

**CONTENIDO**

<b>1. OBJETIVO.....</b>	<b>2</b>
<b>2. ALCANCE. ....</b>	<b>2</b>
<b>3. BASE LEGAL.....</b>	<b>2</b>
<b>4. GLOSARIO DE TÉRMINOS. ....</b>	<b>2</b>
<b>5. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS. ....</b>	<b>3</b>
<b>6. DELEGADO DE LA PROTECCIÓN DE DATOS. ....</b>	<b>3</b>
<b>7. LINEAMIENTOS GENERALES.....</b>	<b>4</b>
<b>8. LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS.....</b>	<b>4</b>
<b>8.1. Lineamiento de la gestión y tratamiento de datos personales en agencias, sitios web y aplicativos.....</b>	<b>4</b>
<b>8.2. Tiempo de conservación de los datos personales.....</b>	<b>5</b>
<b>8.3. Comunicación y transferencia de los datos personales.....</b>	<b>5</b>
<b>8.4. Excepciones de contactabilidad.....</b>	<b>6</b>
<b>9. MEDIDAS DE SEGURIDAD .....</b>	<b>6</b>
<b>10. PRINCIPIOS Y DERECHOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....</b>	<b>6</b>
<b>10.1. Principios del tratamiento de datos personales.....</b>	<b>6</b>
<b>10.2. Derechos del cliente respecto del tratamiento de datos personales.....</b>	<b>6</b>
<b>10.2.1. Requisitos para el accionamiento de Derechos ARSO+.....</b>	<b>7</b>
<b>10.2.2. Efectos de la revocatoria y/o negativa al tratamiento de datos personales. ....</b>	<b>7</b>
<b>10.2.3. Efectos de la entrega de datos erróneos o inexactos.....</b>	<b>8</b>
<b>11. ACTUALIZACIONES Y CAMBIOS EN LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....</b>	<b>8</b>
<b>12. ANEXOS.....</b>	<b>8</b>

---

## POLÍTICA DE DATOS PERSONALES BANCO SOLIDARIO

### 1. OBJETIVO.

El objetivo de esta Política de Privacidad y Protección de Datos Personales es promover el principio de transparencia y el derecho de los titulares de datos personales recopilados a informarse sobre cómo Banco Solidario realiza su tratamiento. Como titular (ya sea usuario, cliente, potencial cliente, colaborador, potencial colaborador, proveedor, potencial proveedor, directivo, socio o accionista de Banco Solidario, representante, punto de contacto, directivo, colaborador, socio y/o accionista de organizaciones relacionadas con el Banco o cualquier otra persona vinculada), tienen derecho a conocer a qué datos accedemos, para qué fines los utilizamos, cómo los almacenamos, procesamos y compartimos, cuáles son los criterios de finalización del tratamiento, así como las medidas de protección que implementamos para garantizar la seguridad de los datos personales.

### 2. ALCANCE.

La presente Política de Datos Personales busca llegar a todos los usuarios. clientes, potenciales clientes, colaboradores, potenciales colaboradores, proveedores, potenciales proveedores, directivos, socios o accionistas de Banco Solidario, representantes legales, puntos de contacto, directivos, colaboradores, socios y/o accionistas de organizaciones relacionadas con el Banco terceros: aliados estratégicos, inversionistas y beneficiarios de acuerdos principales y en general a todos nuestros grupos de interés sobre los cuales Banco Solidario S.A., realiza el tratamiento de datos personales.

Se incluye también a todas las personas naturales que soliciten información sobre los productos y/o servicios a través de nuestras agencias a nivel nacional, sitios web, aplicativos, centros de atención de llamadas (call centers) y corresponsales no bancarios.

### 3. BASE LEGAL.

La presente política se encuentra regulada por la legislación ecuatoriana y, en particular, por la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su Reglamento y demás normativa secundaria aplicables. A través de este instrumento se da cumplimiento a las disposiciones de la normativa del Ecuador para el tratamiento legítimo e informado de los datos personales de los titulares de la información.

El titular de la data pudo haber entregado información personal al BANCO en el pasado, en virtud de relaciones comerciales o contractuales. En todos los casos, Banco Solidario tratará los datos que se hayan obtenido en el pasado o que obtenga en el futuro, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente aplicable, en los contratos firmados por el titular con el Banco y, en las políticas y avisos de privacidad de Banco Solidario.

### 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

Para comprender mejor esta Política de Privacidad ponemos a su disposición estos conceptos clave:

- **Anonimización:** La aplicación de medidas dirigidas a impedir la identificación o reidentificación de una persona natural, sin esfuerzos desproporcionados.
- **Autorización:** Consentimiento previo, explícito e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **Base de datos:** Archivos físicos o digitales, estructurados o no, de datos personales que sean objeto de Tratamiento.
- **Cifrado:** Herramienta utilizada para proteger la información de los usuarios enviada entre un navegador y un servidor.

- **Código OTP:** Es una contraseña de un único uso (sus siglas en inglés: One-Time Password).
- **Dato personal:** Información que identifica o hace identificable a una persona natural (ser humano), de forma directa o indirecta.
- **Datos sensibles:** Información correspondiente a etnia, identidad de género, identidad cultural, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición migratoria, orientación sexual, salud, datos biométricos y aquellos cuyo tratamiento indebido pueda dar origen a discriminación, atenten o puedan atentar contra los derechos y libertades fundamentales.
- **Encargado:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
- **Enmascarado:** Es el proceso por el cual se oculta los datos modificando sus letras y números originales.
- **Servicio financiero:** Son los servicios determinados por la autoridad competente, pudiendo clasificarse en básico, máximo o diferenciado.
- **Seudonimización:** Tratamiento de datos personales de manera tal que ya no puedan atribuirse a un titular sin utilizar información adicional, siempre que dicha información adicional, figure por separado y esté sujeta a medidas técnicas y organizativas destinadas a garantizar que los datos personales no se atribuyan a una persona física identificada o identificable.
- **Responsable de tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en conjunto con otros, decide sobre la finalidad y el tratamiento de los datos.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.
- **Tratamiento:** Es toda operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, procesamiento, transferencia, publicación o eliminación.

## 5. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS.

Banco Solidario S.A., con RUC Nro. 1791109384001, domiciliado en la provincia de Pichincha, ciudad de Quito, Av. Río Amazonas N36-152, teléfono 023-950-600 y correo electrónico [protecciondedatos@solidario.fin.ec](mailto:protecciondedatos@solidario.fin.ec) es el responsable del tratamiento conforme a lo determinado en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, en adelante LOPDP.

## 6. DELEGADO DE LA PROTECCIÓN DE DATOS.

Por el volumen, naturaleza, alcance y finalidades de las actividades de tratamiento de datos personales que realiza Banco Solidario para su gestión y funcionamiento se requiere un control permanente y sistematizado; por tanto, la institución considera adecuado, conforme a la LOPDP, contar con un delegado de protección de datos personales.

El delegado de protección de datos personales se encarga de asesorar al Banco para garantizar la protección de datos personales, supervisar la implementación de medidas orientadas a promover su adecuado tratamiento y servir como punto de contacto con el titular y la Autoridad de Protección de Datos Personales.

Los datos para contactabilidad del delegado son:

- Nombre: Gabriela Elizabeth Pareja.

- Domicilio laboral: Av. Amazonas y Corea, Edificio Matriz de Banco Solidario.
- Teléfono: 02 3950-600.
- Correo electrónico: [protecciondedatos@solidario.fin.ec](mailto:protecciondedatos@solidario.fin.ec)

Adicionalmente, para dicho contacto también puedes dirigirte a la agencia más cercana <https://www.banco-solidario.com/contactanos/nuestras-agencias>

## **7. LINEAMIENTOS GENERALES.**

- Las disposiciones previstas en la presente política no podrán contraponerse a la normativa ecuatoriana vigente aplicable a la relación jurídica generada entre el Banco y los titulares de la información proporcionada; en caso de conflicto, siempre prevalecerá la norma de mayor jerarquía.
- Banco Solidario S.A. es una institución financiera debidamente constituida y autorizada por el ordenamiento jurídico ecuatoriano. Está sujeta al control y supervisión de la Superintendencia de Bancos y Superintendencia de Protección de Datos Personales. En este sentido, Banco Solidario S.A. es el responsable del Tratamiento de los Datos Personales.
- Al ponerse en contacto con Banco Solidario, usar los servicios que mantenemos a disposición, gestionar información o generar relaciones jurídicas y/o comerciales con nosotros nos está confiando sus datos personales, los cuales serán administrados en nuestras bases de datos y documentos con absoluta responsabilidad y compromiso acorde a sus derechos y libertades fundamentales conforme la normativa vigente en el Ecuador y los estándares internacionales.
- Con la implementación de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, Banco Solidario se compromete a ser objeto de supervisión y evaluación periódica a través del área de Auditoría Interna de la entidad, así también como de los Auditores Externos, en coordinación con el Delegado de Protección de Datos Personales.
- BANCO SOLIDARIO S.A., solicitará de manera libre, voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca la autorización para que en los términos legalmente establecidos realice el tratamiento de los datos personales de los titulares de la información como parte de la relación precontractual, contractual y post contractual a la cual el titular de la información haya consentido.
- El consentimiento del titular se podrá obtener por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta, tales como, comunicación escrita, verbal o digital y ser recabado a través de páginas web y aplicativos de Banco Solidario S.A., y/o canales electrónicos.
- La información del titular será conservada por el plazo máximo aprobado en la normativa vigente, con excepción de aquellos datos que, por mandato de la normativa aplicable en el ámbito de las entidades financieras, deban permanecer en custodia de Banco Solidario con sujeción a otros plazos o tiempos.
- Conforme a esta Política el titular entiende y acepta que la información entregada podrá ser almacenada de manera física o digital sea localmente o en la nube, y los funcionarios de Banco Solidario podrán acceder a ella, estando obligados a cumplir con la legislación aplicable a las políticas de confidencialidad, protección de datos y sigilo bancario.

## **8. LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS.**

### **8.1. Lineamiento de la gestión y tratamiento de datos personales en agencias, sitios web y aplicativos.**

- Banco Solidario administra sus agencias, sitios web y aplicativos; a través de ellos se recopila, almacena, trata, comunica y elimina datos personales con el objetivo de

administrar la información y comunicaciones, gestionar marketing, publicidad, beneficios, ofertas, campañas y comunicaciones comerciales con establecimientos o socios comerciales para beneficios, realizar análisis y evaluaciones de datos personales, ejecutar perfilamientos, otorgar acceso a productos y servicios, atender a usuarios, tramitar quejas, reclamos y consultas, capacitar y formar, así como permitir el ejercicio de derechos.

- Los sitios web y aplicativos de Banco Solidario se enlazan con sitios web, aplicaciones y otras tecnologías de terceros. Los datos personales tratados por terceros no estarán sujetos a esta Política de Privacidad y su recopilación, almacenamiento, uso y comunicaciones no son nuestra responsabilidad, por lo que se recomienda leer la Política de Privacidad de las aplicaciones, plugins y enlaces a sitios de terceros.
- Para la gestión de actividades de tratamiento sustentadas en decisiones basadas en valoraciones total o parcialmente automatizadas en caso de aplicar, siempre que generen efectos jurídicos para el titular, serán gestionadas previamente con el consentimiento del mismo.
- Para la gestión de actividades de tratamiento sustentadas en la comunicación con fines informativos, marketing, publicitarios y comerciales se realizarán a través del servicio de telefonía, correo electrónico, mensajería SMS, WhatsApp, redes sociales y/o cualquier otro medio de comunicación electrónica.
- Banco Solidario podrá tratar sus datos personales para finalidades distintas a las de recogida; a estas se las conoce como finalidades ulteriores. En caso de hacerlo, aseguraremos la debida legitimación de la actividad y la recopilación del consentimiento del titular.
- Respecto del tratamiento de datos de niñas, niños y adolescentes, Banco Solidario recopila, registra, almacena, transfiere y comunica esta información con el objetivo de proveer productos y prestar servicios, pagar beneficios laborales y para el cumplimiento de obligaciones legales. Estas actividades se realizarán con base en consentimientos expresos e informados de los titulares, tutores y/o representantes legales.

## **8.2. Tiempo de conservación de los datos personales.**

Los datos personales estarán sujetos a tratamiento por BANCO SOLIDARIO S.A. durante el tiempo en que el titular de la información tenga el producto, servicio, contrato o cualquier tipo de relación con el Banco, salvo por la presentación de su negativo y/o revocatoria al tratamiento de sus datos personales.

Banco Solidario S.A., conservará los datos personales por el tiempo que sea necesario, de conformidad con lo establecido en la normativa aplicable al giro del negocio y cualquier otra regulación vigente.

Adicionalmente, el Banco se reserva el derecho de mantener los datos en caso de que la solicitud de cancelación por parte de un titular no sea posible por mandato legal, por motivo fundamentado o si los datos están sujetos a procesos legales debidamente comunicados al Banco.

## **8.3. Comunicación y transferencia de los datos personales.**

Banco Solidario S.A., como responsable de los datos personales almacenados en sus bases de datos y conforme al desarrollo de las finalidades descritas en la presente Política de Protección de Datos Personales, podrá realizar la comunicación o transferencia nacional o internacional de datos a través de sus proveedores u otras empresas que sean necesarias para poder proporcionar a sus clientes los diferentes servicios.

**8.4. Excepciones de contactabilidad.**

Banco Solidario y/o sus socios comerciales con los que maneja beneficios exclusivos, podrán tratar la información registrada, tales como: dispositivo de notificación, datos de referencias personales y otros campos que permitan establecer contacto con el titular de la información o sus beneficiarios, en caso de:

- 1) Caso fortuito y/o fuerza mayor como fallecimiento del titular de la información y otros eventos imprevistos que no son posibles de resistir.
- 2) Pago de indemnizaciones a beneficiarios.
- 3) Confirmación de información entregada por el titular.

**9. MEDIDAS DE SEGURIDAD**

Para proteger los datos contenidos en la presente política tenemos medidas técnicas y organizativas de seguridad adaptadas a los riesgos para precautelar la destrucción, pérdida y modificación accidental o ilícita y la divulgación o al acceso no autorizado de datos personales transmitidos, conservados o sujetos a cualquier otro tipo de tratamiento, tales como: anonimización, cifrado, enmascarado y seudonimización; sin que esta enunciación sea taxativa o limitante de las medidas de seguridad.

**10. PRINCIPIOS Y DERECHOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.****10.1. Principios del tratamiento de datos personales.**

Banco Solidario, para garantizar el derecho a la protección de datos personales, maneja como principios rectores la juridicidad, lealtad, transparencia, finalidad, pertinencia y minimización de datos personales, proporcionalidad del tratamiento, confidencialidad, calidad y exactitud, conservación, seguridad de datos personales, responsabilidad proactiva y demostrada, independencia del control y aplicación favorable al titular.

**10.2. Derechos del cliente respecto del tratamiento de datos personales.**

Son derechos de los titulares los establecidos por la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, tales como: acceso, rectificación y actualización, eliminación, anulación, suspensión, oposición, portabilidad y no ser objeto de una decisión basada en valoraciones automatizadas de datos personales. La aplicación o accionamiento de estos derechos se realizará previa validación de la solicitud enviada al correo electrónico [protecciondedatos@solidario.fin.ec](mailto:protecciondedatos@solidario.fin.ec), para lo cual, se deberá adjuntar la documentación necesaria para la verificación de la identidad del solicitante.

Se pueden rechazar las solicitudes presentadas por los titulares de la información cuando:

- Contravenga lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su Reglamento y/o toda normativa aplicable al caso.
- El solicitante no es el titular de los datos personales o su representante legal no se encuentre debidamente acreditado.
- Los datos son necesarios para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.
- Los datos son necesarios para el cumplimiento de una orden judicial, resolución o mandato motivado de autoridad competente.
- Los datos son necesarios para la formulación, ejercicio o defensa de reclamos o recursos.

- Se pueda causar perjuicios a derechos o afectación a intereses legítimos de terceros y ello sea acreditado por el responsable de la base de datos al momento de dar respuesta al titular sobre su solicitud de ejercicio del derecho respectivo.
- Se pueda obstaculizar actuaciones judiciales o administrativas en curso, debidamente notificadas.
- Los datos son necesarios para ejercer el derecho a la libertad de expresión y opinión.
- Los datos son necesarios para proteger el interés vital del interesado o de otra persona natural.
- Medie el interés público, sujeto al cumplimiento de los estándares internacionales de derechos humanos aplicables a la materia, al cumplimiento de los principios de la LOPDP y a los criterios de legalidad, proporcionalidad y necesidad.
- El tratamiento de datos personales que sean necesarios para el archivo de información que constituya patrimonio del Estado, investigación científica, histórica o estadística.

Cuando los titulares de los datos personales consideren no haber obtenido una respuesta adecuada a su petición de ejercicio de derechos ARSO+, podrá hacerlo ante la Superintendencia de Datos Personales.

#### **10.2.1. Requisitos para el accionamiento de Derechos ARSO+.**

Para el accionamiento y pronta gestión interna del Banco respecto de los derechos ARSO+, establecidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, se requiere que la siguiente información sea parte de la solicitud:

- a) Nombres, apellidos, número de identificación y correo electrónico para recibir la respuesta.
- b) Copia de la cédula de ciudadanía o pasaporte para validar la identidad del titular o de su representante legal.
- c) Descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales se desea ejercer los derechos y su justificación debidamente razonada para el efecto; y,
- d) La solicitud debe estar debidamente firmada por el titular de los datos o su representante legal.

En caso de que la solicitud sea presentada por un tercero en representación del titular, deberá adjuntarse poder especial a favor del peticionario, con fecha de emisión de máximo un año atrás a la fecha de presentación o constar con su razón de no revocatoria de máximo un año atrás la fecha de la solicitud.

Una vez recibida la solicitud con la información completa, Banco Solidario S.A., procederá a atender el requerimiento en los plazos y términos establecidos en la normativa vigente.

#### **10.2.2. Efectos de la revocatoria y/o negativa al tratamiento de datos personales.**

Los titulares de los datos personales tienen derecho de presentar su revocatoria y/o negativa al tratamiento de sus datos personales.

En este sentido, el consentimiento para el tratamiento de datos personales otorgado a Banco Solidario puede ser revocado en cualquier momento de la relación precontractual, contractual y/o post contractual tomando en consideración que, en caso de revocatoria



y/o negativa para el tratamiento de estos datos personales, el Banco no podrá brindar los servicios o funcionalidades que ofrece y no podrá: suministrar productos, proveer servicios, ni contactar al cliente y en general cumplir con varias de las finalidades descritas en la presente Política de Datos Personales.

Banco Solidario pone a conocimiento de los interesados que, una vez presentada y aceptada la revocatoria y/o negativa al tratamiento de datos personales, la información almacenada por Banco Solidario no podrá ser eliminada en su totalidad, puesto que, por mandato legal es de interés mantenerla almacenada hasta que la normativa permita su eliminación.

**10.2.3. Efectos de la entrega de datos erróneos o inexactos.**

Los titulares de los datos personales tienen derecho a recibir un servicio de calidad, por lo que, se requiere que la información entregada a Banco Solidario sea exacta y actualizada. En caso de suministrar información inexacta o errónea para el tratamiento de datos personales, el Banco no podrá brindar los servicios o funcionalidades ofertadas, tales como: suministrar productos, proveer servicios, ni contactar al cliente y en general cumplir con varias de las finalidades descritas en la presente Política de Datos Personales.

**11. ACTUALIZACIONES Y CAMBIOS EN LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.**

Banco Solidario se reserva el derecho de modificar la presente Política como consecuencia de las nuevas exigencias legislativas, reglamentarias, o con la finalidad de adaptar dicha Política a las instrucciones dictadas por la Superintendencia de Protección de Datos del Ecuador.

**12. ANEXOS.**

- [Cuadro de tratamiento y categorización de datos personales](#)