

# POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAVILCA LTDA.

La Cooperativa de ahorro y crédito Huancavilca Ltda., es una entidad financiera del segmento 2 perteneciente al sector financiero popular y solidario con 20 años de trayectoria en el Ecuador, su principal actividad económica es realizar intermediación financiera a través de su catálogo de productos, observando tanto los principios de cooperativismo, como de responsabilidad social para con sus socios.

Al navegar en nuestro sitio web y plataformas digitales, para acceder a nuestros productos y servicios financieros, ponerse en contacto, establecer relaciones y gestionar información, nos confías tus datos personales. Estamos comprometidos y comprendemos que esto es una gran responsabilidad y ponemos todos nuestros esfuerzos al máximo para protegerte en el uso de tu información personal.

Nuestra Política de Protección de Datos Personales y Privacidad tiene como objetivo informar a sus socios, clientes, proveedores y colaboradores sobre los datos que recogemos, su almacenamiento, conservación, uso, transferencia y finalización, así como la forma en la que puedes ejercer tus derechos.

### 1. DEFINICIONES

Para ayudarle a entender este documento lo mejor posible se añaden las definiciones de los términos clave, establecidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. Si tiene una pregunta sobre esta política puede enviarnos un correo a [protecciondedatos@cooperativahuancavilca.com](mailto:protecciondedatos@cooperativahuancavilca.com).

1. Base de datos: conjunto estructurado de datos cualquiera que fuera la forma, modalidad de creación, almacenamiento, organización, tipo de soporte, tratamiento, procesamiento, localización o acceso, centralizado, descentralizado o repartido de forma funcional o geográfica.
2. Datos personales: dato que identifica o hace identificable a una persona natural, directa e indirectamente.
3. Encargado del tratamiento de datos personales: persona natural o jurídica, pública o privada, autoridad, u otro organismo que solo o conjuntamente con otros trate datos personales a nombre y por cuenta de un responsable de tratamiento de datos personales.

4. Fuentes de información: se comprenderá a los burós de información crediticia facultados para operar en el País y a la Dirección Nacional de Registros Públicos, como a toda entidad pública, privada y/o de la economía popular y solidaria, autorizada por la ley o por el titular para recabar y manejar datos personales del titular.
5. Responsable del tratamiento de datos personales: persona natural o jurídica, pública o privada, autoridad, u otro organismo, que solo o conjuntamente con otros decide sobre la finalidad y el tratamiento de datos personales. La Cooperativa de ahorro y crédito Huancavilca Ltda. es responsable de tratamiento.
6. Titular: persona natural cuyos datos son objeto de tratamiento.
7. Transferencia o comunicación: manifestación, declaración, entrega, consulta, interconexión, cesión, transmisión, difusión, divulgación o cualquier forma de revelación de datos personales realizada a una persona distinta al titular, responsable o encargado del tratamiento de datos personales. Los datos personales que se comuniquen deben ser exactos, completos y actualizados.
8. Tratamiento: cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales, ya sea por procedimientos técnicos de carácter automatizado, parcialmente automatizado o no automatizado, tales como: la recogida, recopilación, obtención, registro, organización, estructuración, conservación, custodia, adaptación, modificación, eliminación, indexación, extracción, consulta, elaboración, utilización, posesión, aprovechamiento, distribución, cesión, comunicación o transferencia, o cualquier otra forma de habilitación de acceso, cotejo, interconexión, limitación, supresión, destrucción y, en general, cualquier uso de datos personales.

## **2. IDENTIDAD Y DATOS DE CONTACTO DEL RESPONSABLE DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavilca Ltda., con RUC 0992280700001, domiciliado en la provincia de Santa Elena, ciudad de La Libertad, Av 7ma y calle 21 esquina, teléfono 042782325.

Para el correcto funcionamiento de nuestro sistema de gestión de protección de datos personales nombramos al Ing. Rubén Darío Arriaga Escobar, Delegado de Protección de Datos Personales. Si necesitas mantener contacto con el delegado de protección de datos personales el correo electrónico disponible es [protecciondedatos@cooperativahuancavilca.com](mailto:protecciondedatos@cooperativahuancavilca.com).

## **3. BASE LEGAL DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:**

El tratamiento de datos personales realizado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavilca Ltda., es lícito y legítimo conforme lo previsto en la Constitución de la República y en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.



Tratamos datos personales cuando:

1. Contamos con el consentimiento del titular.
2. Existe una obligación legal que habilite el tratamiento.
3. Debemos cumplir con órdenes de autoridad pública competente.
4. Es necesario para el cumplimiento de medidas precontractuales a pedido del titular.
5. Es necesario para el cumplimiento de un contrato.
6. Los datos personales constan en bases de datos de acceso público.
7. Existe un interés legítimo siempre que no exista conflicto con los derechos y libertades del titular de datos.

#### **4. INFORMACIÓN QUE TRATAMOS:**

La información que trata la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavilca Ltda., consiste en toda aquella que identifique a sus socios y clientes así como también aquella que permita identificar de manera legítima la actividad e ingresos económicos de sus socios y clientes que a través de nuestros múltiples productos efectuamos intermediación financiera por medio de todos nuestros canales. Asimismo gestionamos los datos personales de nuestros colaboradores para el desarrollo de la relación laboral y de nuestros proveedores para la gestión de la relación contractual.

#### **5. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO**

Para el desarrollo y ejecución de productos y servicios financieros la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavilca trata tus datos personales para los siguientes propósitos:

Datos de socios y clientes:

- Contratación de productos, servicios y gestión de: cuentas de ahorro, créditos, inversiones y tarjetas de crédito y débito.
- Transacciones en ventanilla como pagos de servicios básicos y programados, transferencias, pagos y retiros.
- Atención al cliente.
- Captación de potenciales clientes, perfilamiento, seguimiento y marketing para fidelizarlos.
- Campañas comerciales propias y de terceros.
- Segmentación y caracterización de clientes para colocaciones.
- Envío de estados de cuenta, reporte de inteligencia de negocios, boletines Informativos/publicitarios y/o publicidad on line.
- Soporte comercial y seguimiento.
- Cobros y recaudaciones
- Comunicaciones sobre cambios de condiciones de contratos/servicios.
- Soporte y gestión del mantenimiento de servicios.
- Ejecución y comunicación de órdenes de autoridades competentes.



- Conservación de datos con fines de investigación judicial.
- Gestión de la calidad de operaciones y red.
- Contabilidad y facturación.
- Gestión y control de Impuestos.
- Gestión de accesos a infraestructuras/plataformas y recursos de red.
- Tratamiento de información para la gestión de la calidad.
- Escucha de llamadas para calidad del servicio.
- Realización y análisis de encuestas.
- Detección y gestión de clientes insatisfechos.
- Certificaciones de cuenta y estados de cuentas.
- Reportes de análisis de calidad.
- Realización de auditorías y seguimiento de planes de acción.
- Recepción y tramitación de PQRS.
- Perfilado de clientes.
- Segmentación de clientes para acciones comerciales.
- Contactabilidad para relaciones institucionales.
- Gestión jurídica operativa de la Cooperativa.
- Atención a requerimientos judiciales, extrajudiciales y/o administrativos.
- Gestión de procesos y procedimientos judiciales, extrajudiciales y/o administrativos.
- Detalle de llamadas.
- Generación de ofertas.
- Métricas de Navegación por los portales web, sistemas y aplicativos.
- Análisis de los medios y sistemas en base a servicios y productos prestados.
- Análisis de la marca en medios y sistemas.
- Comunicación interna.
- Gestión de eventos.
- Formación en materia de educación financiera.
- Campañas de concienciación en Seguridad física, tecnológica y de la información.
- Gestión de incidentes de seguridad y análisis forense.
- Autenticaciones.
- Gestión y analítica de registros de actividad.
- Ciberseguridad: Seguridad en equipos y dispositivos corporativos.
- Detección, análisis e investigación del fraude.
- Continuidad de Negocio.
- Gestión de Crisis.
- Controles de Acceso.
- Videovigilancia.
- Soporte de incidencias tecnológicas.
- Gestión y segmentación de redes internas.
- Testing y pruebas.
- Elaboración de modelado de datos.
- Gestión de conflictos de interés.
- Prevención del lavado de activos y financiamiento de delitos.

Datos de proveedores y posibles proveedores:

- Gestión y calificación de proveedores y contactos.
- Soporte a incidencias por continuidad de negocio.
- Prevención del lavado de activos y financiamiento de delitos.
- Transferencia de data en calidad de encargado de tratamiento.

Datos de colaboradores, posibles colaboradores, directivos:

- Gestión de elaboración, asignación, medición y monitoreo de indicadores de desempeño.
- Gestión administrativa de incorporación a la Cooperativa.
- Gestión administrativa y de nómina del colaborador.
- Evaluación del desempeño y clima laboral.
- Capacitación, Inducción, Formación y concientización.
- Selección y contratación.
- Gestión de accidentes y prevención de Riesgos laborales.
- Gestión promoción de los colaboradores.
- Prevención del lavado de activos y financiamiento de delitos.
- Seguridad y Salud ocupacional.
- Validación de identidad a través de imagen, datos biométricos y/o escaneo del documento de identidad para enrolamiento físico o digital incluidos aplicativos.
- Convenios comerciales empresariales para empleados.

## **6. INFORMACIÓN SOBRE COOKIES Y DISPOSITIVOS DE ALMACENAMIENTO Y/O RECUPERACIÓN DE DATOS:**

Para asegurar que este sitio web está siendo bien administrado y facilitar una mejor navegación, nosotros o nuestros proveedores de servicios podemos utilizar cookies.

Para información adicional sobre cómo utilizamos cookies y otras tecnologías de seguimiento y como se puede controlar, puede revisar nuestra política de cookies.

## **7. PLAZO DE CONSERVACIÓN:**

Los datos personales serán almacenados únicamente durante el período de tiempo que sea razonablemente necesario para cumplir con las finalidades de uso descritas en la presente política de protección de datos personales o hasta los tiempos legalmente establecidos de prescripción de acciones legales.

Transcurridos los tiempos de conservación la Cooperativa procederá con la eliminación, bloqueo o anonimización de los datos personales según corresponda.

## **8. ORIGEN DE DATOS**

La COOPERATIVA podrá acceder a los datos personales del titular para los fines previstos en este documento de las siguientes formas: (i) por su entrega voluntaria por parte del TITULAR; (ii) por la recopilación de los datos derivados del historial de transacciones del TITULAR en los CANALES, del uso de tarjetas o medios de pago, o de cualquier otro producto o servicio de la COOPERATIVA; (iii) por su entrega voluntaria de terceros que cuenten con la autorización del TITULAR; (iv) por su recopilación de fuentes de información; y, (v) por su acceso a través de cualquier otra forma prevista en la ley.

El titular conoce y acepta que la COOPERATIVA, y cualquiera de sus subsidiarias o afiliadas, puedan obtener referencias personales y/o patrimoniales de cualquier fuente de información accesible a las entidades del sistema financiero nacional. Dichas referencias podrán abarcar tanto operaciones anteriores como posteriores al otorgamiento de la presente autorización, y podrán asimismo referirse a:

- a. cualquier caso en que el titular aparezca como deudor principal, codeudor o garante.
- b. el comportamiento crediticio del titular.
- c. el manejo de las cuentas bancarias, tarjetas de crédito y, en general, el cumplimiento de las obligaciones del titular.
- d. los activos, pasivos, datos personales y patrimoniales del titular, derivados de servicios y productos que haya contratado o contrate con entidades del sistema financiero nacional.

## **9. TRANSFERENCIAS Y COMUNICACIONES DE DATOS PERSONALES:**

Transferimos local o internacionalmente tus datos personales a proveedores, usuarios y clientes. Los datos personales también pueden ser revelados a las autoridades, agencias gubernamentales reguladoras o de otro tipo, o a terceros, en caso de que sea necesario para cumplir con obligaciones o requerimientos de la autoridad competente.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavilca, exigirá a los terceros a quienes se transfieran tus datos personales el cumplimiento de estándares adecuados de confidencialidad, protección y seguridad de estos, y especialmente cuando dichos terceros se encuentren en países que no cuentan con una legislación de protección de datos adecuada conforme los parámetros establecidos por la normativa aplicable en cada jurisdicción.

## **10. SEGURIDAD:**

Este sitio web y nuestros sistemas internos, cuentan con las medidas de seguridad para proteger la información personal proporcionada por sus visitantes contra accesos no autorizados, revelación, destrucción o mal uso.



Nos esforzamos al máximo por protegerte de cualquier vulneración de seguridad. Para ello:

- Utilizamos cifrado
- Contamos con diferentes funciones de seguridad.
- Revisamos nuestras prácticas de seguridad.
- Restringimos el acceso a la información personal para que solo puedan acceder aquellos que se encuentren legitimados.

## **11. DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, ACTUALIZACIÓN, ELIMINACIÓN, SUSPENSIÓN Y OPOSICIÓN:**

El titular de datos personales tiene derecho de solicitar a la Cooperativa el acceso, rectificación y actualización; eliminación, suspensión y oposición de datos personales. Algunos de estos derechos se aplicarán previa determinación de ciertas condiciones:

**Acceso:** usted tiene derecho a preguntarnos si estamos procesando sus datos y, en caso afirmativo, solicitar el acceso a sus datos personales. Esto le permite recibir una copia de los datos personales que tenemos sobre usted y cierta otra información al respecto.

**Rectificación:** usted tiene derecho a solicitar que se corrijan todos los datos personales incompletos o inexactos que tengamos sobre usted.

**Actualización:** usted tiene derecho a solicitar que se actualicen todos los datos personales no vigentes que tengamos sobre usted.

**Eliminación:** usted tiene derecho a pedirnos que suprimamos sus datos personales cuando:

1. El tratamiento no cumple con los principios establecidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales;
2. El tratamiento no sea necesario o pertinente para el cumplimiento de la finalidad;
3. Los datos personales hayan cumplido con la finalidad para la cual fueron recogidos o tratados;
4. Haya vencido el plazo de conservación de los datos personales;
5. El tratamiento afecte derechos fundamentales o libertades individuales;
6. Revoque el consentimiento prestado o señale o haberlo otorgado para uno o varios fines específicos, sin necesidad de que medie justificación alguna; o,
7. Existencia obligación legal.

Existen ciertas excepciones en las que podemos rechazar una solicitud de eliminación, por ejemplo, cuando los datos personales son necesarios para el cumplimiento de la ley o en relación con reclamaciones.

**Suspensión:** usted tiene derecho a solicitar la suspensión del tratamiento cuando se cumpla alguna de las siguientes condiciones:

8. Cuando el titular impugne la exactitud de los datos personales, mientras el responsable de tratamiento verifica la exactitud de los mismos.
9. El tratamiento sea ilícito y el titular se oponga a la suspensión de los datos personales y solicite en su lugar la limitación de su uso.
10. El responsable ya no necesite los datos personales para los fines del tratamiento, pero el titular los necesite para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

Existen ciertas excepciones en las que podemos rechazar una solicitud de suspensión, por ejemplo, cuando los datos personales son necesarios para el cumplimiento de la ley o en relación con reclamaciones.

**Oposición:** usted tiene derecho oponerse al tratamiento de datos personales cuando se cumpla alguna de las condiciones siguientes:

11. No se afecten derechos y libertades fundamentales de terceros, la ley se lo permita y no se trate de información pública, de interés público o cuyo tratamiento está ordenado por la ley.
12. El tratamiento de datos personales tenga por objeto la mercadotecnia directa; el interesado tendrá derecho a oponerse en todo momento al tratamiento de los datos personales que le conciernen, incluida la elaboración de perfiles; en cuyo caso los datos personales dejarán de ser tratados por dichos fines.
13. Cuando no sea necesario su consentimiento para el tratamiento como consecuencia de la concurrencia de un interés legítimo, previsto en el artículo 7 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, y se justifique en una situación concreta personal del titular, siempre que una ley no disponga lo contrario.

Existen ciertas excepciones en las que podemos rechazar una solicitud de oposición, por ejemplo, cuando los datos personales son necesarios para el cumplimiento de la ley o en relación con reclamaciones.

## **12. PROCESO PARA HACER EFECTIVOS LOS DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, ACTUALIZACIÓN, ELIMINACIÓN Y OPOSICIÓN:**

Para realizar tus requerimientos en nuestro sitio web debes acceder a la pestaña de reclamos y sugerencias, llenar tus datos personales y el tipo de



solicitud que estás presentando. Esta será remitida a nuestro equipo quien contestará tu petición y hará efectivo tu derecho.

### **13. DERECHO DE PORTABILIDAD:**

Usted tiene derecho a solicitar al responsable la entrega de sus datos personales en un formato compatible, actualizado, estructurado, común, interoperable y de lectura mecánica, preservando sus características, y/o transmitirlos a otros responsables.

### **14. PROCESO PARA HACER EFECTIVO EL DERECHO DE PORTABILIDAD:**

Para el ejercicio del derecho de portabilidad es necesario dirigir la solicitud al correo electrónico de contacto del responsable de tratamiento, contenido en el apartado 2 de la presente política, en donde se especifique qué datos requiere recibir y/o transferir, así como el destino, el formato y las características para su ejercicio.

### **15. EXISTENCIA DE VALORACIONES AUTOMATIZADAS Y EL DERECHO A NO SER OBJETO DE UNA DECISIÓN BASADA ÚNICA O PARCIALMENTE VALORACIONES AUTOMATIZADAS:**

Con los datos recopilados a través de nuestro sitio web no se realizan valoraciones automatizadas. Existen otros procesos internos de la cooperativa en la que se realizan decisiones automatizadas pero en el que existe revisión a través de intervención humana.

Reconocemos que tienes el derecho a no ser sometido a una decisión basada única o parcialmente en valoraciones que sean producto de procesos automatizados, incluida la elaboración de perfiles, que produzcan efectos jurídicos en él o que atenten contra sus derechos y libertades fundamentales, su ejercicio faculta al titular a:

1. Solicitar al responsable del tratamiento una explicación motivada sobre la decisión tomada por el responsable o encargado del tratamiento de datos personales.
2. Presentar observaciones.
3. Solicitar los criterios de valoración sobre el programa automatizado.
4. Solicitar al responsable información sobre los tipos de datos utilizados y la fuente de la cual han sido obtenidos los mismos.
5. Impugnar la decisión ante el responsable o encargado de tratamiento.

Existen ciertas excepciones en las que podemos rechazar una solicitud a no ser objeto de una decisión basada única o parcialmente en valoraciones automatizadas, por ejemplo, cuando los datos personales son necesarios para el cumplimiento de la ley o en relación con reclamaciones.

## **16. PROCESO PARA HACER EFECTIVO EL DERECHO A NO SER OBJETO DE UNA DECISIÓN BASADA ÚNICA O PARCIALMENTE EN VALORACIONES AUTOMATIZADAS.**

Para el ejercicio del derecho a no ser objeto de una decisión basada única o parcialmente en valoraciones automatizadas es necesario dirigir una solicitud al correo electrónico de contacto del responsable de tratamiento, contenido en el apartado 2 de la presente política.

## **17. CONSECUENCIAS DE LA ENTREGA DE DATOS O LA NEGATIVA DE HACERLO:**

La entrega de tus datos personales permite cumplir con las finalidades descritas en el apartado 5 de la presente política. En caso de negativa por parte del titular para suministrar sus datos personales no podremos ponernos en contacto para presentarle nuestros servicios y en general para cumplir con las finalidades del tratamiento descritas en la presente política.

## **18. EFECTOS DE SUMINISTRAR DATOS ERRÓNEOS O INEXACTOS:**

La entrega de datos erróneos o inexactos afectará la calidad de nuestros servicios prestados a través del sitio web y de los distintas áreas de la cooperativa con la que mantengas contacto.

## **19. REVOCATORIA DE CONSENTIMIENTO:**

Usted puede solicitar en cualquier momento que dejemos de tratar sus datos personales. Para hacerlo es necesario que nos notifique a través de correo electrónico a la dirección establecida en el apartado 2 de la presente política.

## **20. ENLACES A SITIOS WEB DE TERCEROS:**

Nuestro sitio web, nuestra publicidad, actualizaciones y cualquier comunicación puede contener enlaces hacia o desde los sitios web, aplicaciones u otras tecnologías de terceros. Los datos personales que el titular proporciona a través de estos no están sujetos a esta política de protección de datos personales y su tratamiento por parte de terceros no es nuestra responsabilidad.

Se aclara al titular que, si se sigue un enlace a cualquier sitio web de un tercero, así como se visita otros sitios web, aplicaciones u otras tecnologías administradas por terceros, estos tienen sus propias políticas de protección de datos personales en las que se establecen el tipo de información que se recopila, la forma en que la que estos se gestiona.

## **21. NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES:**

En caso de proporcionar información de niñas, niños o personas de edad menor a 15 años es necesario el consentimiento expreso de su representante legal. Los adolescentes mayores de 15 años pueden proporcionar su consentimiento de forma directa.

## **22. ¿CÓMO PONERSE EN CONTACTO CON NOSOTROS?**

En caso de necesitar más información sobre la forma en que se traten sus datos personales, contáctenos a través de nuestra información de contacto contemplada en el apartado 2 de la presente política.

## **23. CAMBIOS A NUESTRA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:**

Podremos modificar o enmendar esta Política de Datos Personales y Privacidad cuando sea necesario, informándole de ello en nuestro sitio web. Cuando se realicen cambios, se actualizará la fecha de revisión, y esa modificación enmienda estará vigente a partir de la fecha de actualización. Por esta razón, sugerimos que revise de manera periódica la presente política, con el fin de mantenerse informado respecto de los mecanismos de protección implementados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavilca Ltda.