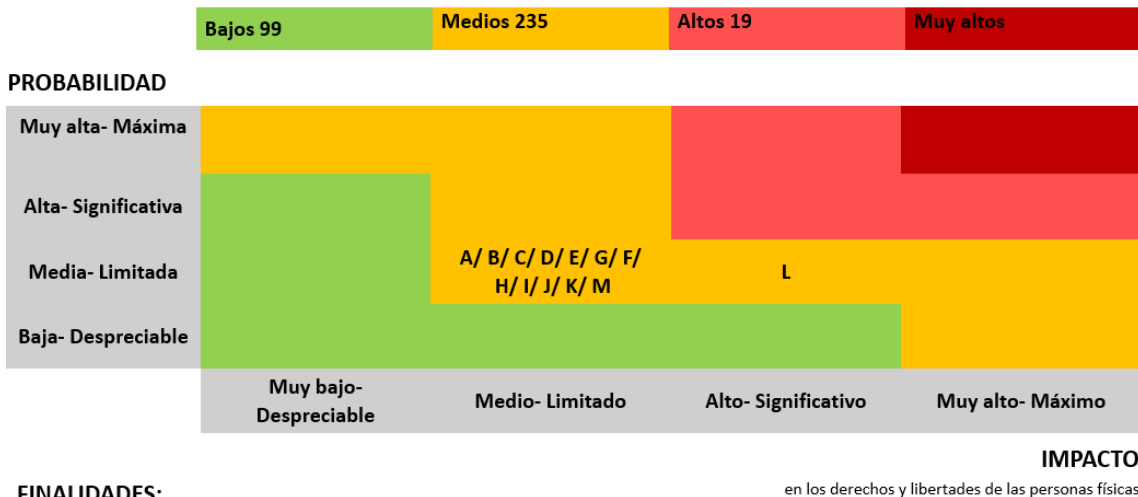
9.4. Análisis de riesgos

Sareb ha realizado un análisis de riesgos de las actividades recogidas en el apartado relativo a las Actividades de Tratamiento, para las cuales el Servicer actúa como Encargado del Tratamiento, esto es:

ACTIVIDAD	SUBACTIVIDAD	Responsable
NEGOCIO	GESTIÓN PRÉSTAMOS	Negocio
	Expediente de AAFF (venta, autoquita, PDV, ejecución	Negocio
	Expediente AAIL (VAI)	Negocio
	ESCAPARATE-DUBAI	Negocio
	CARTERAS	Venta Institucional
	ARRENDAMIENTOS	Negocio
MARKETING	MARKETING	Marketing
GESTIÓN DE PROVEEDORES		Compras
COMPLIANCE	CUMPLIMIENTO/ CÓDIGO DE CONDUCTA	Cumplimiento
	PBC&FT	Cumplimiento
SEGURIDAD	VIDEOVIGILANCIA activos de Sareb	Seguridad
RSC	Ocupación	RSC
	Alquiler alternativo asequible	RSC

Para realizar la evaluación de riesgos de las actividades identificadas anteriormente, Sareb emplea los cuatro niveles en base a las Guías de la Autoridad de Control, siendo el resultado el siguiente:

TOTAL DE RIESGOS IDENTIFICADOS



FINALIDADES:

- | | | |
|-----------------------------|---------------------------|-------------------------------------|
| A. Gestión de préstamos | E. Carteras | I. Cumplimiento/ código de conducta |
| B. Expediente de AAFF | F. Arrendamientos | J. PBC&FT |
| C. Expediente de AAIL (VAI) | G. Marketing | K. Videovigilancia activos de Sareb |
| D. Escaparate <u>Dubai</u> | H. Gestión de proveedores | L. Alquiler asequible |
| | | M. Ocupación |

Este análisis se irá modificando, así como el nivel de riesgo a medida que se vayan ajustando los controles para su mitigación, y en función de la evolución del registro de actividades.

9.5. Medidas de Seguridad de la Información

En el marco de la prestación del servicio a Sareb por parte del Servicer, éste debe dar cumplimiento a lo recogido en el Anexo 5.1: Los Servicios, Sección II – servicios de administración y gestión, punto 3.10 “Seguridad de la Información”, del Contrato Íbero, por el que el Gestor se compromete al cumplimiento de todas las normas de seguridad establecidas por la normativa aplicables y aquellas otras desarrolladas por Sareb en dicho anexo, o en sus políticas y procedimientos de seguridad trasladados al gestor en el mismo Contrato Íbero o con posterioridad, que tienen por objeto garantizar la integridad, trazabilidad, y disponibilidad de los sistemas que dan servicio a procesos de negocio y de la información almacenada, transmitida o procesada por los Sistemas de Información y Comunicaciones de los cuales son responsables.

El contenido del Anexo 5.1, apartado 3.10, alberga los ámbitos a continuación indicados, dando éstos cobertura y contemplando la obligación de satisfacer aquellos requerimientos de seguridad necesarios asociados al tratamiento de datos de carácter personal que se realice en cada caso:

- Políticas, principios, estándares, y requerimientos de conformidad de la seguridad
- Aspectos organizativos de la Seguridad de la Información
- Gestión de activos de información
- Seguridad ligada al personal
- Seguridad física y del entorno
- Gestión de comunicaciones y de operaciones
- Control de acceso
- Gestión de incidentes de seguridad
- Gestión de la continuidad del servicio IT
- Cumplimiento
- Gestión y evaluación del riesgo

Adicionalmente a los puntos anteriores establecidos y desarrollados en el contrato Íbero, se establece un control adicional sobre los siguientes apartados, según se establezcan en el marco de control de Sareb:

1. Obligaciones de seguridad de la información relativas a la subcontratación.
2. Obligaciones relativas a los requisitos de seguridad relacionados con la clasificación de la información.
3. Obligaciones relativas a las medidas relacionadas con el cifrado y criptografía.
4. Obligaciones relativas a enmascaramiento de la información.
5. Obligaciones relativas a las medidas de seguridad relacionadas a la gestión de respaldo de información.
6. Obligaciones relativas a Ficheros Temporales.
7. Obligaciones relativas a las medidas de seguridad relacionadas con la monitorización de seguridad.
8. Obligaciones relativas a las medidas relacionadas con la adquisición, desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información.
9. Obligaciones relativas a las medidas de seguridad relacionadas con los procesos de detección de comportamientos anómalos.
10. Obligaciones relativas a las medidas de seguridad relacionadas con las vulnerabilidades tecnológicas.
11. Obligaciones relativas a las medidas de seguridad respecto a revisiones de Sistemas de Información.
12. Obligaciones relativas a la videovigilancia.
13. Obligaciones relativas a la devolución del Servicio.

El Servicer debe otorgar la facultad a Sareb de realizar cualquier tipo de revisión que resulte necesaria para verificar el cumplimiento de sus obligaciones legales y de los controles de Seguridad por su parte, requeridos desde Sareb, así como para verificar la disponibilidad de los servicios contratados. Dicha revisión se extenderá a cualquier aspecto de los servicios ofrecidos a Sareb, incluyendo cualquier tipo de dato y archivo.

Toda información requerida relativa a la seguridad de los servicios debe estar disponible y ser facilitada a Sareb cuando sea solicitada (actividad de usuarios y sistemas, cambios efectuados, registro de eventos, alertas de seguridad...).

Concluida la revisión, Sareb y el Servicer se reunirán según el modelo de gobierno establecido con objeto de valorar las cuestiones identificadas para decidir las acciones que, en su caso, proceda llevar a cabo para solventarlas. Así, el Servicer debe solventar las debilidades de control identificadas siguiendo los planes de acción acordados entre ambas partes.