



Aviso de privacidad de datos personales en Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.

Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda. agradece tu confianza, y reconoce la importancia y responsabilidad de los datos personales de sus clientes (personas naturales), empleados, directivos y proveedores. Y confirma el compromiso en el cuidado de tus datos según las disposiciones de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

El propósito de esta política es explicarte de forma clara y sencilla cómo son tratados tus datos personales, informándote cuáles son los datos que registramos, almacenamos, utilizamos y cedemos. Teniendo en cuenta que nuestra misión es ayudarte a alcanzar tus objetivos, poniendo a tu disposición productos y servicios de calidad basados en tus necesidades, garantizando que tus datos sean utilizados de manera adecuada por el personal adecuado.

Alcance

La política de privacidad de datos considera dentro de su alcance a antiguos, actuales y potenciales clientes (personas naturales), empleados, accionistas y proveedores de Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., incluye también no clientes que se entiende como las personas naturales que soliciten información sobre productos y/o servicios a través del sitio web, cooperativa-móvil, oficinas/agencias a nivel nacional, call center o cualquier involucrado que se requiera para la ejecución de transacciones necesarias para el producto o servicio prestado.

Responsable del tratamiento de datos

Los datos de carácter personal que sean recabados a través de nuestros canales de atención serán tratados bajo principios sólidos de confidencialidad, integridad, respeto a los derechos del titular en total apego a la ley de protección de datos personales por:

- COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL LTDA.
- RUC No. 1390013678001
- Dirección: Calle 18 de Octubre 306 entre Córdoba y 10 de Agosto
- Teléfono: 052633032 Ext. 327 / 356 / 239 / 357
- Email delegado protección de datos: delegadopd@coop15abril.fn.ec

Datos que son tratados

Los datos personales obtenidos son los necesarios para brindarte un servicio o producto con calidad, éstos son:



- **Datos de carácter identificativo:** Nombres y apellidos, documento de identidad, número de pasaporte, carné de extranjería, dirección del domicilio, teléfono de domicilio, correo personal, foto, imagen, voz, firma, firma electrónica, huella digital, código dactilar, barrio/distrito de nacimiento, celular, teléfono de trabajo.
- **Datos de características personales:** Fecha de nacimiento; nacionalidad; género; estado civil; datos personales del cónyuge (de ser aplicable); sociedad conyugal (de ser aplicable); nivel de educación; representante legal en el caso de ser menor de edad, teléfono móvil para interacción con cooperativa-móvil, profesión, edad, datos académicos, datos de los dependientes, datos de las personas de contacto (de ser aplicable).
- **Datos económicos-financieros y de seguros:** Créditos, avales, datos bancarios, comportamiento de créditos del Buró, información tributaria (impuestos en el exterior), dirección de tributación en el exterior, seguros, tarjetas de crédito, activos, pasivos, patrimonio, pensión/jubilación, hipotecas, deudas, información crediticia, fuente(s) de ingresos, ingresos y egresos mensuales (dependiente/independiente), actividades económicas entre otras.
- **Datos de carácter social:** Persona Expuesta Políticamente, relación laboral, dirección de trabajo.
- **Datos de carácter digital:** hábitos de navegación, tipo de transacciones en la web, hábitos de comportamiento.
- **Datos sensibles:** certificado de antecedentes personales.

Finalidades de tratamiento de datos

Los datos personales registrados a través de los canales físicos o electrónicos de Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., son recabados para brindar productos y servicios de calidad. La base para el tratamiento de datos personales es:

- Tratamiento necesario para el cumplimiento de obligaciones legales.
- Tratamiento necesario para la ejecución de medidas y/o procesos precontractuales o contractuales.

Las finalidades del tratamiento de datos se han establecido en función a las siguientes categorías: “Clientes”, “Seguridad Física”, “Atención al Cliente y Reclamos”; y, “Proveedores”.

- **“Clientes”:** Es la información obtenida de personas naturales que se considera se podrán beneficiar de los productos o servicios de Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., en atención a:



1. Cumplir con la norma “Conozca a su Cliente”.
 2. Prestación de servicios o productos financieros, como apertura de cuentas de ahorros, cuentas corrientes, cuentas de ahorro programado, cuentas de ahorro rentable, emisión de tarjetas de crédito y débito, certificados de depósito, créditos vehiculares, hipotecarios y de consumo.
 3. Velar porque el proceso y calidad de los datos sean correctos y actualizados.
 4. El cumplimiento de requerimientos de entes de control.
 5. Verificación de la información proporcionada por el cliente para dar cumplimiento a normas de prevención de lavado de activos y financiamiento de terrorismo, previo al otorgamiento de productos y/o servicios bancarios.
 6. Procesos de autenticación requeridos para el óptimo funcionamiento de cooperativa-móvil.
 7. Envío de mensajes de texto para autenticación de uso de contraseñas o movimientos en cuentas o productos relacionados con la Cooperativa.
 8. Prestación de servicios de banca online y móvil, como servicios auto gestionables por parte del cliente.
 9. Verificación de transacciones mediante uso de cajeros automáticos.
 10. Coordinación de entrega o envío de información o comunicaciones relacionadas a los productos contratados con la Cooperativa, tales como: envío de plásticos de tarjetas de débito o crédito, comunicaciones de seguimiento respecto de los productos o servicios solicitados por el Cliente.
- **“Seguridad Física”**: Es la información que se obtiene de terceras personas a través de los sistemas de seguridad física y registro de control de accesos a las instalaciones de Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda. para gestionar temas de seguridad física, en atención a:
 1. Monitoreo de los sistemas de cámaras operativas y respaldos de video para gestión de riesgos y respuesta a entes de control.
 2. Gestión de datos para emitir las credenciales de ingreso a las instalaciones de la Cooperativa, de personal de la Cooperativa o terceros.
 3. Cumplimiento de las medidas de seguridad físicas y lógicas conforme a la normativa de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
 4. Brindar soporte a emergencias y facilitar procesos a los organismos de emergencia, seguridad y control (como por ejemplo cuerpo de bomberos, Policía Nacional) respecto a la información frente a un evento de riesgo.
 - **“Atención al Cliente y Reclamos”**: Es la información obtenida de personas naturales que utilizan los canales de atención al cliente establecidos por Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., en atención a:
 1. Gestión de procesos de servicio, para brindar atención y/o atender reclamos de clientes de toda la Cooperativa.
 2. Velar por la calidad de servicio y el cumplimiento de políticas internas de atención al cliente.



3. Atender y gestionar cualquier tipo de consulta o reclamo a través de los entes reguladores, página web o call center, autorizados por la Cooperativa.
 4. Atención del servicio por call center autorizado(s), mediante procesos de grabación de las llamadas debidamente autorizadas por el cliente, que ingresan a través del referido canal de atención.
- **“Proveedores”**: Es la información obtenida de personas naturales que prestan sus servicios u ofrecen productos a Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., en atención a:
 1. Manejar y supervisar los procesos de compra de la Cooperativa con base en la información y requerimientos de las áreas usuarias, respecto de proveedores, personas naturales como jurídicas.
 2. Coordinar la emisión de las órdenes de compra, utilizadas para proveedores (personas naturales).
 3. Coordinar la firma de contratos de compra-venta, utilizados con proveedores.
 4. Mitigar posibles riesgos futuros para la Cooperativa mediante mecanismos de validación y contrastación de información jurídica, societaria (o personal) y de flujo de caja del proveedor.
 5. Dar cumpliendo normativo interno y externo en la calificación de proveedores (conocimiento de proveedores).
 6. Para el envío de invitaciones a proceso de licitación o adquisición.
 7. Realizar gestiones relacionadas con pagos, cobros, facturación, garantías, medios de pago y en general con las labores de carácter administrativo que surjan o se relacionen con los servicios que presta el proveedor.
 8. Evaluar la calidad de los servicios o productos del proveedor.
 - **“Marketing”**: Es la información que se obtiene de personas naturales y a clientes que solicitan/adquieren un producto o un servicio del Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., para efectuar acciones relacionadas con Marketing, desarrollo de negocios, prospección comercial, publicidad, perfilamiento, en atención a:
 1. Análisis de información de clientes para el desarrollo o mantenimiento de productos y/o servicios; y, envío de campañas para incentivar su aceptación a través de los canales oficiales de la Cooperativa.
 2. Generar conocimiento a través de la información de los clientes capturada por los canales oficiales de la Cooperativa, para visualización de indicadores de campañas y el estado de los productos y servicios.
 3. Generar decisiones a través de la aplicación de modelos matemáticos para captación y retención de clientes por medio de la venta de productos y servicios.



Datos personales de niños

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda. podrá tratar los datos de niños niñas y adolescentes con la autorización libre y voluntaria del representante legal o su tutor durante la recopilación de los datos.

Destinatarios a los cuales se comunicarán sus datos

Para el cumplimiento de las finalidades previamente indicadas del presente documento, sus datos pueden ser tratados por terceros por encargo de Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., terceros que en primera instancia se encuentra enlistados a continuación de este párrafo.

- **Transferencias Nacionales:**
 - Entidades de Control
 - Gestión con Call Center
 - Gestión de canales electrónicos y ventas de Asistencias
 - Empresa de verificación de datos
 - Empresa de gestión documental
 - Empresas procesadoras de las tarjetas
 - Agencias de medios digitales y Agencia de medios tradicionales
 - Administración Tributaria, proveedores
 - Empresas especializadas en seguridad

Dichos tratamientos se llevarán a cabo bajo el estricto cumplimiento de confidencialidad, garantizando mecanismos de protección de información establecidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

Tiempo de conservación de los datos

El plazo de conservación de los datos se sujeta al plazo de vigencia del Contrato y serán conservados por los plazos establecidos en el Código Orgánico Monetario y Financiero y demás normas conexas o hasta que usted ejercite el derecho de revocatoria o cancelación conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP), sin embargo, la Cooperativa se reservará el derecho de retener los datos en caso que la cancelación no sea posible por mandato legal o motivo debidamente fundamentado.

¿Cómo ejercer sus derechos?

Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., con el objetivo de garantizar el acceso a los derechos de información, acceso, actualización, rectificación, eliminación y oposición; entre otros, pone a disposición los formularios de atención de derechos y principios que podrás [descargar aquí](#), llenarlo y enviarlos al correo: delegadopd@coop15abril.fn.ec



DERECHO	CONTENIDO
Acceso	El titular tiene derecho a conocer los datos personales que estén en poder de Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.
Rectificación y Actualización	El titular tiene derecho a la rectificación y actualización de sus datos personales cuando se encuentren registrados de forma inexacta o incompleta, previa presentación de los justificativos del caso, acercándose a cualquier agencia a nivel nacional. Para casos excepcionales que no hayan sido gestionados por nuestros canales de atención, enviar su petición al delegado de protección de datos adjuntando el formulario de derechos y principios.
Eliminación	En atención al artículo 15 de la LOPDP, se podrá solicitar la eliminación de sus datos personales cuando: <ol style="list-style-type: none">1. El tratamiento no cumpla con los principios establecidos en la presente ley;2. El tratamiento no sea necesario o pertinente para el cumplimiento de la finalidad;3. Los datos personales hayan cumplido con la finalidad para la cual fueron recogidos o tratados;4. Haya vencido el plazo de conservación de los datos personales;5. El tratamiento afecte derechos fundamentales o libertades individuales;6. Revoque el consentimiento prestado o señale no haberlo otorgado para uno o varios fines específicos;7. Exista obligación legal.
Oposición	En atención a los artículos 16 y 20 de la LOPDP, el titular podrá manifestar la oposición o negarse al tratamiento de sus datos personales.
Portabilidad	El titular podrá recibir, en formato electrónico, los datos personales que haya facilitado al Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.
Suspensión del tratamiento	En atención al artículo 19 de la LOPDP, el titular podrá solicitar la suspensión del tratamiento de tus datos personales por ejemplo: <ol style="list-style-type: none">1. Mientras se comprueba la impugnación de la exactitud de sus datos.2. Cuando el tratamiento es ilícito.3. Cuando Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., no necesite tratar los datos personales.

Para más información puede contactar con el Delegado de Protección de Datos a la dirección delegadopd@coop15abril.fn.ec



¿Cómo garantizamos la seguridad de tus datos?

Nos importa la seguridad de tus datos por lo que hemos implementado medidas técnicas y organizativas que nos permiten el procesamiento responsable de tus datos personales, basados en el nivel de riesgo de los datos personales tratados y su naturaleza.

Actualizaciones la Política de Privacidad

Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., se reserva el derecho de modificar o actualizar este Aviso de Privacidad cuando lo considere necesario, por lo que, cualquier cambio será puesto en conocimiento por medio de nuestros canales de comunicación autorizados.