

# **POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES PARA CANALES PRESENCIALES DE BANCO GUAYAQUIL S. A.**

## **1. Objeto y Responsable del tratamiento.**

### **1.1. Objeto.**

La “Política de protección de datos personales para canales presenciales de Banco Guayaquil S. A.” (en adelante, la “POLÍTICA”) tiene por objeto informar cómo BANCO GUAYAQUIL S. A. (en adelante, el “BANCO”) trata los datos personales de los clientes, usuarios, potenciales clientes, prospectos, participantes y otros titulares de datos. Esta POLÍTICA se refiere y aplica a los datos personales de quienes acuden a las agencias, sucursales, oficinas, corresponsales no bancarios, cajeros automáticos en cualquier de sus modalidades, salas de atención, autobancos, módulos de servicio y otras instalaciones físicas del BANCO (en conjunto, los “CANALES PRESENCIALES”).

La POLÍTICA comprende la totalidad de operaciones, interacciones y registros que se producen en los CANALES PRESENCIALES, y que pueden consistir en las siguientes actividades: apertura y gestión de cuentas bancarias y, en general, de productos y servicios financieros de personas naturales y jurídicas, operaciones de caja, asesoría comercial, recepción de visitas, videovigilancia mediante circuito cerrado de televisión (CCTV), grabación de interacciones en salas de atención, toma de datos biométricos de forma presencial, giros y remesas, recaudación de servicios públicos y privados, entrega de tarjetas de crédito, débito, pago u otras, gestión de créditos de todos los segmentos de clientes, y cualquier otra actividad propia del giro del BANCO que se efectúa en los CANALES PRESENCIALES.

### **1.2. Responsable del tratamiento.**

De acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su Reglamento y demás normativa aplicable en esta materia (en adelante, la “REGULACIÓN”), el BANCO actúa como “Responsable del Tratamiento”, bajo los términos y condiciones estipulados en la POLÍTICA.

1.2.1. La información de contacto del BANCO es la siguiente:

- Domicilio Social: Pichincha 107 y P. Icaza, Guayaquil, Ecuador.
- RUC: 0990049459001.
- Teléfono: (04) 3730100.
- Correo electrónico para comunicaciones sobre protección de datos personales: [protecciondatospersonales@bancoguayaquil.com](mailto:protecciondatospersonales@bancoguayaquil.com)

1.2.2. La información de contacto del Delegado de Protección de Datos (por sus siglas “DPD”) es la siguiente:

- Nombres y apellidos: Kelly Guevara Armijos.

- Domicilio laboral: Pichincha 107 y P. Icaza, Guayaquil, Ecuador.
- Correo electrónico para comunicaciones sobre protección de datos personales: [protecciondatospersonales@bancoguayaquil.com](mailto:protecciondatospersonales@bancoguayaquil.com).

## 2. Titular de los datos.

Para los fines de la POLÍTICA, se entenderá como titular de los datos (en adelante, el “TITULAR” o los “TITULARES”) a la persona natural, mayor o menor de edad que pertenezca a una o varias de las siguientes categorías:

- 2.1. Clientes:** son los TITULARES que acuden a los CANALES PRESENCIALES y que se pueden encontrar en cualquiera de las etapas o roles que conllevan los procesos de contratación de productos o servicios ofrecidos por el BANCO, o que ya mantienen una relación contractual o comercial vigente con el BANCO.
- 2.2. Usuarios:** son los TITULARES que interactúan en o con los CANALES PRESENCIALES, ya sea como visitantes ocasionales o recurrentes, sin que necesariamente hayan adquirido un producto o servicio del BANCO. Esta categoría incluye también a quienes consultan los portales, plataformas, páginas o sitios web del BANCO, completan formularios o acceden y utilizan otros recursos físicos o digitales puestos a disposición por el BANCO en los CANALES PRESENCIALES. Asimismo, comprende a aquellos que acuden a los CANALES PRESENCIALES para realizar transacciones o movimientos en los que el BANCO actúe como intermediario, o que tengan como finalidad impactar a un cliente del BANCO.
- 2.3. Prospectos:** son los TITULARES que forman parte del mercado objetivo del BANCO, cuyos datos han sido obtenidos conforme a las bases de legitimación reconocidas en la REGULACIÓN. Los datos personales de Prospectos podrán recogerse directamente de los TITULARES en situaciones en las que aún no exista una relación jurídica formal con el BANCO; asimismo, a través de referencias de terceros y por fuentes públicas legítimas.
- 2.4. Potenciales clientes:** son los TITULARES que han mostrado activamente su interés en los productos o servicios del BANCO, a través de interacciones en sus canales de atención presenciales o digitales, y que acuden a los CANALES PRESENCIALES para solventar alguna duda, pedir alguna cotización u obtener más información. Esta categoría incluye también a los TITULARES referidos por terceros legitimados o con quienes existe una relación jurídica o comercial previa o de índole precontractual.
- 2.5. Participantes:** son los TITULARES que participan en los programas, promociones, campañas o, en general, actividades organizadas o auspiciadas por el BANCO. En esta categoría se incluye a las personas que se han registrado y han proporcionado sus datos personales dentro de los canales digitales o presenciales del BANCO y que acuden a los CANALES PRESENCIALES por alguna razón o circunstancia relacionada con su participación, sin que aquello implique necesariamente que sean Clientes del BANCO.

**2.6. Otros titulares:** se refiere a cualquier otro tipo de TITULAR, que no corresponde a alguna de las categorías precedentes, que acude a los CANALES PRESENCIALES, por diversos motivos, entre ellos: (i) visitar o acceder a los CANALES y otras instalaciones o bienes inmuebles del BANCO; (ii) no mantener necesariamente una relación directa con el BANCO, pero beneficiarse de productos contratados por otros clientes; (iii) haber mantenido una relación contractual previa con el BANCO; (iv) acceder a productos o servicios a través de alianzas estratégicas; (v) interactuar con el BANCO a través de programas de inclusión financiera, aún sin haber contratado directamente un producto o servicio del BANCO; y, (vi) tratarse de personas jurídicas representadas por personas naturales, o de personas naturales representadas por apoderados o mandatarios.

### **3. Base legal.**

La POLÍTICA aplica al tratamiento de los datos personales de los TITULARES en los CANALES PRESENCIALES, recopilados o recabados a través de los distintos mecanismos habilitados por el BANCO. Por tanto, el BANCO trata exclusivamente los datos personales de los TITULARES conforme a las disposiciones de la REGULACIÓN. Esto incluye el tratamiento de datos en el contexto de relaciones comerciales, cumplimiento de obligaciones contractuales o medidas precontractuales, por obligación legal, disposiciones judiciales, por interés legítimo o cuando sea necesario con el consentimiento explícito de los TITULARES.

### **4. Origen de los datos.**

El BANCO podrá acceder y/o recoger los datos personales de los TITULARES para los fines previstos en la POLÍTICA de las siguientes formas: (i) Por la visita y/o acceso de los TITULARES a los CANALES PRESENCIALES. (ii) Por la entrega directa y voluntaria por parte de los TITULARES. Esta entrega podrá ser conferida a través de documentos, formularios o comprobantes en formato físico o electrónico emitidos a favor del BANCO. Los consentimientos o autorizaciones también podrán ser conferidos a través de dispositivos de validación de identidad habilitados para esos fines. (iii) Por la recopilación de los datos derivados del historial de transacciones de los TITULARES en cualquiera de los canales transaccionales o de atención del BANCO. (iv) Por la entrega por parte de terceros que cuenten con la autorización suficiente de los TITULARES. (v) Por su recopilación de fuentes legítimas y autorizadas. (vi) Por su acceso a través de cualquier otra forma prevista en la REGULACIÓN. (vii) Por la recopilación de datos a través de formularios del BANCO, en conformidad con los términos establecidos en esta POLÍTICA y la REGULACIÓN. (viii) Por cualquier otro método legítimo previsto en esta POLÍTICA y/o en la REGULACIÓN.

En todos los casos, el BANCO tratará los datos personales de cada TITULAR, tanto aquellos obtenidos con anterioridad a la emisión de esta POLÍTICA, como los que se recopilen en el futuro, de acuerdo con los siguientes parámetros: (i) En conformidad con lo establecido en la REGULACIÓN; (ii) con sujeción a los contratos suscritos por el BANCO con el TITULAR; y, (iii) con sujeción a las políticas y avisos de privacidad o protección de datos personales del BANCO, incluida esta POLÍTICA.

### **5. Bases de datos personales.**

Los datos personales se almacenarán en bases de datos administradas por el BANCO como la “Base de datos de Banco Guayaquil”. Estas bases de datos se encuentran registradas, organizadas y gestionadas conforme a los principios establecidos en la REGULACIÓN, garantizando la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información allí contenida.

La información requerida por la REGULACIÓN será registrada y actualizada por el BANCO ante el Registro Nacional de Protección de Datos Personales, administrado por la Superintendencia de Protección de Datos Personales, una vez que este último se encuentre habilitado. Si el Registro ya estuviera en funcionamiento, los TITULARES podrán verificar la inscripción de la base de datos correspondiente ante la entidad últimamente mencionada.

## 6. Tipos de datos personales.

Los datos tratados por el BANCO podrán corresponder a cualquiera de las siguientes categorías:

### 6.1. Datos no sensibles:

- 6.1.1. **Datos identificativos:** nombres, apellidos, cédulas, firma, imagen, voz, entre otros.
- 6.1.2. **Datos de contacto:** teléfono de contacto, correo electrónico, ciudad, provincia, dirección y su referencia, entre otros.
- 6.1.3. **Características personales:** fecha de nacimiento, estado civil, entre otros.
- 6.1.4. **Datos de ubicación:** Dirección domiciliaria y/o del lugar de trabajo, ubicación territorial del/los establecimientos comerciales, que comprenda la provincia, ciudad, parroquia y dirección, incluyendo referencias, geolocalización del establecimiento comercial, entre otros.
- 6.1.5. **Datos operativos:** liquidaciones, conciliaciones, pagos, así como las diferentes transacciones y procesos.
- 6.1.6. **Datos financieros y económicos:** información sobre cuentas bancarias (tipo, número, saldos, movimientos); datos crediticios (historial de crédito, endeudamiento, cumplimiento de pagos); información sobre tarjetas de crédito y débito, incluyendo el número enmascarado conforme a PCI-DSS, límite de crédito, historial de consumos y pagos, y estado de cuotas diferidas; transacciones financieras realizadas a través de canales digitales o presenciales; ingresos y egresos declarados; datos de cuentas de ahorros, corriente o Cuenta Básica, incluyendo saldos e historial de movimientos; datos de Pólizas de Inversión (monto invertido, plazo, tasa pactada, fecha de vencimiento e instrucciones de renovación); datos de Ahorro Meta (monto objetivo, plazo y aportes periódicos); datos de créditos de consumo Multicrédito (monto aprobado, plazo, tabla de amortización, seguros de desgravamen y cesantía); datos de crédito hipotecario Casafácil (monto, plazo, bien hipotecado, avalúo, porcentaje de financiamiento y tipo de inmueble);

datos de crédito vehicular Autofácil (bien financiado, avalúo, seguro de vehículo y vida); datos de crédito educativo (institución, programa, monto y plazo diferido de pago); datos de microcrédito MiCrédito (actividad económica, ventas anuales y ciclo operativo); datos de financiamiento empresarial (capital de trabajo, crédito inmediato, confirming, activos fijos, crédito agrícola, Amex Business Link y comercio exterior); montos y detalles de operaciones de caja (depósitos en efectivo y en cheque, retiros, transferencias SPI/SPE, pagos de servicios, pagos de impuestos y cambio de divisas); datos de giros nacionales e internacionales (remitente, beneficiario, monto, país de origen/destino y número de referencia o remesadora); información de cheques (número, monto, fecha, girador, cámara de compensación y estado); datos de operaciones de comercio exterior (cartas de crédito documentarias, garantías bancarias, avales, y líneas de financiamiento de importaciones y exportaciones); así como información relacionada con pólizas de seguros contratadas a través del banco o sus aliados (tipo de cobertura, estado de la póliza y siniestros reportados). Se deja constancia de que la denominación de esta lista podrá variar, tanto en su cantidad, como también en la denominación que el BANCO asigne a cada producto o servicio.

6.1.7. **Datos académicos y profesionales:** profesión, ocupación, entre otros.

## 6.2. Datos sensibles:

6.2.1. **Datos biométricos:** reconocimiento facial utilizado para la validación de identidad del titular en los siguientes supuestos: seguridad y prevención del fraude, al verificar que quien accede a productos, servicios o canales digitales es efectivamente el titular autorizado.

6.2.2. **Datos crediticios:** historial de crédito del titular, utilizado para la evaluación y análisis de riesgo crediticio, determinación de capacidad de pago, aprobación de productos financieros y cumplimiento de obligaciones de reporte ante los burós de información crediticia conforme a la normativa financiera especializada vigente.

6.2.3. **Firma digitalizada bajo el uso de biometría:** captura de la firma manuscrita del titular mediante dispositivos electrónicos con validación biométrica, que es empleada para la suscripción de contratos, pagarés, solicitudes de productos y otros documentos con valor legal.

6.2.4. **Información sobre discapacidad:** estos datos serán declarados voluntariamente para acceder a servicios o beneficios diferenciados establecidos por la normativa.

Los datos personales de categorías especiales, tales como datos biométricos y datos crediticios, estarán sujetos a las regulaciones especiales establecidas por la REGULACIÓN, la legislación especializada y las disposiciones de las autoridades competentes. El BANCO se compromete a utilizar los datos exclusivamente para las finalidades establecidas en este

documento y en los acuerdos físicos o electrónicos suscritos por el TITULAR o el tercero autorizado por la REGULACIÓN.

Adicionalmente, el tratamiento de los datos personales del TITULAR podrá realizarse en cumplimiento de las obligaciones legales y regulatorias impuestas por la Junta de Política y Regulación Financiera y Monetaria, en materia de supervisión, control y regulación del sistema financiero nacional, así como por la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFFE), en el marco de la prevención, detección y reporte de operaciones inusuales e injustificadas vinculadas al lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos conexos, conforme a la normativa antilavado vigente.

## **7. Plazo de conservación.**

La información del TITULAR será conservada de acuerdo con lo prescrito por la REGULACIÓN y la normativa vigente aplicable a los CANALES PRESENCIALES. Los datos recolectados en agencias, ventanillas, plataformas de atención y demás puntos de atención física del BANCO serán conservados mientras subsista la relación contractual vinculada a las finalidades declaradas y, una vez concluida esta, durante los plazos adicionales exigidos en cumplimiento de obligaciones legales; entre ellas las relacionadas con normativa tributaria o financiera, prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, delincuencia organizada y otros delitos similares; las derivadas de la normativa de la Superintendencia de Bancos, la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFFE) y el Banco Central del Ecuador; así como en cumplimiento de disposiciones judiciales o para la defensa de los intereses del BANCO. Todo lo anterior tendrá en cuenta los plazos de prescripción establecidos en el ordenamiento jurídico ecuatoriano.

Las grabaciones de videovigilancia (CCTV) se conservarán por un máximo de 90 días calendario. No obstante, dicho plazo podrá extenderse en aquellos CANALES PRESENCIALES ubicados en zonas de alta incidencia delictiva, en cuyo caso el período de conservación será determinado conforme a la evaluación de riesgo realizada por el BANCO y a las disposiciones de las autoridades competentes. Transcurrido el plazo aplicable, las grabaciones serán eliminadas, salvo que medie una obligación legal, o un requerimiento formal de autoridad competente que ordene su conservación. Durante todo el período de conservación, los datos serán bloqueados y únicamente estarán disponibles para el cumplimiento de las obligaciones legales y disposiciones aplicables, así como para atender las eventuales situaciones o procedimientos derivados del tratamiento.

Una vez vencido el plazo de conservación, se procederá en conformidad con la REGULACIÓN.

## **8. Tratamiento de datos personales.**

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

Los datos personales serán destinados a cualquiera de los siguientes usos o fines, que podrán implicar el tratamiento de categorías no especiales y especiales, así como también el acceso por parte de terceros, según los términos de esta POLÍTICA.

## **9. Finalidades del tratamiento y bases legitimadoras.**

**9.1.** Con base en la **ejecución de un contrato o medidas precontractuales**, el BANCO podrá:

- 9.1.1. Registrar el ingreso del TITULAR, asignar su turno y derivarlo al área correspondiente para gestionar el flujo de atención presencial.
- 9.1.2. Recolectar los datos de vinculación, suscribir el contrato de cuenta de ahorros y entregar la tarjeta de débito o crédito y kit de bienvenida al TITULAR.
- 9.1.3. Elaborar las propuestas de productos o servicios ajustadas a las solicitudes, intereses, preferencias o necesidades del TITULAR.
- 9.1.4. Vincular al TITULAR, analizar el historial crediticio, suscribir el contrato de cuenta corriente y entregar la chequera.
- 9.1.5. Realizar la vinculación simplificada para la apertura de cuenta básica en agencia o Banco del Barrio, habilitando el acceso a depósitos, retiros y giros.
- 9.1.6. Abrir presencialmente la billetera virtual Cuenta PeiGo, recolectar datos de vinculación y entregar instrucciones de uso y activación.
- 9.1.7. Recolectar datos, definir condiciones, suscribir el contrato de póliza de inversión y gestionar su renovación o liquidación en agencia.
- 9.1.8. Definir el objetivo, monto y plazo del ahorro meta, suscribir instrucciones de débito automático y gestionar el seguimiento y liquidación presencial.
- 9.1.9. Emitir, entregar, renovar, bloquear o reponer tarjetas de crédito o débito.
- 9.1.10. Recolectar documentación, analizar capacidad de pago, consultar burós, suscribir los contratos de crédito y acreditar el monto aprobado con los seguros asociados.
- 9.1.11. Analizar la información del TITULAR para evaluar su perfil financiero, y gestionar de manera adecuada los productos y servicios contratados con el BANCO.
- 9.1.12. Recolectar documentación del solicitante y del bien inmueble, analizar el riesgo, suscribir el contrato hipotecario ante notario, inscribir en el Registro de la Propiedad y administrar la garantía hipotecaria durante la vida del crédito.

- 9.1.13. Recolectar documentación del vehículo, analizar el riesgo, suscribir el contrato de crédito vehicular auto fácil con reserva de dominio y gestionar los seguros y cuotas asociados.
- 9.1.14. Recolectar documentación del programa académico, analizar el riesgo, suscribir el contrato de crédito educativo con período de gracia y administrar el crédito durante el estudio y el repago.
- 9.1.15. Visitar el negocio del solicitante, recolectar información de actividad económica y flujo de caja, suscribir el contrato de crédito y gestionar cuotas en ventanilla.
- 9.1.16. Tramitar y gestionar el financiamiento empresarial en agencia, incluyendo capital de trabajo, crédito inmediato, confirming, activos fijos, crédito agrícola, y operaciones de comercio exterior.
- 9.1.17. Recibir depósitos en efectivo y en cheque, verificar montos, emitir comprobantes y registrar las transacciones de caja.
- 9.1.18. Procesar retiros de efectivo en ventanilla.
- 9.1.19. Procesar transferencias intrabancarias e interbancarias instruidas presencialmente y registrar los datos del beneficiario.
- 9.1.20. Recibir pagos presenciales de servicios básicos (luz, agua, telefonía, televisión, internet) y recaudaciones de instituciones con convenios suscritos para este fin.
- 9.1.21. Recibir pagos de cuotas de créditos de consumo, hipotecarios, vehiculares, educativos y microcréditos, así como pagos de tarjetas de crédito propias y de otras instituciones en las que el BANCO actúe como agente recaudador.
- 9.1.22. Procesar en agencia el envío o entrega de giros nacionales e internacionales a través de remesadoras.
- 9.1.23. Suscribir contratos de seguros de desgravamen, cesantía, vida, vehículo y hogar en agencia, recolectar datos del asegurado y designar beneficiarios.
- 9.1.24. Presentar y simular productos de crédito, inversión, ahorro y tarjetas, revisar el portafolio del TITULAR y proponer productos ajustados a su perfil financiero.
- 9.1.25. Atender presencialmente a interesados en la adquisición de inmuebles adjudicados al BANCO, recolectar datos del interesado y formalizar la promesa de compraventa y transferencia.
- 9.1.26. Procesar presencialmente cartas de crédito documentarias, garantías bancarias, avales, cobranzas documentarias y financiamiento de importaciones y exportaciones, recolectando datos del ordenante, beneficiario y documentos de embarque.

- 9.1.27. Atender solicitudes de certificados bancarios, estados de cuenta, referencias comerciales y documentos oficiales que acrediten la situación financiera del TITULAR.
- 9.1.28. Gestionar poderes, mandatos y autorizaciones presentados en agencia, verificar la identidad del apoderado y la autenticidad del poder notarial, y ejecutar las operaciones autorizadas.
- 9.1.29. Contactar al TITULAR a través de SMS, WhatsApp®, llamadas telefónicas, notificaciones Push, aplicaciones móviles u otros canales disponibles para notificar aspectos relacionados a la relación contractual.

**9.2.** Con base en el **cumplimiento de una obligación legal**, el BANCO podrá:

- 9.2.1. Levantar expedientes, realizar análisis y reportes que fueren requeridos por el BANCO, a fin de cumplir con el ordenamiento jurídico o con políticas internas.
- 9.2.2. Cumplir con obligaciones vinculadas a la prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otras actividades ilícitas, incluyendo reportes a autoridades competentes.
- 9.2.3. Atender obligaciones tributarias, regulatorias y de control, como reportes, declaraciones u otra información exigida por la normativa vigente.
- 9.2.4. Garantizar el cumplimiento de normas que protejan derechos de terceros y eviten infracciones legales.
- 9.2.5. Implementar o cumplir con disposiciones establecidas por la Superintendencia de Protección de Datos Personales mediante resoluciones, guías o requerimientos, incluyendo la inclusión de cláusulas, declaraciones u otras obligaciones que afecten el tratamiento de datos personales.
- 9.2.6. Responder requerimientos de autoridades regulatorias o administrativas, conforme a la legislación aplicable.
- 9.2.7. Atender a herederos o legatarios, verificar la documentación notarial o judicial presentada, y gestionar el cobro, transferencia o liquidación de saldos del causante.

**9.3.** Con base en el **cumplimiento de disposiciones judiciales**, el BANCO podrá:

- 9.3.1. Cumplir órdenes, mandatos o requerimientos motivados de autoridades judiciales que soliciten información personal.
- 9.3.2. Presentar información, pruebas o testimonios requeridos en procedimientos judiciales en los que el BANCO intervenga conforme a la ley.

- 9.3.3. Conservar los datos para atender requerimientos judiciales durante el plazo legal de prescripción.
  - 9.3.4. Ejecutar sentencias, resoluciones o laudos emitidos por autoridades judiciales competentes.
  - 9.3.5. Colaborar con autoridades judiciales cuando exista un mandato que requiera el suministro de información personal.
  - 9.3.6. Evitar el incumplimiento de medidas dictadas por tribunales, asegurando su ejecución conforme a la ley.
- 9.4.** Con base en el **consentimiento**, el BANCO podrá:
- 9.4.1. Autenticar la información relacionada con la identidad, los datos biométricos y los documentos de identificación del TITULAR, por motivos de seguridad y calidad, a través de procesos con las instituciones competentes en materia de gestión de identidad y datos civiles, en este caso, la DIGERCIC.
  - 9.4.2. Transferir, comunicar o compartir los datos personales a socios, aliados estratégicos exclusivamente para ofrecer o ejecutar beneficios, servicios o productos vinculados a la relación entre el TITULAR y el BANCO.
- 9.5.** Con base en el **interés legítimo**, el BANCO podrá:
- 9.5.1. Grabar de forma continua imágenes y video en las instalaciones del BANCO mediante CCTV para proteger la seguridad física de personas y activos, prevenir y detectar robos, asaltos y fraudes, y respaldar probatoriamente incidentes de seguridad, informando al TITULAR mediante señalética visible en todos los accesos.
  - 9.5.2. Registrar el ingreso y salida de visitantes, proveedores y terceros no clientes, verificar su identidad y registrar el motivo de la visita en agencias con sistemas de control de acceso físico.
  - 9.5.3. Validar la identidad de forma reforzada ante operaciones de alto riesgo, verificar documentos mediante sistemas de autenticación (lectores QR, consulta al Registro Civil) y alertar sobre intentos de suplantación de identidad en ventanilla.
  - 9.5.4. Elaborar perfiles, evaluaciones sistemáticas de aspectos personales y de comportamientos del TITULAR, incluyendo tendencias y hábitos de consumo para mejorar la calidad, seguridad, oferta de productos y servicios del BANCO.
  - 9.5.5. Utilizar la información recopilada para programas de mejora de la experiencia del usuario y usos afines a los productos y servicios bancarios contratados por el TITULAR.

- 9.5.6. Personalizar la oferta de productos y servicios del BANCO o de sus subsidiarias y afiliadas, con base en las preferencias y comportamiento del TITULAR

## 10. Aspectos particulares de videovigilancia.

En atención al impacto de la videovigilancia sobre la privacidad de las personas, el BANCO establece las siguientes condiciones específicas para el tratamiento de las imágenes y grabaciones obtenidas en sus CANALES PRESENCIALES:

- 10.1. Información previa y señalética.** El BANCO informa de la existencia de sistemas de videovigilancia (CCTV) activos mediante señalética visible y clara en todos los puntos de acceso a sus instalaciones, indicando como mínimo la existencia del sistema, la identidad del responsable del tratamiento y los mecanismos disponibles para el ejercicio de derechos, conforme a la REGULACIÓN.
- 10.2. Finalidades exclusivas.** Las grabaciones obtenidas a través de los sistemas CCTV se utilizarán únicamente para la seguridad física de personas y activos, la prevención y detección de robos, asaltos y fraudes, el control de acceso a áreas restringidas, el respaldo probatorio ante incidentes de seguridad, y la entrega a autoridades competentes cuando sea legalmente requerido. Queda expresamente prohibido su uso con fines comerciales, de marketing o de análisis de comportamiento del TITULAR.
- 10.3. Acceso restringido.** El acceso a las grabaciones estará restringido al personal de seguridad debidamente autorizado del BANCO, al Delegado de Protección de Datos (DPD) y a las autoridades judiciales o administrativas competentes mediante requerimiento formal. Queda prohibido el acceso por parte de áreas comerciales o de cualquier otra área no autorizada.
- 10.4. Conservación y eliminación.** Las grabaciones se conservarán por un máximo de 90 días calendario. No obstante, dicho plazo podrá extenderse en aquellos CANALES PRESENCIALES ubicados en zonas de alta incidencia delictiva, en cuyo caso el período de conservación será determinado conforme a la evaluación de riesgo realizada por el BANCO y a las disposiciones de las autoridades competentes. Durante todo el período de conservación, los datos serán bloqueados y únicamente estarán disponibles para el cumplimiento de obligaciones legales y disposiciones aplicables, así como para atender posibles responsabilidades derivadas del tratamiento. Transcurrido el plazo aplicable, las grabaciones serán eliminadas de forma segura e irreversible, salvo que medie una obligación legal o un requerimiento formal de autoridad competente que ordene su conservación.

Una vez vencido el plazo de conservación, se procederá de conformidad con lo establecido en la REGULACIÓN y demás normativa aplicable.

## 11. Efectos de la falta de acceso a los datos del TITULAR o de su negativa a entregarlos.

El TITULAR declara entender que los datos recolectados por el BANCO en los CANALES PRESENCIALES son necesarios para dar cumplimiento a las obligaciones legales impuestas por la normativa bancaria, tributaria y de prevención de lavado de activos, así como para la correcta prestación, formalización y ejecución de los productos y servicios contratados. En consecuencia, la entrega oportuna y veraz de los datos por parte del TITULAR es condición indispensable para que el BANCO pueda atender sus requerimientos y cumplir con las finalidades descritas en este documento. El TITULAR garantiza y se responsabiliza de que los datos proporcionados sean exactos, íntegros, precisos, completos, comprobables, claros y actualizados.

La negativa a proporcionar datos, la entrega de información incompleta, errónea o inexacta, o la imposibilidad de acceder a los mismos, podrá tener los siguientes efectos según el caso: (i) impedir la vinculación del TITULAR o la realización de operaciones, por mandato expreso de la normativa de la UAFE; (ii) imposibilitar la suscripción del contrato correspondiente a un producto o servicio; (iii) impedir el procesamiento de transacciones de caja, giros u operaciones de comercio exterior; o, (iv) afectar negativamente la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios bancarios. En los casos en que la finalidad del tratamiento esté basada en el consentimiento del TITULAR, la negativa a entregar los datos o su revocatoria no afectará el acceso a los servicios bancarios esenciales sustentados en otras bases de legitimación.

## **12. Terceros con acceso a datos, transferencias y destinatarios de datos personales.**

### **12.1. Casos en que el BANCO permitirá el acceso de terceros a los datos personales.**

El BANCO podrá permitir el acceso o transferir los datos personales del TITULAR de conformidad con lo establecido en esta POLÍTICA, en los contratos suscritos con los terceros y de conformidad con la REGULACIÓN. El TITULAR entiende y acepta que el BANCO podrá compartir su información personal, y aquella vinculada con su calidad de TITULAR con personas naturales o jurídicas, ubicadas en la República del Ecuador o en el extranjero, en los siguientes casos:

- 12.1.1. Cuando actúen como encargados del tratamiento de datos personales, prestando servicios por cuenta y bajo instrucciones documentadas del BANCO, para cumplir con las finalidades que corresponden a la red de Bancos del Barrio del BANCO, que se detallan en esta POLÍTICA.
- 12.1.2. Cuando sea necesario realizar una transferencia o comunicación a un tercero que actúe como destinatario de los datos, de conformidad con la REGULACIÓN.

### **12.2. Casos en que el BANCO permitirá el acceso de terceros a los datos personales.**

A continuación, se detallan las categorías de aliados estratégicos y proveedores que podrán tener acceso o recibir los datos personales del TITULAR:

#### *12.2.1. Aliados estratégicos:*

- a) Entidades, corporaciones u otras, relacionadas con la selección, evaluación, contratación, seguimiento o cualquier otra actividad vinculada al TITULAR y a la gestión y promoción de los Bancos del Barrio del BANCO.
- b) Entidades, corporaciones u otras, relacionadas con la implementación de campañas, SPOTS, programas e iniciativas a favor de la red de Bancos del Barrio del BANCO.
- c) 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.

#### *12.2.2. Proveedores de productos y servicios para operaciones bancarias:*

- a) Compañías encargadas de realizar análisis de crédito, generación de modelos de información y perfiles de comportamiento actual y predictivo, en virtud de que estos últimos son 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 que proveen servicios tecnológicos y/o de investigación de mercadeo para la implementación y recolección de información en el PORTAL.
- d) Proveedores de productos y servicios que el BANCO considere necesarios para la oferta y/o concesión de productos o servicios del BANCO.
- e) 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.
- f) Servicios de datacenter y/o provisión de servidores físicos o virtuales, destinados a la digitalización, procesamiento, respaldo o almacenamiento de datos, ya sea de manera principal o como soporte a otras actividades contratadas.
- g) 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*.

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. Por lo tanto, el TITULAR reconoce haber sido debidamente informado de que el BANCO utiliza servicios de terceros para gestionar diversos aspectos de su operación, lo que puede implicar el acceso o revelación de los datos personales.

### **13. Casos en los 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 previamente su consentimiento para ello. Se exceptúan, sin embargo, los siguientes casos:

- 13.1.** Requerimientos de información de autoridades administrativas o judiciales, en ejercicio de sus funciones;
- 13.2.** 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;
- 13.3.** En general, solicitudes o deberes de entrega de información, fundamentados en disposiciones legales y obligaciones contractuales adquiridas con el TITULAR u otra base de legitimación aplicable según corresponda; o
- 13.4.** Cuando aplique otra base de legitimación prescrita en la REGULACIÓN.

#### **14. Medidas de seguridad del BANCO.**

El BANCO se compromete a que los datos personales de los TITULARES solo serán accesibles a personas, áreas internas o proveedores necesarios para atender los requerimientos, solicitudes o consultas de los TITULARES, lo que incluye el ofrecimiento o prestación de productos y servicios.

Para proteger los datos de los TITULARES, el BANCO ha implementado en los CANALES PRESENCIALES medidas de seguridad físicas, técnicas, administrativas, organizativas y legales, diseñadas para prevenir accesos no autorizados, pérdidas, alteraciones, modificaciones, usos inapropiados e incluso la divulgación o destrucción de la información. Estas medidas se actualizan y evalúan periódicamente para asegurar su efectividad y alineación con los estándares de seguridad aplicables.

No obstante, el BANCO recuerda a los TITULARES que es responsabilidad de estos últimos utilizar los canales oficiales del BANCO o de terceros autorizados, incluidos los CANALES PRESENCIALES; y, que deberán seguir las medidas de seguridad indicadas por el BANCO, ya sea a través de carteles, pantallas, personal de seguridad, entre otros mecanismos o medios dispuestos por el BANCO.

#### **15. Decisiones automatizadas y elaboración de perfiles.**

El BANCO informa al TITULAR que algunos de los tratamientos descritos en la POLÍTICA podrán incluir decisiones automatizadas, entre ellas la elaboración de perfiles, como parte de sus procesos operativos. Estas decisiones solo se adoptarán cuando se presenten cualquiera de las siguientes condiciones: (i) sean necesarias para la celebración o ejecución de la relación comercial o contractual con el TITULAR; (ii) sean necesarias para la atención de la consulta o requerimiento del TITULAR; (iii) estén autorizadas por la normativa aplicable, por una orden judicial, resolución o mandato de una autoridad técnica competente; (iv) cuente con el consentimiento explícito del TITULAR; o, (v) no generen impactos graves ni riesgos verificables que afecten los derechos o libertades del TITULAR.

El TITULAR tiene derecho a solicitar información sobre dichos procedimientos y a acceder a intervención humana en caso de que considere que alguno de los tratamientos realizados pueda afectar sus derechos. El BANCO garantiza que, en todo momento, se aplicarán medidas de seguridad adecuadas para salvaguardar los derechos del TITULAR y asegura que dichas operaciones no implicarán discriminación ni perjuicio para el TITULAR.

El BANCO informa al TITULAR que podrá ejercer sus derechos en relación con estas operaciones conforme a los términos establecidos en la REGULACIÓN y en la POLÍTICA.

## **16. Derechos del titular de los datos.**

El TITULAR podrá ejercer los derechos sobre sus datos personales enviando una solicitud a la dirección de correo electrónico a [protecciondatospersonales@bancoguayaquil.com](mailto:protecciondatospersonales@bancoguayaquil.com) o requiriendo la Solicitud en Materia de Protección de Datos Personales.

### **16.1. Contenido de la Solicitud.**

La Solicitud deberá incluir como mínimo lo siguiente:

16.1.1. El nombre y dirección de correo electrónico del TITULAR o cualquier otro medio para recibir respuestas.

16.1.2. Un documento que acredite la identidad del solicitante y, de ser el caso, la de su representante con la respectiva autorización.

16.1.3. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el TITULAR busca ejercer alguno de los derechos establecidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

16.1.4. La petición concreta.

### **16.2. Derechos que podrán ser ejercidos por el TITULAR.**

Con relación al tratamiento de sus datos personales, los TITULARES podrán ejercer los siguientes derechos:

- 16.2.1. Derecho de acceso a los datos personales contenidos en bases/bancos/ficheros del BANCO.
- 16.2.2. Derecho de rectificación y actualización de los datos que puedan ser incorrectos o incompletos.
- 16.2.3. Derecho de eliminación, salvo que persista alguna obligación de conservar dichos datos según la REGULACIÓN u otra normativa prevista para dicho efecto.
- 16.2.4. Derecho de oposición sobre uno o varios tratamientos determinados en la POLÍTICA.
- 16.2.5. Derecho de suspensión sobre uno o varios tratamientos determinados en la POLÍTICA, cuando se cumpla lo siguiente: (i) Cuando el TITULAR impugne la exactitud de los datos personales, mientras el BANCO, en su calidad de Responsable, verifica la exactitud; (ii) El tratamiento sea ilícito y el interesado se oponga a la supresión de los datos personales y solicite la limitación de sus uso; (iii) El BANCO, en su calidad de Responsable, ya no necesite los datos personales para los fines del tratamiento, pero el interesado los necesite para el ejercicio o la defensa de reclamaciones; y (iv) Cuando el interesado se haya opuesto al tratamiento.
- 16.2.6. Derecho a oponerse a cualquier tratamiento, cuando: (i) No se afecten derechos y libertades fundamentales de terceros, la ley se lo permita y no se trate de información pública, de interés público o cuyo tratamiento está ordenado por la ley. (ii) El tratamiento de datos personales tenga por objeto la mercadotecnia directa (el interesado tendrá derecho a oponerse en todo momento al tratamiento de los datos personales que le conciernen, incluida la elaboración de perfiles; en cuyo caso los datos personales dejarán de ser tratados para dichos fines). (iii) Cuando no sea necesario su consentimiento para el tratamiento por la concurrencia de un interés legítimo y se justifique en una situación concreta personal del titular, si una ley no dispone lo contrario, salvo que nuestras razones para el tratamiento superen cualquier perjuicio a sus derechos de protección de datos.
- 16.2.7. Derecho de portabilidad que podrá ejercer el TITULAR para recibir su información en un formato compatible, actualizado, estructurado, común, inter-operable y de lectura mecánica, preservando sus características.
- 16.2.8. Derecho a no ser objeto de decisiones basadas única o parcialmente en valoraciones automatizadas (incluida la elaboración de perfiles), que produzcan efectos jurídicos en el TITULAR o que atenten contra sus derechos y libertades fundamentales.
- 16.2.9. Derecho a revocar su consentimiento en conformidad con lo determinado en la POLÍTICA.

El BANCO tramitará las solicitudes de ejercicio de derechos y los requerimientos de conformidad con la REGULACIÓN. En tal virtud, el BANCO podrá negar lo solicitado por un TITULAR en los casos de excepción que prescribe la REGULACIÓN y demás normativa vigente y aplicable, incluidos los casos en que dicho ejercicio pueda afectar derechos de

terceros, obstaculizar actuaciones judiciales o administrativas en curso, comprometer investigaciones internas o el cumplimiento de obligaciones legales del BANCO.

#### **17. Revocatoria del consentimiento.**

El TITULAR 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 a la dirección de correo mencionado en el numeral que antecede.

#### **18. Portabilidad de datos personales.**

Previa solicitud expresa y por escrito del TITULAR, que deberá ser remitida a la dirección de correo electrónico [protecciondatospersonales@bancoguayaquil.com](mailto: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 TITULAR o ser entregados a otro responsable definido por el TITULAR.

#### **19. Legislación aplicable.**

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

#### **20. Consentimiento.**

El TITULAR declara haber sido informado y acepta, sin reserva ni condicionamiento alguno, 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 personales por parte del BANCO, en la forma y con los alcances que se detallan en la POLÍTICA.

#### **21. Uso de medios electrónicos.**

El TITULAR confiere su consentimiento para el uso de medios electrónicos y tecnológicos en su relación con el BANCO, para lo cual se compromete a actuar de buena fe y con fines legales y lícitos. En dicho sentido, el TITULAR ratifica, acepta y declara irrevocablemente que las instrucciones y comunicaciones realizadas al BANCO a través de medios electrónicos, informáticos y telemáticos, como internet, correo electrónico, formularios electrónicos, códigos y claves proporcionados por el BANCO, son plenamente válidas y vinculantes. Además, el TITULAR realiza las siguientes declaraciones: (i) Tiene suficiente capacidad legal y se encuentra facultado para realizar las declaraciones contenidas en esta cláusula y consecuentemente obligarse con el BANCO, por lo que es plenamente responsable de sus alcances y efectos. (ii) Las claves, códigos y demás medidas de seguridad son utilizados como métodos de validación electrónica, tienen los efectos legales establecidos por la Ley de Comercio Electrónico, Firma Electrónica y Mensajes de Datos, su Reglamento y demás normativa que sea competente. (iii) Reconoce y acepta de forma expresa que la POLÍTICA será vinculante y ejecutable, desde su aceptación que podrá ser emitida a través de los medios electrónicos habilitados por el BANCO.

## **22. Reformas.**

El BANCO se reserva el derecho a actualizar, modificar o eliminar esta POLÍTICA en cualquier tiempo, ya sea total o parcialmente. Toda modificación será publicada o notificada a los TITULARES a través de los CANALES PRESENCIALES u otros canales que el BANCO habilite con ese fin. Tales reformas entrarán en vigor y su aplicación será obligatoria a partir de esta notificación o publicación.