



**POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE
DATOS PERSONALES**
VERSIÓN 1.0.2025 – NOVIEMBRE DE 2025

POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. Introducción.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abdón Calderón se compromete a tratar los datos personales recopilados a través de sus canales de atención con los más altos estándares de confidencialidad e integridad. Se respetan plenamente los derechos de los titulares de los datos, cumpliendo estrictamente con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

2. Objeto.

Garantizar el derecho de los titulares de datos personales a la protección, privacidad y control sobre su información, estableciendo lineamientos claros para el tratamiento, almacenamiento, uso, revelación, transferencia y eliminación de datos personales.

3. Clasificación de Datos

Para efectos de aplicar la presente normativa, los datos se clasifican como siguen:

- Datos personales: nombre, cédula, dirección, teléfono, correo, historial crediticio.
- Datos sensibles: salud, biométricos, origen étnico, orientación sexual, creencias religiosas o políticas.
- Datos financieros: cuentas, créditos, historial de pagos.
- Datos laborales: información contractual de empleados y directivos.

4. Finalidades del Tratamiento

La finalidad de obtener, recopilar y custodiar la información de los socios y clientes podrá ser una o varias de las siguientes:

- Prestación de servicios financieros (ahorros, créditos, inversiones).
- Cumplimiento de obligaciones contractuales y legales.
- Prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos.
- Seguridad física y digital de instalaciones y personas.
- Evaluación crediticia y gestión de cobranzas.
- Actividades de marketing y fidelización, siempre con consentimiento expreso.

5. Principios Rectores

- a) Licitud, lealtad y transparencia en el tratamiento de datos.

- b) Finalidad específica, explícita y legítima.
- c) Minimización de datos, sólo los estrictamente necesarios.
- d) Calidad y veracidad de los datos.
- e) Seguridad y confidencialidad.
- f) Responsabilidad y rendición de cuentas.

6. Derechos de los Titulares

Son derechos de los titulares de la información y datos personales proporcionados a la Cooperativa los siguientes:

- a) Acceso: Derecho a conocer, acceder y obtener información sobre sus datos.
- b) Rectificación y actualización: Derecho a corregir información inexacta y actualización de datos.
- c) Supresión: Derecho a solicitar la eliminación de sus datos cuando no exista obligación legal de conservación.
- d) Oposición: Derecho a oponerse o negarse a ciertos tratamientos de sus datos.
- e) Portabilidad: Derecho Solicitar traslado de datos a otra entidad financiera.
- f) Revocatoria del consentimiento: Derecho de revocar en cualquier momento su consentimiento previo, expreso, informado y específico para el tratamiento de datos.

7. Procedimientos para Atención

La Cooperativa ha desarrollado mecanismos para que los socios soliciten acceso, rectificación, eliminación u oposición, mediante formularios físicos o digitales.

El Plazo para respuesta a solicitudes: máximo 15 días hábiles.

Requisitos para solicitud: identificación válida y detalles específicos sobre la petición.

El Procedimiento se establece en el Anexo 1 "Procedimiento para la atención de solicitudes de acceso, rectificación, eliminación y oposición (ARCO)"

8. Canales de Atención

Los canales de atención que estarán a disposición de los socios y clientes de la cooperativa son los siguientes:

- Correo electrónico: datospersonales@coopcalderon.fin.ec
- Teléfono: 052647180

- Oficinas físicas de la cooperativa.
- Plataforma digital con formularios de solicitudes de derechos.

9. Conservación de la Información

Se establecen los siguientes tiempos para la conservación de la información:

- Datos de identificación y financieros de socios: mínimo 10 años después del cierre de la cuenta, conforme al Código Orgánico Monetario y Financiero y la normativa tributaria.
- Registros de transacciones electrónicas (cajeros, banca virtual): 7 años.
- Grabaciones de cámaras de seguridad (CCTV): 90 días, salvo investigaciones judiciales.
- Datos laborales de empleados: 15 años tras la terminación del contrato, según normativa laboral.
- Consentimientos y autorizaciones: mientras dure la relación contractual + 5 años adicionales.

10. Tratamiento de Datos

Se definen las siguientes políticas sobre el tratamiento de los Datos:

- a) Toda recolección y uso de datos debe contar con la autorización expresa del titular.
- b) La cooperativa debe informar al titular sobre la finalidad del tratamiento, uso de los datos, destinatarios, y tiempo de conservación.
- c) Los datos se utilizarán para la gestión de servicios financieros, cumplimiento legal, prevención de fraudes y riesgos, seguimiento contractual y atención al cliente.
- d) La información financiera y personal es estrictamente confidencial, solo se revelará con consentimiento o bajo mandatos legales.

11. Revelación y Transferencia de Información

La cooperativa podrá realizar transferencias de datos personales solo cuando esté autorizada la transferencia por el titular, exista un marco legal que lo permita, o cuando una autoridad competente lo requiera (Judiciales, regulatorias, fiscales, etc.).

Se deben establecer cláusulas contractuales que garanticen la protección adecuada de los datos al compartirlos con terceros.

Las transferencias internacionales deben cumplir con las disposiciones legales ecuatorianas y internacionales aplicables.

Se prohíbe la divulgación no autorizada de datos personales a terceros.

12. Procedimiento para entrega de información a las redes de cajeros automáticos

La entrega de información a redes de cajeros automáticos se realiza bajo acuerdos contractuales que obligan a los proveedores a cumplir con normas de confidencialidad y seguridad.

13. Procedimiento para entrega de información al Buró de Crédito

Se establece el siguiente procedimiento en el proceso de entrega de información al buró de crédito:

- a) Socio otorga consentimiento en contrato para reporte a burós.
- b) Departamento de crédito verifica justo motivo para reporte (créditos activos, morosidad).
- c) Se recopila la información requerida (identificación, saldo, historial).
- d) Datos se cifran y se envían mediante canal seguro certificado.
- e) Se archiva registro del envío y consentimiento.
- f) En caso de actualización o eliminación, se actúa según la solicitud del titular y normativa aplicable.

14. Seguridad de la Información

La Cooperativa Implementará medidas técnicas, administrativas y organizativas para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de datos personales. Entre otras medidas implementará las siguientes:

- Implementará el uso de mecanismos de anonimización, bloqueo, suspensión y eliminación de datos conforme a la reglamentación aplicable.
- Implementará controles de acceso restringido, cifrado de información sensible, y registros de auditoría en sistemas.
- Implementará protocolos para manejo seguro al recibir, procesar y enviar datos, con capacitaciones periódicas al personal.
- Implementará procedimiento de respuesta inmediata ante incidentes o brechas de seguridad, incluyendo notificación a la autoridad y afectados.
- Realizará procesos de capacitación continua al personal sobre la normativa y buenas prácticas en protección de datos.

15. Conservación y Eliminación de Datos

Los datos se conservarán únicamente por el tiempo necesario para cumplir la finalidad o la normativa aplicable.

Una vez cumplido el plazo, se procederá a la eliminación segura o anonimización.

El Procedimiento de Eliminación Segura será como sigue:

- a) Datos digitales: borrado seguro con software de sobreescritura (DoD 5220.22-M).
- b) Datos físicos: destrucción mediante trituración certificada.
- c) Datos biométricos: anonimización irreversible.

16. Sanciones y Cumplimiento

Incumplimientos a esta política serán sujetos a sanciones internas y legales conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y las disposiciones de la Superintendencia.

La cooperativa tiene la obligación de reportar incidentes de seguridad y brechas de datos a las autoridades competentes.

17. Capacitación y Concienciación

Todos los empleados reciben formación anual en protección de datos.

Se aplican simulacros de incidentes de seguridad.

Se sanciona disciplinariamente el incumplimiento de estas políticas.