

DOCUMENTO:	POLÍTICA GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	
PROCESO:	Disposiciones legales de Protección a los datos personales de los socios, clientes e inversionistas	
RESPONSABLE:	Responsable de Protección de Datos	

HISTORIAL DE ÚLTIMOS CAMBIOS:

VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	ACTA No.
1.	15 de junio de 2026	021-2026

ACTUALIZADO DE LA VERSIÓN ANTERIOR:				
	ELABORADO		REVISADO	
	APROBADO			
	GERENCIA.		ÁREA DE GESTIÓN LEGAL	CONSEJO ADMINISTRACIÓN
La Política General de Protección de Datos Personales ha sido conocida, discutida y aprobada por el Consejo de Administración en sesión celebrada el 15 de junio de 2026. Acta 021-2026				
Ing. Gina Giselly Cedeño Marcillo. Presidente			Ing. Bismarck Eduardo Cevallos Vélez Secretario	

© 2026 Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone Ltda.
TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

Queda reservado el derecho de propiedad de este documento, no se permite la reproducción total o parcial de este documento, ni su incorporación a un sistema informático, ni su locación, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio, sea este escrito o electrónico, mecánico, por fotocopia, por grabación u otros métodos, sin el permiso previo y escrito de los titulares de los derechos.

POLÍTICA GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

El contenido del presente documento es estrictamente informativo.

INFORMACIÓN GENERAL

Glosario de Términos

Consentimiento: Manifestación de la voluntad libre, específica, informada e inequívoca, por el que el titular de los datos personales autoriza al responsable del tratamiento de los datos personales a tratar los mismos.

Dato personal: Dato que identifica o hace identificable a una persona natural, directa o indirectamente.

Datos sensibles: Categorías especiales de datos, como origen racial o étnico, salud, información genética, creencias, afiliación sindical, opiniones políticas, preferencia sexual; que afectan la esfera más íntima de la persona, o cuyo mal uso pueda ser causa de discriminación o provocarle un riesgo grave, que requieren tratamientos específicos.

Delegado de protección de datos: 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.

Encargado del tratamiento de datos personales: Persona natural o jurídica, pública o privada, autoridad, u otro organismo que solo o juntamente con otros realice el tratamiento de datos.

Responsable de tratamiento de datos personales: persona natural o jurídica, pública o privada, autoridad, u otro organismo, que solo o juntamente con otros decide sobre la finalidad y el tratamiento de datos personales.

Titular: Persona natural cuyos datos son objeto de tratamiento.

Tratamiento: 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.

Responsable de tratamiento

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone Ltda., en adelante “La Cooperativa”, en su calidad de responsable del tratamiento de datos personales, reconoce que la protección de los datos constituye un derecho fundamental de las personas y una condición indispensable para mantener la confianza en los servicios financieros, operativos, administrativos y digitales que pone a disposición de socios, clientes, usuarios, colaboradores, proveedores y terceros relacionados.

Finalidad y legitimación

Para brindarle un servicio de calidad y cumplir con las normativas vigentes, en la Cooperativa, tratamos sus datos personales de forma segura y legal. El uso de su información es

fundamental para ofrecerle productos financieros, generar nuevas oportunidades y mantener nuestras operaciones en cumplimiento de la legislación ecuatoriana.

Destinatarios

La Cooperativa garantiza que no transferirá datos personales a terceros, a menos que medie el consentimiento previo del titular o una orden emitida por autoridad competente bajo el marco legal vigente.

Derechos

Para ejercer sus derechos de acceso, rectificación, actualización, suspensión, oposición o eliminación, puede contactarnos en cualquier momento a través del correo electrónico: protecciondedatos@coopchone.fin.ec.

IDENTIDAD Y DATOS

Datos del Responsable de Tratamiento

La Cooperativa actúa como Responsable del Tratamiento y, por tanto, define las finalidades y medios del tratamiento, aprueba políticas, mantiene el RAT, establece controles, atiende solicitudes, gestiona incidentes y exige cumplimiento a sus encargados.

Razón social	Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone Ltda.
RUC	1390007791001
Domicilio	Calle Pichincha y Páez, Ciudad de Chone - Manabí
Canales de contacto institucional	gerenciageneral@coopchone.fin.ec (05) 255 011 000

Datos del Delegado de Protección de Datos Personales

La Cooperativa ha designado un Delegado de Protección de Datos (DPD) como función especializada de asesoría, supervisión y punto de contacto. Su rol no consiste en ejecutar todas las actividades de tratamiento, sino en orientar a las áreas, revisar cumplimiento, coordinar la atención de derechos, apoyar en la gestión del RAT y de las evaluaciones de impacto, y servir de enlace con la autoridad competente.

Nuestro Delegado de Protección de Datos Personales es:

Nombre	Olmedo Antonio Solorzano Figueroa
Correo	protecciondedatos@coopchone.fin.ec
Teléfono	(05) 255 011 000 – Ext. 1130
Dirección	Calle Pichincha y Páez, Ciudad de Chone - Manabí

Datos Personales que tratamos

Para brindarte nuestros servicios de forma eficiente y segura, en la Cooperativa tratamos diferentes tipos de datos personales a través de nuestros canales físicos y digitales.

Dependiendo de tu relación con nosotros, podemos utilizar la siguiente información:

Identificación y contacto.

- ✓ Tus nombres, apellidos, número de cédula o pasaporte.
- ✓ Datos para contactarte, como dirección, teléfono y correo electrónico.

Información financiera y comercial

- ✓ Tu historial de crédito, cuentas, inversiones y tarjetas.

- ✓ Detalles sobre tus transacciones, pagos y servicios contratados.
- ✓ Información sobre seguros y capacidad económica.

Perfil laboral y académico

- ✓ Detalles sobre tu empleo actual, cargo y experiencia profesional.
- ✓ Información sobre tu formación académica.

Entorno social y personal

- ✓ Datos sobre tus características personales (estado civil, cargas familiares) y circunstancias sociales.

Información digital y de navegación

- ✓ Datos que nos ayudan a mejorar tu experiencia en nuestra web y app, como tu ubicación (GPS), dirección IP, identificadores de tu dispositivo y metadatos.
- ✓ Protección especial (Datos Sensibles)

Tratamos con extrema reserva y seguridad la información que requiere una protección especial según la ley, como:

- ✓ Datos de salud, discapacidad o condición migratoria.
- ✓ Información de niñas, niños, adolescentes y personas fallecidas.
- ✓ Datos biométricos (como huellas o reconocimiento facial) para validar tu identidad.

Finalidad del tratamiento de tus datos

Cooperativa informa a sus socios y clientes que sus datos personales serán tratados para las siguientes finalidades:

- ✓ Ofrecer productos y servicios financieros tales como; Cuentas de Ahorro, Inversiones (DPF), Operaciones Crediticias, Tarjetas de Débito y Prevención del lavado de activos y financiamiento de delitos, a través de canales físicos o digitales.
- ✓ Analizar información en las etapas precontractuales, contractuales y poscontractuales para el mantenimiento de la relación con la Cooperativa.
- ✓ Gestionar la contratación y provisión de productos o servicios financieros solicitados por el titular.
- ✓ Verificar la capacidad de pago, historial crediticio y demás información necesaria para el otorgamiento de operaciones crediticias.
- ✓ Ejecutar acciones de cobranza y gestión en caso de incumplimiento de las obligaciones adquiridas con la institución.
- ✓ Cumplir con la normativa legal vigente y requerimientos de autoridades competentes.
- ✓ Realizar análisis de tipo estadístico y encuestas de satisfacción sobre los productos ofertados por la Cooperativa.
- ✓ Garantizar la seguridad física de las personas, bienes e instalaciones de la Cooperativa.

BASE LEGAL DE TRATAMIENTO.

Cooperativa trata tu información de manera honesta y legal, nuestro respaldo jurídico se basa principalmente en dos pilares de la legislación ecuatoriana:

- ✓ La Constitución de la República (Art. 66, numeral 19)

La máxima ley del país reconoce tu derecho a la protección de datos. Esto significa que tú decides sobre tu información y nosotros tenemos la obligación de custodiarla. Solo podemos usar tus datos si tú nos autorizas o si la ley nos lo ordena.

✓ Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP)

De acuerdo con esta ley (Art. 7), el uso de tus datos en la Cooperativa es lícito porque cumple con estas condiciones:

Tu autorización: Usamos tus datos personales para una o varias finalidades específicas cuando nos das tu consentimiento.

Obligaciones legales: Procesamos tu información para cumplir con las leyes que regulan a las cooperativas y al sistema financiero.

Órdenes judiciales: Si una autoridad competente o un juez lo requiere, debemos facilitar la información bajo estrictos protocolos de seguridad.

Tratamos tus datos personales cuando es necesario para cumplir con funciones públicas o misiones de interés general establecidas en la ley. Este proceso se realiza respetando siempre tus derechos fundamentales y bajo los principios de necesidad y proporcionalidad.

Tus contratos y trámites: Tratamos tus datos para gestionar los productos y servicios que solicitas o contratas con nosotros.

Tratamos tus datos personales cuando sea estrictamente necesario para salvaguardar intereses vitales, esto incluye acciones urgentes para proteger la vida o la salud física y mental de nuestros socios, clientes o cualquier persona natural en situaciones críticas.

Como parte de nuestras actividades, tratamos datos personales obtenidos de fuentes y bases de datos de acceso público. El uso de esta información se realiza con el fin de complementar tu perfil como socio, garantizar la seguridad de nuestras operaciones y cumplir con los requisitos establecidos por los organismos de control.

Interés legítimo: Usamos la información para mejorar nuestros servicios y procesos internos, siempre asegurándonos de que esto no afecte tus derechos fundamentales.

En todo momento la Cooperativa, aplica principios de transparencia, seguridad y calidad para que tengas la certeza de que tus datos están en buenas manos.

CONSENTIMIENTO

¿Cómo ejercer tus derechos?

Puedes solicitar cualquier cambio o consulta sobre tus datos de dos formas:

Por correo electrónico: Escríbenos a protecciondedatos@coopphone.fin.ec.

En nuestras oficinas operativa: Acércate al área de Balcón de Servicios.

Importante: Para proteger tu seguridad, necesitaremos validar tu identidad. Adjunta una copia de tu cédula o pasaporte. Si el trámite lo hace otra persona, deberá presentar un poder notariado que lo autorice.

Si tras haber agotado los canales de atención interna de La Cooperativa, considera que su solicitud no ha sido resuelta, podrá acudir y presentar su solicitud ante la Autoridad de Protección de Datos Personales por escrito o por los medios electrónicos oficiales de la Institución.

Revocatoria del consentimiento

Tú tienes el derecho de pedirnos, en cualquier momento, que dejemos de tratar tus datos personales. Para hacerlo, hemos habilitado el siguiente canal de atención oficial:

Correo electrónico: protecciondedatos@coopchone.fin.ec

Una vez recibida tu solicitud, procederemos conforme a lo que establece la ley para garantizar que tus preferencias sean respetadas.

¿Qué pasa si decides no compartir tus datos?

Para que la Cooperativa pueda funcionar y ofrecerte beneficios, es indispensable contar con tu información. Si decides no compartirla o te opones a su uso, no podremos entregarte nuestros productos ni prestarte servicios, ya que no tendríamos forma de contactarte o gestionar tus solicitudes.

La importancia de darnos información correcta

Entregar datos falsos, incompletos o antiguos afecta directamente la calidad de los servicios que recibes. Además, recuerda que eres responsable de la veracidad de lo que nos entregas; proporcionar información errónea podría tener consecuencias legales.

TIEMPO DE CONSERVACION

La Cooperativa conserva tu información solo durante el tiempo que sea estrictamente necesario para cumplir con los servicios que nos solicitaste o para cumplir con lo que manda la ley.

Una vez que ya no necesitemos tus datos o que hayan vencido los plazos legales, nos aseguraremos de eliminarlos, bloquearlos o volverlos anónimos para que no puedan ser rastreados, garantizando siempre tu privacidad y seguridad.

DISPOSITIVOS DE ALMACENAMIENTO Y/O RECUPERACIÓN DE DATOS

Para que nuestros sitios y aplicaciones funcionen de forma rápida y segura, la Cooperativa, utilizamos cookies y registros básicos (como tu dirección IP y tipo de navegador) para:

Facilitar tu navegación: Hacer que el sitio cargue más rápido y sea más fácil de usar.

Mejorar el servicio: Administrar correctamente nuestras plataformas digitales.

Seguridad: Garantizar que tu conexión sea estable y confiable.

ORIGEN DE LOS DATOS PERSONALES

Para brindarte un mejor servicio, la Cooperativa obtiene información de los siguientes canales:

Canales Digitales y Telefónicos: A través de nuestra página web, aplicaciones móviles y centros de atención telefónica (Call Center).

Atención Presencial: Información proporcionada directamente en nuestras oficinas.

Historial de Servicios: Datos derivados de tus transacciones, uso de tarjetas y productos contratados con nosotros.

Fuentes de Terceros: Información de burós de crédito, registros públicos y referencias personales o patrimoniales permitidas por la ley para el sistema financiero.

EJERCICIO DE DERECHOS

La Cooperativa reconoce que tú tienes derechos sobre tu información. Por eso, si deseas conocerla, corregirla, actualizarla, eliminarla cuando sea posible o limitar ciertos usos, puedes solicitarlo a través de nuestros canales habilitados.

Nuestro objetivo es atender esas solicitudes de manera ordenada, respetuosa y dentro de los plazos establecidos para los siguientes derechos:

Derecho de acceso

Puedes pedirnos confirmación sobre si usamos o no tus datos y solicitar una copia o detalle de la información que mantenemos sobre ti.

Derecho de rectificación y actualización

Si tus datos están incompletos, equivocados o desactualizados, puedes pedir que se corrijan. Esto es importante porque una información incorrecta puede afectar la calidad del servicio o una evaluación.

Derecho de eliminación

Puedes pedir la eliminación de tus datos cuando ya no sean necesarios, cuando el tratamiento no corresponda o cuando aplique conforme a la ley.

Sin embargo, en algunos casos la Cooperativa debe conservar cierta información porque una norma se lo exige.

Derecho de oposición

Puedes oponerte a ciertos tratamientos cuando exista una razón válida relacionada con tu situación personal o cuando no desees que se usen tus datos para determinadas finalidades incompatibles con la ley.

Derecho a la portabilidad

Tienes derecho a pedirnos una copia de tus datos personales en un formato digital y/o físico para que puedas guardarlos o entregarlos a otra entidad.

Para que podamos entregarte esta información, debe cumplirse al menos una de estas condiciones:

Tu autorización: Que nos hayas dado permiso previamente para usar tus datos con un fin específico.

Procesos automáticos: Que tu información se maneje a través de sistemas o computadoras.

Gran cantidad de datos: Que se trate de un volumen importante de información personal.

Trámites laborales: Que la información sea necesaria para cumplir con obligaciones de trabajo o seguridad social.

Derecho de suspensión

En la Cooperativa tienes derecho a solicitar la suspensión temporal del manejo de tu información en estos casos:

Si detectas un error: Mientras revisamos y confirmamos que tus datos sean los correctos.

Si prefieres no eliminarlos: En caso de que el manejo de la información haya sido incorrecto, pero tú prefieras que los mantengamos guardados sin darles ningún uso en lugar de borrarlos.

Si los necesitas para un trámite: Cuando nosotros ya no necesitemos tus datos, pero tú los requieras para defenderte en un reclamo legal.

Ten en cuenta: Podríamos negar una solicitud de borrado si la ley nos obliga a conservar los datos o si son necesarios para procesos legales vigentes.

Derecho a no ser objeto de una decisión basada única o parcialmente en valoraciones automatizadas

Tienes derecho a no ser juzgado únicamente por un sistema informático si esto impacta tus libertades.

Si esto sucede, puedes solicitar a la Cooperativa:

- ✓ **Claridad:** Una explicación detallada del motivo de la decisión.
- ✓ **Participación:** Que escuchemos tus observaciones y argumentos.
- ✓ **Transparencia:** Información sobre los datos usados y los criterios del sistema.
- ✓ **Impugnación:** El derecho a oponerte formalmente a la decisión tomada por el sistema.

Excepciones importantes: Este derecho tiene límites. Se aplicará la decisión automática cuando:

- ✓ Sea indispensable para cumplir un contrato entre tú y la Cooperativa.
- ✓ Exista una ley o mandato judicial que lo permita.
- ✓ Hayas dado tu consentimiento explícito.
- ✓ La decisión no genere riesgos o impactos importantes en tu vida.

SITIOS WEB Y APLICATIVOS

Sitios Web

La Cooperativa pone a tu disposición nuestro portal oficial:

<https://coopchone.fin.ec/>

<https://coopchone.fin.ec/scooponline/>

Estos sitios web son exclusivos para trámites de la Cooperativa y cuentan con páginas derivadas de estas o enlaces que se encuentran dentro de los portales mencionados, con altos estándares de seguridad para proteger tu información y darte una mejor experiencia.

Aplicaciones móviles

Nuestras aplicaciones (apps) son seguras y solo te pedirán los permisos necesarios (como acceso a cámara o ubicación) para funcionar correctamente. Nunca te pediremos datos sensibles a través de este medio.

USO DE COOKIES

Cuando usas nuestros sitios web, aplicaciones u otros canales digitales de la Cooperativa puede recopilarse información técnica básica para que el sistema funcione correctamente para mejorar la experiencia de navegación. Si utilizamos cookies o tecnologías similares, lo haremos de forma transparente y procurando no invadir tu privacidad.

CAJEROS AUTOMATICOS (ATMs).

La Cooperativa mantiene una red nacional de cajeros automáticos donde se procesa tu información personal y financiera para validar tus transacciones (retiros, depósitos, pagos).

Esto nos permite cumplir con auditorías y garantizar que cada operación sea segura y verificable.

VIDEOVIGILANCIA

La Cooperativa cuenta con cámaras de videovigilancia en oficinas, agencias y cajeros para proteger tu integridad y la de nuestros bienes.

Al ingresar a las instalaciones de la Cooperativa ingresar a nuestras instalaciones, autorizas el registro de tu imagen, la cual podrá ser entregada a autoridades judiciales si así lo requieren. Verás carteles informativos en cada agencia sobre este procedimiento.

ACTUALIZACIÓN DE LA POLITICA

En la Cooperativa nos mantenemos al día para protegerte mejor. Por eso, es posible que realicemos cambios o actualizaciones en nuestra Política de Datos Personales cuando sea necesario.

¿Cómo te informaremos?

Publicaremos cualquier cambio directamente en nuestro sitio web: <https://coopchone.fin.ec/> y nuestros canales de comunicación oficiales.

Certificación. El Consejo de Administración, en sesión celebrada el 15 de junio de 2026. Acta 021-2026, en uso y atribución que le concede el reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria dictó la Política General de Protección de Datos Personales de la Cooperativa.

Ing. Bismarck Eduardo Cevallos Vélez.
Secretario.