

Política Protección de datos personales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vonnellan

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Vonnellan en adelante VONNELAN, es una entidad financiera del segmento 4 perteneciente al sector financiero popular y solidario. Su principal actividad económica es realizar intermediación financiera a través de su catálogo de productos, cumpliendo los principios de cooperativismo y responsabilidad social hacia sus socios.

Al navegar en nuestro sitio web y plataformas digitales, ya sea para acceder a nuestros productos y servicios financieros, ponerse en contacto, establecer relaciones y gestionar información, nos confías tus datos personales. Conscientes de la gran responsabilidad que esto conlleva hemos establecido parámetros para proteger tu información personal.

Nuestra Política de Protección de Datos Personales y Privacidad tiene como objetivo informar a nuestros socios, clientes, proveedores y colaboradores sobre los datos que recopilamos, cómo los almacenamos, conservamos, utilizamos, transferimos y eliminamos, así como los derechos que se puede ejercer sobre su información.

1. Identificación del responsable

Vonnellan es responsable de la gestión y protección de los datos personales proporcionados por los socios al acceder a sus plataformas o servicios. En tal sentido, se compromete a garantizar la seguridad y confidencialidad de dicha información, en resguardo de los derechos de sus titulares.

A continuación, se proporciona la información de contacto de la Cooperativa:

- Dirección: Av. General Rumiñahui y Geovanny Farina Edificio Valle Center Ofic. 9
- RUC: 1790157490001
- Teléfono: 022851527
- Correo electrónico: info@coopvonnellan.fin.ec

2. Identificación de delegado de protección de datos

Para garantizar la adecuada gestión en el tratamiento de sus datos, Vonnellan ha designado como Delegado de Protección de Datos a la Abg. Carolina Maldonado, a quien podrá dirigirse para cualquier cuestión que precise y con quien puede contactar en la dirección electrónica dpo@coopvonnellan.fin.ec

3. Definiciones

Término	Definición
Datos personales	Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable; es decir, cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información.

Titular	Persona natural cuyos datos son objeto de tratamiento.
Base de datos	Conjunto estructurado de datos cualquiera que fuera la forma, modalidad de creación, almacenamiento, organización, tipo de soporte, tratamiento, procesamiento, localización o acceso, centralizado, descentralizado o repartido de forma funcional o geográfica.
Tratamiento	Cualquier operación o conjunto de operaciones efectuadas mediante procedimientos manuales o automatizados aplicados a datos personales, relacionados con la obtención, uso, registro, organización, conservación, elaboración, utilización, comunicación, difusión, almacenamiento, posesión, acceso, manejo, aprovechamiento, divulgación, transferencia o disposición de datos personales.
Bases de legitimación	Fundamentos legales que permiten a una entidad recopilar y usar datos personales de forma lícita.

4. Información que recopilamos

Vonnellan recolecta y procesa la información personal de sus socios, clientes, proveedores y colaboradores; obtenidos a través de diversos medios e interacciones como: página web, correo electrónico, llamada telefónica, formatos institucionales, redes sociales oficiales, plataformas digitales, entrevista personal y por cualquier otro medio que pongamos a su disposición, la siguiente información:

- i. Datos identificativos: nombre, apellido, edad, número de identificación, datos de contacto como correo electrónico y número celular.
- ii. Características personales: estado civil, datos de familia, fecha de nacimiento, lugar de nacimiento, edad, sexo, nacionalidad, religión.
- iii. Datos de circunstancias sociales: Lugar de residencia, características de alojamiento, situación de vivienda, situación familiar (cargas familiares), propiedades, posesiones.
- iv. Datos académicos y profesionales: Lugar de trabajo, profesión
- v. Datos económicos, financieros y crediticios: Datos relacionados a su patrimonio (activos, pasivos, ingresos, egresos), número de cuenta bancaria, tipo de cuenta bancaria, entidad bancaria.
- vi. Datos sensibles: Datos de menores de edad, y aquellos cuyo tratamiento indebido pueda dar origen a discriminación, atenten o puedan atentar contra los derechos y libertades fundamentales.
- vii. Datos de salud (para gestión de pólizas): historia clínica, antecedentes clínicos y quirúrgicos, diagnósticos, tratamientos, resultados de exámenes médicos.

viii. Datos de personas con discapacidad: Datos relativos a la discapacidad, o de personas para los cuales sean sustitutos

ix. Otra información de fuentes públicas o públicamente comprobables

Los tipos de datos descritos en este apartado son meramente ilustrativos y se recopilan en casos específicos, conforme a las necesidades de la cooperativa y su titular.

5. Finalidades del tratamiento

Vonnellan podrá tratar tus datos personales con las siguientes finalidades:

Datos de socios y clientes:

- Contratación de productos, servicios y gestión de: cuentas de ahorro, créditos, inversiones y tarjetas de crédito y débito.
- Transacciones en ventanilla como pagos de servicios básicos y programados, transferencias, pagos y retiros.
- Atención al cliente.
- Captación de potenciales clientes, perfilamiento, seguimiento y marketing para fidelizarlos.
- Campañas comerciales propias y de terceros.
- Segmentación y caracterización de clientes para colocaciones.
- Envío de estados de cuenta, reporte de inteligencia de negocios, boletines Informativos/publicitarios y/o publicidad on-line.
- Soporte comercial y seguimiento.
- Cobros y recaudaciones
- Comunicaciones sobre cambios de condiciones de contratos/servicios.
- Soporte y gestión del mantenimiento de servicios.
- Ejecución y comunicación de órdenes de autoridades competentes.
- Conservación de datos con fines de investigación judicial.
- Gestión de la calidad de operaciones y red.
- Contabilidad y facturación.
- Gestión y control de Impuestos.
- Gestión de accesos a infraestructuras/plataformas y recursos de red.
- Tratamiento de información para la gestión de la calidad.
- Escucha de llamadas para calidad del servicio.
- Realización y análisis de encuestas.
- Detección y gestión de clientes insatisfechos.
- Certificaciones de cuenta y estados de cuentas.
- Reportes de análisis de calidad.
- Realización de auditorías y seguimiento de planes de acción.
- Recepción y tramitación de PQRS.
- Perfilado de clientes.
- Segmentación de clientes para acciones comerciales.
- Contactabilidad para relaciones institucionales.
- Gestión jurídica operativa de la Cooperativa.
- Atención a requerimientos judiciales, extrajudiciales y/o administrativos.
- Gestión de procesos y procedimientos judiciales, extrajudiciales y/o administrativos.

- Detalle de llamadas.
- Generación de ofertas.
- Métricas de navegación por los portales web, sistemas y aplicativos.
- Análisis de los medios y sistemas en base a servicios y productos prestados.
- Análisis de la marca en medios y sistemas.
- Comunicación interna.
- Gestión de eventos.
- Formación en materia de educación financiera.
- Campañas de concienciación en Seguridad física, tecnológica y de la información.
- Gestión de incidentes de seguridad y análisis forense.
- Autenticaciones.
- Gestión y analítica de registros de actividad.
- Ciberseguridad: Seguridad en equipos y dispositivos corporativos.
- Detección, análisis e investigación del fraude.
- Seguridad y prevención de fraude.
- Continuidad de Negocio.
- Gestión de Crisis.
- Controles de Acceso.
- Videovigilancia.
- Soporte de incidencias tecnológicas.
- Gestión y segmentación de redes internas.
- Testing y pruebas.
- Elaboración de modelado de datos.
- Gestión de conflictos de interés.
- Prevención del lavado de activos y financiamiento de delitos.
- Presentación del balance social anual a la SEPS.

Datos de socios prospectos:

- Identificación y verificación de la identidad del prospecto como parte del proceso.
- Evaluación crediticia y financiera.
- Comunicación de productos y servicios.
- Cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias aplicables.
- Gestión administrativa y operativa de la relación con el socio prospecto.
- Monitoreo y control de la relación contractual.
- Presentación del balance social anual a la SEPS.

Datos de proveedores y posibles proveedores:

- Gestión y calificación de proveedores y contactos.
- Evaluación de proveedores y posibles proveedores.
- Soporte a incidencias por continuidad de negocio.
- Prevención del lavado de activos y financiamiento de delitos.
- Transferencia de data en calidad de encargado de tratamiento.
- Control y seguimiento de la Calidad del servicio.
- Cumplimiento de auditorías y evaluaciones.

Datos de colaboradores, posibles colaboradores, directivos:

- Gestión de elaboración, asignación, medición y monitoreo de indicadores de desempeño.

- Gestión administrativa de incorporación a la Cooperativa.
- Gestión administrativa y de nómina del colaborador.
- Evaluación del desempeño y clima laboral.
- Capacitación, Inducción, Formación y concientización.
- Comunicación Institucional.
- Selección y contratación.
- Gestión de accidentes y prevención de Riesgos laborales.
- Gestión promoción de los colaboradores.
- Prevención del lavado de activos y financiamiento de delitos.
- Seguridad y Salud ocupacional.
- Validación de identidad a través de imagen, datos biométricos y/o escaneo del documento de identidad para enrolamiento físico o digital incluidos aplicativos.
- Convenios comerciales empresariales para empleados.

La información recopilada por medio de nuestros sistemas de videovigilancia y de nuestras bitácoras de acceso será utilizada a fin de preservar la seguridad de los establecimientos, bienes muebles e infraestructura mediante un control formal de accesos físicos en las instalaciones de Vonnellan.

6. Tratamientos posteriores compatibles a las finalidades informadas

Vonnellan podrá tratar los datos personales con el fin de analizar los mismos y promover nuevos productos y servicios, ofrecer propuestas de valor que estén enfocados a las necesidades de sus socios y mejorar el servicio de Vonnellan en general.

Se tratan, asimismo los datos personales de los socios, con el fin de brindar beneficios como seguros de accidentes, de vida, planes de ahorro, tarjetas en convenio con establecimientos comerciales, entre otros. En todo caso, el titular de los datos será debidamente informado y previo a su consentimiento se realizará este tratamiento.

En caso de que Vonnellan procese los datos personales basándose en decisiones automatizadas, se requerirá oportunamente el consentimiento del Titular.

7. Conservación de los datos personales

Vonnellan ha previsto que los datos personales serán conservados por el tiempo necesario para cumplir con los fines específicos para los cuales fueron recopilados.

Por un lado, esta conservación se extenderá por un periodo razonable para permitir la defensa de futuras reclamaciones y auditorías, tanto internas como externas, administrativas o judiciales, por y en su contra con relación a la prestación de los servicios que ofrece.

De manera extraordinaria, se conservarán los datos por períodos más extensos, siempre que su uso esté limitado a fines de archivo e interés público, investigación científica e histórica, o propósitos estadísticos. En tales casos, Vonnellan se compromete a implementar medidas técnicas, organizativas, administrativas y jurídicas adecuadas, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

Transcurridos estos plazos establecidos y siempre que los datos ya no sean necesarios para las finalidades autorizadas, Vonnellan se compromete a proceder a la eliminación de los datos personales.

8. Transferencia, comunicación o cesión de datos personales

Dada la naturaleza de las operaciones de Vonnellan, esta puede compartir sus Datos Personales a empleados, contratistas o quienes los necesiten para cumplir con los fines descritos en esta Política.

Vonnellan se compromete a verificar que los encargados del tratamiento cumplan con las medidas legales, tecnológicas y administrativas necesarias para realizar el tratamiento encomendado, así como a suscribir los documentos de confidencialidad, encargo y demás necesarios, para proteger adecuadamente la información.

Sin perjuicio de lo anterior, la Cooperativa podrá realizar comunicaciones de datos personales en el marco de las condiciones de legitimación establecidas en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. Estas transferencias, entre otras pueden ser:

- Transferencia/comunicación a entidades públicas: La transferencia de datos se llevará a cabo a entidades del sector público y a autoridades de control nacional, como el Servicio de Rentas Internas (SRI), el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y autoridades judiciales, para facilitar la información solicitada y asegurar el cumplimiento de las normativas pertinentes.
- Transferencia a instituciones nacionales (públicas y privadas): Compartir datos con instituciones a nivel nacional mediante convenios y contratos, con el fin de garantizar la calidad y adecuada prestación de servicios ofrecidos.
- Transferencia de datos a socios comerciales, empresas relacionadas, asesores profesionales, y terceros prestadores de servicios ubicados fuera de territorio ecuatoriano, cumpliendo los parámetros contenidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. Se garantizará que la transferencia internacional de datos personales se sustente en un instrumento jurídico que contemple los estándares antes determinados, así como aquellos que establezca la Autoridad de Protección de Datos Personales.

En caso de requerirse, Vonnellan podrá solicitar el consentimiento al titular para transferir sus datos. Dicha solicitud contendrá las finalidades concretas por las cuales se requiere compartir información personal.

9. Ejercicio del Sistema de Gestión y Protección de Derechos

Vonnellan ha implementado un Sistema de Gestión y Protección de Derechos para revisión y facilidad del titular. Sin perjuicio de aquello, de manera resumida, los titulares pueden ejercer los siguientes derechos sobre el tratamiento de sus datos personales:

- Acceso: Tienes el derecho de solicitarnos información sobre si estamos procesando tus datos. En caso afirmativo, podrás acceder a una copia de tus datos personales y recibir información adicional relacionada con su tratamiento.

- Rectificación y Actualización: Tienes derecho a solicitar la corrección de los datos personales incompletos o inexactos que tengamos sobre ti, así como la actualización de aquellos que no están vigentes.
- Eliminación: Tienes derecho de solicitar la eliminación de tus datos personales cuando:
 - El tratamiento no cumpla con los principios establecidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales;
 - El tratamiento no sea necesario o pertinente para cumplir con la finalidad para la que fueron recolectados;
 - Los datos personales han cumplido con la finalidad para la cual fueron recogidos o tratados;
 - Ha vencido el plazo de conservación de los datos personales;
 - El tratamiento afecte a derechos fundamentales o libertades individuales;
 - El consentimiento prestado ha sido revocado o se ha señalado que fue otorgado para uno o varios fines específicos, sin necesidad de justificación alguna; o,
 - Existe una obligación legal.
 - Existen ciertas excepciones en las que podemos rechazar una solicitud de eliminación, por ejemplo, cuando los datos personales son necesarios para el cumplimiento de la ley o en relación con reclamaciones.
- Suspensión: Tienes derecho a solicitar la suspensión del tratamiento de tus datos personales cuando se cumpla alguna de las siguientes condiciones:
 - Cuando el titular impugne la exactitud de los datos personales, mientras el responsable de tratamiento verifica su exactitud.
 - El tratamiento sea ilícito y el titular se oponga a la suspensión de los datos personales, solicitando en su lugar la limitación de su uso.
 - El responsable ya no necesite los datos personales para los fines del tratamiento, pero el titular los necesite para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.
 - Existen ciertas excepciones en las que podemos rechazar una solicitud de suspensión, por ejemplo, cuando los datos personales son necesarios para el cumplimiento de la ley o en relación con reclamaciones.
- Oposición: Tienes derecho a oponerte al tratamiento de tus datos personales cuando se cumpla alguna de las siguientes condiciones:
 - No se vean afectados los 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.
 - El tratamiento de los datos personales tenga como finalidad la mercadotecnia directa; en este caso, el interesado tendrá derecho a oponerse en cualquier momento al tratamiento de los datos personales que le conciernan, incluida la elaboración de perfiles. En tal caso, los datos personales dejarán de ser tratados para esos fines.
 - Cuando no sea necesario su consentimiento para el tratamiento como consecuencia de la concurrencia de un interés legítimo, previsto en el artículo 7 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, y se justifique en

una situación concreta del titular, siempre que una ley no disponga lo contrario.

- Existen excepciones en las que podemos rechazar una solicitud de oposición, por ejemplo, cuando los datos personales sean necesarios para el cumplimiento de la ley o en relación con reclamaciones.
 - Para obtener más información, puede consultar el documento completo del Sistema de Gestión y Protección de Derechos de Vonnelan y acceder al formulario para solicitar el ejercicio de dichos derechos.
- Portabilidad: Tienes derecho a solicitar al responsable la entrega de tus datos personales en un formato compatible, actualizado, estructurado, común, interoperable y de fácil lectura, preservando sus características, y/o transmitirlos a otros responsables.

10. Medidas técnicas adoptadas por la Cooperativa

Vonnelan se compromete a garantizar la seguridad de la información de sus usuarios. Para lograrlo, implementa un sistema tecnológico robusto, así como diversas medidas de seguridad que abarcan aspectos técnicos, organizativos, administrativos y jurídicos. Estas estrategias tienen como objetivo proteger la seguridad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales.

Las salvaguardas establecidas están diseñadas para prevenir pérdidas, accesos no autorizados, usos indebidos o modificaciones no autorizadas de la información. Además, Vonnelan realiza revisiones periódicas de estas medidas para asegurar su eficacia y adecuación frente a nuevas amenazas o vulnerabilidades. De este modo, se garantiza una protección continua y actualizada de los datos personales de todos los socios.

11. Enlaces a sitios web de terceros

Nuestro sitio web, nuestra publicidad, actualizaciones y comunicación puede contener enlaces hacia sitios web, aplicaciones u otras tecnologías de terceros. Los datos personales que el titular proporcione a través de estos enlaces no están sujetos a esta política de protección de datos personales y su tratamiento por parte de terceros es ajeno a nuestra responsabilidad.

Se informa al titular que, al seguir un enlace hacia cualquier sitio web de un tercero, o al visitar otros sitios web, aplicaciones u otras tecnologías administradas por terceros, estos cuentan con sus propias políticas de protección de datos personales en las que se establecen el tipo de información que recopilan y la forma en la que estos se gestionan.

12. Términos y condiciones

El titular de los datos asegura haber leído y comprendido el contenido de la política, incluyendo las disposiciones y detalles sobre el tratamiento de datos, mediante la marcación de una casilla. Al seleccionar dicha casilla, el titular confirma que ha leído y entendido la política en su totalidad.

Vonnellan se reserva el derecho de modificar o actualizar unilateralmente, en el momento que lo considere oportuno, los términos de esta Política de Privacidad y Protección de Datos Personales en el futuro. Las modificaciones que se efectúen serán publicadas en esta misma página de la Cooperativa.

La divulgación de la política es responsabilidad de la Cooperativa; sin embargo, también es responsabilidad de socios leer y comprender los términos establecidos, ya que esto les permitirá tomar decisiones informadas sobre la entrega de sus datos.