

## POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. nace el 17 de Enero de 2003. Fruto inspirador del trabajo de 27 jóvenes que, teniendo sus sueños como única posesión, juntaron ideas y pensamientos en la búsqueda de un rumbo que aliviara un camino difícil, ser parte de los menos privilegiados del Ecuador. Con los años, la cooperativa ha escrito constantemente una historia de éxito. Logrando posicionarse en el sistema financiero como una institución con capacidad de crecimiento e innovación, 35 Agencias a nivel nacional son prueba de ello.

COAC Chibuleo ha logrado crecer y sobresalir como pionera entre las cooperativas de economía popular y solidaria, impulsadas por el sector indígena ecuatoriano.

Todo esto lo hemos logrado gracias al respaldo de nuestros socios y clientes, que con lealtad y confianza continúan apoyando a la institución en cada rincón del país.

### 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 no dude en enviarnos un correo a [protecciondatospersonales@chibuleo.com](mailto:protecciondatospersonales@chibuleo.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 pública, u otro organismo que solo o juntamente con otros trate datos personales a nombre y por cuenta de un responsable de tratamiento de datos personales. La Cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo Ltda., es responsable de tratamiento.



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 pública, u otro organismo, que solo o juntamente con otros decide sobre la finalidad y el tratamiento de datos personales. La Cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo 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 de responsable de tratamiento de datos personales

Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., con RUC 1891710328001, domiciliado en la provincia de Tungurahua, ciudad de Ambato, Espejo 12-78 y Av. 12 de noviembre, teléfono 033700190 y correo electrónico [protecciondatospersonales@chibuleo.com](mailto:protecciondatospersonales@chibuleo.com).

## 3. Base legal del tratamiento de datos personales

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



Tratamos datos personales cuando:

- Contamos con el consentimiento del titular.
- Exista una obligación legal que habilite el tratamiento.
- Debemos cumplir con órdenes de autoridad competente.
- Es Necesario para el cumplimiento de medidas precontractuales a pedido del titular.
- Es necesario para el cumplimiento de un contrato.
- Los datos personales constan en bases de datos de acceso público.
- 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 Chibuleo Ltda., consiste en toda aquella que identifique a sus socios, clientes y prospectos, así como también aquella que permita identificar de manera legítima la actividad e ingresos económicos de sus socios, clientes y prospectos necesarias para el ejercicio de actividades de intermediación financiera (prestación de productos y servicios financieros), por medio de todos nuestros canales, dicho tratamiento se lo realizará acorde a las disposiciones de la LOPDP. 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 Chibuleo Ltda., informa a sus socios, clientes y prospectos que sus datos personales y el tratamiento de estos serán utilizados para los siguientes propósitos:

- Contratación de productos, servicios y gestión de: cuentas de ahorro, créditos, inversiones y tarjetas de crédito y débito.
- Para verificar la capacidad de endeudamiento, capacidad crediticia y demás información que la Cooperativa requiera para otorgar sus servicios o productos
- Atención al cliente y transacciones en ventanilla como transacciones realizadas por el titular en las cuales pueda intervenir datos personales.



- 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 online.
- Elemento de análisis en etapas precontractuales, contractuales y post contractuales y para mantener cualquier relación contractual con la Cooperativa.
- Cumplimiento de la LOPDP.
- Análisis estadístico y encuestas de satisfacción acerca de productos financieros ofertados por la Cooperativa.
- Garantizar la seguridad de las personas, así como de los bienes e instalaciones físicas de la Institución.
- Facturación de productos ofertados por la institución.
- Campañas de concienciación en Seguridad física, tecnológica y de la información.
- Otorgamiento de Videovigilancia.

## 6. Tratamiento de Datos Personales en canales digitales

### Sitos Web:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. en beneficio de sus usuarios, socios y clientes pone a disposición el sitio web <https://chibuleo.com>. El sitio web mencionado, así como páginas derivadas de éstas o enlaces a páginas que se encuentren dentro de los portales mencionados, sirven única y específicamente para procesos relacionados con la Cooperativa, de tal manera que se establece los términos sobre el uso y protección de la información que es proporcionada por el usuario al momento de utilizar las plataformas web, dicho esto, implementa altos niveles de seguridad para resguardar esta información con la finalidad de brindar una mejor experiencia al usuario o para poder acceder a servicios ofertados por la Cooperativa.

Los portales web oficiales de la Cooperativa., pueden contener enlaces a sitios externos, en los cuales la Cooperativa no tiene responsabilidad de la información que traten, por lo



que se recomienda al usuario verificar la seguridad de los sitios a los que accede y que no son parte de la Institución.

### **En Aplicaciones Móviles:**

Las aplicaciones de Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. cuentan con la seguridad para resguardar la información de los usuarios, estas aplicaciones solicitarán información personal al usuario para su correcto funcionamiento, señalando expresamente que en ningún momento será requerida información catalogada como sensible.

Estas aplicaciones móviles requieren de permisos específicos pertenecientes al dispositivo móvil para su correcto funcionamiento, que deben ser aceptados por el usuario.

### **Información sobre cookies y dispositivos de almacenamiento y/o recuperación de datos:**

Una cookie es un pequeño archivo de datos creado por el sitio web visitado y almacenado en el navegador o dispositivo utilizado por los usuarios. Las cookies permiten recordar las preferencias y configuraciones de los usuarios y así ofrecerles una mejor experiencia de navegación y facilitando el uso de la página web evitando tareas repetitivas.

Para asegurar que este sitio web está siendo bien administrado y facilitar una mejor navegación, la Cooperativa o nuestros proveedores de servicios pueden 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.

### **Tratamiento de datos en ATMS (Cajeros Automáticos):**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., en beneficio de sus socios y clientes, pone a disposición una red de cajeros automáticos a nivel nacional, los mismos que permiten realizar depósitos, retiros, pagos de servicios y demás servicios que la cooperativa brinda a sus usuarios.

Los cajeros automáticos procesan información personal del usuario con la finalidad de validar tanto la información personal como financiera del mismo, antes de iniciar cualquier proceso transaccional. La información procesada en los ATMs es requerida para procesos



contables, auditorías, cumplimiento de los entes de control y normativos, a fin garantizar la seguridad y el no repudio de las transacciones realizadas por este medio.

Dicho esto, la Cooperativa implementa niveles de seguridad para resguardar la información de las personas y de esta manera proporcionar al usuario una mejor experiencia al utilizar este canal de atención.

### **Tratamiento de datos mediante videovigilancia**

Por cumplimiento normativo la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., utiliza diversos medios de videovigilancia ubicados en diferentes sitios dentro de las instalaciones, agencias o/u oficinas de la Cooperativa, así como en cajeros automáticos y sitios externos a la Cooperativa. La información recolectada mediante estos dispositivos es utilizada para garantizar la seguridad de las personas, así como de los bienes e instalaciones de la Cooperativa, además previo requerimiento, podrá ser empleada por autoridades judiciales, administrativas, fiscalía, etc.; y/o, la propia Institución. La duración de las grabaciones de las cámaras de videovigilancia se conservará de acuerdo con la normativa vigente posterior al plazo señalado, se eliminarán las grabaciones.

Sobre la existencia de este procedimiento se dispone de la comunicación hacia las personas a través de leyendas informativas colocadas en las oficinas o instalaciones de la Cooperativa teniendo en cuenta que al momento de ingresar a nuestros establecimientos se interpretará como una acción de autorización expresa e informada para llevar a cabo el tratamiento de estas imágenes, amparados en la ley.

## **7. Conservación**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., almacenará los datos personales únicamente durante el período de tiempo que sea razonablemente necesario y en cumplimiento de normas legales pertinentes, transcurrido este tiempo los datos serán eliminado o en su defecto según corresponda se mantendrán bloqueados o anonimizados y almacenados en bases históricas por motivos de consultas y auditorías.



## 8. Origen de datos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. 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 de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., y cualquiera de sus anexas 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:

- Cualquier caso en que el titular aparezca como deudor principal, codeudor o garante.
- El comportamiento crediticio del titular.
- El manejo de las cuentas bancarias, tarjetas de crédito y, en general, el cumplimiento de las obligaciones del titular.
- 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. Transferencia y comunicaciones de datos personales

Transferimos local o internacionalmente sus 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 Chibuleo Ltda., exigirá a los terceros a quienes se transfieran sus 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 para protegerlo de cualquier vulneración de seguridad, para ello contamos con:

- Diferentes sistemas y funciones de seguridad.
- Políticas, procesos y procedimientos de Seguridad de Información a fin de proteger y brindar altos niveles de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y los recursos que soportan la misma.
- Restricciones al acceso a la información personal para que solo puedan acceder aquellos que se encuentren legitimados.

## 11. Derechos del titular de los datos

En cualquier momento el titular de los datos podrá hacer uso de sus derechos prescritos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales:

- Conocer, actualizar y/o rectificar sus datos personales.
- Ser informado, previa solicitud, sobre el uso y tratamiento que la Cooperativa da a sus datos personales.
- Revocar la autorización y solicitar la suspensión del tratamiento cuando el tratamiento no respete los principios, derechos y garantías legales, siempre y cuando esta solicitud no interfiera con las obligaciones adquiridas con la Cooperativa por parte del titular y con exigencias normativas y legales.



El titular de los datos personales podrá solicitar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. el ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación o actualización, eliminación, oposición, suspensión, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas.

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, salvo las excepciones definidas por la legislación pertinente (por ejemplo, información comercial confidencial, o información que vulneraría demasiado los derechos de privacidad de un tercero);

**Rectificación:** Derecho a solicitar que se corrijan todos los datos personales incompletos o inexactos que tengamos sobre el titular.

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

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

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

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

- 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.
- 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 conciernan, incluida la elaboración de perfiles; en cuyo caso los datos personales dejarán de ser tratados por dichos fines.
- 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.

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

- Cuando el titular impugne la exactitud de los datos personales, mientras el responsable de tratamiento verifica la exactitud de estos.
- 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.
- 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.

**Portabilidad:** El titular tiene el derecho a recibir del responsable del tratamiento, sus datos personales en un formato compatible, actualizado, estructurado, común, interoperable y de lectura mecánica, preservando sus características; o a transmitirlos a otros responsables.

**Derecho a no ser objeto de una decisión basada única o parcialmente en 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. El titular tiene derecho a no ser sometido a una decisión basada única o parcialmente en valoraciones automatizadas que sean producto de procesos automatizados, incluida la elaboración de perfiles, que produzcan efectos jurídicos en el que se atente contra sus derechos y libertades fundamentales, para lo cual podrá solicitar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.:

- Explicación motivada sobre la decisión tomada.
- Presentar observaciones.
- Solicitar los criterios de valoración sobre el programa automatizado.
- Solicitar información sobre los tipos de datos utilizados y la fuente de la cual han sido obtenidos los mismos.
- Impugnar la decisión ante la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Es importante indicar que este derecho no se aplica cuando:

- La decisión es necesaria para la celebración o ejecución de un contrato entre el titular y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. o sus entidades jurídicas relacionadas.
- Está autorizada por la normativa aplicable, orden judicial, resolución o mandato motivado de autoridad técnica competente.
- Se basa en el consentimiento explícito del titular.
- La decisión no conlleva impactos graves o riesgos verificables para el titular.



- Para ejercer alguno de los derechos, es importante indicar que únicamente el titular de los datos personales o, en su caso, su representante legal podrán solicitarlo.

### **Requisitos para presentar la solicitud de ejercicio de derechos:**

Dentro de los requisitos para presentar una solicitud de ejercicio de derechos se encuentran los siguientes:

En el caso que un titular de datos personales desee ejercer sus derechos deberá presentar la solicitud ante el Responsable del tratamiento de Datos Personales, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., a través de los siguientes medios y mecanismos:

- En atención al cliente en cualquiera de nuestras agencias.
- Mediante correo electrónico dirigido a [protecciondatospersonales@chibuleo.com](mailto:protecciondatospersonales@chibuleo.com).

Toda solicitud de ejercicio de derechos deberá contener la siguiente información:

- Nombre del titular de los datos personales.
- Número de Identificación.
- Documentos que acrediten la identidad del titular. (opcional)
- De ser el caso, nombre del representante legal del titular y documentos para acreditar su identidad.
- Especificar un correo electrónico para recibir notificaciones.
- Descripción clara y precisa de los datos personales que se quieren rectificar, cancelar u oponerse a su tratamiento.
- Deberá especificar qué derecho desea ejercer:
  - a. Derecho de ACCESO.
  - b. Derecho de RECTIFICACIÓN.
  - c. Derecho de CANCELACIÓN.
  - d. Derecho de OPOSICIÓN.
- Descripción del derecho que se quiere ejercer o de lo que solicita el titular.



## 12. Consecuencias de la entrega de datos, de la negativa de hacerlo o suministrar datos erróneos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., requiere sus datos personales para alcanzar las finalidades puestas en su conocimiento a través de la presente política. En caso de negativa por parte del titular para proporcionar los datos supone que no podremos contactarle para presentarle nuestros servicios y de manera general no podremos cumplir con las finalidades del tratamiento.

La entrega de datos erróneos o inexactos afectará la calidad de nuestros servicios prestados a través del sitio web y de las distintas áreas de la cooperativa con la que mantenga contacto. En cualquier caso, contamos con mecanismos de actualización que le permitirán mantener sus datos vigentes, exactos y correctos.

## 13. Cambios a nuestra Política de Protección de Datos Personales

En caso de ser necesario podremos cambiar o enmendar esta Política de Datos Personales y Privacidad, informándole de ello en nuestro sitio web. Cuando se realicen modificaciones, se actualizará la fecha de revisión, y ese cambio 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 Chibuleo Ltda.

