

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

AVISO DE PRIVACIDAD DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

1. Objetivo

La presente Política de Protección de Datos Personales (en adelante, la "Política"), establece el marco normativo bajo el cual la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Loja CACEL Ltda., (en adelante CACEL), con RUC N.º 1190036967001, domicilio en Bolívar 207-43 entre Miguel Riofrío y Azuay, Loja, Ecuador, garantiza la protección de los datos personales que recopila, almacena, usa y trata a través de todos los canales físicos y electrónicos, ya sean propios o de proveedores asociados, para ofertar y gestionar productos y servicios propios y de sus aliados.

Para estos efectos, se denominará "Titular" a la persona cuyos datos serán recopilados y tratados conforme a los términos de la presente política.

Por política general serán tratados únicamente los datos personales para los cuales se ha obtenido el debido consentimiento, salvo sean aplicables las excepciones establecidas en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (la "LEY").

Con la aceptación de este documento, el TITULAR autoriza expresamente a CACEL Ltda. a registrar y tratar sus datos personales conforme a los principios, derechos y obligaciones establecidos en la LEY.

2. Definiciones

Para efectos de la presente Política, se aplicarán las siguientes definiciones conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales:

- Dato personal: Toda información que identifique o haga identificable a una persona natural, directa o indirectamente.
- Dato sensible: Datos relativos a: origen racial o étnico, opiniones políticas, convicciones religiosas, condición socioeconómica, información genética, datos biométricos, salud, vida u orientación sexual e identidad de género.
- Titular: Persona natural cuyos datos son objeto de tratamiento.
- Responsable del tratamiento: CACEL Ltda., como persona jurídica que decide sobre el tratamiento de los datos personales.
- Tratamiento: Cualquier operación efectuada sobre datos personales: recopilación, registro, organización, conservación, adaptación, uso, comunicación, supresión o destrucción.
- Consentimiento: Manifestación de voluntad libre, específica, informada e inequívoca por la que el titular acepta el tratamiento de sus datos.
- Encargado del tratamiento: Persona natural o jurídica que realiza el tratamiento por cuenta del responsable.
- Autoridad Nacional (ANDP): Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.

3. Base Legal

La presente Política se encuentra regulada por la legislación ecuatoriana y, en particular, por la *Ley Orgánica de Protección de Datos Personales*, publicada en el Registro Oficial Suplemento 459 del 26 de mayo de 2021, su Reglamento General, las resoluciones de la

Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, y demás normativa secundaria aplicable.

Adicionalmente, el tratamiento se enmarca en:

- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y normativa de la SEPS.
- Resoluciones del Banco Central del Ecuador en materia financiera.
- Normativa de la UAFE relativa a prevención de lavado de activos.
- Disposiciones del Servicio de Rentas Internas (SRI) aplicables.

El TITULAR pudo haber entregado información personal a CACEL Ltda. en el pasado, en virtud de relaciones comerciales o contractuales. En todos los casos, CACEL Ltda. tratará los datos conforme a la LEY, los contratos firmados y las políticas de privacidad vigentes.

4. Principios del Tratamiento de Datos Personales

CACEL Ltda. garantiza el tratamiento de datos personales conforme a los siguientes principios de la LEY:

- Licitud, lealtad y transparencia: El tratamiento se realiza sobre bases legales válidas y con información clara para el Titular.
- Finalidad: Los datos son recopilados con fines específicos, explícitos y legítimos.
- Proporcionalidad y minimización: Solo se recopilan datos adecuados y limitados a lo estrictamente necesario.
- Exactitud: Los datos deben ser exactos, actualizados y rectificados cuando sea necesario.
- Conservación limitada: Los datos se conservan durante el tiempo necesario para los fines del tratamiento.
- Integridad y confidencialidad: Se aplican medidas técnicas y organizativas que garantizan la seguridad.
- Responsabilidad proactiva: CACEL demuestra el cumplimiento de estos principios ante la Autoridad Nacional.

5. Plazo de conservación

Los datos personales del TITULAR se conservarán por el tiempo máximo aprobado en la base legal del presente documento y mientras subsistan obligaciones legales, contractuales o regulatorias que justifiquen su conservación, y/o mientras el TITULAR no revoque su consentimiento, conforme a la Ley y normativa aplicable.

En ningún caso el plazo de conservación excederá de diez (10) años desde la última transacción u operación financiera, salvo disposición legal expresa en contrario. Transcurrido dicho plazo, los datos serán eliminados o anonimizados de forma segura.

6. Bases de datos personales

Los datos personales serán almacenados en la base de datos denominada "BASE DE PERSONAS" y demás bases de datos que CACEL Ltda. administre en el ejercicio de sus actividades financieras y no financieras. En cumplimiento a la LEY, esta base de datos será inscrita en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales, una vez habilitado dicho registro.

CACEL Ltda. mantendrá un inventario actualizado de sus bases de datos con información personal, auditable por la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.

7. Finalidad del Tratamiento

CACEL Ltda. recopila y trata datos personales de los Titulares, tales como:

- a) De identificación: nombres, apellidos, número de cédula, fecha de nacimiento, estado civil, fotografía, firma.
- b) De contacto: domicilio, teléfono fijo o celular, correo electrónico, dirección de trabajo.
- c) Datos sensibles: estado de salud, historial clínico, datos bancarios, etnia, identidad de género, datos biométricos para autenticación en canales digitales.
- d) Financieros y patrimoniales: ingresos, egresos, historial crediticio, información tributaria.
- e) De navegación: dirección IP, sistema operativo, tipo de dispositivo, geolocalización aproximada, cookies.

Los Datos Personales son recolectados y tratados con las siguientes finalidades:

- f) Gestión, celebración y ejecución de contratos de ahorro, crédito, inversión, seguros y demás productos y servicios financieros y no financieros de CACEL.
- g) Campañas publicitarias de marketing y estudios de mercado.
- h) Segmentación y creación de nuevos productos y servicios, ubicación y referencias domiciliarias y laborales.
- i) Transferencia de datos a proveedores tecnológicos de CACEL para mejora continua de servicios.
- j) Encuestas de satisfacción para mejorar la calidad del servicio.
- k) Cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias ante SEPS, SRI, Banco Central del Ecuador, UAFE y demás autoridades competentes.
- l) Prevención y detección de fraudes, lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- m) Prestación de servicios no financieros: servicios exequiales, centro médico CACEL (Tel. 095 869 8355) y demás servicios disponibles en www.cacel.com.ec.

Estos datos también son necesarios para elaboración de perfiles dentro de los Canales Digitales, con las medidas de seguridad y limitaciones dispuestas en la Ley.

Con el consentimiento válido del Titular, CACEL Ltda. podrá contactarlo por llamadas telefónicas, SMS, correos electrónicos, mensajes de WhatsApp (095 862 6120), redes sociales oficiales de CACEL, u otros medios equivalentes, para enviarle publicidades, promociones, descuentos e informativos.

Si el Titular no proporciona los datos requeridos o proporciona datos erróneos, CACEL Ltda. no podrá prestar adecuadamente los servicios comprometidos.

8. Delegado de Protección de Datos Personales

CACEL Ltda. designará un Delegado de Protección de Datos Personales (DPD) conforme lo exige la LEY para entidades que realicen tratamiento masivo de datos personales sensibles.

El DPD tendrá las siguientes funciones:

- Supervisar el cumplimiento de la Política de Protección de Datos y la normativa aplicable.

- Asesorar a CACEL y a sus empleados sobre las obligaciones en materia de protección de datos.
- Actuar como punto de contacto con la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.
- Atender las solicitudes de ejercicio de derechos de los Titulares.

Contacto del Delegado de Protección de Datos Personales: **nmoya@cacel.com.ec**

9. Transferencia y destinatarios

Se informa al Titular que sus datos personales podrán ser compartidos con terceros, para fines relacionados con la relación contractual, incluyendo aliados estratégicos, proveedores y entidades públicas o privadas con quienes se tenga convenios para fines financieros, comerciales, de cumplimiento regulatorio y analítica:

- Organismos de control: SEPS, Banco Central, SRI, UAFE, Superintendencia de Bancos
- Auditores Externos
- Proveedores de información crediticia (Buró de crédito y similares)
- Proveedores de servicios tecnológicos y de seguridad (incluido CACEL Online: virtual.cacelonline.com.ec)
- Proveedores de venta de seguros (voluntarios y/u obligatorios)
- Autoridades Judiciales
- Empresas de servicio de detección de fraudes
- Empresas de servicios legales
- Empresas de servicio de mensajería
- Empresas de servicio de Analítica de negocios
- Servicios de alojamiento en la nube y medidas de seguridad
- Entidades de la red cooperativa y organismos de integración del sector de la Economía Popular y Solidaria
- Proveedores de servicios no financieros: servicios exequiales, centro médico CACEL, entre otros

En caso de transferencia internacional de datos, CACEL Ltda. garantizará que el país destinatario cuente con un nivel adecuado de protección conforme a la LEY, o en su defecto, adoptará garantías contractuales apropiadas.

CACEL Ltda. adopta las medidas de seguridad necesarias para garantizar la protección de la información del TITULAR a fin de evitar su alteración, pérdida, vulneración, acceso no autorizado o cualquier riesgo previsible.

10. Medidas de Seguridad

CACEL Ltda. implementa medidas técnicas, organizativas y jurídicas para garantizar la seguridad de los datos personales, entre ellas:

- Cifrado de datos en tránsito y en reposo.
- Control de acceso basado en roles y privilegios mínimos.
- Auditorías periódicas de seguridad de la información.
- Planes de continuidad del negocio y recuperación ante desastres.
- Capacitación continua al personal en materia de protección de datos.

- Evaluaciones de Impacto en Protección de Datos (EIPD) para tratamientos de alto riesgo.

En caso de vulneración de seguridad (brecha de datos), CACEL notificará a la Autoridad Nacional en el plazo máximo de 72 horas desde que tenga conocimiento, y comunicará a los Titulares afectados cuando sea procedente conforme a la LEY.

11. Condiciones de uso de medios Electrónicos y Responsabilidad sobre uso de claves

Las partes se comprometen a actuar de buena fe en el uso de los medios electrónicos e informáticos, con fines lícitos y legales, en beneficio del TITULAR, en función de los servicios prestados por la Cooperativa.

CACEL Ltda. ha proporcionado un usuario y contraseña para el acceso a la plataforma digital (CACEL Online: virtual.cacelonline.com.ec) que EL TITULAR declara resguardar para proteger su información personal. EL TITULAR declara que no compartirá dichas credenciales para no comprometer su información sensible.

CACEL Ltda. no se responsabiliza por el incumplimiento del TITULAR respecto a esta obligación, ni por actos o negligencias en el cuidado de sus credenciales que comprometan sus datos personales.

CACEL Ltda. nunca solicitará al TITULAR contraseñas, claves OTP ni información sensible a través de llamadas, correos o mensajes no solicitados. El TITULAR debe reportar cualquier comunicación sospechosa a través de los canales oficiales de CACEL.

12. Comunicaciones y tratamientos ulteriores

CACEL Ltda. se compromete a no divulgar ni compartir los datos personales del Titular sin consentimiento válido, con excepción de:

- Solicitudes de autoridades administrativas o judiciales en ejercicio de sus competencias amparadas en la Ley.
- Solicitudes para tratamiento con fines históricos, estadísticos o científicos, con datos debidamente disociados o anonimizados.
- Solicitudes de información en virtud de disposiciones legales relevantes.
- Cumplimiento de obligaciones en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo ante la UAFE.

El Titular puede revocar su consentimiento para este tipo de comunicaciones en cualquier momento, sin necesidad de justificación alguna.

13. Uso de cookies

Los Canales Digitales de CACEL (www.cacel.com.ec y virtual.cacelonline.com.ec) utilizan cookies cuyo uso está sujeto a la Política de Cookies de CACEL Ltda.

CACEL recopila datos como nombres, apellidos, teléfonos y correos electrónicos a través de formularios virtuales y/o cookies en sus canales electrónicos. Adicionalmente, los canales electrónicos podrán recopilar información sobre dirección IP, sistema operativo, navegadores y motores de búsqueda.

Al aceptar las cookies, el Titular consiente voluntariamente el tratamiento de sus datos, incluyendo el procesamiento dentro y fuera de Ecuador. El Titular podrá gestionar sus preferencias de cookies a través de la configuración de su navegador o mediante el panel de preferencias del sitio web de CACEL.

CACEL Ltda. utiliza los siguientes tipos de cookies:

- Cookies estrictamente necesarias: esenciales para el funcionamiento del sitio web.
- Cookies analíticas: para medir el uso y rendimiento de la plataforma digital.
- Cookies de personalización: para recordar preferencias del usuario.
- Cookies de publicidad: para mostrar contenido relevante al perfil del Titular, previa aceptación expresa.

14. Ejercicio de derechos

El Titular puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, actualización, supresión, oposición, anulación, limitación del tratamiento, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, y demás derechos consagrados en la LEY, mediante solicitud escrita remitida a: **proteccion_datos@cacel.com.ec** incluyendo como mínimo:

- Nombre y dirección de correo del Titular o cualquier otro medio para recibir respuestas.
- Documento que acredite la identidad del solicitante y, en su caso, la de su representante con autorización.
- Descripción clara y precisa de los datos personales y la solicitud concreta.
- El derecho que desea ejercer (acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad u otro).

CACEL Ltda. responderá la solicitud en el plazo máximo de quince (15) días hábiles desde su recepción, prorrogables por igual período cuando la complejidad lo justifique.

Sin perjuicio de lo anterior, CACEL Ltda. podrá conservar determinada información del Titular para utilizarla como prueba ante eventuales reclamaciones, por el tiempo máximo que establezca el plazo de prescripción legal.

En caso de información no eliminable por limitaciones técnicas, los datos serán anonimizados para que no permitan identificar al Titular.

De considerar que no ha sido atendido en el ejercicio de sus derechos, el Titular puede presentar una reclamación ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.

15. Portabilidad de datos personales

A solicitud expresa del Titular, CACEL Ltda. podrá devolver los datos personales en formato compatible, actualizado, estructurado, común, interoperable y de lectura mecánica, o entregarlos a otro responsable definido por el Titular.

CACEL Ltda. realizará esta transferencia de manera económica, eficiente y sin trabas.

No tendrá lugar la portabilidad de datos inferidos, derivados, creados, generados u obtenidos a partir del análisis o tratamientos efectuados por CACEL Ltda.

16. Revocatoria del consentimiento

El Titular podrá revocar la autorización y consentimiento otorgado a CACEL Ltda. para el tratamiento de sus datos personales, mediante solicitud escrita remitida a **proteccion_datos@cacel.com.ec**.

La revocatoria no afectará la licitud del tratamiento anterior a la misma, ni impedirá el tratamiento que deba continuar por otras bases legales, como el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales vigentes.

17. Tratamiento de Datos de Personas Menores de Edad

CACEL Ltda. no recopila datos personales de personas menores de edad de forma directa sin la autorización expresa de sus representantes legales. En caso de detectarse recopilación de datos de un menor de edad sin el debido consentimiento, CACEL procederá a su eliminación inmediata.

18. Modificaciones de la Política de Privacidad

CACEL Ltda. se reserva el derecho a modificar, actualizar o completar en cualquier momento la presente Política de Privacidad. Cualquier modificación será comunicada a través de la Página Web (www.cacel.com.ec), los aplicativos digitales y/o los canales de comunicación habituales con el Titular.

La versión vigente de la Política estará siempre disponible en: www.cacel.com.ec/politicas-de-privacidad/

19. Legislación aplicable y resolución de conflictos

Los términos de la presente Política se rigen e interpretan conforme a las leyes vigentes en la República del Ecuador, en especial la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y su normativa complementaria, sujetándose a la competencia de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales y, en lo que corresponda, de los jueces competentes de Loja, Ecuador.