

Política de protección y uso de datos personales por parte del Banco Bolivariano C.A.

Última actualización: marzo de 2026



1. ¿QUIÉN ES EL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES?

El BANCO BOLIVARIANO C.A., en adelante “El Banco” con RUC No. 0990379017001, domicilio legal en Junín 200 y Panamá, Edificio Matriz, ciudad de Guayaquil, República del Ecuador, número telefónico +593 4 230 5000 actúa en calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPD) y su Reglamento. Delegado de Protección de Datos: Pablo Zambrano Zambrano y correo electrónico dpo@bolivariano.com.

El presente instrumento será aplicable a todo tratamiento de datos personales de Clientes, Potenciales Clientes y/o Beneficiarios o terceros con los que el Banco se relacione a nivel comercial.

Esta Política es aplicable no solamente para el tratamiento de aquellos datos personales almacenados de manera electrónica, sino que también incluye los que se encuentran archivados en soporte papel.

2. ¿CÓMO RECOGEN SUS DATOS PERSONALES?

Los datos que tratará el Banco serán entregados por el propio interesado, incluyendo Prospectos, Cliente, Avalista o Garante y Autorizado o Representante, para la solicitud de productos y el mantenimiento de la relación contractual, a través de cualquier canal; en ese sentido, obtenemos sus datos generados a consecuencia de dicha relación, así como aquellos provenientes de fuentes legítimas de prospección (formularios, redes sociales, referidos, alianzas estratégicas) y de bases de datos de acceso público, siempre en cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

Cuando el interesado entregue datos sobre terceros, estos serán tratados dentro de la gestión de la solicitud y para el mantenimiento de la relación contractual cuando esta se inicie. Al aceptar las presentes condiciones sobre el tratamiento de datos personales, consiente este tratamiento, declara que son exactos y que ha procedido a informar a estos terceros de su contenido y de los correspondientes derechos que en materia de Protección de Datos les asisten. Los datos serán almacenados en la base de datos que el Banco establezca conforme la finalidad y tratamiento.

El interesado reconoce que la información proporcionada es completa, correcta y actualizada, y en caso de proporcionar información de terceros, reconoce que previamente obtuvo el consentimiento de estos para compartir sus Datos Personales con el responsable. La entrega de los datos personales permitirá al Banco gestionar la prestación y mantenimiento de los servicios financieros, en caso de no proporcionar los datos o si estos fueran incorrectos o incompletos el Banco podría verse impedido de prestar sus servicios y el mantener una relación contractual.

3. ¿QUÉ DATOS PERSONALES ESTÁN SIENDO TRATADOS?

DATOS PERSONALES NO SENSIBLES:

- Datos identificativos (como, por ejemplo, nombres, apellidos, número de cédula, RUC, firma manuscrita);
- Patrón de imagen (extraída de su documento identificativo a partir del proceso de identificación)
- Datos de contacto (como, por ejemplo, correo electrónico, teléfono celular y convencional, dirección);
- Características personales (como, por ejemplo, estado civil, datos de familia, fecha de nacimiento, edad, sexo, nacionalidad,);
- Datos académicos y profesionales (como, por ejemplo, titulaciones, cargo, experiencia profesional, hojas de vida, referencias);
- Datos económicos y financieros (como, por ejemplo, número de tarjeta de crédito/debito, número de cuenta, situación económica, certificado bancario);
- Datos relativos a los dispositivos desde los que accede y datos audiovisuales: (como, por ejemplo, cuando grabamos su voz en el marco de una conversación telefónica).
- Imágenes y videos capturados por sistemas de videovigilancia dentro de las instalaciones del banco (exclusivamente con fines de seguridad de personas, activos e instalaciones.)

DATOS PERSONALES ESPECIALES:

Con carácter general, el Banco Bolivariano solamente tratará los Datos Personales de niñas, niños y adolescentes cuando su representante legal haya prestado su consentimiento para dicho tratamiento, sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal.

No obstante, de acuerdo con la normativa vigente, los adolescentes mayores de quince (15) años y menores de dieciocho (18) años, podrán ejercer sus derechos de forma directa ante el responsable de la base de datos personales del tratamiento o ante la Autoridad de Protección de Datos Personales.

Para ello, el responsable ha implementado acciones, medidas y previsiones especiales, a fin de salvaguardar el derecho a la protección de Datos Personales de niñas, niños y adolescentes.

4. ¿CÓMO Y POR QUÉ ESTÁN SIENDO TRATADOS SUS DATOS PERSONALES?

El Banco podrá tratar los datos personales con las siguientes finalidades y bases de legitimación. Adicionalmente, y en función de la evolución de sus productos o servicios financieros, ya sea mediante la incorporación de nuevas soluciones o como resultado de procesos de mejora continua, podrán generarse nuevos tratamientos, siempre que sean compatibles con los fines originalmente establecidos. En caso de que esta política requiera ser modificada, el Banco la actualizará y comunicará a través de los canales que considere apropiados.



SOBRE LA BASE DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES

- **Para la gestión de clientes:** utilizamos sus datos personales para establecer, mantener y finalizar relaciones contractuales, vincular clientes mediante la validación y registro de su información en nuestros sistemas (una vez recibida la información por parte de los clientes), verificar firmas para autenticar documentación u operaciones, y validar la identidad del cliente para ofrecer y gestionar productos y servicios, así como para compartir información con actores del mercado. según corresponda.
- **Para la evaluación y análisis de su perfil financiero y crediticio:** utilizamos sus datos personales con el fin de conocer el comportamiento financiero, comercial y crediticio y el cumplimiento de sus obligaciones legales.
- **Para la prestación del servicio:** utilizamos sus datos personales para realizar una adecuada prestación y administración de los servicios financieros y para el envío de comunicaciones relacionadas con la gestión de cobro y recuperación de cartera, ya sea de forma directa o a través de un tercero contratado para la función.
- **Para la grabación de llamadas:** utilizamos sus datos personales para grabar las llamadas donde queden registradas las interacciones que el Banco realice con los clientes y/o usuarios sea a través de centros de atención de llamadas propios del Banco o a través de proveedores contratados.
- **Para la adquirencia de tarjeta de crédito:** utilizamos sus datos personales para afiliar establecimientos a las franquicias de MasterCard y Visa Bankard para procesas sus transacciones de ventas con tarjetas de crédito, receptar los depósitos, liquidar y realizar el pago al comercio afiliado, según el acuerdo del servicio con el Banco Bolivariano.
- **Para la apertura, activación y mantenimiento de productos bancarios:** utilizamos sus datos personales con la finalidad de realizar la apertura de productos del cliente previamente vinculado de manera oportuna, el mantenimiento, desarrollo y ejecución del contrato por el servicio contratado.
- **Para la atención de solicitud de servicios:** utilizamos sus datos personales con la finalidad de tramitar de manera oportuna las solicitudes y requerimientos recibidos de los clientes en cuanto a los productos y servicios ofertados y en los canales de atención que el Banco ponga a disposición.
- **Para el envío de comunicaciones:** utilizamos sus datos personales para conocer la ubicación y geolocalización y datos de contacto del cliente para efectos de notificaciones con fines de seguridad y ofrecimiento de beneficios y ofertas comerciales. Dentro de ello podrá coordinarse la entrega o envío de información o comunicaciones relacionadas a los

productos contratados con el Banco Bolivariano.

- **Para la efectuar análisis comerciales:** utilizamos sus datos personales para efectuar análisis e investigaciones comerciales, estadísticas, de riesgos, de mercado, interbancaria y financiera incluyendo contactar al cliente para estos fines.
 - **Para la constitución, administración y liberación de garantías:** utilizamos sus datos personales con la finalidad de asegurar el proceso para constituir y administrar las garantías a favor del Banco, de acuerdo con las políticas de crédito definidas.
 - **Para la administración de convenios de recaudos y pagos en oficinas:** utilizamos sus datos personales para administrar las operaciones de los convenios con empresas del sector público y privado.
 - **Para la distribución de estados de cuenta:** utilizamos sus datos personales para garantizar la entrega oportuna al cliente de la información de los movimientos de sus productos y/o comunicaciones garantizando la seguridad de dicha información.
 - **Para la emisión, entrega y activación de tarjetas de crédito:** utilizamos sus datos personales con la finalidad de crear entregar y activar las tarjetas de crédito solicitadas o asignadas a los clientes de manera oportuna y segura, para que puedan usarlas en los diferentes canales del Banco y establecimientos de comercio.
 - **Para la administración de portafolio:** utilizamos sus datos personales para lograr que los clientes cumplan con los plazos establecidos para cancelar las operaciones y productos de crédito concedidos y para proveer al mismo de alternativas de negociación en los casos de atrasos en pagos.
 - **Para la gestión de las comunicaciones externas e internas:** utilizamos sus datos personales para administrar la generación y envío de las comunicaciones físicas internas y externas del Banco.
 - **Para la gestión de publicidad y comunicación:** utilizamos sus datos personales para diseñar, desarrollar, coordinar, asesorar y monitorear las estrategias de comunicación dirigidas a todos los públicos objetivos internos y externos, medios, estrategia de marca y de posicionamiento de acuerdo con el plan estratégico del Banco.
 - **Para el monitoreo del entorno y revisión interna:** utilizamos sus datos personales con el fin de proveer al Banco de manera oportuna información confiable para la toma de decisiones.
 - **Para la operación de servicios de caja:** utilizamos sus datos personales para proporcionar al cliente una atención ágil y oportuna de los productos
- 

y servicios solicitados en la Ventanilla Universal.

- **Para la realización de operaciones y transacciones:** utilizamos sus datos personales para gestionar y ejecutar operaciones comerciales, transacciones y servicios, incluyendo: la validación y autorización de transacciones; la atención y gestión de solicitudes de clientes y no clientes a través de nuestro Contact Center garantizando la satisfacción de la atención; el respaldo de operaciones de comercio local e internacional conforme a normativas y prácticas mundiales; la operación segura de canales remotos y virtuales, asegurando la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.
- **Para el otorgamiento de créditos:** utilizamos sus datos personales para aprobar y rechazar las solicitudes de crédito mediante el estudio basado en variables cualitativas y cuantitativas, contempladas en las políticas de crédito del Banco y la normatividad externa.
- **Para la recepción y pago de remesas:** utilizamos sus datos personales para administrar las operaciones de remesas familiares.
- **Para la transferencia de datos del cliente:** utilizamos sus datos personales para la transferencia de los datos del cliente a empresas procesadoras y emisoras de tarjetas de crédito, tanto a nivel nacional como a nivel internacional.
- **Para el suministro de información:** utilizamos sus datos personales para suministrar información comercial, legal, de productos, de seguridad, de servicio o de cualquier otra índole.

SOBRE LA BASE DEL CUMPLIMIENTO DE UNA OBLIGACIÓN LEGAL APLICABLE AL BANCO BOLIVARIANO

- **Para la prevención y control de Fraude Electrónico:** utilizamos sus datos personales para prevenir, controlar y reportar el fraude electrónico en los canales y medios de pago a través de una estructura integrada de monitoreo transaccional, prevención y post-mortem.
- **Para la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo:** utilizamos sus datos personales con la finalidad de definir, desarrollar, implementar y monitorear el sistema de administración para la prevención y el control del lavado de activos y financiamiento del terrorismo y otros delitos, así como detectar el fraude, corrupción, y otras actividades ilegales y amparado en ello cumplir con las políticas de conozca a su cliente, a través de la verificación de la información proporcionada por el cliente mediante fuentes públicas y privadas.
- **Para la administración de requerimientos, quejas y reclamos del cliente:** utilizamos sus datos personales para atender las solicitudes y reclamos de clientes para registrar, gestionar y dar solución, cumpliendo con los tiempos establecidos en las políticas internas y en la normativa de

los organismos de control.

- **Para la evaluación del nivel solvencia del cliente:** podrá consultar la información referente a usted que figure en la Central de Riesgos de la Superintendencia de Bancos del Ecuador, a fin de evaluar su solvencia y riesgo crediticio y valorar la viabilidad de su solicitud de contratación.
- **Para registro e identificación de visitantes al banco:** utilizaremos sus datos para el registro e identificación de visitantes y personal autorizado para el acceso a oficinas, sucursales y cajeros automáticos.
- **Para videovigilancia en instalaciones del banco:** haremos captura, almacenamiento y monitoreo de imágenes mediante sistemas de videovigilancia en agencias, cajeros automáticos y áreas sensibles.

SOBRE LA BASE DEL CONSENTIMIENTO LIBRE, INFORMADO, INEQUÍVOCO Y ESPECÍFICO:

- **Para la identificación del titular contra registro civil:** En procesos manuales o automáticos que requieren identificar al titular, se solicita la cédula de identidad y el código dactilar para validar su identidad contra el Registro Civil del Ecuador. Esta verificación garantiza autenticidad, evita suplantaciones y asegura trazabilidad.
- **Para el envío de comunicaciones comerciales por cualquier canal:** incluido, pero no limitado, por vía electrónica, conforme a la normativa aplicable, el Banco tratará sus Datos Personales para informarle y asesorarle de forma personalizada, teniendo en cuenta sus intereses y necesidades particulares en los productos y servicios del Banco.
- **Para ceder Datos Personales a terceras empresas:** El Banco podrá ceder los Datos Personales del Cliente a cualquier otra entidad con la que establezcan vínculos de colaboración, cooperación, alianzas estratégicas o sociedades comerciales para la efectividad de las relaciones contractuales con el Cliente por motivo de análisis de riesgo, así como para el envío de información comercial relacionada con productos y servicios de venta de productos.
- **Para la transferencia de datos del cliente:** utilizamos sus datos personales para la transferencia de los datos del cliente a empresas procesadoras y emisoras de tarjetas de crédito, tanto a nivel nacional como a nivel internacional.
- **Para la realización de encuestas:** utilizamos sus datos personales para realizar encuestas de satisfacción concernientes a los servicios prestados por el Banco Bolivariano.

SOBRE LA BASE DEL INTERÉS LEGÍTIMO:

- **Para la gestión comercial de banca de personas y empresas:** utilizamos sus datos personales para captar clientes potenciales o profundizar

clientes actuales a través de la venta de productos y servicios del pasivo y el activo de acuerdo con las estrategias y metas establecidas por el Banco Bolivariano para los diferentes productos, para los segmentos establecidos por el Banco de acuerdo con las políticas y normas establecidas por entes de control.

- **Para garantizar la seguridad de los servicios de la Web, la información y la red, así como el normal funcionamiento de esta,** el Banco Bolivariano tratará sus datos personales con la finalidad de garantizar la seguridad de la información y de la red, así como su normal funcionamiento dentro de las herramientas digitales del Banco Bolivariano.
- **Para la recuperación de deuda:** utilizamos sus datos personales con la finalidad de realizar búsquedas que permitan localizar a los clientes o verificar la existencia de sus bienes, para poder asegurar el pago de la obligación.

5. ¿QUIÉNES PUEDEN ACCEDER A MIS DATOS PERSONALES?

Únicamente compartiremos con terceros los datos personales de nuestros clientes cuando existe un fundamento jurídico para ello o en todos aquellos casos en que nos ha otorgado su consentimiento. Se entenderá que existe un fundamento jurídico para realizar tales comunicaciones cuando una norma jurídica obligue a la comunicación o esta resulte necesaria para la prestación del servicio contratado.

Entre estos destinatarios se encontrarán, los siguientes:

- Entidades del sector público competentes y autoridades de control que tengan la facultad de solicitar información sobre sus datos tales como: Superintendencia de Bancos del Ecuador, Unidad de Análisis Financiero UAFFE, IESE, Ministerio de Relaciones Laborales, Función Judicial, SRI, Fiscalía, Superintendencia de Compañías, Superintendencia de Protección de Datos, entre otros.
- Proveedores, asesores externos y consultores, en cumplimiento de obligaciones contractuales y legales aplicables al Banco Bolivariano.

Si compartimos su Información Personal, nos aseguraremos de que exista la protección adecuada para proteger su información personal de acuerdo con las leyes de protección de datos.

Finalmente le informamos que el Banco Bolivariano utiliza los servicios de terceras empresas para poder prestar los servicios contratados por el Cliente, para lo cual dichos terceros podrán tener que acceder a datos personales. Dichas empresas proveedoras podrán clasificarse en las siguientes categorías: proveedores de servicios tecnológicos e informáticos, empresas de seguridad, empresas de mensajería, servicios de transporte, empresas de gestión y mantenimiento de sistemas. La relación anterior se facilita a título de ejemplo pudiendo el Banco utilizar servicios de empresas pertenecientes a otros sectores de actividad para poder prestar servicios de calidad. El Banco

velará por el correcto tratamiento de los datos personales por parte de dichos proveedores de servicios.

Si bien procesamos sus datos principalmente dentro de Ecuador, en algunas situaciones remitiremos sus datos personales a algunos de nuestros proveedores de servicios tienen su sede fuera del país. Toda transferencia de sus datos personales se realizará conforme a la normativa vigente.

6. ¿QUÉ DERECHOS TENGO SOBRE MIS DATOS PERSONALES Y CÓMO PUEDO EJERCERLOS?

El Cliente tiene derecho a ejercer, en cualquier momento, los siguientes derechos relacionados con el tratamiento de sus datos personales:

- Conocer y obtener copia de los datos personales que mantiene el Banco.
- Solicitar la actualización o corrección de datos inexactos o desactualizados, conforme a la LOPDP y su Reglamento, previa verificación de identidad.
- Solicitar la eliminación de datos personales cuando no exista una base legal que justifique su conservación.
- Cuando el tratamiento se base en su consentimiento, podrá retirarlo en cualquier momento para que cesemos dicho tratamiento específico.
- Oponerse al tratamiento de sus datos personales en los siguientes casos 1) Cuando no se afecten derechos fundamentales de terceros, la ley lo permita y no se trate de información pública, de interés público o cuyo tratamiento esté ordenado por ley. 2) Cuando el tratamiento tenga fines de mercadotecnia directa, incluida la elaboración de perfiles; en cuyo caso cesaremos dicho tratamiento. 3) Cuando el tratamiento se base en interés legítimo, conforme al artículo 7 de la LOPDP.
- Solicitar la suspensión temporal del tratamiento en los siguientes casos 1) Mientras se verifica la exactitud de los datos impugnados. 2) Cuando el tratamiento sea ilícito y usted prefiera limitar su uso en lugar de suprimirlos. 3) Cuando el Banco ya no necesite los datos, pero usted los requiera para ejercer o defender reclamaciones. 4) Mientras se verifica si los motivos legítimos del Banco prevalecen sobre los suyos, en caso de oposición.
- Solicitar la portabilidad de sus datos personales en un formato estructurado, común, interoperable y de lectura mecánica, o su transmisión directa a otro responsable, conforme a los requisitos establecidos en la LOPDP y su Reglamento.

El ejercicio de estos derechos puede estar sujeto a excepciones previstas en la normativa vigente, especialmente cuando sea necesario salvaguardar el interés público (por ejemplo, prevenir o detectar actos ilícitos) o proteger los intereses legítimos del Banco Bolivariano.

Toda solicitud será evaluada conforme a los requisitos legales y respondida dentro de los plazos establecidos por la LOPDP y su Reglamento.

Asimismo, el Cliente podrá solicitar la revocación del consentimiento otorgado para el tratamiento de sus datos personales, sin necesidad de

justificar su decisión. No obstante, dicha revocación podría limitar la capacidad del Banco para seguir prestando ciertos servicios, y no afectará los tratamientos realizados mientras el consentimiento estuvo vigente.

Para ejercer cualquiera de estos derechos o realizar consultas sobre el tratamiento de sus datos personales, el Cliente deberá utilizar los canales habituales de atención del Banco Bolivariano.

7. ¿CÓMO PROTEGEN MIS DATOS PERSONALES?

Debido a que el Banco Bolivariano respeta su privacidad y valora su confianza, las únicas personas a las que les proveemos con acceso a sus datos personales, son aquellas que necesitan utilizarlos a fin de poder proporcionarle nuestros productos y/o servicios, o para llevar a cabo otras actividades descritas en esta Política de Protección de Datos Personales.

Nosotros utilizamos medidas de seguridad técnicas, organizativas, administrativas y jurídicas para proteger la seguridad, así como la confidencialidad, integridad, y disponibilidad de sus datos personales. Estas medidas han sido implementadas para proteger su Información Personal contra el acceso, revelación, uso y modificación no autorizados y son revisadas, probadas periódicamente.

8. ¿QUIÉN CONTROLA O SUPERVISA SU CUMPLIMIENTO?

El Cliente podrá presentar una reclamación ante la Superintendencia de Protección de Datos Personales, a través de los medios que esta haya habilitado para el efecto.

9. ¿CUÁNTO TIEMPO CONSERVAREMOS SUS DATOS?

El Banco Bolivariano considera distintos plazos de conservación según el tipo de tratamiento de datos personales que se refiera y la norma que lo regule. Los datos personales tratados se conservarán mientras sean necesarios para la oferta o prestación del servicio, para satisfacer alguna de las finalidades de tratamiento indicadas en este documento o mientras el Cliente no retire su consentimiento, cuando este último ocurra, los datos serán eliminados, lo que implica su bloqueo, a menos que exista una obligación legal de conservación. Para determinar el plazo en base a la obligación legal de conservación, a modo ejemplificativo, mas no taxativo o limitativo, se podrá establecer, por ejemplo: los datos que nos entregue para la gestión de facturación se deben conservar al menos por 7 años según la Ley del Régimen Tributario Interno. En nuestros canales digitales, sitios web o aplicativos móviles, los plazos adicionales podrán estar determinados en las Políticas de Cookies, por lo que lo instamos a revisarlos de manera singularizada. Transcurridos dichos plazos, cesará el tratamiento y se procederá conforme a los establecido en la LOPDP y el Reglamento a la ley.

10. ¿CUÁNDO SE ACTUALIZA ESTA POLÍTICA?

Para consultar cualquier modificación al presente Política de Protección de

Datos Personales le recomendamos visitar con frecuencia nuestro sitio web público en la sección Protección de Datos.

11. DISPOSICIONES GENERALES Y TRANSITORIAS

- Esta política y sus procedimientos relacionados a la misma deben ser revisados acorde a los lineamientos internos y en concordancia a las normativas sectoriales y de protección de datos personales.
- En caso de que no esté interesado en recibir comunicaciones con ofertas de productos y servicios del Banco Bolivariano puede retirar su consentimiento a través de los medios previamente señalados.

