



## POLÍTICA GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

### 1. Introducción

En el presente documento se instrumenta la Política General de Protección de Datos Personales (la “**Política**”), la cual será de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores, usuarios, directivos, proveedores y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., (“**Jardín Azuayo**”). La Política establecerá la guía y los principios bajo los cuales Jardín Azuayo se regirá en sus relaciones y procesos en los cuales se realice un tratamiento de datos personales.

### 2. Objetivo de la Política

Jardín Azuayo tiene como principal objetivo el cumplir con la Constitución, Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (“**LOPD**”) y normativa relacionada. Es por esto que Jardín Azuayo respetará todos los derechos reconocidos a los titulares de los datos personales, los principios y obligaciones desarrolladas en la LOPDP, normativa secundaria y resoluciones emitidas por la Autoridad de Protección de Datos.

### 3. Ámbito de Aplicación

La Política es de aplicación obligatoria para todos los socios, directivos, colaboradores, proveedores, usuarios y terceros relacionados con Jardín Azuayo, sobre los cuales se realice tratamiento de datos personales.

### 4. Definiciones

TÉRMINO	DEFINICIÓN
<b>Dato Personal</b>	Dato que identifica o hace identificable a una persona natural, directa o indirectamente
<b>Dato Sensible</b>	Datos relativos a: etnia, identidad de género, identidad cultural, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición migratoria, orientación sexual, salud, datos biométricos, datos genéticos y aquellos cuyo tratamiento indebido pueda dar origen a discriminación, atenten o puedan atentar contra los





TÉRMINO	DEFINICIÓN
	derechos y libertades fundamentales.
<b>Delegado de Protección de Datos (“DPD”)</b>	Persona natural encargada de informar al responsable o al encargado del tratamiento sobre sus obligaciones legales en materia de protección de datos, así como de velar o supervisar el cumplimiento normativo al respecto, y de cooperar con la Autoridad de Protección de Datos Personales, sirviendo como punto de contacto entre esta y la entidad responsable del tratamiento de datos.
<b>Encargado del Tratamiento</b>	Persona natural o jurídica, pública o privada, autoridad pública u otro organismo que solo o conjuntamente con otros trate datos personales a nombre y por cuenta de un Responsable del Tratamiento de datos Personales. En los eventos en que el responsable no ejerza como encargado de la base de datos, se identificará expresamente quién será el encargado.
<b>Titular</b>	Persona natural cuyos datos son objeto del tratamiento
<b>Tratamiento</b>	Cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales, ya sea por procedimientos técnicos de carácter automatizado, parcialmente automatizado o no automatizado, tales como: la recogida, recopilación, obtención, registro, organización, estructuración, conservación, custodia, adaptación, modificación, eliminación, indexación, extracción, consulta, elaboración, utilización, posesión, aprovechamiento, distribución, cesión, comunicación o transferencia, o cualquier otra forma de habilitación de acceso, cotejo, interconexión, limitación, supresión, destrucción y, en general, cualquier uso de datos personales.

## 5. Principios aplicables

Los principios que rigen esta política y el tratamiento de datos personales realizados por Jardín Azuayo son los siguientes:

### 5.1. Lealtad

- 5.1.1. Los datos personales serán recopilados de una manera leal y lícita para una o más finalidades específicas informadas al titular de los datos. Jardín Azuayo podrá utilizar cualquier base legitimadora que sea aplicable para el tratamiento de datos personales.





- 5.1.2. En caso de que Jardín Azuayo requiera datos sensibles, lo hará en los casos que la ley o normativa vigente lo ordene o cuente con autorización expresa del titular de los datos personales. En el caso de datos de salud, especialmente y no limitándose a datos de colaboradores, estos serán tratados de acuerdo con lo establecido en la normativa laboral correspondiente. En caso de requerir datos de salud de socios, estos serán tratados con el consentimiento del mismo o por necesidad para el cumplimiento de obligaciones contractuales.
- 5.1.3. Para la recolección o recopilación de datos personales, esto se lo realizará informando al titular de los mismos respecto del tipo de datos, tiempo de conservación, base del tratamiento y todos los requisitos establecidos en la LOPDP.
- 5.1.4. El titular de los datos será responsable de proporcionar datos exactos y correctos. Jardín Azuayo podrá realizar la actualización o solicitar la actualización de estos.
- 5.1.5. Jardín Azuayo no adquirirá datos personales o bases de datos, que no cuenten con los mecanismos de legitimación correspondiente, así como tampoco transferirá los datos a terceros destinatarios sin contar con la autorización o base legitimadora correspondiente.

## 5.2. Transparencia

- 5.2.1. El tratamiento de datos personales será transparente respecto del titular de estos. De esta manera, Jardín Azuayo informará y comunicará a los titulares de los datos personales de una manera clara y sencilla todo lo que requiera saber el titular de los datos personales respecto del tratamiento de datos personales. Jardín Azuayo informará al titular de los datos a través de la presente política y mediante documentos constantes en las oficinas, sucursales, agencias, sitios web y/o locaciones administradas y de propiedad de Jardín Azuayo, así como también a través de campañas, contratos, cláusulas y documentos preparados por Jardín Azuayo para el efecto.
- 5.2.2. Jardín Azuayo garantiza que los titulares de datos personales puedan ejercer sus derechos, poniendo a su disposición los canales definidos en la presente política para tal efecto.

## 5.3. Finalidad

- 5.3.1. Jardín Azuayo informará al titular de los datos personales la o las finalidades para las cuales los datos personales han sido recopilados y serán tratados. Las finalidades serán determinadas y específicas de acuerdo con la base legitimadora con la cual los datos fueron recopilados.





## 5.4. Minimización y Proporcionalidad

- 5.4.1. Jardín Azuayo procesará los datos personales que sean necesarios para las finalidades informadas al titular de los datos personales, no se recopilarán datos en exceso o que no sean necesarios para una finalidad previamente establecida. En caso de tener datos excesivos, Jardín Azuayo procederá a borrarlos o eliminarlos de sus bases de datos.

## 5.5. Confidencialidad

- 5.5.1. Jardín Azuayo realizará los mejores esfuerzos para garantizar la confidencialidad de los datos personales. Jardín Azuayo adaptará las medidas de seguridad, procesos y técnicas económicamente viables, para garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos personales, limitando dentro de lo posible que terceros que no tengan derecho accedan a los datos personales. Jardín Azuayo no transferirá los datos personales a terceros destinatarios sin la autorización o la base legitimadora correspondiente.

## 5.6. Seguridad

- 5.6.1. Jardín Azuayo adoptará las medidas de seguridad que sean necesarias para garantizar la confidencialidad de los datos personales, tomando en consideración el tipo de datos personales a ser tratados.
- 5.6.2. Todos los proveedores de Jardín Azuayo con quienes se comparta datos personales deberán acreditar la implementación de medidas de seguridad que garanticen la protección de datos personales.

## 5.7. Conservación

- 5.7.1. Jardín Azuayo conservará los datos personales de acuerdo con las finalidades para los cuales fueron proporcionados por el titular o, de acuerdo con lo establecido en las diferentes bases legitimadoras. Una vez cumplido el período de conservación, la información podrá ser destruida por un medio adecuado.
- 5.7.2. Jardín Azuayo podrá anonimizar los datos en caso de considerarlo necesario. El dato anonimizado podrá ser libremente utilizado por Jardín Azuayo.

## 5.8. Responsabilidad Proactiva y Demostrada

- 5.8.1. Jardín Azuayo obtendrá los medios de verificación necesarios y correspondientes para demostrar el cumplimiento de la LOPDP.





5.8.2. Jardín Azuayo contará con un delegado de protección de datos (“DPD”), quien será responsable de generar el programa de cumplimiento de datos personales, obtener los medios de verificación correspondientes, comunicarse con la Autoridad de Protección de Datos.

## 6. Tipos de Datos

Jardín Azuayo será responsable de definir los datos que pueden catalogarse como “Datos personales y datos sensibles” dentro de la base legal, considerando la siguiente síntesis:

Tipo de Dato	Descripción
Dato personal	Dato que identifica o hace identificable a una persona natural, directa o indirectamente,. Incluye datos inocuos, metadatos o fragmentos de datos que identifiquen o hagan identificable a un ser humano.
Datos de Identificación	Datos que permiten identificar a una persona natural. Incluye datos como nombres, apellidos, teléfono de domicilio o celular, correo electrónico, cédula de identidad pasaporte, dirección de domicilio.
Datos de Trabajo	Datos relacionados de la relación contractual de colaboradores de Jardín Azuayo. Incluye datos como nombres, puesto o cargo dentro de Jardín Azuayo, remuneración, estado civil, cargas familiares, informes de desempeño de los trabajadores y/o cualquier otra información relacionada con la relación laboral
Dato personal crediticio	Dato que integra el comportamiento crediticio (tarjeta), financiero (cuenta), capacidad de pago, de personas naturales
Dato sensible	Dato relativo a etnia, identidad de género, identidad cultural, religión, ideología, afiliación política, pasado judicial, condición migratoria, orientación sexual, salud, datos biométricos, genéricos, y todos aquellos cuyo tratamiento indebido puedan dar origen a discriminación, atenten o puedan atentar contra los derechos humanos o la dignidad e integridad de las personas.
Categoría especial de dato personal	Datos sensibles, datos de niñas, niños y adolescentes, datos de salud, datos de personas con discapacidad y de sus sustitutos, relativos a la discapacidad, así como los que determine la normativa vigente.





## 7. Finalidades del Tratamiento de Datos Personales

Los datos personales que maneja Jardín Azuayo serán recolectados, almacenados, organizados, usados, circulados, transmitidos, transferidos, actualizados, rectificados, suprimidos, eliminados y gestionados de acuerdo con la naturaleza de los datos y de las finalidades establecidas en esta Política u otras específicas para el tratamiento de datos personales de socios actuales y potenciales.

Las principales finalidades de tratamiento de datos personales que realiza Jardín Azuayo son:

### 7.1. Generales:

- Cumplimiento de obligaciones legales de Jardín Azuayo.
- Prestación de servicios de intermediación financiera.
- Análisis en etapas precontractuales, contractuales y pos contractuales y para la ejecución de los contratos suscritos con Jardín Azuayo y envío de información relacionada con la relación contractual;
- Para garantizar la seguridad de las personas, así como de los bienes e instalaciones físicas de Jardín Azuayo, pudiendo utilizar, pero sin limitarse a sistemas de videovigilancia.
- En el evento en el que Jardín Azuayo realice el tratamiento de datos de contacto de personas naturales que representan a socios, usuarios, directivos, o proveedores (personas jurídicas), este tratamiento se limitará al desarrollo del negocio con el respectivo socio, cliente o proveedor;
- Almacenar información en bases de datos locales y/o extranjeras;
- Dar soporte de incidencias tecnológicas;
- Realizar testing y pruebas;
- Ejecutar actividades de detección, análisis, investigación, monitoreo del fraude y prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos;
- Suministrar la información a los entes de control para llevar a cabo procesos de auditoría interna o externa.
- Para que puedan compartirse o comunicarse en aquellos procesos que la Cooperativa en atención al cumplimiento de las normativas pertinentes, entes de control, o sus propias políticas internas, en cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones o facultades de la misma.
- Suministrar los datos recolectados a las autoridades de control y vigilancia, policía, judiciales y/o administrativas, en virtud de un requerimiento legal y/o usar o revelar esta información y datos personales en defensa de los derechos de la Cooperativa y/o su patrimonio.
- Brindar capacitaciones, cursos, talleres, programas de formación.





## 7.2. Datos personales de socios, clientes y usuarios

- Ofrecer productos o servicios financieros a través de cualquier medio, ya sea físico o digital.
- Contratación de servicios y productos financieros, así como mantener y terminar una relación contractual.
- Identificar, autenticar y actualizar datos personales, para realizar validaciones de la veracidad de la información consignada, para lo cual se podrá consultar y/o almacenar de cualquier fuente de información como la Dirección General de Registro Civil y otros que determine la normativa vigente.
- Para compartir con compañías de servicios auxiliares y en general, terceros que presten servicios a la Cooperativa para el desarrollo de las actividades relacionadas con el giro de sus actividades.
- Actividades de impresión, rotulado, empaquetamiento o ensobrado, distribución y mensajería de documentos, tarjetas y otros servicios contratados por el titular.
- Para la ejecución de transacciones en canales físicos y virtuales como depósitos, retiros, transferencias, pagos, recaudaciones y giros, entre otros.
- Para responder consultas, reclamos y solicitudes;
- Captación de potenciales socios, seguimiento y marketing;
- Para verificar capacidad de endeudamiento, capacidad crediticia y demás información que Jardín Azuayo requiera para otorgar sus servicios o productos;
- Realizar gestiones de cobranza judicial y/o extrajudicial;
- Efectuar encuestas de satisfacción respecto de los productos y servicios ofrecidos por la Cooperativa.
- Para análisis de datos, desarrollo de software y diseño de servicios enfocadas a la mejora de experiencia del socio.
- Contactar al Titular a través de medios electrónicos – SMS o chat para el envío de noticias relacionadas con campañas de fidelización, mejora de servicio, seguridades del uso de los canales electrónicos y físicos, campañas informativas con enfoque de responsabilidad social, entre otros.
- Monitorear la actividad de los usuarios en la gestión de la seguridad de la información para detectar posibles amenazas a la seguridad.
- Compartir los datos recolectados con Universidades, Compañías de Seguros, Entidades públicas y/o privadas con las que se tenga convenio o entidades que realicen la desmaterialización, Bolsas de Valores, Fondo Nacional de Garantías, Corresponsales solidarios, y en general, aliados estratégicos y/o aliados en la prestación de servicios y en el desarrollo de las labores propias de la Cooperativa.
- Compartir los datos con terceros relacionados, para el envío de información campañas comerciales actuales y futuras, promoción de productos y servicios tanto propios como de terceros, y demás informaciones necesarias para mantener comunicado y enterado a los socios, clientes o usuarios mediante: llamada





telefónica, mensaje de texto, correo electrónico o cualquier red social de integración o mensajería instantánea, entre otros.

- Grabar las llamadas donde queden registradas las interacciones que la Cooperativa realice con los socios y/o usuarios sea a través de centros de atención de llamadas propios o a través de proveedores contratados para el efecto.
- Uso de imagen de los socios en Asambleas y demás eventos organizados por la Cooperativa.

### 7.3. Datos de Proveedores

- Selección, calificación y gestión de proveedores.
- Contratar con los proveedores.
- Evaluar la calidad y desempeño del Proveedor en cumplimiento de sus funciones derivadas de la relación contractual.
- Para la gestión de procesos operativos y financieros de la Cooperativa como: contabilidad y facturación, realización de auditorías y seguimiento de planes de acción y otras actividades operativas.

### 7.4. Datos de Colaboradores y candidatos

- Análisis de la información de un candidato y contacto con el fin de iniciar un proceso de vinculación laboral;
- Contratación del personal seleccionado.
- Gestionar inducción, capacitación y entrenamiento de los colaboradores.
- Gestión administrativa, nómina y contractual de recursos humanos.
- Evaluar la calidad y desempeño del empleado en cumplimiento de sus funciones derivadas del contrato de trabajo.
- Gestión de activos fijos y usuarios asignados,
- Gestión de accidentes y prevención de riesgos laborales.
- Evaluaciones de ingreso y salida y controles periódicos de salud.
- Ofrecer programas de bienestar cooperativo y planificar actividades institucionales, para el titular y sus beneficiarios (hijos, cónyuge).

### 7.5. Datos de Directivos

- Análisis y preselección de candidatos a directivos de acuerdo con los procesos internos.
- Proceso de elección y designación de los directivos conforme los procesos internos.
- Proceso de elección y designación de los distintos órganos de gobierno.
- Gestionar inducción, capacitación y entrenamiento de directivos.
- Gestión de activos fijos y usuarios asignados.
- Pago de dietas y gastos a directivos.
- Evaluación de gestión.





- Suministrar información a los Entes de Control cuando se requiera.

### 7.6. Datos de Visitantes

- Recolectar los datos generales a efectos de identificarlo como visitante en las instalaciones de la Cooperativa, con el fin de garantizar la seguridad del visitante y la de los colaboradores de la cooperativa.

## 8. Origen de los Datos Personales

Jardín Azuayo podrá recolectar información o datos personales, principalmente por la entrega voluntaria del titular de los datos personales a través de diferentes canales y medios, los cuales incluyen medios electrónicos (APP o páginas web), comunicaciones telefónicas por medio de call centers o por medio de llamadas y videollamadas directas de Jardín Azuayo, por información proporcionada en las sucursales, agencias y locales relacionados y/o administrados por Jardín Azuayo, así como por consultas de burós de crédito, por la recopilación de los datos derivados del historial de transacciones del titulares por los canales de Jardín Azuayo, del uso de tarjetas o medios de pago, o de cualquier otro producto o servicio de Jardín Azuayo y por información o datos que se encuentren en bases de datos de acceso público.

Jardín Azuayo podrá obtener referencias personales y/o patrimoniales de cualquier fuente de información accesible a las entidades del sistema financiero nacional. 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.

## 9. Base Legitimadora del Tratamiento

Jardín Azuayo tratará los datos personales en virtud de lo determinado en la normativa vigente.

En el caso de los datos personales pertenecientes a Socios, Jardín Azuayo podrá realizar el tratamiento de los datos personales en virtud del consentimiento otorgado de los Socios,





vinculación a través de ofertas comerciales (medidas precontractuales) el cumplimiento de obligaciones por la existencia de un contrato, el cumplimiento de obligaciones legales, por el acceso a los datos en base de datos de acceso público o por el interés legítimo de Jardín Azuayo y del Socio. El uso de la base legitimadora dependerá del tratamiento de datos personales realizado por Jardín Azuayo.

Para el tratamiento de los datos personales pertenecientes a los Colaboradores de Jardín Azuayo, las bases legitimadoras del tratamiento serán la existencia de una relación contractual con el Colaborador, el cumplimiento de obligaciones legales, la existencia del interés legítimo por parte de Jardín Azuayo y del Colaborador, y para determinados tipos de datos, Jardín Azuayo obtendrá el consentimiento del Colaborador.

En los demás casos, Jardín Azuayo solo realizará un tratamiento de datos personales en virtud de la existencia de una base legitimadora.

## **10. Datos de videovigilancia**

Jardín Azuayo podrá tratar datos de imagen obtenidos a través de cámaras de videovigilancia que son de su propiedad con el fin de salvaguardar la seguridad de las instalaciones, bienes, personas que tienen acceso a los establecimientos de propiedad de Jardín Azuayo. La base legal que sustenta este tratamiento es proteger intereses vitales de los titulares y terceros, así como el interés legítimo.

Jardín Azuayo contará con los respectivos avisos de videovigilancia para cumplir con el derecho de información de los titulares. El titular podrá ejercer los derechos descritos en la presente Política en relación con este tratamiento en cualquier momento y de forma gratuita, mediante una comunicación a los datos de contacto previamente señalados. No obstante, el titular podrá ejercer sus derechos ante la Autoridad de Protección de Datos en el evento de no tener respuesta en el plazo establecido en la normativa correspondiente. La duración de las grabaciones de las cámaras de videovigilancia se conservará de acuerdo a la normativa vigente posterior al plazo señalado, se eliminarán las grabaciones. Las grabaciones de las cámaras de videovigilancia se descargarán únicamente en casos de incidentes de seguridad.

## **11. Acceso a los Datos Personales**

Jardín Azuayo informa que, para brindar algunos de sus servicios, cuenta con el apoyo de terceros (proveedores), los cuales podrían acceder a datos personales de socios, usuarios, colaboradores, directivos. Esta relación contractual está sujeta a la LOPDP, quienes están obligados a salvaguardar dichos datos personales, identificando al tercero como Encargado de los datos.





Jardín Azuayo agota estrictos criterios de selección de proveedores con la finalidad de dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en la normativa en materia de protección de datos.

## **12. Transferencia internacional de Datos Personales**

En particular, sólo tendrán acceso a los datos personales aquellos terceros a los que Jardín Azuayo haya encomendado una prestación de servicios. Asimismo, Jardín Azuayo podrá comunicar sus datos a empresas relacionadas, sucursales, e igualmente para efectos de almacenar información en bases de datos locales y/o extranjeras.

En los casos que dichas comunicaciones supongan una transferencia internacional, Jardín Azuayo exigirá a los terceros a quienes se transfieran sus datos personales el cumplimiento de estándares adecuados de confidencialidad, protección y seguridad de éstos, y especialmente cuando dichos terceros se encuentren en países que no cuentan con una legislación de protección de datos adecuada conforme los parámetros establecidos por la normativa aplicable en cada jurisdicción. Jardín Azuayo no comunicará dichos datos a terceros, salvo cuando sea necesario para gestionar los procesos y servicios de Jardín Azuayo.

Los destinatarios estarán sujetos a las mismas obligaciones y medidas de seguridad, técnicas y legales descritas en la LOPDP, normativa secundaria y resoluciones emitidas por la Autoridad de Protección de Datos.

## **13. Conservación de los Datos Personales**

Jardín Azuayo conservará los datos personales de acuerdo con las finalidades para los cuales fueron proporcionados por el titular o, de acuerdo con lo establecido en las diferentes bases legitimadoras. Una vez cumplido el período de conservación, Jardín Azuayo eliminará o borrará los datos de sus sistemas.

Jardín Azuayo podrá anonimizar los datos en caso de considerarlo necesario. El dato anonimizado podrá ser libremente utilizado por Jardín Azuayo.

## **14. Decisiones automatizadas que produzcan efectos jurídicos**

El tratamiento de datos personales para las finalidades indicadas en la presente Política no implica la aplicación de decisiones automatizadas que produzcan efectos jurídicos para los Titulares, salvo que el mismo haya consentido expresamente.





En todo caso la elaboración de perfiles y de tratamientos automatizados de los datos personales está relacionado con la gestión, administración, prestación, ampliación, mejora, envío de comunicaciones para la entrega de promociones, publicidad y actualizaciones de productos y servicios y en todo caso ante el envío de formularios de encuestas el titular no queda obligado a contestar. Finalmente, se informa que tratamientos automatizados como la elaboración de perfiles crediticios siempre tienen intervención humana para su valoración final.

## 15. Tratamiento de Datos Personales en canales digitales

Jardín Azuayo podrá tratar los datos personales mediante los siguientes canales digitales:

### 15.1. Sitios Web

Jardín Azuayo en beneficio de sus usuarios y socios pone a disposición el Sitio Web informativo <https://www.jardinazuayo.fin.ec/> y el Sitio Web <https://javirtual.jardinazuayo.fin.ec>. Dichos Sitios Web, así como páginas derivadas de estas o enlaces a páginas que se encuentren dentro de los portales mencionados, sirven única y específicamente para procesos relacionados con Jardín Azuayo.

Jardín Azuayo establece los términos sobre el uso y protección de la información que es proporcionada por el socio y/o usuario al momento de utilizar los Sitios Web, dicho esto, implementa altos niveles de seguridad para resguardar esta información con la finalidad de brindar una mejor experiencia al usuario o para poder acceder a servicios ofertados por la institución.

Los Sitios Web pueden contener enlaces a sitios externos, en los cuales Jardín Azuayo no tiene responsabilidad de la información que traten, por lo que se recomienda al usuario verificar la seguridad de los sitios a los que accede y que no son parte de Jardín Azuayo. Jardín Azuayo podrá recolectar y tratar otros datos sensibles para la gestión de la vinculación de socios. Esto, en aplicación a lo dispuesto en la normativa para las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

### 15.2. Aplicaciones móviles

Las aplicaciones desarrolladas por Jardín Azuayo cuentan con altos estándares de seguridad para resguardar la información de los usuarios, estas aplicaciones solicitarán información personal al usuario para su correcto funcionamiento, señalando expresamente que en ningún momento será requerida información catalogada como sensible, a menos que sea requerido por disposición legal.





Jardín Azuayo tratará datos personales sensibles como datos biométricos de los usuarios de las aplicaciones móviles para la verificación de su identidad.

Estas aplicaciones móviles requieren de permisos específicos pertenecientes al dispositivo móvil para su correcto funcionamiento, que deben ser aceptados por el usuario.

### **15.3. Cajeros Automáticos**

Jardín Azuayo en beneficio de sus socios y usuarios, pone a disposición una red de cajeros automáticos a nivel nacional, los mismos que permiten realizar depósitos, retiros, pagos de servicios y demás servicios que la institución brinda a sus usuarios.

Para esto, los cajeros automáticos procesan información personal del usuario con la finalidad de validar tanto la información personal como financiera del mismo, antes de iniciar cualquier proceso transaccional. Así mismo los cajeros automáticos cuentan con cámaras de videovigilancia que son de su propiedad con el fin de salvaguardar la seguridad de las instalaciones, bienes y personas que las utilizan y cumplimiento de obligaciones legales.

La información procesada en los Cajeros Automáticos es requerida para procesos contables, auditorías, cumplimiento de los entes de control y normativos, a fin de garantizar la seguridad y el no repudio de las transacciones realizadas por este medio.

Dicho esto, Jardín Azuayo implementa altos niveles de seguridad para resguardar la información de las personas y de esta manera proporcionar al usuario y/o socio una mejor experiencia al utilizar este canal de atención.

### **15.4. Centro de Atención Virtual**

Jardín azuayo pone a disposición los servicios de atención telefónica mediante Call Center donde puede realizar contratación de servicios, bloqueo y desbloqueo de servicios, consultas, entre otros requerimientos; además ofrece el servicio telefónico automatizado IVR, mismo que permite realizar bloqueos, generación y cambio de clave de tarjeta, bloqueo de saldo de la libreta de ahorro y acceso a atención personalizada.

Para esto en el canal antes mencionado, procesa información personal del socio o usuario con la finalidad de validar y procesar tanto la información personal como financiera del mismo. Esta información es tratada bajo los





mismos principios con la finalidad de brindar un entorno financiero seguro a los socios y usuarios.

## 16. Tratamiento de Datos Personales en canales presenciales

En las sucursales y agencias que pertenecen a Jardín Azuayo se encuentran las áreas operativas de cajas, servicio al socio, créditos, dentro de las cuales, para poder brindar productos o servicios, se solicitan datos personales a los socios y usuarios que servirán para brindar los servicios financieros que Jardín Azuayo pone a su disposición

Esta información es tratada bajo los mismos principios con la finalidad de brindar un entorno financiero seguro a los socios y usuario.

## 17. Ejercicio de Derechos

Jardín Azuayo será responsable de la atención de peticiones, consultas, reclamos, quejas o para el ejercicio de los derechos del titular de los datos personales.

El titular de los datos personales podrá solicitar el ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación o actualización, eliminación, suspensión, oposición, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas. Para ejercer los mencionados derechos, el titular podrá dirigir su solicitud mediante los siguientes canales:

- A todas las agencias, sucursales de Jardín Azuayo a nivel nacional que pueden consultar en el sitio Web.
- Correo Electrónico: [reclamos@jardinazuayo.fin.ec](mailto:reclamos@jardinazuayo.fin.ec)
- Al número de contacto (07)- 4134503 de Call Center.

Jardín Azuayo tendrá el plazo establecido en la LOPDP para responder el requerimiento del titular. Jardín Azuayo podrá solicitar información o datos de soporte para identificar al titular de los datos personales. Los derechos de eliminación y rectificación estarán sujetos a las limitaciones establecidas en la LOPDP.

La atención de los derechos y requerimientos de los titulares se establecerá mediante lineamientos que establezca la entidad. En todo caso, los Titulares





podrán gozar de los siguientes derechos, con sujeción a la legislación aplicable y de conformidad con la misma:

- a. Transparencia de la información:** derecho a ser informado conforme los principios de lealtad y transparencia sobre todos los aspectos que indica el artículo 12 de la LOPDP.
- b. Acceso:** derecho a:
  - Obtener confirmación de si se están tratando o no sus Datos Personales;
  - Recibir una copia de todos sus Datos Personales que estén siendo procesados por Jardín Azuayo, salvo las excepciones definidas por la legislación pertinente (por ejemplo, información comercial confidencial, o información que vulneraría demasiado los derechos de privacidad de un tercero);
  - Solicitar información sobre el intercambio de sus Datos Personales con otras organizaciones.
- c. Rectificación y actualización:** derecho a obtener del Responsable del tratamiento la rectificación y actualización de sus datos personales inexactos o incompletos.
- d. Eliminación:** derecho a que se suprima sus datos personales en los casos que determinar el artículo 15 de la LOPDP.
- e. Oposición:** derecho a oponerse al tratamiento de sus datos personales en circunstancias particulares determinadas en el artículo 16 de la LOPDP. Jardín Azuayo deberá dejar de tratar dichos datos cuando se presente una oposición, a menos que exista una razón específica por la que la oposición no sea válida.
- f. Portabilidad:** El titular tiene el derecho a recibir del Responsable del tratamiento, sus datos personales en un formato compatible, actualizado, estructurado, común, interoperable y de lectura mecánica, preservando sus características; o a transmitirlos a otros responsables.
- g. Suspensión:** derecho a obtener del responsable del tratamiento la suspensión del tratamiento de los datos, cuando se cumpla alguna de las condiciones del artículo 19 de la LOPDP.
- h. Solicitud de revisión de decisiones tomadas exclusivamente sobre la base de un tratamiento automatizado:** derecho a oponerse, pedir





explicaciones y solicitar la revisión humana de las decisiones basadas exclusivamente en un tratamiento automatizado de datos que afecten a sus intereses.

- i. **Revocatoria:** puede solicitar en cualquier momento la gestión de sus preferencias o que dejemos de tratar tus datos personales en los casos en los que aplique.

Jardín Azuayo proporcionará los formularios correspondientes para el ejercicio de derechos por parte de los Titulares. Estos formularios serán ejemplificativos, por lo que el Titular no tendrá la obligación de utilizar los mismos.

## 18. Protección de los Datos Personales

Jardín Azuayo utiliza los datos del titular únicamente para fines específicos, explícitos y exactos. Durante el tratamiento de los datos se asegura que la información utilizada es la adecuada, pertinente y limitada para cada actividad dentro de Jardín Azuayo.

Jardín Azuayo cuenta con las medidas de seguridad técnicas, organizativas, jurídicas y físicas correspondientes para proteger los datos personales de acuerdo con el tipo de datos personal y al tratamiento que se realice. Jardín Azuayo protegerá los datos personales durante todo su ciclo de vida, garantizando la confidencialidad, integridad disponibilidad y privacidad de los datos.

## 19. Tratamiento de datos de niñas, niños y adolescentes

Jardín Azuayo recopilará datos personales relacionados con niños, niñas y adolescentes, para la contratación de productos y servicios de Jardín Azuayo, el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la relación laboral y de seguridad social, para capacitaciones, cursos, talleres, programas de formación. Jardín Azuayo se reserva el derecho de eliminar o borrar cualquier información relacionada con niños, niñas y adolescentes en caso de que un titular de datos personales haya compartido información de niños, niñas y adolescentes.

En caso de que niñas, niños y adolescentes decida entrar en algún tipo de relación con Jardín Azuayo, este deberá contar con la autorización expresa de sus representantes conforme la normativa vigente.





## 20. Contratación de Proveedores

Todos los proveedores de Jardín Azuayo deberán tratar los datos personales a los que tengan acceso únicamente de acuerdo con las instrucciones documentadas por Jardín Azuayo.

Todos los proveedores que manejen datos personales proporcionados por Jardín Azuayo deberán contar con las medidas adecuadas para garantizar la confidencialidad y seguridad de los datos personales, esto incluye, pero no se limita, a establecer, implementar y mantener un programa de seguridad de la información que incluya políticas y procedimientos, para proteger y mantener seguros los datos personales de acuerdo con las buenas prácticas de la industria y como lo exige la LOPDP.

Todos los proveedores de Jardín Azuayo deberán suscribir un Acuerdo de Tratamiento de Datos (“**DPA**”), en el cual se establecerán las condiciones del tratamiento de los datos personales, así como las medidas técnicas que serán adoptadas. En caso de no suscribir un DPA, en el contrato marco, declaración de trabajo, órdenes de compra o cualquier documento donde se verifique la relación con el proveedor se deberá incorporar disposiciones respecto del manejo de datos personales. En cualquiera de los documentos referidos se deberá establecer como mínimo: el objeto y la duración del tratamiento, la naturaleza y la finalidad del mismo, el tipo de datos personales que se van a utilizar, los sujetos de datos, así como las obligaciones del proveedor y los derechos de Jardín Azuayo.

Jardín Azuayo no podrá suscribir contratos de prestación de servicios en los cuales se incluya o se involucre datos personales, sin que el proveedor (en calidad de encargado del tratamiento), cuente con las medidas técnicas, físicas, jurídicas y organizativas adecuadas, y sin que el proveedor suscriba un DPA o un documento donde se especifique obligaciones respecto a la protección de datos personales.

Si el proveedor pretende utilizar a un subcontratista para el tratamiento de los datos personales, deberá: (i) notificar a Jardín Azuayo antes de subcontratar servicios o realizar cualquier cambio relativo a la adición o sustitución de subcontratistas; (ii) documentar la naturaleza y el alcance de los datos personales de Jardín Azuayo subtratados por los subcontratistas, garantizando que la información recopilada sea necesaria para la realización de la actividad; (iii) tratar los datos personales conforme las directrices de Jardín Azuayo; y, (iv) limitar el tratamiento de los datos personales de Jardín Azuayo por parte del subcontratista para los fines necesarios para cumplir el contrato del proveedor con Jardín Azuayo.





## 21. Evaluación y Control

Jardín Azuayo realizará procesos de evaluación y control respecto del cumplimiento de la Ley de Protección de Datos y las medidas técnicas de seguridad involucradas. Jardín Azuayo podrá establecer una política de seguimiento de evaluación y control para verificar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la LOPDP.

Jardín Azuayo podrá solicitar medios de verificación o realizar controles a los proveedores que manejen datos personales. Esto se establecerá en el DPA suscrito con el proveedor o en el contrato o documento donde se verifique la relación con el proveedor.

## 22. Capacitación

Jardín Azuayo realizará capacitaciones periódicas a todo su personal respecto de los principios, derechos y obligaciones establecidas en la LOPDP. Jardín Azuayo adoptará las acciones formativas y de concienciación correspondientes de forma periódica para que todas las personas conozcan la presente Política y los procesos de protección de datos personales, y desarrollen sus funciones de conformidad con los mismos.

## 23. Aprobación y Entrada en Vigencia

Esta Política será comunicada a todas las personas relacionadas y que deben cumplir con la misma de acuerdo con lo establecido en el Ámbito de Aplicación. La Política será revisada con periodicidad anual de acuerdo con las actividades y objetivos estratégicos de Jardín Azuayo. Adicionalmente, la Política podrá ser revisada y adaptada de conformidad con los cambios legales, regulatorios o resoluciones de la Autoridad Competente.

La Política se encuentra formada por el presente documento, así como por las condiciones específicas de protección de datos personales de cada uno de los productos y servicios de Jardín Azuayo, las mismas que se completarán y serán interpretadas de forma coherente y sistemática respetando.

La Política ha sido aprobada el 24 de noviembre de 2023.

