

AVISO DE PRIVACIDAD SOBRE EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES EN EXTERNALIZACION DE SERVICIOS S.A. EXSERSA

EXTERNALIZACION DE SERVICIOS S.A. EXSERSA (en adelante EXSERSA), en el compromiso de ofrecer a sus clientes servicios financieros con los más altos estándares de calidad, ha venido implementando mecanismos, procesos y protocolos técnicos y organizativos oportunos, que permiten garantizar un nivel de seguridad adecuado, que evite la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos personales proporcionados, bajo los principios determinados en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDPD), su reglamento de aplicación y demás normativa vigente aplicable.

El presente documento tiene por objeto dar a conocer la manera en la que Exsersa recopila, trata y protege sus datos personales durante toda la trazabilidad que implica dicho proceso; con el fin de ofrecer servicios de calidad y basados en las necesidades de nuestros clientes.

1. Alcance:

El presente documento es aplicable para nuestros consumidores financieros que sean personas naturales y utilicen los servicios de Exsersa (en adelante "Clientes").

2. Del Responsable del tratamiento de datos personales:

Los datos personales que son recopilados a través de los canales debidamente habilitados, son tratados en pleno respeto de los derechos de sus clientes, basados en las disposiciones determinadas por la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su reglamento de aplicación y demás normativa vigente aplicable. Para efectos del tratamiento de datos personales, el Responsable es Externalización de Servicios S.A. Exsersa, con domicilio en Centro Corporativo Ekopark, torre 1 Produbanco; Av. Simón Bolívar y Vía a Nayón, de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, Teléfono +593 2 999 000.

3. Del Oficial de Protección de datos personales:

El Delegado de Protección de Datos es aquella persona encargada de hacer efectivo el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y la normativa vigente aplicable en la materia, con el objeto de garantizar la protección de los datos personales proporcionados por sus clientes.

Para contactarse con el Delegado de Protección de Datos, el cliente puede remitir una comunicación escrita y entregarla en cualquiera de nuestras agencias y demás canales debidamente habilitados para el efecto, o remitirla por correo electrónico a la dirección ProtecciondeDatos@produbanco.com, correspondiente al Delegado de Protección de Datos de Produbanco y sus Subsidiarias, entre las que consta Exsersa.

4. Del tratamiento de datos personales:

Los datos personales que se recopilan y son tratados por el Responsable son aquellos que identifican a una persona natural, o la hacen identificable, los cuales se describen a continuación:

- a. Datos identificativos y de contacto: Nombres y apellidos, tipo y número de documento de identidad, dirección domiciliaria o de residencia, código postal o georreferenciación, teléfono, correo electrónico, firma o rúbrica.
- b. Datos socioeconómicos: Actividad profesional o laboral, nivel de estudios, unidad o círculo familiar, datos crediticios relativos al comportamiento económico de personas naturales, a fin de analizar su capacidad financiera.
- c. Datos biométricos: Dato personal relativo a las características físicas y fisiológicas que permitan o confirmen la identificación única de una persona natural (imágenes o patrones faciales, datos dactiloscópicos, entre otros).
- d. Datos de carácter social: datos relativos a relaciones laborales, dirección de trabajo, persona expuesta políticamente.
- e. Datos sensibles: pasado judicial, datos sujetos a sigilo y reserva según determina el Código Orgánico Monetario y Financiero.
- f. Aquellos Datos personales obtenidos por fuentes públicas legalmente válidas, en función de los preceptos legales que dicha recopilación determine.

5. Finalidades del tratamiento de datos personales:

Para efectos de este instrumento, se entiende por tratamiento a cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre los datos personales, 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, relacionado o conexo a la prestación de los servicios de Exsersa.

En tal virtud, el tratamiento de los datos personales recopilados se realiza con el consentimiento del cliente, y tiene las siguientes finalidades:

- a. Gestión de la solicitud del servicio realizada por el cliente.
- b. Realizar análisis crediticios incluso mediante técnicas automáticas, que permitan ofrecer al cliente servicios financieros actuales o futuros a medida de sus necesidades.
- c. Para la ejecución de las relaciones contractuales o precontractuales derivadas de los servicios que requiera el cliente.
- d. Tratamiento basado en el interés legítimo de Exsersa para ofrecer al cliente servicios financieros de calidad, actuales o futuros, siempre que estos intereses no estén por encima de los derechos, libertades fundamentales e intereses de sus clientes.
- e. Atención eficiente y oportuna en la gestión de solicitudes, requerimientos, reclamos o consultas, sea a través de un asesor comercial o colaborador debidamente autorizado por Exsersa. Dicha atención y gestión puede realizarse por medio de los canales debidamente habilitados.
- f. Para cumplir con las obligaciones legales determinadas por la normativa vigente aplicable o autoridad competente.

De la misma manera, a efectos de mantener procedimientos de seguridad físicos, virtuales y registros de control de acceso a las instalaciones de Exsersa, se podrá recopilar información personal básica, con las siguientes finalidades:

- a. Gestión de datos a efectos de remitir credenciales de acceso a las instalaciones de Exersa.
- b. Monitoreo de los sistemas de seguridad visuales, auditivos u otros implementados por Exersa, en cumplimiento a requerimientos normativos de Superintendencia de Bancos, incluyendo la gestión de riesgos y el soporte de emergencias ante organismos de auxilio, seguridad o control, frente a eventos de riesgo.

El tratamiento de datos realizado tiene también por objeto efectuar acciones relacionadas con Marketing, envío de publicidades o campañas personalizadas o genéricas. La oferta de nuevos servicios generales se realiza en base a análisis de datos, con base en la generación de perfiles sobre datos anonimizados o encriptados, que son tratados por medio de modelos matemáticos, siempre protegiendo la información personal proporcionada por el cliente y ofreciendo las garantías adecuadas para el ejercicio de sus derechos y libertades fundamentales.

Tanto Exersa como aquellos terceros con los que se comparte la información y los datos recopilados, se comprometen a adoptar las medidas técnicas y de gestión adecuadas para preservar la seguridad de sus servicios.

6. Destinatarios de los datos personales:

Con la finalidad de llevar a cabo la prestación de servicios financieros de calidad, Exersa podrá compartir la información estrictamente necesaria del titular con terceros, a efectos de poder cumplir con las obligaciones contractuales derivadas de los servicios contratados. En ese contexto, la información que Exersa comparte con terceros tiene los siguientes fines:

1. Entidades de Control, sean administrativas judiciales o públicas, siempre que tengan la correspondiente facultad legal para requerirlo.
2. Empresas o entidades que conformen la administración pública, incluyendo pero no limitando a la administración tributaria en el ejercicio legal de sus competencias, siempre que exista justificación jurídica para tal efecto.
3. Empresas privadas o entidades públicas cuyo objeto implique la verificación de información para la prestación de servicios financieros.
4. Entidades del sistema financiero, con las cuales Exersa tenga una relación contractual especificada, para la prestación integral de los servicios requeridos por el cliente.
5. Proveedores de bienes o servicios con las cuales Exersa tenga una relación contractual especificada, que permitan complementar la oferta financiera a sus clientes, en la forma y condiciones contractualmente establecidas, bajo los lineamientos en materia de protección de datos personales, confidencialidad y demás normativa vigente aplicable.
6. Empresas que presten servicios técnicos especializados o profesionales, que lleven a cabo procesos de análisis antisoborno, prevención de lavado de activos, análisis de datos, desarrollo de software, marketing; siempre que Exersa tenga una relación contractual especificada, bajo los principios de confidencialidad, sigilo y reserva bancaria así como protección de datos personales de sus clientes.
7. Pago de licencias o suscripciones por servicios contratados por el cliente en canales electrónicos de establecimientos comerciales o en portales Web, tales como plataformas electrónicas o aplicaciones; respetando los protocolos y certificaciones de seguridad en la transmisión de información que la norma vigente aplicable exige para tal efecto.

8. Empresas de Centro de Atención Telefónica, para la atención de requerimientos del cliente.
9. Para la gestión de canales electrónicos.
10. Proveedores nacionales o internacionales de servicios de herramientas colaborativas en la web o aplicativos.

Únicamente a fin de cumplir con las obligaciones contractuales derivadas de la prestación de nuestros servicios y entregar una oferta financiera de calidad, siempre que sea estrictamente necesario, Exersa compartirá, transferirá o comunicará cierta información de nuestros clientes a proveedores, y/o sociedades con las que mantenga relación contractual al amparo de la normativa vigente aplicable, en especial si estas se encuentren domiciliadas en el Ecuador o en extranjero; para lo cual Exersa ha implementado medidas operativas, técnicas y organizativas necesarias, a efectos de garantizar la confidencialidad respectiva sobre la información de sus clientes. Dicha información se relacionará únicamente con la identificación del cliente, incluyendo pero no limitando a nombres y apellidos, documento de identidad, y aquellos datos relacionados con la prestación directa o indirecta del servicio financiero. En ningún caso se compartirá información de sus clientes para fines distintos a los aquí especificados.

7. Tiempo de conservación:

El tiempo de conservación de los datos personales se sujeta al que para tal efecto determine el Código Orgánico Monetario y Financiero, relacionado con la vigencia del servicio prestado; normativa en materia de protección de datos personales, y demás normas conexas aplicables; sin perjuicio de lo cual, el cliente puede ejercer los derechos determinados en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

El cliente puede ejercer su derecho de conocer con detalle los datos personales que son compartidos con estos terceros, acto que lo puede realizar a través de una comunicación escrita dirigida al Delegado de Protección de Datos Personales de Exersa, la cual puede ser entregada de manera presencial en nuestras oficinas; remitirla por correo electrónico a la dirección ProtecciondeDatos@produbanco.com; o por medio los canales digitales de atención que EXSERSA ponga a disposición y que serán debidamente comunicados. De la misma forma, el cliente puede ejercer cualquiera de los demás derechos determinados en la norma de protección de datos personales.

Mientras se encuentre vigente la relación contractual o cuando una previsión legal que determine la pertinencia de su conservación, no procederá la eliminación de los datos relacionados, en cuyo caso Exersa deberá garantizar el resguardo de esta mientras tal obligación persista.

La información relacionada con sus datos será tratada en la forma y plazos que determinen las disposiciones legales aplicables en la materia, sin que ello sea contrario a las normas sobre confidencialidad y protección de datos personales.

8. Ejercicio de los derechos del titular de los datos personales

Exersa garantiza el acceso a los derechos consagrados en la normativa aplicable en materia de protección de datos, que se describen a continuación:

- a) Acceso: Derecho a conocer los datos personales que se encuentren en los repositorios de EXSERSA.

- b) Rectificación: Derecho a actualización o rectificación de sus datos, sin dilación indebida, cuando estos se encuentren desactualizados, erróneos, incompletos o inexactos. Dicho proceso lo puede realizar acercándose a cualquier oficina a nivel nacional, o por medio de los canales electrónicos/ digitales previamente habilitados.
- c) Eliminación, anonimización o bloqueo: El titular puede solicitar la eliminación, anonimización o bloqueo de sus datos personales, cuando:
 - 1) El tratamiento no cumpla con los principios establecidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su reglamento de aplicación y demás normativa vigente aplicable;
 - 2) El tratamiento no sea necesario o pertinente para el cumplimiento de las finalidades determinadas en este instrumento;
 - 3) Los datos personales hayan cumplido con la finalidad para la cual fueron recogidos o tratados;
 - 4) Haya vencido el plazo de conservación de los datos personales;
 - 5) El tratamiento afecte derechos fundamentales o libertades individuales;
 - 6) Revoque libremente el consentimiento prestado o señale no haberlo otorgado para uno o varios fines específicos, sin necesidad de que medie justificación; o,
 - 7) Exista obligación legal.
- d) Oposición: El cliente en su calidad de titular tiene el derecho de negarse u oponerse al tratamiento de sus datos en los casos determinados por los artículos 16 y 20 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, siempre que dicha oposición sea debidamente fundamentada y presentada en la forma y plazo que corresponda.
- e) Portabilidad: El cliente en su calidad de titular tiene el derecho a recibir de Exersa, y en formato digital u electrónico, los datos personales que constan en los repositorios del Responsable.
- f) Suspensión del Tratamiento: El cliente puede solicitar a Exersa la suspensión del tratamiento de sus datos personales, cuando se cumpla alguna de las siguientes condiciones:
 - a. Cuando el titular impugne la exactitud de los datos personales, mientras el responsable de tratamiento verifica la exactitud de estos;
 - b. El tratamiento sea ilícito y el interesado se oponga a la supresión de los datos personales y solicite en su lugar la limitación de su uso;
 - c. El responsable ya no necesite los datos personales para los fines del tratamiento, pero el interesado los necesite para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones; y,
 - d. Cuando el interesado se haya opuesto al tratamiento en virtud del artículo 31 de la LOPDPD, mientras se verifica si los motivos legítimos del responsable prevalecen sobre los del interesado.

El cliente puede requerir a Externalización de Servicios S.A. Exersa, la actualización, inclusión, supresión y/o tratamiento de los datos personales que consten en sus bases. Esta petición será resuelta en un plazo razonable de acuerdo con lo determinado por la normativa vigente aplicable.

A través del presente instrumento, el cliente conoce y acepta recibir información promocional o de marketing respecto a la oferta de servicios financieros; Sin embargo, si no desea seguir recibiendo dicha información o desee ejercer cualquiera de los derechos aquí enunciados, puede hacerlo mediante una comunicación escrita dirigida al Delegado de Protección de Datos de Exersa, en cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional, o remitirla por correo electrónico a la dirección ProtecciondeDatos@produbanco.com; y demás canales que para el efecto se determinen.



En pleno conocimiento del presente instrumento y las obligaciones derivadas de la utilización de los servicios contratados; y, en virtud del tratamiento legítimo determinado por la LOPDPD y su reglamento de aplicación, el cliente consiente el tratamiento de sus datos personales bajo las especificaciones aquí determinadas, sin que ello limite el ejercicio de los derechos que la misma norma determina.

9. Actualizaciones al presente documento.

Externalización de Servicios S.A. Exsersa puede modificar o actualizar el contenido del presente Aviso de Privacidad, siempre que se enmarque en las disposiciones legales en materia de protección de datos personales, para lo cual pondrá en conocimiento de sus clientes por medio de los canales habilitados para el efecto, con la anticipación respectiva.