

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES PARA LA CAMPAÑA PROMOCIONAL “PROMO REMESAS DÍA DE MAMÁ AGENTES”

1. Objeto y Responsable del Tratamiento:

Este documento tiene por objeto comunicar cómo BANCO GUAYAQUIL S.A. (en adelante, el “BANCO”) trata los datos personales de sus clientes y usuarios, recopilados en las diferentes etapas de la campaña promocional “PROMO REMESAS DÍA DE MAMÁ AGENTES” (en adelante, la “PROMOCIÓN”) a través de sus canales electrónicos, propios o de redes asociadas, así como de redes sociales, campañas de mailing, sitios o páginas web institucionales u otros medios escogidos por el BANCO (en adelante, los “CANALES”) para interactuar con los interesados en participar en la PROMOCIÓN.

El responsable del tratamiento de los datos es BANCO GUAYAQUIL S. A., identificado con el Registro Único de Contribuyentes No. 0990049459001, cuyos datos de contacto son el correo electrónico protecciondatospersonales@bancoguayaquil.com, teléfono (04) 3730100 y con domicilio en las calles Pichincha 107 y P. Icaza, en la ciudad de Guayaquil, Ecuador.

2. Titular de los Datos:

En el desarrollo de este documento, se hará referencia al titular de los datos (en adelante, el “PARTICIPANTE”) como aquella persona natural, mayor de edad, esto es, de 18 años o más, cuyos datos personales, tanto los que ella proporcione como los que recopile el BANCO, serán tratados de acuerdo con los términos establecidos en este documento y en las políticas del BANCO en materia de recopilación y tratamiento de este tipo de información. Se considera PARTICIPANTE a quien ha respondido a las publicaciones, activaciones y/o correos electrónicos sobre la PROMOCIÓN en los diferentes CANALES del BANCO. Esto es, que haya indicado que quiere participar en la PROMOCIÓN, ya sea haciendo clic o marcando esa opción, o por algún otro medio que deje constancia expresa de su voluntad de participar.

Por regla general, el BANCO tratará únicamente los datos personales respecto de los cuales se ha obtenido el debido consentimiento del PARTICIPANTE, salvo en los casos en que dicho consentimiento no sea exigible de acuerdo con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 459 del 26 de mayo de 2021, incluidas sus reformas posteriores. Con la aprobación de este documento por parte del PARTICIPANTE, se cumple el requerimiento normativo de contar la autorización del PARTICIPANTE para que el BANCO pueda registrar y tratar sus datos personales.

El PARTICIPANTE declara que los datos proporcionados al BANCO provienen directamente de él, y que tiene derecho a entregarlos o disponer de ellos, conforme lo establecido en la normativa ecuatoriana y este acuerdo.

3. Base Legal:

Este informativo se encuentra regulado por la legislación ecuatoriana y, en particular, por la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su Reglamento y demás normativa secundaria aplicable (en conjunto, la “REGULACIÓN”). A través de este instrumento se da cumplimiento a las disposiciones de la REGULACIÓN para el tratamiento legítimo e informado de los datos personales del PARTICIPANTE.

El PARTICIPANTE pudo haber entregado información personal al BANCO en el pasado, en virtud de otras campañas promocionales, o por relaciones comerciales o contractuales con el BANCO. En todos los casos, el BANCO tratará los datos del PARTICIPANTE que haya obtenido en el pasado o que obtenga en el futuro, de conformidad con los términos establecidos en la REGULACIÓN, en los contratos firmados por el PARTICIPANTE con el BANCO, y en las políticas y avisos de privacidad del BANCO.

4. Plazo de conservación:

La información del PARTICIPANTE será conservada por el plazo máximo aprobado en la REGULACIÓN, con excepción de aquellos datos que, por mandato de la normativa aplicable en el ámbito de las entidades financieras, deban permanecer en custodia del BANCO con sujeción a otros plazos o tiempos.

5. Bases de datos personales:

Los datos personales se almacenarán en la “base de datos personales de clientes y usuarios de Banco Guayaquil”. En cumplimiento a lo dispuesto en la REGULACIÓN, esta base de datos será inscrita en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales, una vez que dicho registro se habilite. En caso de que ya se encuentre habilitado, el PARTICIPANTE podrá verificar la inscripción de la base en dicho Registro.

6. Origen de los Datos:

6.1. Principios generales:

El BANCO podrá acceder a los datos personales del PARTICIPANTE para los fines previstos en este documento de las siguientes formas: (i) por su entrega voluntaria por parte del PARTICIPANTE; (ii) por la recopilación de los datos derivados del historial de transacciones del PARTICIPANTE en los CANALES, del uso de tarjetas o medios de pago, o de cualquier otro producto o servicio del BANCO; (iii) por la entrega por parte de terceros que cuenten con la autorización suficiente del PARTICIPANTE; (iv) por su recopilación de FUENTES DE INFORMACIÓN (como se define más adelante); y, (v) por su acceso a través de cualquier otra forma prevista en la REGULACIÓN.

Por fuente de información (“FUENTE DE INFORMACIÓN”) se comprenderá de forma expresa tanto a los burós de información crediticia facultados para operar en el país y a la Dirección Nacional de Registros Públicos (incluyendo a las entidades que reemplacen o cumplieren similares funciones a estas últimas), como a toda entidad pública, privada y/o de economía mixta, autorizada por la ley o por el PARTICIPANTE para recabar y manejar datos personales del PARTICIPANTE.

El PARTICIPANTE reconoce y acepta que el BANCO, y cualquiera de sus subsidiarias o afiliadas, puedan obtener referencias personales y/o patrimoniales de cualquier FUENTE DE INFORMACIÓN accesible a las entidades del sistema financiero. Dichas referencias podrán abarcar tanto operaciones anteriores como posteriores al otorgamiento de la presente autorización, y podrán referirse a:

- a. Cualquier caso en que el PARTICIPANTE aparezca como deudor principal, codeudor o garante.
- b. El comportamiento crediticio del PARTICIPANTE.
- c. El manejo de las cuentas bancarias, tarjetas de crédito y, en general, el cumplimiento de las obligaciones del PARTICIPANTE.
- d. Los activos, pasivos, datos personales y patrimoniales del PARTICIPANTE, derivados de servicios y productos que haya contratado o contrate con entidades del sistema financiero nacional.

El tratamiento de datos personales del PARTICIPANTE por parte del BANCO se considerará legítimo y lícito en virtud del consentimiento libre e informado que deriva de la lectura y aceptación de este documento y de los avisos del BANCO acerca de esta temática. Adicionalmente, el PARTICIPANTE reconoce que la información entregada previamente bajo el marco de la relación existente con el BANCO, será objeto de tratamiento según las condiciones de este documento y la REGULACIÓN.

6.2. Tipos de tratamiento:

El BANCO podrá realizar distintos tipos de tratamiento de los datos personales del PARTICIPANTE, pudiendo incluir, pero sin limitarse a, recopilar, registrar, organizar, estructurar, almacenar, modificar, procesar, comunicar, consultar, usar, combinar, suprimir y destruir datos.

6.3. Parámetros aplicables al CANALES:

El BANCO recopilará datos de carácter personal, tales como nombres, apellidos, números de documentos de identificación, teléfonos fijos o móviles, o correos electrónicos, a través de formularios virtuales y/o cookies que estuvieren alojados en los CANALES. Adicionalmente, los CANALES podrán también recopilar información relativa a dirección IP, sistema operativo, navegadores, motores de búsqueda, entre otros.

El PARTICIPANTE acepta y autoriza al BANCO al envío de notificaciones al PARTICIPANTE a través de canales virtuales, SMS, mensajes por servicios de mensajería como WhatsApp® u otros que fueran del BANCO o de terceros a los que se conectaren los canales electrónicos o virtuales del BANCO, y en general por cualquier canal o mecanismo que el BANCO habilite para esos fines.

El tratamiento de datos realizado por parte del BANCO solo será llevado a cabo en caso de que el PARTICIPANTE utilice los CANALES para efectos de su participación en la PROMOCIÓN.

7. Finalidad del tratamiento:

Los datos personales serán destinados a cualquiera de los siguientes usos o fines:

- a. Registrar su participación en la PROMOCIÓN.
- b. Contactar al PARTICIPANTE a través de SMS, llamadas telefónicas por parte de operadores humanos o virtuales, aplicaciones para teléfonos móviles, notificaciones Push, o en general por cualquier medio o mecanismo de comunicación que el BANCO tenga disponible, con la finalidad de verificar información, proveer más información acerca de la PROMOCIÓN, dar a conocer sus resultados o cualquier otro detalle relacionado con la PROMOCIÓN, así como respecto de los premios o beneficios ofertados.
- c. En caso de ser declarado como ganador de la PROMOCIÓN, el BANCO podrá utilizar los datos del PARTICIPANTE, tales como nombres, apellidos u otros aportados durante la PROMOCIÓN, así como de su propia imagen y voz, ya sea mediante producciones audiovisuales o fotográficas, para la realización de cualquier actividad publicitaria, promocional y/o de marketing, relacionada con la presente PROMOCIÓN. La utilización de estos datos no implicará remuneración, compensación, indemnización ni beneficio alguno.
- d. Levantar expedientes, realizar análisis y reportes que fueren requeridos por el BANCO, a fin de cumplir con el ordenamiento jurídico o con políticas internas.
- e. Contactar al PARTICIPANTE para informarle sobre productos, servicios, ofertas, promociones, concursos o sorteos; verificar información o proveer más información sobre los CANALES actuales o futuros; o, en general, cualquier tipo de información que, por mandato de regulaciones vigentes, o a criterio del BANCO, deben ser conocidas por el PARTICIPANTE.
- f. Registrar y verificar la información relacionada con la identidad y documentos de identificación del PARTICIPANTE, ya sea mediante procesos de validación en línea con las instituciones competentes en materia de gestión de identidad y datos civiles.
- g. Instrumentar cualquier actuación en general, ya sea de alcance colectivo o individual, que fuese conducente o necesaria para la consecución de las finalidades de los convenios y autorizaciones firmados por el PARTICIPANTE a favor del BANCO.
- h. Otros fines previstos en otras autorizaciones o instrumentos que el PARTICIPANTE otorgue a favor del BANCO.

8. Efectos de la falta de acceso a los datos del TITULAR o de su negativa a entregarlos:

El PARTICIPANTE declara entender que los datos recopilados por el BANCO son necesarios para su participación en la PROMOCIÓN. Por lo tanto, el efecto de la entrega de los datos al BANCO es viabilizar que se cumplan estas finalidades y las demás que se detallan en este documento. En este sentido, el PARTICIPANTE garantiza y se responsabiliza que los datos sean exactos, íntegros, precisos, completos, comprobables, claros y actualizados.

Por otro lado, el efecto de que el PARTICIPANTE (i) no sea quien proporcione los datos; (ii) de que no proporcione los datos requeridos; o, (iii) de que los datos entregados fueran incompletos, erróneos o inexactos, será que el BANCO podrá descalificarlo antes o después de haber obtenido los beneficios derivados de la PROMOCIÓN. De igual manera, la verificación de alguna de las tres situaciones anteriormente enunciadas podría acarrear la imposibilidad de la intervención del PARTICIPANTE en la PROMOCIÓN o el funcionamiento incorrecto de los CANALES vinculados con la PROMOCIÓN.

9. Políticas sobre transferencia y destinatarios de los datos:

El BANCO y sus subsidiarias o afiliadas podrán también, en la forma y casos establecidos en este documento o en los contratos suscritos por el PARTICIPANTE, transferir la información del PARTICIPANTE para fines relacionados con el desarrollo y ejecución de la PROMOCIÓN. Por este motivo, el PARTICIPANTE entiende y acepta que el BANCO podrá compartir su información personal y aquella relacionada con su calidad de PARTICIPANTE de la PROMOCIÓN, con personas naturales o jurídicas, que podrán estar domiciliadas en el Ecuador o en el extranjero, en los siguientes ámbitos:

a. Entidades, corporaciones y/o empresas call-center con las cuales el BANCO tenga alianzas o convenios comerciales, para el desarrollo de la PROMOCIÓN y/o envío de notificaciones relacionadas con esta última.

b. Proveedores de productos y servicios que el BANCO considere necesarios para la PROMOCIÓN, tales como agencias de viajes, aerolíneas, cadenas hoteleras, empresas de seguros, promotoras de eventos, empresas certificadoras de información que emitan firmas electrónicas, entre otros.

c. Empresas o agencias de publicidad, producción audiovisual y/o fotográficas, con las cuales el BANCO realice cualquier tipo de promoción, publicidad y/o marketing, relacionada con la presente PROMOCIÓN, lo cual sólo aplicaría en caso de que el PARTICIPANTE sea declarado ganador de la PROMOCIÓN.

d. Compañías encargadas de realizar análisis de crédito, generación de modelos de información y perfiles de comportamiento actual y predictivo, procesos que el BANCO requiere para cumplir con la regulación bancaria o sus políticas internas, o en general para llevar adelante sus actividades comerciales.

e. Compañías de servicios auxiliares y en general, terceros que presten servicios al BANCO para el desarrollo de las actividades relacionadas con el giro de su negocio.

f. Otros proveedores de productos y servicios que el BANCO considere pertinentes para mejorar las condiciones de sus servicios o la experiencia de sus clientes, tales como empresas de seguros, de asistencia médica, u otros que sean requeridos por el BANCO o que puedan ser comercializados a través de los canales de las entidades financieras.

g. Empresas subsidiarias o afiliadas del BANCO que hayan sido contratadas como proveedores de servicios auxiliares del sistema financiero, o que mantengan convenios o acuerdos de toda índole para la prestación de servicios y productos del BANCO o de sus aliados comerciales.

h. Servicios de Datacenter y/o de servidores físicos o virtuales para digitalización o almacenamiento remoto de datos.

i. Servicios de impresión, rotulado, empaquetamiento o ensobrado, distribución y mensajería de documentos, tarjetas y otros elementos que pueden estar relacionados a la PROMOCIÓN.

j. Servicios de envío de notificaciones por SMS, correos electrónicos, llamadas telefónicas por parte de operadores humanos o virtuales, aplicaciones de mensajería para teléfonos móviles, sistemas de mensajería, y notificaciones Push.

k. Servicios de análisis de datos, marketing, desarrollo de software y diseño de productos enfocadas a la mejora de experiencia del cliente.

l. Servicios de gestión de antisoborno, anticorrupción, de prevención de lavado de activos, antifraude o afines.

Los datos de identificación de las entidades con las que se comparta la información del PARTICIPANTE podrán ser revelados a través de los canales de atención del BANCO a los que el PARTICIPANTE acceda. En todos los casos y en todo momento, el PARTICIPANTE podrá ejercer los derechos que le reconoce la REGULACIÓN en materia de protección y tratamiento de sus datos personales.

En cuanto a los datos personales crediticios del PARTICIPANTE, se sujetarán a las regulaciones especiales que, para estos casos, establezca la legislación especializada en la materia y la normativa reglamentaria expedida por las autoridades competentes.

El BANCO declara desde ya que, sin excepción alguna, toda situación de compartición de datos del PARTICIPANTE se encontrará relacionada únicamente con los fines establecidos en este documento.

10. Medidas de seguridad:

El BANCO adoptará las medidas de seguridad necesarias para garantizar la protección de la información del PARTICIPANTE a fin de evitar su alteración, pérdida, tratamiento y/o acceso no autorizado, tomando en consideración la naturaleza de la información y los riesgos a los que se encuentran expuestos.

11. Casos en que no se necesitará el consentimiento para revelar los datos:

El BANCO se compromete a no divulgar o compartir los datos personales del PARTICIPANTE sin que éste haya prestado su consentimiento para ello, con excepción de los siguientes casos:

a. Requerimientos de información de autoridades administrativas o judiciales, en ejercicio de sus funciones.

b. Requerimientos de autoridades administrativas que tengan por objeto el tratamiento posterior de datos con fines históricos, estadísticos o científicos, siempre y cuando dichos datos se encuentren debidamente disociados o a lo menos anonimizados.

c. En general, solicitudes o deberes de entrega de información, fundamentados en disposiciones legales.

12. Uso de cookies:

Los CANALES podrían requerir el uso de tecnologías "cookies" (esto es, paquetes de datos que se almacenan en el caché del ordenador o en la memoria del dispositivo, al visitar una página web) u otras análogas, sobre usos o preferencias del PARTICIPANTE, a fin de personalizar la oferta de productos y servicios del BANCO o de sus subsidiarias o afiliadas, enviar publicidad relacionada con esas preferencias, mejorar la experiencia del PARTICIPANTE durante su navegación en los CANALES del BANCO o de sus subsidiarias o afiliadas, realizar encuestas, análisis de uso y/o levantar estadísticas, entre otros fines definidos por el BANCO.

13. Ejercicio de derechos:

El PARTICIPANTE puede ejercer los derechos de acceso, eliminación, rectificación y actualización, oposición, anulación, limitación del tratamiento y a no ser objeto de una decisión basada únicamente en valoraciones automatizadas y demás derechos previstos en la REGULACIÓN. Para esto, deberá enviar una solicitud escrita que puede ser remitida a: protecciondatospersonales@bancoguayaquil.com e incluir, como mínimo, la siguiente información:

- a. El nombre y dirección de correo electrónico del PARTICIPANTE o cualquier otro medio para recibir respuestas.
- b. Un documento que acredite la identidad del solicitante y, de ser el caso, la de su representante con la respectiva autorización.
- c. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el PARTICIPANTE busca ejercer alguno de los derechos.
- d. La petición concreta.

Luego de concluida la PROMOCIÓN, el PARTICIPANTE podrá solicitar la eliminación de sus datos personales, o que el BANCO los haga ilegibles o deje irreconocibles, de forma definitiva y segura, en cuyo caso deberá presentar una solicitud que cumpla con los requisitos últimamente mencionados.

Sin perjuicio de lo anterior, el BANCO podrá conservar determinada información del PARTICIPANTE, a fin de que sirva de prueba ante una eventual reclamación contra el BANCO. La duración de dicha conservación no será superior al plazo de prescripción legal que establezca la REGULACIÓN. En caso de que la información sobre interacciones lógicas del usuario con los CANALES no pueda ser eliminada por limitaciones técnicas, estos datos serán anonimizados para que no puedan servir para identificar o hacer identificable al PARTICIPANTE.

De considerar que no ha sido atendido en el ejercicio de sus derechos, el PARTICIPANTE puede presentar una reclamación ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales por medio de los canales y/u oficinas que esa institución tenga habilitados.

En caso de que el PARTICIPANTE desee interponer un reclamo, puede presentarlo por escrito en cualquier oficina del BANCO; remitirlo a la dirección de correo electrónico protecciondatospersonales@bancoguayaquil.com; o, comunicarse al PBX 3730100, opción 9.

14. Revocatoria del consentimiento:

El PARTICIPANTE podrá revocar la autorización y consentimiento otorgado al BANCO para una o varias finalidades del tratamiento de sus datos personales, mediante la presentación de una solicitud escrita remitida al correo mencionado en el numeral que antecede, sujeto a las mismas provisiones contenidas en la sección 8, que regula la falta de acceso a los datos personales del PARTICIPANTE.

15. Portabilidad de datos personales:

Previa solicitud expresa y por escrito del PARTICIPANTE, que deberá ser remitida a la dirección de correo electrónico protecciondatospersonales@bancoguayaquil.com, el BANCO podrá proporcionar sus datos personales en un formato compatible, actualizado, estructurado, común, interoperable y de lectura mecánica, preservando sus características; para que puedan ser custodiados por el propio PARTICIPANTE o ser entregados a otro responsable definido por él.

El BANCO realizará esta transferencia o comunicación de manera económica y operativamente eficiente, expedita y sin trabas.

No tendrá lugar la portabilidad de los datos del PARTICIPANTE para el caso de la información inferida, derivada, creada, generada u obtenida a partir del análisis o tratamientos efectuados por el BANCO.

16. Legislación aplicable:

Los términos contenidos en este documento se rigen y se interpretan de acuerdo con las leyes vigentes en la República del Ecuador.

17. Consentimiento:

El PARTICIPANTE consiente, en forma voluntaria e informada, que el BANCO y sus subsidiarias o afiliadas puedan contactarlo en cualquier tiempo a través de SMS, correo electrónico, llamadas telefónicas por parte de operadores humanos o virtuales, aplicaciones para teléfonos móviles, sistemas de mensajería, notificaciones Push, o en general por cualquier medio o mecanismo de comunicación que el BANCO tenga disponible o habilitare en el futuro, para cualquiera de los fines indicados en este documento, lo que incluye el envío de promociones, ofertas u otro tipo de comunicaciones comerciales.

Asimismo, el PARTICIPANTE deja constancia de su aceptación, sin reserva ni condicionamiento alguno, de las declaraciones y compromisos que aquí se contienen. En particular, acepta y aprueba de forma expresa, libre, específica, inequívoca e informada el manejo de sus datos por parte del BANCO, en la forma y con los alcances que se detallan en este documento.

Fecha de última actualización: 26 de abril de 2024.