# POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE BANCO PICHINCHA

Banco Pichincha C.A. ("**Banco Pichincha**" o "**Banco**", indistintamente) es una entidad financiera comprometida con respetar el derecho de protección de datos personales de sus clientes, potenciales clientes, no clientes y demás personas relacionadas con Banco Pichincha.

Partiendo de los valores y normas éticas que rigen el correcto uso de los datos personales y que se encuentran plasmados en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales ("**LOPDP**"), su Reglamento de aplicación y la normativa secundaria expedida por la Superintendencia de Protección de Datos Personales (en conjunto, "**Normativa de Protección de Datos Personales**"), Banco Pichincha velará por el correcto cumplimiento de la Normativa de Protección de Datos Personales.

El correcto y legítimo tratamiento de los datos personales es un pilar esencial para cumplir el objeto social de Banco Pichincha, fortaleciendo y desarrollando los servicios financieros mediante el respeto de los datos personales.

## ¿QUIÉN ES EL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE SUS DATOS?

| | |
|---|---|
| **Razón social** | Banco Pichincha C.A. |
| **Dirección** | Av. Amazonas 4560 y Pereira |
| **Correo electrónico** | banco@pichincha.com |
| **Teléfono** | 02 2999 999 |

En caso de que tenga dudas o consultas sobre el uso de sus datos personales o sobre los derechos que le amparan, puede contactarse con el Delegado de Protección de Datos de Banco Pichincha:

| | |
|---|---|
| **Identidad** | Pablo Cadena |
| **Dirección** | Av. Amazonas 4560 y Pereira |
| **Correo electrónico** | dpo@pichincha.com |
| **Teléfono** | 02 2999 999 |

## ¿CUÁL ES EL ALCANCE DE LA POLÍTICA?

Esta Política de Protección de Datos Personales ("**Política**") será aplicable para los clientes, potenciales clientes, no clientes y demás personas relacionadas con Banco Pichincha, de conformidad con esta Política.

## ¿QUÉ DATOS PERSONALES SON UTILIZADOS?

Dependiendo de la relación que mantenga con el Banco, los productos o servicios solicitados o contratados, los canales utilizados y las finalidades

informadas en esta Política, el Banco podría tratar las siguientes categorías de datos personales.

Si es **cliente**, el Banco podría tratar las siguientes categorías de datos personales:

**Datos identificativos y de contacto:** Información que permite identificarlo o contactarlo, directa o indirectamente, en el marco de la relación que mantiene con el Banco.

**Datos financieros, patrimoniales, crediticios y transaccionales:** Información relacionada con su situación económica, financiera, patrimonial, comportamiento crediticio, productos o servicios contratados, operaciones, movimientos, pagos, transferencias, consumos y demás transacciones realizadas a través del Banco. La LOPDP reconoce los datos personales crediticios como aquellos que integran el comportamiento económico de personas naturales para analizar su capacidad financiera.

**Datos de autenticación, seguridad y validación de identidad:** Información utilizada para verificar su identidad, permitir el acceso seguro a los canales del Banco, prevenir fraudes, monitorear operaciones inusuales o sospechosas y aplicar controles de seguridad.

**Datos derivados de análisis o elaboración de perfiles:** Información generada a partir del análisis de sus datos personales, comportamiento financiero, transaccional o comercial, con el fin de evaluar riesgos, diseñar ofertas, personalizar productos o servicios, prevenir fraude o cumplir obligaciones legales. La LOPDP reconoce la elaboración de perfiles como un tratamiento que permite evaluar, analizar o predecir aspectos de una persona natural.

**Datos de navegación, cookies y uso de canales digitales:** Información generada durante el uso de sitios web, aplicaciones, canales digitales, cookies u otras tecnologías similares, de acuerdo con las preferencias que usted configure y las finalidades informadas.

**Datos de imagen y videovigilancia:** Imágenes, grabaciones o registros captados mediante sistemas de videovigilancia instalados en agencias, cajeros, oficinas u otras instalaciones del Banco, para fines de seguridad.

**Categorías especiales de datos, cuando corresponda:** El Banco podría tratar datos de categoría especial, incluyendo datos sensibles únicamente cuando resulte necesario, proporcional y exista una base legitimadora aplicable. La LOPDP considera datos sensibles, entre otros, aquellos relativos a salud, datos biométricos, y aquellos cuyo tratamiento indebido pueda generar discriminación o afectar derechos y libertades fundamentales.

Si es **prospecto**, el Banco podría tratar las siguientes categorías de datos personales:

**Datos identificativos y de contacto:** Información que permite identificarlo o contactarlo, directa o indirectamente, durante procesos de información, evaluación, vinculación, solicitud o posible contratación de productos o servicios.

**Datos financieros, patrimoniales, crediticios y transaccionales:** Información relacionada con su situación económica, financiera, patrimonial o comportamiento crediticio, cuando sea necesaria para evaluar solicitudes, gestionar procesos precontractuales, analizar riesgos o cumplir obligaciones legales aplicables. La LOPDP reconoce los datos personales crediticios como aquellos que integran el comportamiento económico de personas naturales para analizar su capacidad financiera.

**Datos de autenticación, seguridad y validación de identidad:** Información utilizada para verificar su identidad durante procesos de vinculación, enrolamiento, contratación, acceso a canales o validaciones de seguridad.

**Datos derivados de análisis o elaboración de perfiles:** Información generada a partir del análisis de sus datos personales, comportamiento financiero, crediticio o comercial, con el fin de evaluar riesgos, diseñar ofertas, proponer productos o servicios, prevenir fraude o cumplir obligaciones legales. La LOPDP reconoce la elaboración de perfiles como un tratamiento que permite evaluar, analizar o predecir aspectos de una persona natural

**Datos de navegación, cookies y uso de canales digitales:** Información generada durante el uso de sitios web, aplicaciones, canales digitales, cookies u otras tecnologías similares, de acuerdo con las preferencias que usted configure y las finalidades informadas.

**Datos de imagen y videovigilancia:** Imágenes, grabaciones o registros captados mediante sistemas de videovigilancia instalados en agencias, cajeros, oficinas u otras instalaciones del Banco, para fines de seguridad.

**Categorías especiales de datos, cuando corresponda:** El Banco podría tratar datos de categoría especial, incluyendo datos sensibles únicamente cuando resulte necesario, proporcional y exista una base legitimadora aplicable. La LOPDP considera datos sensibles, entre otros, aquellos relativos a salud, datos biométricos, y aquellos cuyo tratamiento indebido pueda generar discriminación o afectar derechos y libertades fundamentales.

Si es **usuario**, el Banco podría tratar las siguientes categorías de datos personales:

**Datos identificativos y de contacto:** Información que permite identificarlo o contactarlo, directa o indirectamente, para atender consultas, reclamos,

requerimientos, comunicaciones o interacciones realizadas a través de los canales habilitados por el Banco.

**Datos de autenticación, seguridad y validación de identidad:** Información utilizada para verificar su identidad, permitir el acceso seguro a canales oficiales, proteger la seguridad de las operaciones o prevenir usos indebidos de los canales del Banco.

**Datos de navegación, cookies y uso de canales digitales:** Información generada durante el uso de sitios web, aplicaciones, canales digitales, cookies u otras tecnologías similares, de acuerdo con las preferencias que usted configure y las finalidades informadas.

**Datos de imagen y videovigilancia:** Imágenes, grabaciones o registros captados mediante sistemas de videovigilancia instalados en agencias, cajeros, oficinas u otras instalaciones del Banco, para fines de seguridad.

**Categorías especiales de datos, cuando corresponda:** El Banco podría tratar datos de categoría especial, incluyendo datos sensibles únicamente cuando resulte necesario, proporcional y exista una base legitimadora aplicable. La LOPDP considera datos sensibles, entre otros, aquellos relativos a salud, datos biométricos, y aquellos cuyo tratamiento indebido pueda generar discriminación o afectar derechos y libertades fundamentales.

## ¿PARA QUÉ UTILIZAMOS SUS DATOS PERSONALES Y CUÁL ES LA LEGITIMACIÓN?

A continuación, se detallan las finalidades de tratamiento por parte de Banco Pichincha:

Para el caso de **clientes,** el Banco utiliza sus datos personales para las siguientes finalidades:

### 1. Análisis y/o elaboración de perfil comercial

El Banco utiliza sus datos personales para evaluar su comportamiento, diseñar y proponer ofertas de productos o servicios acorde a sus preferencias. Al ejecutar estas actividades se podrían tomar decisiones automatizadas o parcialmente automatizadas.

Esta finalidad se basa en la ejecución de medidas precontractuales y contractuales, y/o en el cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias aplicables al Banco.

### 2. Atención de reclamos y requerimientos

El Banco utiliza sus datos personales para analizar, procesar y atender sus reclamos y requerimientos presentados por los canales habilitados.

Esta finalidad se basa en la ejecución de la relación contractual, y/o en el cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias aplicables al Banco.

**3. Compra y venta de títulos valores**

El Banco podría recibir o comunicar sus datos personales en virtud de la comercialización de títulos valores con terceros.

Esta finalidad se basa en la ejecución de la relación contractual que mantiene con el Banco.

**4. Comunicación comercial**

El Banco podría utilizar sus datos personales para enviarle ofertas y comunicaciones comerciales sobre productos o servicios del Banco o comercializados por éste, que podrían ser de su interés, a través de diferentes medios.

Esta finalidad se basa en su consentimiento para recibir ofertas y comunicaciones comerciales.

**5. Comunicaciones normativas**

El Banco utiliza sus datos personales para enviarle estados de cuenta, alertas transaccionales, avisos de seguridad, cambios en términos y condiciones, mantenimientos y demás requeridas por obligación legal.

Esta finalidad se basa en el cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias aplicables al Banco.

**6. Consulta de sistemas de información crediticia y otras fuentes de información**

El Banco utiliza información personal, financiera/económica y crediticia, obtenida de fuentes legalmente habilitadas, para gestionar los productos y servicios solicitados y/o contratados.

Esta finalidad se basa en la ejecución de medidas precontractuales y contractuales, en el cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias aplicables al Banco y/o en el tratamiento de información obtenida de fuentes de acceso público.

**7. Gestión de cobranza**

El Banco utiliza sus datos personales para gestionar cartera, realizar contactabilidad y ejecutar acciones de recuperación de obligaciones.

Esta finalidad se basa en la ejecución de la relación contractual que mantiene con el Banco.

**8. Atención de servicios bancarios**

El Banco utiliza datos personales para realizar operaciones en las que la persona interviene como ordenante o beneficiario de transacción/es.

Esta finalidad se basa en la ejecución de la relación contractual, y/o en el cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias aplicables al Banco.

**9. Gestionar la relación precontractual/contractual respecto de los productos y/o servicios**

El Banco utiliza sus datos personales para administrar integralmente los productos y servicios financieros solicitados o contratados con Banco Pichincha.

Esta finalidad se basa en la ejecución de medidas precontractuales y contractuales, y/o en el cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias aplicables al Banco.

**10. Cumplimiento de obligaciones legales**

El Banco utiliza sus datos para atender requerimientos de autoridades y entidades de control y/o cumplir con obligaciones legales acorde con lo establecido en la normativa aplicable.

Esta finalidad se basa en el cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias aplicables al Banco.

**11. Prevención de fraude**

El Banco utiliza sus datos personales para prevenir, monitorear o detectar transacciones inusuales o sospechosas, pudiendo activar controles de seguridad.

Esta finalidad se basa en el cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias aplicables al Banco.

**12. Uso de cookies**

El Banco utiliza sus datos personales recopilados mediante cookies para habilitar funcionalidades esenciales del sitio web, personalizar su experiencia de navegación, generar métricas y análisis sobre el uso de los canales digitales, así como gestionar contenido de acuerdo con sus preferencias.

Esta finalidad se basa en su consentimiento para el uso de cookies y tecnologías similares, de acuerdo con las preferencias que usted configure.

## 13. Validación y autenticación

El Banco utiliza sus datos personales para verificar su identidad y permitir un acceso seguro a los canales oficiales del Banco. En el caso de los procesos de onboard (o enrolamiento) digital, el banco utiliza sus datos personales para verificar su identidad (a criterio del titular, alternativamente puede realizar el proceso en agencia).

Esta finalidad se basa en la ejecución de medidas precontractuales y contractuales, en el cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias aplicables al Banco y, cuando corresponda, en su consentimiento.

## 14. Videovigilancia

El Banco trata sus datos personales para monitorear la seguridad de las personas, instalaciones y bienes en agencias, cajeros y oficinas.

Esta finalidad se basa en el cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias aplicables al Banco.

El Banco no tratará datos personales para finalidades distintas a las informadas en este documento.

Para el caso de **prospectos,** el Banco utiliza sus datos personales bajo las siguientes finalidades:

## 1. Análisis y/o elaboración de perfil comercial

El Banco utiliza sus datos personales para evaluar su comportamiento, diseñar y proponer ofertas de productos o servicios acorde a sus preferencias. Al ejecutar estas actividades se podrían tomar decisiones automatizadas o parcialmente automatizadas.

Esta finalidad se basa en la ejecución de medidas precontractuales solicitadas por usted y/o en el cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias aplicables al Banco.

## 2. Atención de reclamos y requerimientos

El Banco utiliza sus datos personales para analizar, procesar y atender sus reclamos y requerimientos presentados por los canales habilitados.

Esta finalidad se basa en la ejecución de medidas precontractuales solicitadas por usted y/o en el cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias aplicables al Banco.

## 3. Comunicación comercial

El Banco podría utilizar sus datos personales para enviarle ofertas y comunicaciones comerciales sobre productos o servicios del Banco o comercializados por éste, que podrían ser de su interés, a través de diferentes medios.

Esta finalidad se basa en su consentimiento para recibir ofertas y comunicaciones comerciales.

**4. Consulta de sistemas de información crediticia y otras fuentes de información**

El Banco utiliza información personal, financiera/económica y crediticia, obtenida de fuentes legalmente habilitadas, para gestionar los productos y servicios solicitados y/o contratados.

Esta finalidad se basa en la ejecución de medidas precontractuales solicitadas por usted, en el cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias aplicables al Banco y/o en el tratamiento de información obtenida de fuentes legalmente habilitadas.

**5. Gestionar la relación precontractual respecto de los productos y/o servicios**

El Banco utiliza sus datos personales para administrar integralmente los productos y servicios financieros solicitados a Banco Pichincha.

Esta finalidad se basa en la ejecución de medidas precontractuales solicitadas por usted y/o en el cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias aplicables al Banco.

**6. Uso de cookies**

El Banco utiliza sus datos personales recopilados mediante cookies para habilitar funcionalidades esenciales del sitio web, personalizar su experiencia de navegación, generar métricas y análisis sobre el uso de los canales digitales, así como gestionar contenido de acuerdo con sus preferencias.

Esta finalidad se basa en su consentimiento para el uso de cookies y tecnologías similares, de acuerdo con las preferencias que usted configure.

**7. Validación y autenticación**

El Banco utiliza sus datos personales para verificar su identidad y permitir un acceso seguro a los canales oficiales del Banco. En el caso de los procesos de onboard (o enrolamiento) digital, el Banco utiliza sus datos personales para verificar su identidad (a criterio del titular, alternativamente puede realizar el proceso en agencia).

Esta finalidad se basa en la ejecución de medidas precontractuales solicitadas por usted, en el cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias aplicables al Banco y, cuando corresponda, en su consentimiento.

**8. Videovigilancia**

El Banco trata sus datos personales para monitorear la seguridad de las personas, instalaciones y bienes en agencias, cajeros y oficinas.

Esta finalidad se basa en el cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias aplicables al Banco.

El Banco no tratará datos personales para finalidades distintas a las informadas en este documento.

Para el caso de **usuarios,** el Banco utiliza sus datos personales bajo las siguientes finalidades:

**1. Atención de reclamos y requerimientos**

El Banco utiliza sus datos personales para analizar, procesar y atender sus reclamos y requerimientos presentados por los canales habilitados.

Esta finalidad se basa en el cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias aplicables al Banco.

**2. Comunicaciones normativas**

El Banco utiliza sus datos personales para enviarle alertas transaccionales, avisos de seguridad y demás requeridas por obligación legal.

Esta finalidad se basa en el cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias aplicables al Banco.

**3. Atención de servicios bancarios**

El Banco utiliza datos personales para realizar operaciones en las que la persona interviene como ordenante o beneficiario de transacción/es.

Esta finalidad se basa en el cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias aplicables al Banco.

**4. Cumplimiento de obligaciones legales**

El Banco utiliza sus datos para atender requerimientos de autoridades y entidades de control y/o cumplir con obligaciones legales acorde con lo establecido en la normativa aplicable.

Esta finalidad se basa en el cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias aplicables al Banco.

**5. Prevención de fraude**

El Banco utiliza sus datos personales para prevenir, monitorear o detectar transacciones inusuales o sospechosas, pudiendo activar controles de seguridad.

Esta finalidad se basa en el cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias aplicables al Banco.

**6. Uso de cookies**

El Banco utiliza sus datos personales recopilados mediante cookies para habilitar funcionalidades esenciales del sitio web, personalizar su experiencia de navegación, generar métricas y análisis sobre el uso de los canales digitales, así como gestionar contenido de acuerdo con sus preferencias.

Esta finalidad se basa en su consentimiento para el uso de cookies y tecnologías similares, de acuerdo con las preferencias que usted configure.

**7. Videovigilancia**

El Banco trata sus datos personales para monitorear la seguridad de las personas, instalaciones y bienes en agencias, cajeros y oficinas.

Esta finalidad se basa en el cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias aplicables al Banco.

El Banco no tratará datos personales para finalidades distintas a las informadas en este documento.

## ¿CUÁL ES EL ORIGEN DE LOS DATOS?

Los datos personales que son objeto de tratamiento provienen de las siguientes fuentes:

**Directamente del titular:** Banco Pichincha obtiene sus datos personales cuando nos facilita su información a través de formularios físicos o digitales, contratos, sitio web, aplicativo, contacto telefónico, al realizar transacciones u operaciones, o solicitar información de productos o servicios.

**Fuentes de información internas:** Banco Pichincha genera datos como consecuencia de su calidad de cliente referente a transacciones y operaciones a través de canales o aplicativos.

**Fuentes de información legalmente habilitadas:** Banco Pichincha podría obtener sus datos personales en las siguientes situaciones: Dirección Nacional de Registros Públicos de donde se obtiene información sobre su capacidad de pago y riesgo crediticio. Burós de crédito para obtener información sobre su capacidad de pago y riesgo crediticio. Sistemas de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Terceros a quienes usted les haya autorizado transferir sus datos personales al Banco.

## ¿A QUIÉNES SE COMUNICAN SUS DATOS?

Banco Pichincha comunica sus datos personales a los siguientes destinatarios:

- Empresas subsidiarias, sociedades afiliadas, relacionadas y/o auxiliares de BANCO PICHINCHA, empresas del correspondiente Grupo Financiero.
- Empresas que hayan adquirido la cartera de Banco Pichincha.
- Entidades públicas cuando tenga la obligación legal de facilitarlos.
- Sistemas de información crediticia.
- Jueces y tribunales por orden judicial u obligación legal.

## ACCESO POR ENCARGADOS

El Banco podrá contratar con terceros proveedores de servicios, quienes accedan o traten datos personales por cuenta del Banco como encargados del tratamiento. Para ello, aplicará criterios de selección y supervisión acordes con la normativa vigente y formalizará los instrumentos contractuales correspondientes, exigiendo la implementación de medidas de seguridad adecuadas, el tratamiento de los datos conforme a las instrucciones del Banco y su devolución o eliminación al término de la relación contractual.

## ¿SE REALIZAN TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES DE DATOS PERSONALES?

El Banco podría realizar transferencias internacionales, por ejemplo, cuando solicite ejecutar operaciones financieras a cuentas ubicadas fuera del Ecuador. En estos casos se transferirán datos personales necesarios a la entidad donde esté abierta la cuenta para el cumplimiento de obligaciones contractuales.

Al realizar una transferencia internacional de datos personales, Banco Pichincha cumplirá con lo establecido en la Normativa de Protección de Datos Personales.

## ¿DURANTE CUÁNTO TIEMPO SE CONSERVAN SUS DATOS?

Los datos personales son almacenados en repositorios oficiales de propiedad o administrados por el Banco.

Banco Pichincha conservará los datos personales por todo el tiempo de vigencia de la relación contractual y, por el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la cual estos fueron recabados.

Sin perjuicio de lo anterior, los datos personales serán almacenados hasta el tiempo máximo que lo estipule la obligación legal, en cumplimiento de la normativa aplicable en el ámbito monetario y financiero, o por los plazos de prescripción de acciones legales, para la gestión de reclamos y la defensa de los intereses del Banco.

**¿DEBE FACILITAR SUS DATOS PERSONALES?**

Será obligatorio que nos facilite sus datos personales en la medida en que usted utilice o desee contratar un producto o servicio con Banco Pichincha, debiendo mantenerlos actualizados.

BANCO PICHINCHA se reserva el derecho de negar la prestación o acceso a los servicios o productos en caso de que los datos proporcionados sean falsos, erróneos o inexactos. BANCO PICHINCHA no será responsable de las consecuencias derivadas de tratamientos realizados con datos falsos, inexactos o erróneos que hayan sido proporcionados por el titular.

**¿QUÉ SUCEDE EN CASO DE QUE NO QUIERA OTORGAR O REVOQUE SU CONSENTIMIENTO?**

Cuando una finalidad se base en consentimiento:

- Si no lo otorga: esa finalidad no se ejecutará. Por ejemplo, si no otorga su autorización para la ejecución de acciones comerciales. Asimismo, si no otorga su autorización para el tratamiento de datos sensibles con la finalidad de verificarlo y autenticarlo en el proceso de onboard (enrolamiento) digital, podrá realizarlo alternativamente en agencia.
- Si lo revoca: el Banco cesará el tratamiento para esa finalidad desde que reciba la revocatoria, sin que ello afecte la licitud de los tratamientos realizados previamente.

En caso de que usted no autorice el tratamiento de sus datos personales en los supuestos en los que se le solicita su consentimiento, o desee revocarlo en cualquier momento, ello no afectará al mantenimiento o cumplimiento de la relación contractual que mantiene con Banco Pichincha.

Podrá revocar el consentimiento dirigiendo una solicitud al correo electrónico banco@pichincha.com o a través de los mecanismos de gestión de consentimiento ubicados en su perfil en el sitio web y banca móvil.

## ¿CUÁLES SON SUS DERECHOS Y CÓMO PUEDE EJERCERLOS?

A usted le amparan los siguientes derechos establecidos en la LOPDP:

| DERECHO | CONTENIDO | CANALES DE ATENCIÓN |
|---|---|---|
| Derecho a la información | El titular de datos personales tiene derecho, según corresponda, a ser informado sobre el uso de sus datos personales, de acuerdo con la LOPDP. | Call Center 2999999<br>Agencias<br>banco@pichincha.com |
| Derecho de acceso | El titular tiene derecho a conocer y obtener gratuitamente del responsable de tratamiento, acceso a todos sus datos personales sin necesidad de presentar justificación alguna. Este derecho no podrá ejercerse por parte del titular de forma tal que constituya algún tipo de abuso. | Call Center 2999999<br>Agencias<br>banco@pichincha.com |
| Derecho de rectificación y actualización | El titular tiene derecho a la rectificación y actualización de sus datos personales inexactos o incompletos, salvo excepciones de Ley. | Call Center 2999999<br>Agencias<br>banco@pichincha.com |
| Derecho de eliminación | El titular tiene derecho a que sus datos personales sean suprimidos, salvo excepciones de Ley. | Call Center 2999999<br>banco@pichincha.com |
| Derecho de oposición | El titular tiene derecho, según sea el caso, a oponerse o negarse al tratamiento de sus datos personales, salvo excepciones de Ley. | Call Center 2999999<br>banco@pichincha.com |
| Derecho a la portabilidad | El titular tiene derecho a recibir sus datos conforme al artículo 17 de la LOPDP, o pedir su transferencia a otro responsable, cuando sea técnicamente posible, salvo excepciones de Ley. | Call Center 2999999<br>Agencias<br>banco@pichincha.com |
| Derecho a la suspensión del tratamiento | El titular tiene derecho a la suspensión del tratamiento de sus datos personales cuando: a) impugne la exactitud de los | Call Center 2999999<br>Agencias<br>banco@pichincha.com |

| | | |
|---|---|---|
| | mismos, mientras el responsable verifica su exactitud; b) el tratamiento sea ilícito y el interesado se oponga a la supresión de los datos personales; c) el responsable ya no necesite los datos personales para los fines del tratamiento, pero el interesado los necesite para efectos de reclamaciones; y d) cuando el interesado se haya opuesto al tratamiento de datos relativos a salud, salvo excepciones de Ley. | |
| Derecho a no ser objeto de una decisión basada única o parcialmente en valoraciones automatizadas | El titular tiene derecho a oponerse, solicitar explicaciones o la revisión de una decisión basada en valoraciones que sean producto de procesos automatizados, salvo excepciones de Ley. | Call Center 2999999<br>banco@pichincha.com |

Si considera que no hemos tratado sus datos de acuerdo con la Normativa de Protección de Datos Personales, puede dirigir su requerimiento o reclamo a través de call center al número 022999999 o al correo electrónico banco@pichincha.com; no obstante, tiene derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad de Protección de Datos Personales del Ecuador.

El ejercicio de los derechos es gratuito. El Banco se reserva el derecho de solicitar información o documentación adicional para validar la solicitud del titular de los datos personales.

## MEDIDAS DE SEGURIDAD

El Banco aplica medidas de seguridad de acuerdo con los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad acorde a la normativa aplicable para Instituciones del Sector Financiero.

## ACTUALIZACIONES A ESTA POLÍTICA

El Banco podrá actualizar esta Política para reflejar cambios normativos, regulatorios u operativos. Cualquier modificación será debidamente informada.

Fecha de última actualización: 21 de julio del 2026