



POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA, reconocemos la importancia de proteger los datos personales de nuestros socios, empleados, proveedores, directivos y cualquier otra persona que interactúe o haya interactuado con nosotros. Esta política de protección de datos personales establece las prácticas de recopilación y tratamiento de los datos personales por medio de canales digitales o de manera física, con el objetivo de informarle la forma en las que los sitios web, aplicaciones o de manera física recopilan sus datos personales, del uso que se le da a dicha información y la forma en la que protegeremos el dato personal que usted decide proporcionar a CREA.

1. Identificación del responsable del tratamiento de datos personales.

Responsable del tratamiento de datos personales: Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda.
Dirección de oficina matriz: Avenida Unidad Nacional y Avenida México / Cuenca-Ecuador.
Teléfono: 075005500

2. Alcance:

Esta política se aplica a todos los datos personales recopilados por los diferentes medios, utilizados, almacenados y compartidos por CREA, ya sea en formato físico o electrónico.

3. Los datos personales sobre usted que podemos recopilar: Recogeremos y trataremos todos o algunos de los siguientes datos personales sobre usted.

- a. Datos identificativos.
- b. Datos de características personales.
- c. Datos de circunstancias sociales.
- d. Datos académicos y profesionales.
- e. Datos de detalles de empleo.
- f. Datos de información comercial.
- g. Datos económicos, financieros y de seguros.
- h. Datos de transacciones de bienes y servicios.
- i. Datos obtenidos por fuentes de acceso público.
- j. Categorías especiales de datos personales sensibles, de niñas, niños y adolescentes, de personas con discapacidad y sus sustitutos, salud.
- k. Datos crediticios y de personas fallecidas.

4. Finalidades:

Los datos personales, incluyendo datos biométricos tanto de socios, usuarios financieros, así como de todas las personas que interactúen con la Cooperativa, serán utilizados para los siguientes fines esenciales dependiendo la solicitud concreta del requirente:

- a. Ingresar en nuestra base de datos y registrar en nuestro sistema para fines propios de la intermediación financiera.
- b. Identificar a una persona como socio o usuario financiero de nuestra Cooperativa.
- c. Generar el expediente y antecedentes financieros del socio.
- d. Generar la tarjeta de débito o crédito.
- e. Atender solicitudes, quejas, denuncias, reclamos por medio de nuestro Contact Center, canales digitales o directamente en nuestras oficinas.
- f. Proceder con la contratación de las pólizas de seguros en conformidad con los productos o servicios que requieran.

- g. Realizar el análisis del riesgo y comportamiento de pago sobre los créditos solicitados, así como, verificar la capacidad de endeudamiento, capacidad crediticia y demás información que la Cooperativa CREA requiera para otorgar sus servicios o productos.
- h. Pagar remesas o bonos.
- i. Emitir estados de cuenta, certificados de saldos u otras actividades que mantenga con nuestra Cooperativa.
- j. Notificarle sobre modificaciones en nuestros servicios, productos, pago de sus obligaciones, eventos institucionales o modificaciones importantes realizadas por nuestra institución.
- k. Hacer una analítica de sus datos para identificar patrones y generar conocimientos para informar y en algunos casos, automatizar decisiones.
- l. Ejercer la gestión de cobranza judicial o extrajudicial, en caso de incumplimiento de las obligaciones que el titular mantiene a favor de la Cooperativa CREA, u otras que sean motivo de contiendas legales.
- m. Confirmar, corregir y actualizar su información personal por los canales habilitados por la Institución.
- n. Entregar premios conforme nuestro plan de recompensas.
- o. Generar instrumentos contractuales en relación con los servicios y productos que mantiene nuestra institución.
- p. Confirmar las transacciones realizadas por el titular en las cuales pueda intervenir datos personales.
- q. Controlar el ingreso a nuestras oficinas administrativas por lo que, se solicitará su documento de identificación a fin de garantizar la seguridad de nuestros socios, usuarios y empleados, así como de los bienes e instalaciones de nuestra Cooperativa.
- r. Compartir sus datos personales con terceros incluyendo proveedores, con los cuales la Cooperativa mantenga convenios o alianzas estratégicas del negocio en beneficio de sus socios.
- s. Prevenir el lavado de activos, la financiación del terrorismo, así como detectar el fraude, corrupción, y otras actividades ilegales.
- t. Postular a cargos mediante la página web.
- u. Invitar a capacitaciones y actividades de formación ideadas o impartidas por la Cooperativa.
- v. CREA en algunos casos comunica y cede datos a terceros para ofrecerle ciertos servicios o productos financieros, cuando es necesario para cumplir con obligaciones contractuales o cuando estemos obligados legalmente para hacerlo. En algunos casos esto puede implicar transferencias de datos incluso a proveedores, para lo cual garantizamos el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.
- w. Es posible que los datos sean utilizados para fines no esenciales tales como:
 - a) fines de análisis estadísticos; b) fines publicitarios y de gestión del servicio, como encuestas de satisfacción, c) toma de imágenes para ingreso en las instalaciones de nuestras oficinas y, d) contactarle para comunicarle campañas de productos y servicios realizadas por nuestra institución.
- x. Procesos de control y auditorías.
- y. Cumplir con las disposiciones legales aplicables.

5. Datos personales de niñas, niños y adolescentes:

Recopilamos datos de niñas, niños y adolescentes para la provisión de servicios financieros, prestación de productos y el cumplimiento de obligaciones legales.

6. Duración del tratamiento de los datos personales.-

El tiempo de conservación de sus datos personales será mientras dura la relación contractual y conforme los periodos de almacenamiento establecidos en las normas legales. Cuando los datos personales, no sean necesarios, CREA dejará de tratar sus datos personales según lo establecido en la Ley.

7. Consentimiento:

El socio o usuario financiero podrá revocar en cualquier momento su consentimiento a través del correo electrónico protecciondedatos@crea.fin.ec o de manera física en las oficinas de la Cooperativa CREA., en los términos previstos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

Los adolescentes mayores a 15 años pueden otorgar su consentimiento de forma directa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA, para el tratamiento de sus datos personales de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

8. Tratamiento de datos mediante videovigilancia:

La Cooperativa CREA mantiene instalada en todas sus oficinas y cajeros automáticos medios de videovigilancia que serán utilizadas para: a) fines de seguridad de los socios, funcionarios y ciudadanos en general que utilicen nuestros servicios, b) Monitorear la integridad de nuestra personal, instalaciones y bienes, c) Remitir las grabaciones a las autoridades judiciales/ fiscalía por orden de una autoridad competente.

9. Para el manejo de datos personales se considerará lo siguiente:

- a) Consentimiento: Obtendremos el consentimiento explícito de las personas antes de recopilar, utilizar o compartir sus datos personales, a excepción de que exista una base legal válida para hacerlo.
- b) Finalidad: Utilizaremos los datos personales únicamente para los fines específicos para los cuales fueron recopilados.
- c) Minimización de datos: Recopilaremos y utilizaremos solo la información personal necesaria para cumplir con los fines establecidos y minimizaremos la cantidad de datos personales que se procesan.
- d) Calidad de los datos: Mantendremos los datos personales precisos, completos y actualizados en la medida de lo posible. Tomaremos medidas razonables para corregir o eliminar los datos inexactos o incompletos.
- e) Seguridad: Implementaremos medidas técnicas, organizativas y administrativas apropiadas para proteger los datos personales contra el acceso no autorizado, la divulgación, alteración o destrucción.
- f) Retención: Mantendremos los datos personales solo durante el tiempo necesario para cumplir con los fines para los que fueron recopilados, a menos que exista un requisito legal o una justificación comercial legítima para retenerlos por más tiempo.
- g) Derechos de los titulares de los datos: Respetaremos los derechos de los titulares de los datos, incluido el derecho de acceso, rectificación, eliminación y oposición al procesamiento de sus datos personales, de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables.
- h) Confidencialidad.-El tratamiento de datos personales se concebirá sobre la base del debido sigilo y secreto, es decir, no se tratará o comunicará para un fin distinto para el cual fue recogido , a menos que concurra una de las causales que habiliten un nuevo tratamiento conforme los supuestos de tratamiento legítimo señalados en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

10. Procedimientos de Protección de Datos:

Para cumplir con lo referido anteriormente, la Cooperativa CREA ha implementado los siguientes procedimientos:

- a) Designación de un Responsable de Protección de Datos: La persona responsable de garantizar el cumplimiento de esta política y de las leyes de protección de datos aplicables, estará disponible por medio del correo electrónico protecciondedatos@crea.fin.ec.
- b) Evaluación de Riesgos: Realizar una evaluación de riesgos periódica a fin de identificar posibles vulnerabilidades y tomar las medidas adecuadas para mitigar los mismos.

c) Medidas de Seguridad: Disponer de controles de seguridad adecuados, incluyendo medidas técnicas, organizativas y administrativas, para proteger los datos personales contra amenazas internas y externas.

d) Capacitación del Personal: Nuestro personal estará capacitado sobre las mejores prácticas de protección de datos y su responsabilidad individual en la protección de la información personal.

e) Gestión de Incidentes: Se mantendrá un procedimiento para responder a incidentes de seguridad de datos.

11. Política Cookies:

La Cooperativa CREA, con la finalidad de proteger los datos personales mediante el uso de las plataformas virtuales, utiliza cookies propias y de terceros con el fin de optimizar la experiencia de nuestros socios y usuarios, monitorear información estadística, presentar contenidos y publicidad relacionados con las preferencias de los usuarios cuando naveguen por nuestro sitio web, plataformas y/o aplicativos tecnológicos y/o digitales.

Para más información sobre el uso de las cookies en el sitio web y los aplicativos digitales, pueden consultar la política completa en www.crea.fin.ec.

12. Derechos:

El titular del dato personal tiene derecho a acceder, rectificar, suspender, oponerse, eliminar sus datos personales, además de otros derechos contemplados en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. Para hacer efectivo su derecho puede ponerse en contacto con el Delegado de Protección de Datos Personales al correo electrónico: protecciondedatos@crea.fin.ec o de manera física en cualquiera de nuestras oficinas.

La Cooperativa no será responsable de los resultados derivados del procesamiento de información que se realicen como consecuencia de datos erróneos, incompletos, desactualizados o inexactos. Reconozco el derecho de la Cooperativa a limitar la relación comercial en el caso de que esta autorización sea revocada.

En caso de no estar conforme con la respuesta de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA, usted puede ejercer su derecho ante la Autoridad de Protección de Datos correspondiente.

13. Vigencia y modificaciones a la política:

La Cooperativa CREA puede actualizar su política de protección de datos personales cuando sea necesario. Si realizamos cambios sustanciales, le notificaremos por nuestros canales. Le recomendamos que revise periódicamente esta página para obtener información reciente sobre nuestras prácticas de protección de datos personales.