POLÍTICA
DE PROTECCIÓN
DE DATOS
PERSONALES

COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO LA FLORESTA

www.**coopfloresta.**fin.ec

La Cooperativa de Ahorro y Crédito La Floresta Ltda. (en adelante, "La Floresta"), en cumplimiento de la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP) y demás normativa aplicable, reconoce la importancia de proteger los datos personales de sus socios, empleados, proveedores, directivos y de cualquier otra persona que interactúe con la Institución. Por ello, emite la presente política para informar sobre las prácticas de recolección, uso, almacenamiento y protección de datos personales, tanto a través de canales digitales como de manera presencial.

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

- Responsable: Jissela Mishel Castillo Galarza
- Dirección (Oficina Matriz): Ecuador, Tungurahua, Ambato, Picaihua, Julio Cesar Ortiz y Marco Tulio Cicerón.
- Correo electrónico de protección de datos: protecciondedatos@coopfloresta.fin.ec
- Teléfono de contacto: 0979175410

Esta política se aplica a todos los datos personales recopilados, utilizados, almacenados y compartidos por La Floresta, en formato físico o electrónico.

2. ALCANCE

La presente política es de observancia obligatoria y se aplica a:

- Cualquier persona natural cuyos datos personales sean tratados por La Floresta (socios, usuarios, colaboradores, proveedores, visitantes, etc.).
- Toda actividad de recolección, uso, manejo, almacenamiento, transferencia o supresión de datos personales realizada por La Floresta, ya sea en medios digitales o físicos.

3. TIPOS DE DATOS PERSONALES QUE PODEMOS RECOPILAR

La Floresta podrá recopilar y tratar los siguientes tipos de datos personales, dependiendo de la relación específica con el titular y conforme a las finalidades señaladas.

- Datos identificativos: nombres, apellidos, número de cédula/pasaporte, fecha de nacimiento, firma, entre otros.
- Características personales: estado civil, nacionalidad, entre otros.
- Circunstancias sociales: composición familiar, referencias personales, entre otros.
- Datos académicos y profesionales: historial laboral, nivel de instrucción, referencias, entre otros.
- Detalles de empleo: puesto, remuneración, evaluaciones de desempeño, entre otros.
- Información comercial: historial de transacciones, actividad económi-

ca, entre otros.

- Datos económicos, financieros y de seguros: ingresos, egresos, historial crediticio, cuentas bancarias, entre otros.
- Datos de transacciones de bienes y servicios: consumos, pagos, historial de créditos o préstamos, entre otros.
- Datos obtenidos de fuentes de acceso público: en la medida en que la normativa lo permita.
- Categorías especiales de datos personales sensibles: origen étnico, religión, afiliación política, salud, genero, audio e imagen, datos biométricos o genéticos, información de discapacidad, entre otros.
- Datos crediticios y de personas fallecidas (bajo representación sucesoria).

En todos los casos, la recolección de datos se realizará bajo los principios de licitud, lealtad, proporcionalidad y transparencia, evitando cualquier reducción o supresión de categorías relevantes.

4. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

La información recopilada será utilizada para el funcionamiento general y la administración de los servicios de La Floresta, así como para cumplir con las funciones internas operativas y obligaciones legales o contractuales respectivas.

Los datos personales, incluyendo datos biométricos, de socios, usuarios financieros y demás personas que interactúen con La Floresta, se utilizarán para las siguientes finalidades, según corresponda a la relación específica y petición del titular:

1. Administración de la relación con el socio/usuario financiero: registrar, identificar y mantener actualizados sus datos en los sistemas de La Floresta para la prestación de servicios de intermediación financiera.
2. Generación de expedientes y antecedentes financieros: para la emisión de tarjetas de débito, crédito o servicios financieros, seguimiento de operaciones y verificación de comportamiento crediticio.
3. Atención de solicitudes, quejas, reclamos y denuncias: a través de canales digitales (sitio web, aplicaciones, Contact Center) o directamente en oficinas.
4. Contratación de pólizas de seguros: en conformidad con los productos o servicios que se requieran.
5. Análisis de riesgo y comportamiento de pago: capacidad de endeudamiento, capacidad crediticia y demás información que La Floresta requiera para otorgar servicios o productos financieros.
6. Procesos de cobranza judicial o extrajudicial: cuando se produzca el incumplimiento de obligaciones.
7. Emisión de estados de cuenta, certificados de saldo u otras actividades relacionadas con los productos y servicios de la Cooperativa.

8. Notificaciones y modificaciones de productos o servicios: informar al titular sobre actualizaciones o cambios contractuales, vencimientos, eventos institucionales o modificaciones importantes.
9. Análisis de datos y toma de decisiones: generación de estadísticas, identificación de patrones y automatización de decisiones para mejorar la oferta de servicios.
10. Entrega de premios y planes de recompensas: en el caso de existir campañas o beneficios especiales.
11. Generación de instrumentos contractuales: relativos a los servicios y productos que mantiene la institución.
12. Confirmación de transacciones realizadas por el titular, en las cuales pueda intervenir su información personal.
13. Control de acceso a instalaciones: se podrá solicitar documento de identificación para resguardar la seguridad de nuestros socios, usuarios y empleados, así como de los bienes e instalaciones de la Cooperativa.
14. Compartición de datos con terceros (incluyendo proveedores y aliados estratégicos): siempre que exista convenio o justificación legal para beneficio del socio o en cumplimiento de las obligaciones legales.
15. Prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo: así como detección de fraude, corrupción y otras actividades ilegales.
16. Postulación a cargos y gestiones de talento humano: a través de la página web u otros canales.
17. Invitaciones a capacitaciones y actividades de formación ideadas o impartidas por La Floresta.
18. Cesión a terceros para ofrecer ciertos servicios o productos financieros, cuando sea necesario para cum plir obligaciones contractuales o legales y/o exista consentimiento.
19. Fines no esenciales: como análisis estadísticos, fines publicitarios, encuestas de satisfacción y campañas de productos y servicios.
20. Procesos de control y auditorías internas o externas.
21. Cumplimiento de disposiciones legales aplicables, conforme lo requieran los entes de control.

5. DATOS PERSONALES DE NIÑAS, NIÑOS, ADOLESCENTES Y PERSONAS CON CONDICIONES ESPECIALES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Floresta" podrá recopilar y tratar datos personales de niñas, niños, adolescentes y personas con condiciones especiales (discapacidad) con el fin de proveer servicios financieros y cumplir con las obligaciones legales establecidas en la normativa ecuatoriana.
Políticas de Tratamiento de Datos de Menores de Edad

- Para menores de 15 años, se requerirá el consentimiento explícito del representante legal para el tratamiento de sus datos personales, salvo

que exista una base legitimadora como una obligación legal o un interés público.

- Los adolescentes mayores de 15 años podrán otorgar su consentimiento de forma directa y autónoma, conforme lo establece la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP).
- En todo momento, la Cooperativa garantizará el interés superior de los menores y aplicará medidas de protección reforzada para resguardar sus derechos y privacidad.

Políticas de Tratamiento de Datos de Personas con Discapacidad

- Los datos personales de personas con discapacidad serán tratados con confidencialidad y seguridad, garantizando su protección contra cualquier uso indebido o discriminación.
- Cuando una persona con discapacidad requiera asistencia de un tercero para la gestión de sus datos personales, se solicitará la autorización de su representante legal o cuidador con su respectivo poder notarial, excepto en los casos en que la persona pueda otorgar su consentimiento de manera autónoma.
- La Cooperativa adoptará protocolos de atención inclusiva para que las personas con discapacidad reciban información clara sobre el uso de sus datos, respetando su autonomía y dignidad.

Con estas medidas, la Cooperativa "La Floresta" refuerza su compromiso con la protección de los datos personales de grupos en situación de vulnerabilidad, garantizando su privacidad y el cumplimiento de la legislación vigente.

6. DURACIÓN DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

La Floresta conservará los datos personales mientras dure la relación contractual con el titular, conforme los periodos de almacenamiento establecidos en la normativa correspondiente, entre ellos:

- Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP): establece que los datos deben suprimirse o anonimizarse cuando hayan cumplido los fines para los cuales fueron recopilados, salvo que exista una obligación legal de conservación.
- Art. 225 del Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF): dispone la obligación de conservar registros e información financiera hasta por 15 años.

En consecuencia, una vez que finalice la necesidad de tratamiento o venza el plazo legal de conservación, se suprimirán o anonimizarán los datos. El titular podrá revocar en cualquier momento su consentimiento enviando una solicitud al correo protecciondedatos@coopfloresta.fin.ec o presentándola físicamente en las oficinas de La Floresta, con la salvedad de que la revocatoria no afecte obligaciones

legales pendientes ni retrotraiga los efectos del tratamiento realizado con anterioridad.

7. TRATAMIENTO DE DATOS MEDIANTE VIDEOVIGILANCIA

La Floresta mantiene dispositivos de videovigilancia (circuito cerrado de televisión) en sus oficinas, cajeros automáticos y demás instalaciones con los fines de:

- Garantizar la seguridad de socios, funcionarios y visitantes.
- Monitorear la integridad de las personas, infraestructura y bienes.
- Remitir grabaciones a las autoridades judiciales o de control cuando exista una orden o requerimiento legítimo.

Estas captaciones no requieren consentimiento expreso, pero se informará sobre la existencia de cámaras por medio de avisos visibles. El tratamiento se sujeta a la normativa de protección de datos y al principio de proporcionalidad, no captando áreas donde prime la intimidad de las personas.

8. POLÍTICAS GENERALES DE TRATAMIENTO

1. Consentimiento: Se requerirá consentimiento expreso, libre, informado y específico antes de recopilar, utilizar o compartir los datos personales, salvo cuando exista otra base legal de legitimación.
2. Finalidad: Los datos se procesarán únicamente para los fines detallados en esta Política u otros informados al titular.
3. Datos Necesarios: Se recopilará sólo la información necesaria para prestar los servicios o cumplir con obligaciones legales.
4. 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.
5. Seguridad: Se aplicarán medidas técnicas, tecnológicas, físicas, jurídicas, organizativas y administrativas para proteger los datos contra accesos no autorizados, alteración o destrucción.
6. Retención: Los datos se conservarán por el tiempo exigido en la normativa, aplicando su eliminación o anonimización cuando cese la necesidad o el plazo legal, a menos que exista un requisito legal o una justificación comercial legítima para retenerlos por más tiempo.
7. Derechos de los Titulares: Se respetarán y atenderán todos los derechos establecidos en la LOPDP (acceso, rectificación, eliminación, oposición, suspensión, portabilidad, etc.), de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables.
8. Confidencialidad: El tratamiento de datos personales se concebirá sobre la base del debido sigilo y secre-

to, 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.

9. PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS

La Floresta adopta los siguientes lineamientos para el cumplimiento de las disposiciones de protección de datos:

1. Designación de un Oficial/Delegado de Protección de Datos: Encargado de velar por la observancia de esta política y de la legislación aplicable. Se encuentra disponible en el correo protecciondedatos@coopfloresta.fin.ec.
2. Evaluación de Riesgos: Realizará evaluaciones periódicas para identificar vulnerabilidades y adoptar las medidas técnicas u organizativas necesarias.
3. Medidas de Seguridad: Implementación de controles físicos, tecnológicos y administrativos para salvaguardar la información.
4. Capacitación del Personal: Formación continua para colaboradores sobre buenas prácticas de protección de datos y la responsabilidad individual.
5. Gestión de Incidentes: Procedimiento para la notificación y respuesta oportuna ante incidentes o brechas de seguridad.

10. POLÍTICA DE COOKIES

Para optimizar la experiencia de los usuarios y socios, La Floresta utiliza cookies propias y de terceros en sus plataformas digitales. Las cookies se emplean para:

- Mejorar la navegación y usabilidad de los sitios.
- Obtener información estadística sobre el uso de la web o aplicaciones.
- Presentar contenido acorde a las preferencias de los usuarios.
- Gestionar campañas publicitarias o de fidelización, cuando sea pertinente.

Para más información sobre el uso de cookies, se recomienda revisar la política específica que se publicará en los canales digitales de La Floresta.

11. DERECHOS DE LOS TITULARES

Los titulares de los datos personales podrán ejercer en cualquier momento los derechos contemplados en la LOPDP:

1. Acceso: Conocer la existencia y características del tratamiento de sus datos personales.
2. Rectificación: Solicitar la actualización o corrección de datos inexactos.
3. Suspensión: En los casos contemplados en la normativa.

4. Oposición: Negarse al tratamiento de sus datos por causas legítimas.
5. Eliminación: Exigir la supresión de sus datos cuando proceda, conforme a la LOPDP.
6. Portabilidad: Obtener los datos en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica.
7. No ser objeto de decisiones automatizadas: Pedir la revisión humana en las decisiones que afecten sus intereses.
8. Revocatoria de consentimiento: Cuando el titular haya otorgado su autorización y desee retirarla.

Para ejercer estos derechos, el titular podrá:

- Enviar un correo a protecciondedatos@coopfloresta.fin.ec.
- Presentar su solicitud de manera presencial en cualquiera de las oficinas de La Floresta.

La Floresta no se responsabilizará de los resultados del procesamiento cuando la información suministrada por el titular sea errónea, incompleta o desactualizada. En caso de no estar conforme con la respuesta, el titular podrá acudir a la Autoridad de Protección de Datos correspondiente.

12. VIGENCIA Y MODIFICACIONES DE LA POLÍTICA

La presente política entra en vigencia a partir de su aprobación por la máxima autoridad de La Floresta.

Podrá ser actualizada cuando sea necesario, notificando cualquier cambio sustancial a los titulares mediante los canales de comunicación habituales de la Cooperativa. Se recomienda al titular revisar periódicamente esta política para conocer las prácticas más recientes de protección de datos.

Versión: 001

Con este documento, La Floresta reafirma su compromiso de garantizar la privacidad y protección de datos personales de todos sus grupos de interés, cumpliendo con la LOPDP y demás normativa vigente, bajo principios de transparencia, seguridad y respeto a los derechos del titular.