

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

A través del presente documento se detalla el tratamiento que Cooperativa Entel realiza sobre los datos personales proporcionados por sus socios.

1. IDENTIFICACIÓN, DOMICILIO Y CONTACTO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DEL GRUPO ENTEL EN PERU - COOPAC ENTEL identificado con RUC N° 20504183328, domiciliado en Av. Circunvalación 2886, Piso 5, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima (en adelante, Cooperativa Entel), es el responsable del tratamiento de los datos personales proporcionados por sus socios.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente Política es aplicable a los titulares de datos personales que entreguen su información a Cooperativa Entel, así como a sus representantes legales, tutores o curadores.

3. BANCOS DE DATOS

Los datos personales entregados a Cooperativa Entel serán almacenados en los respectivos bancos de datos de socios de este último, los cuales se encuentran inscritos en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales. Los datos personales de los socios de Cooperativa Entel serán almacenados en el banco de datos denominado “Clientes”, identificado con el código PJ-2025-894. En el caso de los Socios potenciales, sus datos personales serán almacenados en el banco de datos “Prospecto de Clientes”, identificado con el código PJ-2025-899. Son considerados como socios prospecto aquellos titulares que, sin ser socios de Cooperativa Entel, hayan brindado sus datos personales con la finalidad de ser evaluados para obtener cualquiera de los productos ofrecidos por este, así como aquellos que visiten su sitio web, aplicaciones y aquellos que hayan tenido algún contacto con ellos, incluso a través de sus redes sociales. De igual manera, los datos personales de socios y no socios que sean tratados con la finalidad de dar cumplimiento a las leyes relacionadas a la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo serán almacenados en el banco de datos con el mismo nombre, identificado con el código PJ-2025-900. En el caso de titulares que hagan uso del Canal de Denuncias de Cooperativa Entel, sus datos personales serán almacenados en el banco de datos “Quejas y Reclamos”, identificado con el código PJ-2025-898. Asimismo, los datos personales de los no socios con deuda serán almacenados en el banco de datos con el nombre “No Clientes Deudores”, identificado con el código PJ-2025-901.

Finalmente, los datos personales de los colaboradores serán almacenados en el banco de datos con el nombre “Trabajadores”, identificado con el código PJ-2025-896; y, los datos personales de los proveedores serán almacenados en el banco de datos con su mismo nombre, identificado con el código PJ-2025-897.

4. NORMATIVA APLICABLE Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

Cooperativa Entel declara realizar todo tratamiento de datos personales ajustándose a lo establecido en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, así como a las Directivas emitidas por la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales y demás instrumentos vigentes aplicables dentro del territorio peruano que regulan la protección de datos personales.

En cumplimiento del Principio de Seguridad y de las medidas legales, técnicas y organizativas, Cooperativa Entel informa que los datos personales que le son entregados serán tratados y resguardados adoptando las respectivas medidas en materia de seguridad digital, seguridad de la información, ciberseguridad, accesibilidad y protección de datos personales a su alcance, a fin de:

- Evitar la alteración, pérdida, tratamiento, acceso o difusión no autorizados que puedan afectar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información; así como, posibles afectaciones a los derechos de los titulares de datos personales.
- Lograr la continuidad, disponibilidad y resiliencia frente a fallos y/o incidentes en los procesos y servicios digitales brindados.

5. RECOPIACIÓN DE DATOS PERSONALES Y ACTUALIZACIÓN

Cooperativa Entel recopila los datos personales de sus titulares a través de los siguientes medios:

- Entrega directa: El titular entrega sus datos personales de forma física, oral y/o medios digitales (páginas web, aplicativos móviles, formularios digitales, etc.).
- Fuentes de acceso público: Repertorios de jurisprudencia abiertos al público, la Superintendencia Nacional de Registros Públicos – SUNARP y/o cualquier otro registro calificado por ley como público.

Durante la celebración y/o ejecución de la relación contractual establecida con el titular, Cooperativa Entel recopilará los siguientes datos personales:

- Nombres y apellidos.
- Número de documento de identidad, carné de extranjería y/o pasaporte.
- Estado civil.
- Género.
- Edad y fecha de nacimiento.
- Nacionalidad.
- Sexo.
- Número de placa vehicular.
- Profesión, ocupación y/o grado de instrucción.
- Dirección física y de correo electrónico.
- Número telefónico.
- Imagen y/o representación gráfica, fotográfica o acústica del titular.
- Usuarios, contraseñas creadas por el titular en los canales digitales de Cooperativa Entel.
- Datos económicos y/o financieros: Información relacionada a obligaciones y/o antecedentes financieros, comerciales, laborales y de seguros. Información de productos bancarios contratados por el titular, historial y calificación crediticia, historial de consumos, bienes patrimoniales e ingresos económicos.
- Datos de derechohabientes.
- Datos relacionados a la salud del titular.
- Datos biométricos del titular: Biometría dactilar y/o facial, así como cualquier otro dato biométrico que requieran o fueran a requerir los desarrollos tecnológicos implementados por Cooperativa Entel.
- Información de hábitos, intereses, comportamientos y/o preferencias personales y/o sociales.

Los titulares garantizan que los datos personales que proporcionan a Cooperativa Entel son veraces, exactos, completos, vigentes y auténticos; siendo responsables de mantener actualizada toda información brindada. Sin perjuicio de ello, en virtud del Principio de Calidad, Cooperativa Entel se encuentra facultado para actualizar, validar o complementar su información con lo recabado lícitamente de terceros o fuentes públicas. Cooperativa Entel tratará los datos personales recopilados de forma física, oral, a través de medios automatizados y medios digitales.

6. PLAZO DEL TRATAMIENTO

Los datos personales registrados en los bancos de datos de “Socios”, “Socios prospecto”, “No Socios con Deuda” y “Prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo” (en caso hubiera), serán conservados por un plazo de diez (10) años posteriores al término de contrato suscrito con sus titulares, según lo dispuesto por la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y

Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros; o mientras el titular no revoque su consentimiento para el tratamiento de sus datos. Transcurrido los plazos anteriormente indicados, Cooperativa Entel cancelará los datos personales recabados aplicando las medidas técnicas necesarias.

7. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES PARA FINES NECESARIOS

Los fines necesarios para los que Cooperativa Entel tratará los datos personales recabados son aquellos que sean indispensables para preparar, celebrar y ejecutar los contratos celebrados o a celebrarse con sus socios o socios prospecto. A continuación, se detallan las actividades de tratamiento para fines necesarios:

- Verificar, confirmar y validar la identidad del titular, esto incluye la aplicación de sistemas de identificación biométrica.
- Enviar información y/o documentación relacionada al producto contratado u ofrecido por Cooperativa Entel a través de los canales de comunicación designados.
- Perfilamiento manual y/o automatizado para la ejecución de programas de fidelización y el ofrecimiento de beneficios, ventajas y/o promociones asociadas al producto contratado.
- Registrar, gestionar, atender y custodiar los reclamos, requerimientos, quejas, consultas y/o solicitudes presentadas.
- A solicitud del titular, remitir la información recabada a su centro de labores.
- Evaluar y calificar el riesgo crediticio y capacidad de endeudamiento del titular, así como elaborar perfiles crediticios.
- Efectuar gestiones de cobranza.
- Prevenir, detectar y reportar fraudes o actividades delictivas o fraudulentas, así como gestionar y resolver cualquier pérdida real o potencial asociada a un delito o fraude.
- Prevenir, detectar y reportar actividades relacionadas a delitos como lavado de activos, financiamiento del terrorismo, corrupción y/o cualquier otra actividad que califique como un incumplimiento a la Ley.
- Atender los requerimientos de información formulados por las entidades públicas legitimadas nacionales e internacionales.
- Envío de encuestas de satisfacción respecto de los servicios o productos brindados u ofertados.
- Garantizar la seguridad de los usuarios en las instalaciones de la Cooperativa y/o durante el uso de cualquiera de sus canales de atención físico y/o digitales.
- Acceder al dispositivo móvil y la agenda de contactos del usuario para realizar operaciones, a través de los canales digitales de la Cooperativa.
- Recopilar los datos personales para gestionar las denuncias por infracción al Código de Ética.

Para el desarrollo de estas actividades, Cooperativa Entel podrá transferir los datos personales recabados a sus proveedores, encargados y/o socios comerciales, cuya información podrá consultar en el [Anexo 1](#).

8. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES PARA FINES ADICIONALES

Cooperativa Entel podrá solicitar a los titulares su autorización para tratar sus datos personales para las siguientes finalidades adicionales:

- Enviar información y/o publicidad comercial y/o promocional de productos y/o servicios ofrecidos por Cooperativa Entel y sus socios comerciales. El envío se podrá realizar a través de medios de comunicación directos o indirectos, analógicos digitales o electrónicos y/o redes sociales.

- Elaborar perfiles económicos, crediticios, comerciales, sociales, de preferencias y/o de consumo, manualmente o a través de medios automatizados, con la finalidad de segmentar clientes, diseñar estrategias comerciales y evaluar tendencias y patrones de comportamiento. Para ello, Cooperativa Entel podrá tomar información sobre intereses, hábitos, preferencias del titular, así como analizar el historial de navegación en la plataforma web de la Cooperativa, redes sociales y/o aplicativos instalados en los dispositivos móviles de los titulares.
- Realizar estudios de mercado, históricos o estadísticos.

Para el desarrollo de estas actividades, Cooperativa Entel podrá transferir los datos personales recabados a sus proveedores, encargados y/o socios comerciales, cuya información podrá consultar en el Anexo 1.

9. CONSENTIMIENTO

Cooperativa Entel no requiere del consentimiento del titular del dato personal únicamente cuando su tratamiento sea empleado para las finalidades necesarias enumeradas en el numeral 7. En caso el titular opte por no proporcionar los datos necesarios para que Cooperativa Entel cumpla con las finalidades necesarias, este último no podrá ejecutar la relación contractual o pre – contractual establecida.

Sin perjuicio de ello, los titulares no se encuentran obligados a autorizar el tratamiento de sus datos personales para finalidades adicionales. Su negativa no impedirá la prestación de los servicios y/o ejecución de las finalidades necesarias y las disposiciones establecidas en los Contratos y/o Términos y Condiciones aceptados.

10. EJERCICIO DE DERECHOS ARCO

Los titulares, así como sus representantes legales, tienen derecho a ejercer sus derechos a información, acceso, rectificación, cancelación, oposición y/o portabilidad (siempre que sea técnicamente posible) de sus datos personales. En todo momento, los titulares podrán revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de sus datos personales, así como limitar el uso o divulgación de estos.

A fin de ejercer los derechos antes mencionados, los titulares pueden ingresar sus solicitudes a través de cualquier canal de Cooperativa Entel o al correo quejasyreclamos@cooperativaentel.pe. Las solicitudes se presentarán bajo los términos de Ley, debiendo necesariamente contener la siguiente información:

- Nombres y apellidos del titular del dato personal.
- Documentos que acrediten su identidad y, de ser el caso, que acrediten su calidad de representante, tutor o curador.
- Domicilio del titular al cual se deberá enviar la respuesta a su solicitud (Físico o electrónico).
- Descripción clara y precisa del derecho que desea ejercer (información, acceso, rectificación, cancelación, oposición y/o portabilidad).
- Documentos que sustente la petición, de ser el caso.
- Fecha y firma del solicitante.

En caso de que la solicitud no cumpla con los requisitos señalados, Cooperativa Entel comunicará al titular las observaciones formuladas, las cuales deberán ser subsanadas dentro de un plazo máximo de cinco (5) días. Transcurrido el plazo señalado sin que ocurra la subsanación se tendrá por no presentada la solicitud. Asimismo, si resulta necesaria información o documentación adicional para atender su solicitud, le requeriremos que envíe tal información en un término de 7 días hábiles; de lo contrario, se tendrá por no presentada la solicitud.

Cooperativa Entel no cobrará ningún tipo de concepto por el ingreso de las solicitudes. En caso el titular considere que no se ha atendido su requerimiento de manera adecuada, podrá presentar una reclamación ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, dirigiéndose a la Mesa de Partes del Ministerio de Justicia y Derecho Humanos, ubicado en la Calle Scipión Llona N° 350, distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima, Perú.

11. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Cooperativa Entel se reserva el derecho de actualizar y/o modificar la presente Política de Privacidad y protección de datos, lo cual será informado a los interesados dentro de un plazo de quince (15) días calendario desde la publicación del nuevo documento. La comunicación se realizará por los medios de comunicación directos e indirectos señalados en el Contrato de Productos Financieros de la Cooperativa (disponible en <https://www.cooperativaentel.pe>). En caso varíe cualquiera de las formas de tratamiento de datos personales que requiera la autorización previa del titular, Cooperativa Entel deberá informarlo y recabar el consentimiento correspondiente.

Anexo 1

Cooperativa Entel, en el marco de la ejecución de sus operaciones, comparte información de sus socios y no socios deudores, a dos tipos de proveedores:

1. Proveedor comercial:

Proveedores con los que la Cooperativa Entel mantiene un convenio de servicios vigente.

2. Proveedor gubernamental:

Proveedores con los que la Cooperativa Entel comparte información en el marco de la ejecución de sus operaciones regulatorias.

A continuación, se detalla los datos personales que se comparten con cada tipo de proveedor:

Proveedor comercial:

- Nombres y apellidos.
- Número de documento de identidad, carné de extranjería y/o pasaporte.
- Número de placa vehicular.
- Dirección física y de correo electrónico.
- Número telefónico.
- Imagen y/o representación gráfica, fotográfica o acústica del titular.
- Datos de derechohabientes.
- Datos relacionados a la salud del titular.

Proveedor gubernamental:

- Nombres y apellidos.
- Número de documento de identidad, carné de extranjería y/o pasaporte.
- Estado civil.
- Género.
- Edad y fecha de nacimiento.
- Nacionalidad.
- Sexo.
- Dirección física y de correo electrónico.
- Número telefónico.
- Datos económicos y/o financieros: Información relacionada a obligaciones y/o antecedentes financieros, comerciales, laborales y de seguros. Información de productos bancarios contratados por el titular, historial y calificación crediticia, historial de consumos, bienes patrimoniales e ingresos económicos.