

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

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 en sus diferentes etapas, tanto los que se obtienen de fuentes de información de acceso público o autorizado como los que recopila a través de sus canales electrónicos o presenciales, propios o de redes asociadas (en adelante, los "CANALES").

El responsable del tratamiento de los datos es Banco Guayaquil S. A., identificado con Registro Único de Contribuyentes N° 0990049459001, 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 "TITULAR") como aquella persona 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.

Por regla general, el BANCO tratará únicamente los datos personales respecto de los cuales se ha obtenido el debido consentimiento del TITULAR, 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 TITULAR, se cumple el requerimiento normativo de contar con la autorización del TITULAR para que el BANCO pueda registrar y tratar sus datos personales.

El TITULAR declara que los datos que entregue al BANCO provendrán directamente de él, y que tiene derecho a entregarlos o disponer de ellos.

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 TITULAR.

Por lo tanto, todos los datos que se obtengan, recopilen de cualquier fuente o canal o proporcione el TITULAR, serán tratados por el BANCO según los términos establecidos en la REGULACIÓN, en los contratos firmados por el TITULAR con el BANCO, y en las políticas y avisos de privacidad de este último.

4. Plazo de conservación:

La información del TITULAR 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 TITULAR 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 TITULAR para los fines previstos en este documento de las siguientes formas: (i) por su entrega voluntaria por parte del TITULAR; (ii) por la recopilación de los datos derivados del historial de transacciones del TITULAR en los CANALES, del uso de tarjetas o medios de pago, o de cualquier otro producto o servicio del BANCO; (iii) por su entrega voluntaria de terceros que cuenten con la autorización del TITULAR; (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 TITULAR para recabar y manejar datos personales del TITULAR.

El TITULAR conoce 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 asimismo referirse a:

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

El tratamiento de datos personales del TITULAR 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 TITULAR reconoce que esta autorización se hace extensiva y aplicará para aquellos datos recopilados de manera previa a la aceptación de este documento, entendiéndose que fueron entregados o recopilados con anuencia del TITULAR, en el marco de la relación comercial existente con el BANCO.

6.2. Parámetros aplicables a canales virtuales:

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

En los canales de tipo telemático o virtual, el TITULAR acepta y autoriza al BANCO a instrumentar cualquiera de las siguientes acciones, de acuerdo con las características del dispositivo utilizado por el TITULAR:

- a. Uso de la cámara (en los canales que permiten la interacción con la cámara del dispositivo utilizado por el TITULAR, el BANCO la utilizará, por ejemplo, para el depósito de cheques, la recuperación de usuario y contraseña, el registro de dispositivos, la validación de identidad en la creación de usuario y registro de dispositivo, la validación de formas de ingresos mediante reconocimiento biométrico, si esta última forma de ingreso es elegida por el TITULAR, así como para los demás usos que el BANCO estime oportunos de tiempo en tiempo).
- b. Uso de lectores de huella (el BANCO recopila datos de lectores de huella para la validación de forma de ingreso a la Aplicación Banca Virtual Móvil del BANCO, si esta forma de ingreso es elegida por el TITULAR, así como para los demás usos que el BANCO estime oportunos de tiempo en tiempo).
- c. Uso de la libreta de contactos del dispositivo (el BANCO recopila y utiliza los contactos para el envío de claves de seguridad al contacto elegido por el TITULAR, por ejemplo, para transacciones en la función “Efectivo Móvil”, así como para los demás usos que el BANCO estime oportunos de tiempo en tiempo).
- d. Envío de notificaciones al TITULAR 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.
- e. Uso de herramientas de geolocalización (el BANCO podrá utilizar el software de geolocalización del dispositivo del TITULAR, con el fin de determinar su ubicación para la entrega de información sobre agencias, cajeros, ventanillas de extensión, entre otros puntos de atención del BANCO, que se encuentren más cercanas; así como para verificaciones que requiera el BANCO a fin de enviar ofertas de productos o servicios financieros, redes asociadas o aliados comerciales, entre otros).

7. Finalidad del tratamiento:

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

- a. Gestionar las transacciones y operaciones solicitadas a través de los CANALES.
- b. Mejorar la navegación y el modo de uso de los CANALES.
- c. Realizar nuevos prototipos, versiones o actualizaciones de los CANALES o de otro tipo de plataformas o aplicaciones electrónicas donde se presten iguales o similares servicios a los brindados en los CANALES.
- 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. Preparar propuestas de productos o servicios (particularmente los de tipo crediticio) prestados por el BANCO o comercializados a través de por éste, o por sus subsidiarias, afiliadas o terceros asociados o aliados comerciales, que estuvieran, a criterio del BANCO, ajustadas a los intereses, preferencias o necesidades del TITULAR.

f. Preparar y emprender campañas informativas con enfoque social, de salud individual o colectiva, o de interés público, o en general, sobre cualquier otro tipo de temáticas afines que el BANCO considere que se ajustan a los intereses, preferencias o necesidades del TITULAR, ya sea que sean desplegadas por el BANCO, sus subsidiarias, afiliadas o terceros asociados o aliados comerciales.

g. Contactar al TITULAR 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 TITULAR.

h. Registrar y verificar la información relacionada con la identidad y documentos de identificación del TITULAR, ya sea mediante procesos de validación en línea con las instituciones competentes en materia de gestión de identidad y datos civiles.

i. 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 TITULAR a favor del BANCO.

j. Otros fines previstos en otras autorizaciones o instrumentos que el TITULAR otorgue a favor del BANCO.

El BANCO podrá realizar evaluaciones sistemáticas de aspectos personales y de comportamientos de sus usuarios y clientes dentro de los CANALES, como la elaboración de perfiles, tendencias y hábitos de consumo, procurando un tratamiento debidamente disociado, o a lo menos anonimizado, de estos datos, con base en las medidas de seguridad implementadas, y atendiendo siempre a los principios y limitaciones dispuestas para tal efecto en la REGULACIÓN.

En todos los casos, la información recopilada a través de los CANALES podrá ser utilizada, no solamente para los fines inherentes a la ejecución de los contratos y uso de los productos y servicios bancarios, sino además para usos afines a los CANALES utilizados por el TITULAR, lo que podrá incluir programas de mejora de la experiencia del usuario, u otros similares.

8. Efectos de la falta de acceso a los datos:

El TITULAR declara entender que los datos recopilados por el BANCO son necesarios para la correcta operación de los CANALES; lo que incluye la atención y ejecución de los requerimientos de productos, servicios o transacciones que se realicen a través de ellos y la prestación íntegra y oportuna de los servicios contratados por el TITULAR. Por lo tanto, el efecto de la entrega de los datos al BANCO es viabilizar que se cumplan todas estas funciones y las demás que se detallan en este documento.

Por otro lado, el efecto de que el TITULAR no sea quien proporcione los datos, o de que no proporcione los datos requeridos o en caso de que los datos entregados fueran incompletos, erróneos o inexactos, podría provocar el funcionamiento incorrecto de los CANALES o hasta imposibilitar su acceso. Esto a su vez conllevará que el BANCO no pueda brindar el producto o servicio en el marco de la finalidad antes descrita y se afectará negativamente la calidad y forma de ejecución de los productos y servicios prestados por el BANCO en los CANALES. Así también, los productos o servicios que reciba el TITULAR podrían no ser los que tiene interés en recibir, o no tener todas las características que necesita. En aquellos casos en que la falta de acceso a los datos del CLIENTE imposibilite el uso de uno o más CANALES, el CLIENTE reconoce y acepta que podrá seguir accediendo a los productos y servicios prestados por el BANCO a través de otros canales habilitados, sean presenciales o electrónicos, en la medida en que puedan ser utilizados sin necesidad de acceder a los datos del CLIENTE a los que el BANCO no haya podido acceder.

9. Políticas sobre transferencia y destinatarios de los datos:

EEL BANCO y sus subsidiarias o afiliadas podrán también, en la forma y casos establecidos en este documento o en los contratos suscritos por el TITULAR, transferir la información del TITULAR para fines relacionados con el desarrollo y ejecución de la relación contractual entre el BANCO y el TITULAR. Por este motivo, el TITULAR entiende y acepta que el BANCO podrá compartir su información personal y aquella relacionada con su calidad de usuario de productos o servicios financieros y/o con el manejo de sus productos o medios de pago, con personas naturales o jurídicas en los siguientes ámbitos:

9.1. Aliados estratégicos:

a. Entidades, corporaciones y/o empresas call-center con las cuales el BANCO tenga alianzas o convenios comerciales, para el desarrollo, promoción y/o comercialización de productos y servicios.

b. Organizaciones no gubernamentales en el marco de sus actividades no lucrativas patrocinadas por el BANCO o por las marcas de las que sea titular o representante en el país.

9.2. Proveedores de productos y servicios para las operaciones bancarias:

a. 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.

b. 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.

c. Empresas y/o firmas que lleven a cabo procesos de cobranza en cualquiera de sus etapas.

d. Terceros que fueren adquirentes o cesionarios de créditos, derechos, acciones o acreencias de los que el BANCO fuere titular, propietario o beneficiario bajo cualquier título.

e. 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.

f. Empresas de finanzas tecnológicas (FINTECH) en las que el BANCO tuviere inversión, para efectos de los servicios que presten al público o al BANCO.

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

9.3. Políticas de notificación acerca de terceros a los que se revelen los datos:

Los datos de identificación de las entidades con las que se comparta la información del TITULAR podrán ser revelados a través de los canales de atención del BANCO a los que el TITULAR acceda. En todos los casos y en todo momento, el TITULAR 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 TITULAR, 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.

10. Medidas de seguridad:

El BANCO adoptará las medidas de seguridad necesarias para garantizar la protección de la información del TITULAR, 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 TITULAR 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 TITULAR, 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 TITULAR 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 TITULAR 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 TITULAR 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 TITULAR busca ejercer alguno de los derechos.
- d. La petición concreta.

Sin perjuicio de lo anterior, el BANCO podrá conservar determinada información del TITULAR, 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 TITULAR.

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

En caso de que el TITULAR 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 TITULAR podrá revocar la autorización y consentimiento otorgado al BANCO para el 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 TITULAR.

15. Portabilidad de datos personales:

Previo solicitud expresa y por escrito del TITULAR, el BANCO podrá devolver sus datos personales en un formato compatible, actualizado, estructurado, común, interoperable y de lectura mecánica, preservando sus características; o, entregarlos a otro responsable definido por el TITULAR.

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 TITULAR para el caso de la información inferida, derivada, creada, generada u obtenida a partir del análisis o tratamientos efectuados por el BANCO.

16. Modificaciones o actualización de los términos de este documento:

El BANCO se reserva expresamente el derecho a modificar, actualizar o completar en cualquier momento este documento. Toda modificación, actualización o ampliación será inmediatamente comunicada a través de los CANALES.

17. Legislación aplicable y resolución de conflictos:

Los términos contenidos en este documento se rigen y se interpretan de acuerdo con las leyes vigentes en la República del Ecuador, sujetándose a la competencia y jurisdicción de los Jueces de la ciudad de Guayaquil.

18. Consentimiento:

El TITULAR consiente, en forma voluntaria e informada, que el BANCO pueda 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 TITULAR 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: 02 de noviembre de 2022.