

## POLÍTICA GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA.

La política de protección de datos personales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., está diseñada para garantizar la privacidad y seguridad de la información de todos los involucrados en nuestras actividades, incluyendo socios, clientes, directivos, empleados, pasantes o practicantes, proveedores y cualquier otra parte relacionada. Esta política se rige por la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y las normas internacionales de seguridad de la información abarcando todos los procesos y operaciones que involucren el tratamiento de datos personales, incluyendo su recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión.

El propósito de este documento es proporcionar información clara sobre los principios, derechos, obligaciones y mecanismos de protección que regulan el manejo de sus datos personales, conforme a la legislación ecuatoriana vigente.

### ALCANCE

Esta política es aplicable a todas las personas que interactúan con la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., incluidos socios, clientes, directivos, empleados, pasantes o practicantes, proveedores, y cualquier otra persona relacionada con la entidad, que esté autorizada para acceder a sus datos personales.

### DEFINICIONES

- **Autoridad de Protección de Datos Personales:** Es la entidad encargada de velar por el cumplimiento de las leyes sobre protección de datos personales, garantizando que los derechos de los titulares de los datos sean respetados.
- **Anonimización:** Proceso mediante el cual los datos personales son modificados de manera que no se pueda identificar a una persona específica, sin realizar un esfuerzo desproporcionado.
- **Base de datos o fichero:** Es un grupo de datos organizados de cualquier manera, que puede ser en un solo lugar o repartidos en diferentes sitios, y que se guardan y usan de diferentes formas.
- **Consentimiento:** Aceptación explícita y consciente por parte de un titular de datos para que sus datos personales sean procesados por una entidad o tercero.
- **Dato biométrico:** Información única sobre las características físicas o comportamentales de una persona, como huellas dactilares, reconocimiento facial, que sirve para identificarla de manera única.
- **Dato personal:** Es cualquier información que puede identificar a una persona, ya sea directamente o de manera indirecta.
- **Datos personales crediticios:** Información sobre el comportamiento financiero de una persona, utilizada para evaluar su capacidad económica y tomar decisiones relacionadas con créditos o productos financieros.
- **Datos sensibles:** Son datos que incluyen información personal delicada como etnia, religión, orientación sexual, salud, etc., y cuyo mal uso puede llevar a discriminación o afectar derechos fundamentales.
- **Delegado de protección de datos:** El Delegado de Protección de Datos (DPD) es la persona designada por la organización para velar por el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos personales. Actúa como punto de contacto entre la cooperativa, los titulares de los datos y la autoridad de control, garantizando que el tratamiento de los datos se realice conforme a los principios y obligaciones legales establecidos.
- **Destinatario:** Es la persona o entidad que recibe los datos personales.

# San Francisco Ltda.

- **Elaboración de perfiles:** Es el uso de datos personales para evaluar o predecir aspectos de una persona, como su rendimiento laboral, salud, situación económica, etc.
- **Encargado del tratamiento de datos personales:** Persona o entidad que procesa los datos personales por cuenta del responsable del tratamiento, siguiendo sus instrucciones y bajo su supervisión.

## ¿QUIEN ES EL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES?

Datos de Contacto del responsable del tratamiento de datos personales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.

- Razón Social: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.
- Ruc: 1890003628001
- Dirección: Ag. Matriz, Calle Juan Montalvo y Juan Benigno Vela, Ambato – Ecuador.
- Correo electrónico: [info@coac-sanfra.com](mailto:info@coac-sanfra.com).
- Teléfono: 03 3730 280

## ¿BAJO QUE PRINCIPIOS SE REALIZA EL TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES?

- **Juridicidad.** - El tratamiento de los datos personales se realiza de acuerdo con la legislación vigente, incluyendo la Constitución, la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su reglamento, y demás normativas nacionales e internacionales aplicables. También cumplimos con los estándares internacionales en materia de seguridad de la información,
- **Lealtad.** - Los datos personales serán usados exclusivamente para los fines descritos en este documento y no para objetivos ilícitos o desleales.
- **Transparencia.** - Este documento garantiza claridad en la información sobre los derechos que le asisten respecto al tratamiento de sus datos personales. Usted tiene derecho a conocer cómo se utilizan sus datos.
- **Finalidad.** - En conformidad con la ley, nuestra cooperativa ha establecido propósitos específicos para el tratamiento de los datos personales, según lo descrito en este documento. Los datos no serán utilizados para otros fines.
- **Pertinencia y Minimización.** - Los datos personales recogidos serán relevantes y limitados a lo necesario para cumplir con los propósitos establecidos.
- **Proporcionalidad.** - La recolección de datos personales será adecuada y necesaria para lograr los objetivos.
- **Confidencialidad.** - La recolección y tratamiento de datos personales se hará con el mayor nivel de sigilo y confidencialidad. La información no se utilizará para propósitos diferentes a los mencionados.
- **Calidad y Exactitud.** - Los datos personales proporcionados deben ser claros, precisos y actualizados. Usted puede ejercer los derechos de acceso, corrección, actualización y oposición según los métodos de derechos ARCO. Los datos serán proporcionados por el titular o por su representante legal en el caso de niños, niñas y adolescentes.
- **Seguridad de la Información y Responsabilidad Proactiva.** - Nuestra cooperativa se destaca en el cumplimiento y la protección de datos personales, implementando un sistema de gestión de seguridad para reducir los riesgos que puedan comprometer la privacidad de sus datos personales.

## ¿CUALES SON SUS DERECHOS CUANDO NOS FACILITA SUS DATOS PERSONALES?

Usted tiene los siguientes derechos sobre sus datos personales:

- **Derecho de Acceso.** - Puede conocer y obtener acceso a sus datos personales de forma gratuita, sin necesidad de justificar su solicitud. El delegado de protección de datos atenderá las solicitudes en un plazo de quince (15) días. Este derecho no puede ejercerse de manera que se constituya en abuso del derecho.

## San Francisco Ltda.

- **Derecho de Rectificación y Actualización.** - Puede corregir o actualizar sus datos personales si son inexactos o incompletos. Para ello, deberá presentar la documentación correspondiente. El delegado de protección de datos atenderá su solicitud en un plazo de quince (15) días y, si procede, notificará a los destinatarios de los datos sobre la corrección realizada.
- **Derecho de Eliminación.** - Puede solicitar la eliminación de sus datos personales en los siguientes casos:
  - Si el tratamiento no cumple con los principios mencionados.
  - Si el tratamiento no es necesario para los fines descritos.
  - Si los datos han cumplido el propósito para el cual fueron recolectados.
  - Si ha vencido el período de conservación de los datos.
  - Si el tratamiento afecta derechos fundamentales o libertades individuales.
  - Si se revoca el consentimiento otorgado o se alega no haberlo otorgado para ciertos fines, sin necesidad de justificar.
  - Si existe una obligación legal.
- **Derecho de Oposición.** - Puede oponerse o negarse al tratamiento de sus datos personales.
- **Derecho de Portabilidad.** - Puede solicitar que sus datos personales sean transferidos a otro responsable del tratamiento, siempre que sea técnicamente posible y bajo las condiciones establecidas por la ley.

### BASE LEGAL

La protección de datos personales en Ecuador se encuentra fundamentada en la Constitución, la cual garantiza a los ciudadanos el derecho inalienable de acceso, control y resguardo de su información personal. Este derecho se refuerza mediante la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP), que establece un marco normativo claro que regula los principios y derechos fundamentales, facultando a los titulares para ejercer un control efectivo sobre sus datos y salvaguardar su privacidad. Además de la LOPDP, existen otras normativas relevantes que contribuyen significativamente a la protección de datos en el país.

Reglamento a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP): Es un documento legal que establece los procedimientos, definiciones, criterios técnicos y administrativos necesarios para aplicar correctamente la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. Su objetivo es asegurar que los derechos de protección de datos personales se respeten efectivamente en la práctica.

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria: Esta ley protege la información de los miembros de organizaciones del sector de la economía popular y solidaria, garantizando la confidencialidad y seguridad en todas las transacciones realizadas.

Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria: Su propósito es regular y promover la economía popular y solidaria en el país, garantizando que las organizaciones del sector operen de manera transparente, eficiente y alineada con los principios de solidaridad, equidad y justicia social.

Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera: Se establecen directrices específicas para el manejo seguro de datos personales en las entidades que operan en este sector, promoviendo prácticas de responsabilidad y transparencia.

Código Orgánico Monetario y Financiero: Proporciona un marco normativo específico que asegura la privacidad de los usuarios financieros y establece estándares rigurosos para el tratamiento de información sensible.

## San Francisco Ltda.

Ley Orgánica de Defensa al Consumidor: Obliga a las empresas a gestionar los datos de los consumidores de manera confidencial, garantizando que estos no se utilicen sin el consentimiento explícito del titular y que los consumidores sean debidamente informados sobre el tratamiento de su información.

Ley Orgánica contra el Lavado de Activos y las regulaciones emitidas por la Unidad de Análisis Financiero (UAF): Estas disposiciones establecen la obligación de proteger los datos personales en el contexto de la prevención del lavado de activos, asegurando un manejo diligente y responsable de la información.

Resolución SEPS-IGT-IGSINSESF-INR-INGINT-2023-0225: Norma de control para la gestión de Riesgo de Crédito. Las disposiciones de la presente norma tienen por objeto determinar los aspectos mínimos que las entidades deben contar u observar con el propósito de identificar, medir, controlar, mitigar y monitorear el riesgo de contraparte al cual se encuentran expuestas en el desarrollo de su proceso de crédito.

Resolución Nro. SEPS-IGT-IGS-INSESF-INR-INGINT-INSEPS-IGJ-0116: Esta resolución regula la gestión del riesgo operativo en las entidades del sector financiero popular y solidario, e incluye la obligación de establecer y fortalecer mecanismos de seguridad de la información, con énfasis en la ciberseguridad y la protección de datos personales.

### ¿CÓMO PUEDO EJERCER MIS DERECHOS?

- El formulario debe ser enviado al correo electrónico [datos.personales@coac-sanfra.com](mailto:datos.personales@coac-sanfra.com) o en atención al cliente de las oficinas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. sin excepción el titular debe acreditar su identidad, en el caso de que se autorice a un tercero debe hacerlo por medio de un poder especial debidamente notariado.
- Métodos para Ejercer mis Derechos: Para ejercer los derechos de acceso, eliminación, rectificación, actualización, oposición, anulación y limitación del tratamiento, puede ponerse en contacto con el delegado de protección de datos personales. Las solicitudes serán atendidas dentro del plazo establecido por la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.
- Mecanismos para el Derecho de Portabilidad: Tiene el derecho a recibir sus datos personales en un formato compatible y actualizado. También puede solicitar la transferencia de estos datos a otro responsable del tratamiento siempre que sea técnicamente posible.
- Revocación del consentimiento: Puede revocar su consentimiento en cualquier momento sin necesidad de justificar. El tratamiento realizado antes de la revocación será lícito y no tendrá efectos retroactivos.
- Valoraciones Automatizadas: Las valoraciones para la toma de decisiones sobre los datos recopilados no se basan en procesos automatizados.
- Cumplimiento de Requisitos Legales: Los principios, derechos descritos en este documento permiten a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., cumplir con los requisitos legales y obtener el consentimiento adecuado.
- Reclamo: Para cualquier reclamo sobre la vulneración de derechos, puede presentar un reclamo enviando una solicitud al correo electrónico del delegado de protección de datos personales, especificando el derecho vulnerado y adjuntando la evidencia correspondiente. La solicitud será atendida dentro del plazo establecido por la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

## OBLIGACIONES DE LOS FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA Y TERCEROS CON ACCESO A DATOS PERSONALES

Los funcionarios de la Cooperativa y los terceros que tengan acceso legítimo a los datos personales de los que la Organización es responsable, deben cumplir con las siguientes obligaciones:

- Firmar acuerdos de confidencialidad para asegurar la protección de la información a los que tengan acceso.
- Manejar los datos personales según las instrucciones del responsable y solo para el propósito establecido.
- No compartir, divulgar ni comunicar datos personales a terceros no autorizados, bajo ninguna circunstancia.
- Los funcionarios de la cooperativa deben cumplir estrictamente con las normas y procedimientos de seguridad establecidos por la organización.
- Los terceros o encargados deben tener políticas y medidas de seguridad para proteger los datos personales de los titulares.
- El Oficial de Seguridad de la Información será responsable de garantizar la formación y concienciación continua de todo el personal sobre las obligaciones relativas a la protección de datos personales, asegurando el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPD) y su Reglamento.

### ¿QUIÉN ES EL DELEGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES?

Datos de contacto del Delegado de tratamiento de datos personales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.,

- Correo: [datos.personales@coac-sanfra.com](mailto:datos.personales@coac-sanfra.com)

### Obligaciones del Delegado de Protección de Datos Personales en Ecuador.

1. Supervisión del cumplimiento legal: Garantizar que la organización cumpla con la LOPDP y su Reglamento, supervisando la correcta aplicación de sus disposiciones en el tratamiento de datos personales.
2. Asesoramiento y formación: Informar y asesorar a la organización sobre sus obligaciones legales, promoviendo una cultura de protección de datos mediante capacitaciones y programas internos.
3. Gestión de riesgos: Participar en la realización de Evaluaciones de Impacto en la Protección de Datos Personales, cuando el tratamiento implique riesgos elevados y proponer medidas para mitigarlos.
4. Atención a los titulares de datos: Actuar como punto de contacto para atender consultas, solicitudes de ejercicio de derechos (acceso, rectificación, supresión, etc.) y reclamaciones de los titulares.
5. Relación con la autoridad de control: Colaborar con la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, atendiendo sus requerimientos y notificando incidentes de seguridad cuando corresponda.
6. Gestión de incidentes de seguridad: Coordinar la respuesta ante brechas de seguridad, incluyendo la notificación oportuna a las autoridades y a los afectados, según sea necesario.
7. Auditoría y mejora continua: Realizar auditorías internas para evaluar el cumplimiento de la normativa y proponer acciones correctivas y de mejora.
8. Garantía de transparencia y consentimiento: Supervisar que el tratamiento de datos personales sea lícito, transparente y que el consentimiento de los titulares se obtenga de manera libre, informada y explícita.

9. Revisión de contratos y políticas: Asegurar que los contratos con encargados del tratamiento y terceros incluyan cláusulas que garanticen la protección de datos, y que las políticas internas están alineadas con la ley.
10. Fomento de buenas prácticas: Promover la minimización de datos, asegurando que solo se recolecta, utilice y conserve la información estrictamente necesaria para los fines declarados.
11. Actualización y capacitación constante: Mantenerse informado sobre cambios legislativos, tecnológicos y de mejores prácticas en protección de datos, y trasladar ese conocimiento a la organización.
12. El DPD debe actuar con independencia funcional y reportar directamente a los niveles más altos de la organización, garantizando la implementación efectiva de la normativa sin comprometer su imparcialidad.

### ¿DURANTE CUÁNTO TIEMPO SE CONSERVA SUS DATOS PERSONALES?

Los datos personales se conservarán únicamente durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades para las que fueron recabados. Una vez transcurrido este período, los datos serán eliminados, anonimizados o bloqueados conforme a los mecanismos implementados por la Cooperativa.

### ¿CUALES SON LAS FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES?

#### FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. podrá utilizar los datos personales proporcionados para las siguientes finalidades:

1. **Vinculación del Titular:** Usaremos los datos personales para gestionar la incorporación del titular como cliente, socio o usuario de la Cooperativa San Francisco. Esto incluye verificar su identidad, actualizar y registrar su información en los formularios requeridos, y coordinar la contratación de servicios complementarios, como opciones de protección financiera que incluyen seguros u otras medidas relacionadas. Estas acciones tienen como objetivo cumplir con los requisitos de adhesión, facilitar la gestión adecuada de productos y servicios financieros y no financieros, y garantizar las condiciones necesarias para créditos y otros beneficios.
2. **Promoción y Marketing:** Recopilar, analizar y utilizar información para enviar comunicaciones sobre productos, servicios, promociones comerciales, campañas informativas o actividades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco. Estas acciones se realizan a través de diversos medios, como mensajes de texto (SMS), correos electrónicos, llamadas telefónicas, notificaciones en aplicaciones móviles, redes sociales, publicidad en sitios web y otros canales digitales o físicos. Además, se llevarán a cabo encuestas, estudios de mercado, y análisis de preferencias y comportamientos de socios y clientes, con el objetivo de mejorar, personalizar y diversificar la oferta de servicios, garantizando una experiencia más satisfactoria y alineada con sus necesidades.
3. **Comunicación en Redes Sociales:** Las redes sociales de la Cooperativa San Francisco se utilizarán como una herramienta clave para promocionar nuestros productos, servicios y actividades, acercando nuestra oferta de manera clara y atractiva a clientes, socios, usuarios y seguidores. Publicaremos contenido relevante, como promociones exclusivas, noticias de interés y consejos financieros, con el objetivo de fortalecer la relación con nuestra comunidad digital, mejorar la interacción y aumentar nuestra presencia en el entorno online.
4. **Difusión de Servicios de Empresas Asociadas:** Nuestro objetivo es informar a nuestros socios y usuarios sobre los diversos servicios que ofrecen las empresas asociadas o relacionadas con la cooperativa, tanto en el ámbito nacional como internacional. Queremos

asegurar que nuestros socios puedan acceder a los beneficios de estos servicios, mejorando su bienestar y ofreciéndoles opciones de calidad en diferentes áreas de interés. Informar sobre los servicios de empresas asociadas o relacionadas con la cooperativa, tanto nacionales como internacionales, con el fin de ofrecer los beneficios que estos puedan proporcionar.

- 5. Información Comercial y Recomendaciones:** Brindar al titular información clara y detallada sobre los productos y servicios disponibles, resaltando sus características, ventajas y condiciones, para facilitar su comprensión y correcta elección. Además, se deberán ofrecer recomendaciones sobre prácticas seguras y eficientes para el uso de dichos productos y servicios, así como cualquier otra información relevante que asegure una experiencia óptima, proteja los intereses del titular y fomente el uso responsable y seguro.

- 6. Análisis de Riesgos y Score Crediticio:** La Cooperativa llevará a cabo un análisis integral para evaluar la situación financiera y el perfil crediticio del titular y garantes solidarios, este último cuando aplique. Este proceso implica la valoración de su capacidad de pago, así como un análisis detallado de su historial y comportamiento en relación con compromisos financieros anteriores, con el fin de ofrecer productos y servicios que se ajusten de manera adecuada y responsable a su situación particular.

Como parte de este análisis, se calculará un score crediticio que servirá como una herramienta complementaria para entender el perfil de riesgo del titular, facilitando a la Cooperativa la toma de decisiones informadas y personalizadas sobre la aprobación de productos financieros. Este proceso se llevará a cabo de manera individualizada, teniendo en cuenta todas las circunstancias relevantes para cada caso y en aplicación a la normativa vigente.

- 7. Prevención de Lavado de Activos:** En la Cooperativa realizaremos un análisis de riesgos sobre la prevención del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, incluyendo la identificación de Personas Expuestas Políticamente (PEPs). En caso de detectarse operaciones sospechosas, inusuales o injustificadas, estas podrán ser reportadas a los organismos de control competentes.

- 8. Fraude:** En la Cooperativa supervisamos todas las transacciones mediante informes de seguridad, que incluyen registros físicos, sonoros, electrónicos y visuales, con el fin de garantizar la transparencia y proteger a nuestros titulares de datos personales y a la cooperativa de posibles riesgos.

- 9. Garantizar la seguridad y privacidad:** La Cooperativa implementa medidas de seguridad avanzadas para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente y ofrecer a sus usuarios un servicio seguro, confiable y de calidad. Estas medidas están diseñadas para proteger la privacidad y la seguridad de la información proporcionada a través de diversos canales, tales como su página web, aplicaciones móviles, llamadas telefónicas, cajeros automáticos, instalaciones físicas y herramientas de comunicación utilizadas en el entorno digital y presencial.

Las medidas de seguridad incluyen, la protección de los datos de navegación, seguridad en las transacciones financieras electrónicas, y la autenticación robusta de usuarios mediante token vinculado al número de celular. Además, se gestionan de forma segura los datos relacionados con la dirección IP y la geolocalización, siempre que sea necesario para la protección de las operaciones. Se emplean también sistemas de videovigilancia en las instalaciones para resguardar la integridad física de los usuarios y los activos de la Cooperativa.

Los datos personales serán utilizados, con el consentimiento del titular, para la generación, gestión y validación de firmas electrónicas en documentos relacionados con los servicios ofrecidos, tales como la autorización de transacciones electrónicas, contratos y pagos a través de plataformas electrónicas o con tarjetas. Estos mecanismos aseguran la autenticidad, integridad y no repudio de todas las transacciones realizadas, garantizando la transparencia y seguridad en todos los procesos.

10. **Video vigilancia:** La cooperativa usa cámaras de videovigilancia en sus instalaciones y cajeros automáticos para proteger a las personas y los bienes. La información recolectada puede ser compartida con autoridades si es necesario. Al ingresar a las instalaciones, se considera que el usuario autoriza el uso de estas imágenes.
11. **Recolección de Datos Biométricos:** La Cooperativa utiliza tecnologías avanzadas para la recolección de datos biométricos, como huellas dactilares, reconocimiento facial. Estos datos permiten establecer una identidad digital segura y prácticamente imposible de replicar, reduciendo los riesgos de fraude y accesos no autorizados.  
Estos sistemas biométricos se aplican en procesos clave como la identificación en nuestras instalaciones, el acceso a plataformas digitales, mejorando así la seguridad y la eficiencia operativa. Para la validación de información o confirmación de transacciones realizadas por el titular en las cuales pueda intervenir datos personales.
12. **Capacitación y Desarrollo:** Las capacitaciones están dirigidas a socios, usuarios y todas las personas vinculadas a la cooperativa, con el fin de promover un desarrollo integral basado en los valores y principios de la cooperativa. Nuestro objetivo es fomentar el crecimiento personal y colectivo, promoviendo la mejora continua en todas las áreas. A través de estos programas, buscamos fortalecer las habilidades y competencias necesarias para un desarrollo más eficiente y colaborativo.
13. **Gestión de Cobranza:** Realizar gestiones de cobranza, ya sea de manera directa o a través de agencias de cobranza o abogados externos autorizados. Esto implica la localización e investigación de los bienes del titular, en estricto cumplimiento con los procesos normativos y legales.
14. **Servicios de terceros:** Transferir y procesar datos personales con proveedores de servicios en áreas como tecnología, seguridad, seguros, comunicaciones y otros servicios relacionados; conforme a los términos y condiciones establecidos en los contratos. Implementando medidas técnicas y organizativas adecuadas para proteger los datos durante su transferencia y procesamiento, asegurando que los proveedores cumplan con las prácticas y políticas de privacidad de datos personales.
15. **Gestión de Incumplimientos:** Implementar las acciones correctivas necesarias cuando los titulares no cumplan con sus obligaciones hacia la cooperativa, velando siempre por la protección de los intereses institucionales.
16. **Cumplimiento Normativo:** La Cooperativa garantiza que todas sus operaciones se realizan en estricta conformidad con las normativas nacionales e internacionales aplicables, incluidas las disposiciones sobre la protección de datos personales. Esto abarca el cumplimiento de los requisitos establecidos por entidades clave como el Servicio de Rentas Internas (SRI), la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFFE), el Banco Central del Ecuador, la Fiscalía General del Estado, y otras autoridades regulatorias.  
Además, los datos podrán ser utilizados como evidencia en procedimientos legales, siempre que sea necesario y en estricta conformidad con las disposiciones legales vigentes.
17. **Contactabilidad:** Los datos personales serán utilizados para contactar a los titulares en relación con los servicios ofrecidos por la Cooperativa, así como para enviarles actualizaciones, notificaciones, recordatorios, ofertas, promociones y cualquier otra información relevante vinculada a su relación con la entidad. Este contacto podrá realizarse a través de todos los medios disponibles y posibles, incluyendo correo electrónico, mensajes de texto (SMS), llamadas telefónicas, notificaciones push en aplicaciones móviles, plataformas de mensajería instantánea, comunicación en línea a través de la página web y otros canales de comunicación, tanto digitales como tradicionales. Además, la Cooperativa podrá emplear estos medios para informar a los titulares sobre cambios en los servicios, alertas de seguridad, actualizaciones importantes en términos y condiciones, o para realizar encuestas y solicitudes de retroalimentación relacionadas con la experiencia del usuario.
18. **Modernización y Transformación Digital:** La Cooperativa se compromete a liderar la transformación digital, ofreciendo a sus socios soluciones innovadoras que mejoren su

experiencia y acceso a los servicios. A través del desarrollo y la implementación de tecnologías avanzadas, como la banca móvil, cajeros inteligentes, billeteras móviles para pagos rápidos y aplicaciones personalizadas, buscamos proporcionar herramientas ágiles, seguras y de fácil acceso para todos nuestros socios.

Además, apostamos por la integración de soluciones de atención automatizada 24/7 mediante chatbots inteligentes, y la incorporación de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial y la biometría, para garantizar la seguridad, eficiencia y comodidad en cada transacción y proceso. Este enfoque no solo responde a la necesidad de modernizar los servicios, sino que también impulsa el desarrollo sostenible de nuestra comunidad, asegurando que nuestras soluciones tecnológicas estén a la vanguardia y sean accesibles para todos, contribuyendo así a un futuro más conectado, inclusivo y tecnológicamente avanzado.

### ¿CÓMO SE ALMACENA Y CONSERVA LOS DATOS?

Los datos personales se almacenarán en la base de datos del CORE FINANCIERO, únicamente durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades del tratamiento. Una vez transcurrido este período, los datos serán eliminados, anonimizados o bloqueados, utilizando los mecanismos adecuados implementados por la Cooperativa.

### ¿QUÉ TIPOS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES USAMOS?

- 1. Tratamiento de datos personales en canales digitales:** El tratamiento de datos personales en canales digitales es un aspecto importante para la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. A continuación, se presentan las políticas y procedimientos relacionados con el tratamiento de datos personales en los canales digitales de la cooperativa:
  - **Sitios Web Institucionales:** Los sitios web de la cooperativa se utilizan exclusivamente para fines institucionales y se protegen los datos proporcionados por los usuarios con altos estándares de seguridad para ofrecer una buena experiencia y acceso a los servicios. Sin embargo, los enlaces a otros sitios externos no están bajo la responsabilidad de la cooperativa, por lo que se recomienda verificar la seguridad de estos sitios externos.
  - **Aplicaciones Móviles:** Las aplicaciones móviles de la cooperativa tienen altos niveles de seguridad y solicitan información personal necesaria para su funcionamiento, así como datos biométricos para la activación del servicio. Las aplicaciones piden permisos específicos del dispositivo que deben ser aceptados por el usuario.
  - **Cookies en Plataformas Digitales:** El uso de cookies en nuestro sitio web mejora la experiencia de navegación del usuario, permitiendo la personalización de contenidos y la adaptación del sitio a sus preferencias, como idioma o configuraciones de visualización. Además, las cookies facilitan la gestión de sesiones y la autenticación, permitiendo que los usuarios permanezcan conectados mientras navegan. Asimismo, se utilizan para recopilar datos analíticos sobre el comportamiento del usuario, lo que ayuda a optimizar el rendimiento del sitio y mejorar su funcionalidad.
  - **Recolección de datos biométricos:** Tiene como finalidad principal fortalecer la seguridad y autenticación de los socios, colaboradores y clientes que utilicen nuestros servicios. Al utilizar datos como huellas dactilares, reconocimiento facial, logramos establecer una identidad única y difícil de replicar, lo que minimiza el riesgo de fraudes y accesos no autorizados, el acceso a plataformas digitales y la gestión de transacciones financieras. Esto no solo mejora la experiencia del usuario, sino que también contribuye a la eficiencia operativa de nuestra cooperativa.
- 2. Tratamiento de datos personales en canales presenciales:** La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., recopila datos personales de sus socios y clientes en diferentes áreas

operativas para brindar productos y servicios financieros. A continuación, se presentan los detalles sobre el tratamiento de datos personales en cada una de estas áreas:

- **Cajeros Automáticos (ATMs):** Los cajeros automáticos de la cooperativa recopilan información personal para verificar datos antes de realizar transacciones como depósitos y retiros. Esta información se utiliza para contabilidad, auditorías y cumplir con normativas para asegurar la validez de las transacciones.
- **Video vigilancia:** La cooperativa usa cámaras de videovigilancia en sus instalaciones y cajeros automáticos para proteger a las personas y los bienes. La información recolectada puede ser compartida con autoridades si es necesario. Al ingresar a las instalaciones, se considera que el usuario autoriza el uso de estas imágenes.
- **Canales Presenciales:** En las oficinas de la cooperativa, se recopilan datos personales de los clientes para ofrecer servicios financieros. Estos datos son necesarios para gestionar los productos y servicios que la cooperativa proporciona.

### ¿DEBE FACILITAR SUS DATOS PERSONALES?

- **Beneficios:** Facilitar sus datos personales es fundamental para acceder a servicios personalizados, recibir asesoramiento adecuado, obtener productos innovadores y procesar solicitudes de manera eficiente. Nos comprometemos a manejar su información de forma segura, cumpliendo con las normativas de protección de datos vigentes, con el fin de minimizar cualquier riesgo.
- **Efectos de Proporcionar Datos Erróneos o Inexactos:** La entrega de datos incorrectos o incompletos puede generar riesgos legales, de cumplimiento, financieros y operativos, tanto para la Cooperativa como para el titular de los datos personales. Esto puede afectar la calidad del servicio brindado y retrasar la aprobación de solicitudes, entre otros posibles inconvenientes.

### OBLIGACIONES DEL ENCARGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

1. **Cumplir con la legislación:** Garantizar que el tratamiento de datos se ajuste a la ley y sus reglamentos.
2. **Supervisar políticas internas:** Asegurar la correcta implementación de políticas de protección de datos en la organización.
3. **Asesorar y capacitar:** Brindar orientación sobre la ley y capacitar al personal en protección de datos.
4. **Registrar actividades de tratamiento:** Mantener un registro actualizado de las actividades de tratamiento de datos personales.
5. **Realizar evaluaciones de impacto:** Colaborar en la evaluación de riesgos relacionados con el tratamiento de datos personales.
6. **Atender solicitudes de los titulares:** Gestionar las solicitudes de acceso, rectificación, supresión y otros derechos de los titulares.
7. **Notificar incidentes de seguridad:** Informar al Responsable del tratamiento de datos personales en caso de violaciones de seguridad.
8. **Colaborar con la Autoridad Nacional de Protección de Datos:** Facilitar información y colaborar en auditorías o investigaciones.
9. **Implementar medidas de seguridad:** Establecer medidas técnicas y organizativas para proteger los datos personales.
10. **Promover la cultura de protección de datos:** Fomentar buenas prácticas en el manejo de datos dentro de la organización.
11. **Realizar auditorías internas:** Evaluar periódicamente el cumplimiento de las políticas de protección de datos.

## CAMBIO EN LAS POLÍTICAS DE AVISO DE PRIVACIDAD

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., se reserva el derecho de modificar o actualizar esta Política de Privacidad en cualquier momento. Cualquier cambio será comunicado oportunamente a través de este medio, asegurando siempre el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes y el respeto a los derechos de los titulares de los datos personales.