



FANBERCELL S.A.
PROMOTORES DE VIVIENDAS

Política de protección y uso de datos personales clientes

Avenida 9 de Octubre #100 y Malecón
Edificio la Previsora, piso 27
oficina 02
5015701 Ext 200
www.casalaguna.com.ec

PROTECCIÓN Y USO DE DATOS PERSONALES POR PARTE DE FANBERCELL S.A.

¿Quién es el responsable del tratamiento de mis datos personales?

FANBERCELL S.A. (FANBERCELL), con domicilio en Malecón y 9 de Octubre 100, Edif. la Previsora, Guayaquil; Guayas conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, es el responsable del tratamiento de los datos personales objeto de este instrumento y pone a tu disposición la presente política de protección y uso de datos personales, a efecto de llevar a cabo el tratamiento de tus datos personales, con el propósito de garantizar tu derecho a la protección de estos.

El presente instrumento será aplicable a todo tratamiento de datos personales de Clientes o terceros con los que FANBERCELL establezca o mantenga una relación de oferta o prestación de servicios, entre otras.

¿Cómo recogen mis datos personales?

Los datos que tratará FANBERCELL, serán los facilitados por el propio Cliente para la solicitud de servicios, así como para 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 de bases de datos de acceso público y finalmente obtenemos sus datos cuando nos son transmitidos por otras empresas que utilizamos para gestionar tu solicitud de crédito.

Cuando el Cliente 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. El cliente 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. No obstante, lo anterior, FANBERCELL pondrá todos sus esfuerzos en actuar debidamente en relación con el tratamiento de datos personales de dichos terceros.

Asimismo, los datos personales del Cliente podrán ser obtenidos a través de terceras fuentes, debidamente legitimadas por ejemplo empresas que pueden revisar el buró de crédito como Equifax, Aval, entre otros.

En todos los casos cumplimos notificándole sobre el origen de los datos de manera oportuna, dando expreso cumplimiento con lo establecido en la norma de protección de datos personales.

El Cliente reconoce que la información proporcionada es completa, correcta y actualizada, y en caso de proporcionar información de terceros, tales como pero no limitados a sus beneficiarios, reconoce que previamente obtuvo el consentimiento de estos para compartir sus Datos Personales y sensibles con el responsable.

¿Qué datos personales están siendo tratados?

Datos Personales no sensibles:

- Datos identificativos (como por ejemplo nombres, apellidos, número de cédula, RUC, imagen);

- Datos de contacto (como por ejemplo correo electrónico, teléfono fijo, teléfono celular, dirección);
- Datos relativos a características personales (como por ejemplo sexo, estado civil)
- Datos de circunstancias sociales (como por ejemplo características de alojamiento vivienda, situación familiar, propiedades)
- Datos académicos y profesionales (como, por ejemplo, titulaciones, cargo)
- Datos económicos y financieros (como por ejemplo el número de cuenta bancaria, estados o movimientos de cuentas bancarias)
- Información contractual, como datos derivados de los productos y servicios contratados.

Datos Personales sensibles:

- Datos acerca de sus procesos judiciales y sanciones impuestas
- Datos biométricos

Con carácter general, FANBERCELL solamente tratará los Datos Personales de niñas, niños y adolescentes cuando su representante legal haya prestado su consentimiento para dicho tratamiento, sea necesario para la ejecución de los servicios o para el cumplimiento de una obligación legal y/o para la satisfacción de un interés legítimo de FANBERCELL

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.

¿Cómo y por qué están siendo tratados mis datos personales?

FANBERCELL tratará los datos personales con las siguientes finalidades y bases de legitimación:

Sobre la base del cumplimiento de las obligaciones contractuales

- **Para la formalización, desarrollo y ejecución de los servicios contratados.** FANBERCELL utiliza tus datos personales, entre otros, para valorar, seleccionar y establecer los valores de precios con relación a los servicios vendidos en alguno de nuestros puntos de venta, así como para la preparación y expedición de cotizaciones, facturas, gestionar pedidos, el envío de comunicaciones acerca del proceso, su registro en nuestra base de datos y demás actividades propias de la relación.
- **Para la entrega de bienes.** Utilizamos tus datos personales para entregar el bien a ti o a un tercero que hayas autorizado, la entrega puede ser en alguno de nuestros lugares comerciales o algún punto seleccionado por ti como cliente. En ocasiones para entregar los bienes debemos registrar tu ingreso y recibo de este. Cuando designes y autorices a un tercero, utilizaremos sus datos personales de conformidad a lo establecido en la presente política.

- **Para la realización del proceso de cobro.** En ocasiones utilizaremos tus datos personales para informarte sobre el proceso de cobro y remitirte o contactarte para organizar los pagos del precio previsto. Esto implica utilizar tus datos bancarios o de tarjetas de crédito o débito, el uso de botones de pago, aplicaciones de bancos, pasarelas entre otros para perfeccionar el contrato de venta de productos.
- **Para gestión de atención al cliente:** Utilizaremos tus datos personales para gestionar tus sugerencias o quejas relacionadas a alguno de nuestros servicios, así como para comunicarte del estado de tu compra, el proceso de entrega y en circunstancias específicas la devolución de las reservas, comunicaciones acerca de buenas prácticas financieras entre otros.

Sobre la base del cumplimiento de una obligación legal aplicable a FANBERCELL

- **Para el cumplimiento de obligaciones que le correspondan a FANBERCELL por mandato legal.** Se utilizan datos personales de los Clientes para cumplir con determinadas obligaciones establecidas legalmente. Entre otras, FANBERCELL tratará los Datos Personales con el fin de cumplir con las obligaciones establecidas en la normativa relativa a: leyes tributarias, código de comercio, ley de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, ley de compañías y la normativa en materia de protección de datos de carácter personal vigente, entre otras aplicables y exigibles a FANBERCELL

Sobre la base del consentimiento libre, informado, inequívoco y específico:

- **Para el análisis de datos y la elaboración de perfiles.** FANBERCELL trata los Datos Personales del Cliente incluyendo sus datos de ingresos y gastos, cuyo tratamiento es consentido explícitamente, con el objetivo de que su experiencia de compra con FANBERCELL esté lo más orientada posible hacia el Cliente y este pueda recibir crédito directo por parte de FANBERCELL.
- **Para el envío de comunicaciones comerciales por cualquier canal,** incluido, pero no limitado, por vía electrónica, conforme a la normativa aplicable. FANBERCELL tratará tus Datos Personales para informarte y asesorarte de forma personalizada, teniendo en cuenta tus intereses y necesidades particulares en los productos y servicios de FANBERCELL. Así, FANBERCELL tratará los Datos Personales del Cliente para realizar el envío de comunicaciones comerciales, relacionadas con productos y servicios del sector industrial, de construcción y similares, por cualquier vía, incluyendo vía electrónica, sobre ofertas personalizadas que respondan a sus intereses. La personalización de las comunicaciones comerciales conlleva que los datos personales sean tratados para elaborar perfiles de clientes, de acuerdo con sus intereses en productos, y en ningún caso se utilizan los perfiles para tomar decisiones automatizadas con efectos jurídicos para el titular.
- **Para ceder Datos Personales a terceras empresas.** FANBERCELL 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.

Sobre la base del interés legítimo:

- **Para garantizar la seguridad de los servicios de la Web, la información y la red, así como el normal funcionamiento de la misma**, FANBERCELL tratará sus datos personales con la finalidad de garantizar la seguridad de la información y de la red, así como su normal funcionamiento.
- **Para nuestra mejora continua de servicios y productos**, así como para la mejora en la funcionalidad de nuestros servicios ofrecidos, nuestra operatividad como organización, el análisis para el diseño de nuestra estrategia de negocio (análisis financiero, de costos, mercadeo, entre otros), sobre los cuales FANBERCELL guarda un interés legítimo para tratar datos personales de Clientes

¿Quiénes pueden acceder a mis datos personales?

FANBERCELL únicamente compartirá con terceros los datos personales del cliente si 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 Compañías Valores y Seguros, Unidad de Análisis Financiero y Económico, Servicio de Rentas Internas, Jueces y Tribunales, fiscalía general del Estado, Policía Nacional, Superintendencia de Protección de Datos, entre otras.
- Auditores externos en cumplimiento de obligaciones contractuales y legales aplicables FANBERCELL
- Asimismo, se informa que FANBERCELL remitirá tus datos a prestadores de servicios de pago, así como los propios sistemas de pago y prestadores de servicios tecnológicos relacionados a los que se transmitan los datos para llevar a cabo cada transacción, pueden estar obligados por la legislación ecuatoriana a facilitar información sobre transacciones dinerarias a las autoridades u organismos de control.

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 FANBERCELL 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, infraestructuras e inmuebles, servicios logísticos, servicios de tasación, servicios de gestión de cobro y recuperación de cartera por cuenta de terceros, proveedores de servicio de medios de pago, servicios de facturación electrónica, entidades bancarias o financieras, servicios de asesoramiento jurídico y tributario, buró de crédito, agencias de publicidad y de servicios de marketing y comunicación así como servicios profesionales generales. La relación anterior se facilita a título de ejemplo pudiendo FANBERCELL utilizar servicios de empresas

pertenecientes a otros sectores de actividad para poder prestar servicios de calidad. FANBERCELL 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 tus datos personales algunos de nuestros proveedores de servicios tienen su sede en Estados Unidos, países de la Unión Europea. Esto implica que en ocasiones remitiremos tus datos personales a estas empresas en aras de realizar todas las actividades descritas en la presente política. Toda transferencia de sus datos personales fuera del Ecuador se realizará conforme a la normativa vigente y a las disposiciones que en su momento emita la Superintendencia de Protección de Datos.

¿Qué derechos tengo sobre mis datos personales y cómo puedo ejercerlos?

El Cliente podrá ejercer los siguientes derechos en relación con el tratamiento de sus datos personales:

- (a) Le proporcionemos más detalles sobre el uso que hacemos de sus datos.
- (b) Le proporcionemos una copia de los datos personales que nos ha proporcionado en los lineamientos de la LOPDP.
- (c) Actualizaremos cualquier dato que haya modificado o que haya cambiado y rectificaremos cualquier inexactitud en los datos personales que tratamos en los lineamientos de la LOPDP.
- (d) Eliminemos cualesquiera datos personales que ya no tengamos un fundamento legal para utilizar.
- (e) Cuando el tratamiento se base en el consentimiento, retirar su consentimiento para que dejemos de realizar ese tratamiento concreto.
- (f) Oponerse a cualquier tratamiento basado en el interés legítimo cuando 1) No se afecten derechos y libertades fundamentales de terceros, la ley se lo permita y no se trate de información pública, de interés público o cuyo tratamiento está ordenado por la ley. 2) El tratamiento de datos personales tenga por objeto la mercadotecnia directa; el interesado tendrá derecho a oponerse en todo momento al tratamiento de los datos personales que le conciernan, incluida la elaboración de perfiles; en cuyo caso los datos personales dejarán de ser tratados para dichos fines. 3) Cuando no sea necesario su consentimiento para el tratamiento como consecuencia de la concurrencia de un interés legítimo, previsto en el artículo 7, y se justifique en una situación concreta personal del Cliente, siempre que una ley no disponga lo contrario, A menos que nuestras razones para llevar a cabo dicho tratamiento superen cualquier perjuicio a sus derechos de protección de datos.
- (g) Suspender el tratamiento de sus datos en las siguientes situaciones: 1) Cuando el Cliente impugne la exactitud de los datos personales, mientras el responsable de tratamiento verifica la exactitud de los mismos; 2) 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; 3) 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, 4) Cuando el interesado se haya opuesto al

tratamiento en virtud del artículo 31 de la presente LOPDP, mientras se verifica si los motivos legítimos del responsable prevalecen sobre los del interesado..

(h) La portabilidad de sus datos en un formato compatible, actualizado, estructurado, común, interoperable y de lectura mecánica, preservando sus características; o a transmitirlos a otros responsables en los lineamientos de la LOPDP

(i) No ser sujeto de decisiones total o parcialmente automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, que produzcan efectos jurídicos en él o que atenten contra sus derechos y libertades fundamentales.

El ejercicio de estos derechos está sujeto a ciertas excepciones, en algunos casos establecidas en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, para salvaguardar el interés público (p. ej., prevenir o detectar un acto ilícito) y los intereses de FANBERCELL. Si ejerce alguno de estos derechos, se verificará la legitimidad de la solicitud y recibirá una respuesta en el plazo de hasta quince (15) días.

Si no está satisfecho con el uso que se hace de su información personal o de la respuesta que ha recibido al ejercer sus derechos, tiene derecho a presentar una queja ante la Autoridad de Protección de Datos Personales, a través de los canales que esta habilite para el efecto

Asimismo, podrás solicitar la revocación del consentimiento otorgado para el tratamiento de sus datos.

Para ejercer los indicados derechos o plantear cualquier cuestión relativa al tratamiento de sus datos personales, el Cliente debe dirigirse a FANBERCELL, por solicitud dirigida al delegado de Protección de datos mediante correo electrónico dirigido a delegadoproteccion@multiraices.com.ec acreditando su identidad.

¿Cómo protegen mis datos personales?

Debido a que FANBERCELL respeta su privacidad y valora tu confianza, las únicas personas a las que les proveemos con acceso a sus datos personales de usted, son aquellas que necesitan utilizarla a fin de poder proporcionarle nuestros productos y/o servicios, o para llevar a cabo otras actividades descritas en estas Políticas 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 tu Información Personal contra el acceso, revelación, uso y modificación no autorizados y son revisadas, probadas periódicamente.

A pesar de esto, y dado que Internet no es un entorno 100% seguro, no podemos garantizar, ni asegurar la seguridad de cualquier información que nos proporcione. No podemos garantizar, ni tampoco garantizamos la seguridad absoluta de las comunicaciones hacia o desde nuestros sitios web o aplicaciones y herramientas digitales, o que los datos que sean transmitidos o almacenados en o a través ellas, están o estarán totalmente seguros contra su pérdida, mal uso o acceso no autorizado por parte de terceros.

¿Quién controla o supervisa su cumplimiento?

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

¿Cuánto tiempo conservaremos tus datos?

FANBERCELL considera distintos plazos de conservación según el tipo de tratamiento de datos personales que se refiera y que 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 entregues 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 Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

¿Cuándo se actualiza esta política?

Para consultar cualquier modificación al presente Aviso de Privacidad Integral le recomendamos visitar con frecuencia nuestro sitio web <https://casalaguna.com.ec/>.

Última actualización: diciembre 2023.

En caso de que no estés interesado en recibir comunicaciones con ofertas de productos y servicios de FANBERCELL, puede retirar su consentimiento a través de los medios previamente señalados.