

## **POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE BANCO COOPNACIONAL S.A.**

### **I. Base Legal para el Tratamiento de Datos Personales**

De conformidad con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, publicada en el Quinto Suplemento del Registro Oficial No. 459, del 26 de mayo del 2021, y demás normativa secundaria aplicable, y siendo Banco Coopnacional S.A., una entidad financiera comprometida con el cumplimiento de las normas de protección de datos personales, garantizando la confidencialidad, sigilo, secreto, manejo y tratamiento adecuado, legítimo y lícito de los datos personales de los consumidores financieros, se emite la presente Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales de los Consumidores Financieros de Banco Coopnacional S.A.

### **II. Objetivo y e Identidad del Responsable del Tratamiento de Datos Personales**

El presente documento tiene como objetivo establecer la Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales de los Consumidores Financieros de Banco Coopnacional S.A., con el fin de informar el marco legal e institucional mediante el cual se maneja adecuadamente los datos personales de todo consumidor financiero de la Institución, recopilados a través de canales presenciales, virtuales, electrónicos, propios o de terceros asociados o encargados, redes sociales, páginas web institucionales u otros medios conocidos o por conocerse, contenidos en cualquier tipo de soporte, automatizado o no, así como a toda modalidad de uso posterior.

El responsable del tratamiento de los datos personales es Banco Coopnacional S.A., identificado con el Registro Único de Contribuyentes No. 0990459444001, domiciliado en Capitán Nájera 4210 y Yaguachi en la ciudad de Guayaquil-Ecuador, número telefónico (04) 3709820, y con correo electrónico para todo lo concerniente a la protección de datos personales: [protecciondatospersonales@coopnacional.com](mailto:protecciondatospersonales@coopnacional.com)

### **III. Datos Personales, Titular de los Datos Personales, Tipos de Tratamiento y Almacenamiento**

Dato personal es todo aquello que identifica o hace identificable a un consumidor financiero, quien es el titular de los datos personales que son objeto de tratamiento por parte de Banco Coopnacional S.A., dado la entrega, recopilación, obtención, registro, actualización, recolección o cualquier otro tipo de operación o conjunto de operaciones en el que se usen datos personales, ya sea mediante procedimientos técnicos de carácter automatizado, parcialmente automatizado o no automatizado.

Los datos personales serán almacenados en la base de datos de Banco Coopnacional S.A., y en documentos físicos, de manera impresa, o en formato digital o electrónico. Dado el almacenamiento de sus datos personales, el titular de los datos al expresar su consentimiento, también acepta y autoriza que los trabajadores, empleados o funcionarios del Banco conozcan y accedan a sus datos personales, quienes están obligados a cumplir con toda norma de protección de datos personales.

### **IV. Tratamiento de Datos Personales**

Banco Coopnacional S.A. realiza un tratamiento adecuado los datos personales de sus consumidores financieros, quienes han solicitado algún producto o servicio financiero o no financiero mediante cualquiera de sus canales, presenciales o electrónicos, propios o de terceros, redes sociales, páginas web institucionales u otros medios conocidos o por conocerse, y quienes han dado su consentimiento libre, específico, informado e inequívoco para su tratamiento por parte de Banco Coopnacional S.A., salvo en los casos en que la ley no exija dicha manifestación de voluntad.

El tratamiento de datos personales se considerará legítimo y lícito cuando el titular de los datos ha proporcionado su consentimiento para el tratamiento de datos personales, para una o varias finalidades, a través de su firma o huella en contratos, formularios, formatos, documentos impresos o pre impresos, o mediante la aceptación de cookies, al ingresar claves, o al dar clic en enlaces, botones de suscripción, avisos, aceptación o cualquier otro mecanismo que indique la manifestación de la voluntad del titular de los datos.

Banco Coopnacional S.A. no necesitará el consentimiento del titular de los datos personales para toda entrega de información basada en requerimientos de autoridades administrativas o judiciales o en cumplimiento de disposiciones legales.

## **V. Origen de los Datos Personales**

Banco Coopnacional S.A. accede a los datos personales de sus consumidores financieros por: entrega voluntaria por parte de su titular o de terceros debidamente autorizados; por recopilación de los datos mediante el uso o acceso a cualquier producto o servicio que provea el Banco, mediante canales propios o de terceros, o a través de historial de transacciones; por la recopilación de datos mediante fuentes de información y mediante cualquier otra forma prevista en la legislación.

Por consiguiente, el titular de los datos personales conoce y autoriza a que el Banco, sus aliados estratégicos, y quienes provean algún servicio al Banco, puedan obtener información de cualquier fuente accesible a las entidades del sistema financiero, entre ellas: comportamiento crediticio; manejo de cuentas, tarjetas, inversiones; cumplimiento de obligaciones; calidad de deudor, codeudor o garante; datos personales o patrimoniales, entre otros.

Banco Coopnacional S.A. mediante sus canales electrónicos puede recoger datos a través de formularios virtuales, enlaces, cookies, entre otros. Por lo que el titular acepta y autoriza al Banco, que obtenga información a través del uso de cámaras, lectores de huella, aplicaciones de reconocimiento biométrico o geolocalización, y en general cualquier mecanismo que el Banco implemente en el que recabe datos personales a través de sus canales electrónicos o presenciales.

## **VI. Finalidades del Tratamiento de Datos Personales**

Banco Coopnacional S.A. accede a los datos personales de sus consumidores financieros por: entrega voluntaria por parte de su titular o de terceros debidamente autorizados; por recopilación de los datos mediante el uso o acceso a cualquier producto o servicio que provea el Banco, mediante canales propios o de terceros, o a través de historial de transacciones; por la recopilación de datos mediante fuentes de información y mediante cualquier otra forma prevista en la legislación.

- a) Cumplimiento de las condiciones necesarias para la prestación de algún producto o servicio financiero.
- b) Acceso y uso de los servicios que provea el Banco.
- c) Tramitación de quejas, reclamos o consultas.
- d) Participación en promociones o sorteos, y su correspondiente publicación en la página web institucional o redes sociales.
- e) Realizar reportes o envío de información requeridos por los organismos de control, autoridades administrativas o judiciales, entre otros.
- f) Captación de imágenes a través de cualquier sistema de videovigilancia.
- g) Registro, gestión, soporte, control y evidencia de las operaciones realizadas mediante la banca telefónica, y demás canales presenciales o electrónicos.
- h) Elaboración de perfiles, tendencias o hábitos de consumo.

i) Gestión de actividades y controles para la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

j) Registro, validación y confirmación de datos o de fuente de información en:

- Servicio de Rentas Internas
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
- Burós de Información Crediticia o Central de Riesgos
- Corporación del Registro Civil de Guayaquil, Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedulación o su equivalente.
- Dirección Nacional de Registros Públicos
- Fuentes legales de información para operar en el país.
- Personas naturales o jurídicas autorizadas por la ley o por el titular de los datos para recoger y tratar datos personales.
- Empleador(es)
- Personas naturales y establecimientos de comercio
- Referencias comerciales, profesionales, laborales, instituciones financieras de crédito, de cobranza, compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito y cualquier otra entidad.
- Referencias personales y/o patrimoniales del pasado, del presente y las que se generen en el futuro, sea como deudor principal, codeudor o garante, y sobre su comportamiento crediticio.
- Manejo de cuentas bancarias, tarjetas de crédito y, en general, sobre el cumplimiento de obligaciones financieras y tributarias.

k) Mecanismos de reconocimiento facial o de voz.

l) Contactar al titular de datos o a quien lo represente legalmente, para informarle sobre promociones, campañas publicitarias, alertas, recordatorios, programas de educación financiera, avisos, productos o servicios y demás información que el Banco considere pertinente o que por mandato legal deba realizarlo.

m) Transferencia de datos a terceros que proveen algún servicio al Banco para la ejecución de una o varias operaciones, prestaciones de un producto o servicio financiero o no financiero o empresas de cobranzas, y que son catalogados como encargados, quienes deberán regirse por las disposiciones legales aplicables.

n) Procesos precontractuales, contractuales, postcontractuales, comerciales, de atención al usuario financiero, entre otros.

o) Procesamiento, análisis, investigación, estadísticas, y demás para iniciar, acceder, permitir, promover o mantener las relaciones comerciales, contractuales, y cualquier otra que surja en relación con los productos o servicios financieros y no financieros que provea el Banco.

p) Para los fines compatibles con los fines del tratamiento de su recogida inicial.

q) Otros fines establecidos en otros documentos que el consumidor financiero autorice al Banco.

r) Para satisfacer un interés legítimo del Banco.

## **VII. Medidas de Seguridad**

Banco Coopnacional S.A. implementará las medidas de seguridad adecuadas y necesarias para proteger los datos personales de los consumidores financieros, frente a cualquier riesgo, amenaza y vulnerabilidad, en base a los principios, derechos, obligaciones y mecanismos de tutela establecidos en la Constitución de la República del Ecuador, los instrumentos internacionales ratificados por el país, la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su Reglamento, directrices, lineamientos y regulaciones emitidas por la Autoridad de Control de Protección de Datos Personales y demás normativa sobre la materia.

## **VIII. Tiempo de Conservación de los Datos Personales**

Banco Coopnacional S.A. conservará los datos personales de los consumidores financieros durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad de su tratamiento y de conformidad con las normas que regulan al sistema financiero privado. Luego de lo cual, y sin que exista una revocatoria, los seguirá conservando para la realización de toda práctica comercial, de conformidad con la normativa vigente.

## **IX. Transferencia de Datos Personales y Destinatarios**

El titular de los datos expresa su consentimiento, acepta y autoriza a que se transfiera, comunique, comparta o ceda sus datos personales a terceros, con el fin de tratarlos a través de éstos, sean personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, quienes deberán regirse por la ley de la materia y toda normativa secundaria de protección de datos personales. Entre ellos:

- a) Empresas o personas naturales con las que el Banco tenga alianzas o convenios comerciales.
- b) Empresas de call center, o de envío de notificaciones masivas de campañas publicitarias, o de notificaciones que por ley deban realizarse.
- c) Empresas que provean el servicio de datacenter, y/o que provean de algún servicio que el Banco deba realizar para almacenamiento o custodia de datos.
- d) Empresas o personas naturales que provean algún servicio tecnológico o fintech, empresas auxiliares del sistema financiero nacional, empresas de cobranza, empresas que provean de servicios que el Banco requiera contratar para la realización de sus operaciones o para mejorar la experiencia del servicio de sus consumidores financieros, tales como empresas de seguros, de medicina prepagada o asistencia médica, de generación de modelos de información y perfiles, de análisis de crédito, notarías, consultores legales, mensajería, entre otras empresas proveedoras de productos o servicios para las operaciones bancarias.

En el caso de cesión o venta de cartera de crédito, el titular de los datos autoriza al cesionario al tratamiento de sus datos personales.

El titular de datos autoriza la transferencia o comunicación internacional de sus datos, con sujeción a lo previsto por la Ley o la normativa especializada en la materia.

## **X. Consecuencias para el Titular de los Datos Personales de su entrega o negativa a ello**

El titular de los datos conoce y acepta que la información y los datos personales requeridos, recopilados o entregados al Banco son necesarios para la prestación de un producto o servicio financiero o no financiero solicitado a la Institución, o para el correcto acceso o ejecución de las transacciones mediante los canales electrónicos del Banco. Por consiguiente, de no entregar la información o datos personales o no autorizar el tratamiento de datos personales, el Banco no podrá prestarle dicho producto o servicio, imposibilitará el acceso o registro a alguno de los canales del Banco o realizar alguna notificación.

## **XI. Efectos de suministrar Datos Personales erróneos o inexactos**

El consumidor financiero se obliga a entregar al Banco datos personales exactos, íntegros, precisos, completos y comprobables, debiendo actualizarlos cuando éstos cambien, cuando el Banco requiera su actualización o al menos una vez al año. Por consiguiente, se responsabiliza de que los datos personales que provea al Banco sean únicos y de su propiedad, estando prohibido entregar datos de terceros respecto de los cuales no exista una autorización legal.

El efecto de que incumpla lo establecido en este lineamiento, entre otros son: imposibilidad del Banco de realizar alguna notificación o de prestarle algún producto o servicio financiero o no financiero contratado, o el funcionamiento incorrecto de alguno de los canales del Banco o imposibilidad de acceso o de ejecución de transacciones.

## **XII. Procedimiento para revocar el consentimiento**

El titular de datos podrá revocar el consentimiento dado a Banco Coopnacional S.A. para el tratamiento de sus datos personales, mediante una solicitud escrita dirigida al correo electrónico [protecciondatospersonales@coopnacional.com](mailto:protecciondatospersonales@coopnacional.com) o entregada en las oficinas del Banco, sujetándose a lo que dicha solicitud implicaría respecto a las relaciones comerciales con la Institución.

El tratamiento de los datos personales realizado por el Banco antes de culminar el procedimiento de revocatoria del consentimiento es lícito, en virtud de que éste no tiene efectos retroactivos.

## **XIII. Ejercicio de los derechos de protección de datos personales**

El titular de datos puede ejercer sus derechos de acceso, eliminación, rectificación y actualización, oposición, anulación, limitación del tratamiento y a no ser objeto de una decisión basada únicamente en valoraciones automatizadas, de conformidad con lo dispuesto en la Ley y demás normativa secundaria de protección de datos personales. Para lo cual, deberán enviar una solicitud por escrito a la dirección de correo electrónico: [protecciondatospersonales@coopnacional.com](mailto:protecciondatospersonales@coopnacional.com) o entregarla en cualquiera de las oficinas del Banco.

La solicitud para ejercer alguno de sus derechos deberá contener como mínimo:

- a) Nombre y apellidos completos, número de identificación y dirección de correo electrónico.
- b) En el caso de actuar como representante legal, mandatario, o tutor deberá adjuntar el documento habilitante y copia de la cédula de identidad del tercero autorizado.
- c) Descripción clara y precisa del o los datos personales sobre los cuales desea ejercer alguno de sus derechos.
- d) Petición en concreto.

El Banco podrá requerir documentos o información adicional que considere pertinente, con el fin de un correcto ejercicio de los derechos de datos personales. La solicitud será atendida en el plazo máximo que disponga las normas pertinentes, contado a partir de la entrega de la información completa.

En caso de considerar de que su ejercicio de derechos no ha sido atendido, el titular de datos personales puede presentar un reclamo ante la Autoridad de Protección de Datos Personales, de conformidad con el mecanismo dispuesto por dicha autoridad.

## **XIV. Mecanismo para hacer efectivo la portabilidad de los datos personales**

El titular de datos para ejercer su derecho a la portabilidad de los datos personales, dirigirá una solicitud escrita al correo electrónico [protecciondatospersonales@coopnacional.com](mailto:protecciondatospersonales@coopnacional.com), recibiendo de Banco Coopnacional S.A., sus datos personales en un formato compatible, actualizado, estructurado, común, interoperable y de lectura mecánica, preservando sus características, o transmitirlo a otro responsable establecido por el Titular de datos personales.

No procederá este derecho cuando se trate de información inferida, derivada, creada, generada u obtenida a partir del análisis o tratamientos efectuados por el Banco, como es el caso de los datos personales que hubieren sido sometidos a un proceso de personalización, recomendación, categorización o creación de perfiles.

## **XV. Actualizaciones de esta Política**

El titular de datos acepta toda actualización a la presente Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales de los Consumidores Financieros de Banco Coopnacional S.A., autorizando que le sea comunicada y notificada mediante el portal web de la Institución: [www.bancocoopnacional.com](http://www.bancocoopnacional.com), correo electrónico o mediante cualquier medio que estime conveniente el Banco, siendo su responsabilidad la verificación continua de las modificaciones o actualizaciones de esta Política.

## **XVI. Contacto del Delegado de Protección de Datos Personales**

El titular de datos puede contactarse con el Delegado de Protección de Datos Personales de Banco Coopnacional S.A., al correo electrónico: [dpd@coopnacional.com](mailto:dpd@coopnacional.com), dirección: Capitán Nájera 4210 y Yaguachi, Guayaquil-Ecuador, teléfono (04) 3709820 ext. 191 o 192.

## **XVII. Consentimiento expreso y escrito por parte del Titular de los Datos Personales**

El titular de los datos al dar su consentimiento, acepta y autoriza a que el Banco le envíe notificaciones o contacte mediante cualquier mecanismo, con el fin de darle a conocer información, promociones, campañas publicitarias, alertas, recordatorios, programas de educación financiera, avisos, productos o servicios y otros, por SMS, mensajes por plataformas de mensajería instantánea, banca telefónica, correo electrónico, redes sociales o cualquier otro medio de comunicación, a través de canales propios o de terceros, y por todo canal o mecanismo que el Banco habilite o tenga disponible.

De igual manera, reconoce que la autorización del tratamiento de sus datos personales se aplicará para todos los datos que hayan sido recabados con anterioridad a la aceptación de este documento, pues fueron entregados o recopilados con autorización del titular de datos, dado la relación contractual existente con el Banco.

El titular de los datos declara haber leído el presente instrumento, deja constancia de su aceptación, y expresa su consentimiento libre, específico, informado e inequívoco para el tratamiento de sus datos personales por parte de Banco Coopnacional S.A., en los términos de las políticas plasmadas en este documento, incluyendo las modificaciones, reformas o actualizaciones que se realicen a éstas. Por consiguiente, el tratamiento de los datos personales por parte de Banco Coopnacional S.A. se considera legítimo y lícito.

**Última actualización: 30 de noviembre del 2022.**