

Política de privacidad y protección de datos personales

Versión 1.0 · Vigente desde el 26 de julio de 2026

Información sobre el tratamiento de datos personales en Capital Plus conforme a la normativa ecuatoriana.

Documento institucional sujeto a aprobación de la entidad patrocinadora, su asesoría jurídica, cumplimiento y Delegado de Protección de Datos antes de publicación definitiva.

1. Responsable, encargados y contacto

La entidad patrocinadora identificada en el canal de afiliación es responsable del tratamiento relacionado con su programa y relación con el cliente. Codecworld actúa como proveedor tecnológico y encargado cuando procesa datos siguiendo instrucciones documentadas. Otros proveedores actuarán como encargados o responsables independientes según su servicio. El titular puede ejercer sus derechos mediante PQRS y los canales oficiales publicados por la entidad patrocinadora, sin perjuicio de contactar a su Delegado de Protección de Datos cuando corresponda.

2. Normativa y principios

El tratamiento se rige por la Constitución, la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su Reglamento General y resoluciones de la Superintendencia de Protección de Datos Personales. Se aplican juridicidad, lealtad, transparencia, finalidad, pertinencia, minimización, proporcionalidad, calidad, conservación, seguridad, responsabilidad proactiva y protección desde el diseño y por defecto.

3. Datos tratados

Podemos tratar identificación y validación de identidad; nombres, documento y fecha de nacimiento; contacto; datos de cuenta y perfil; direcciones de entrega y facturación; movimientos, saldo y operaciones; productos, preferencias y campañas; referencias de pago tokenizadas; dispositivo, dirección IP, registros de acceso, evidencia de consentimiento, geolocalización aproximada cuando sea necesaria y comunicaciones de soporte. No almacenamos el número completo ni código de seguridad de tarjetas cuando el pago lo procesa un tercero.

4. Origen de los datos

Los datos provienen del titular, de la entidad patrocinadora, de transacciones realizadas en el programa, de proveedores de identidad, pagos, logística o prevención de fraude y de fuentes públicas permitidas por ley. Cuando la entidad comunique datos al programa, debe contar con una base de legitimación y facilitar al titular la información exigida por la LOPDP.

5. Finalidades

Tratamos datos para afiliar y autenticar; calcular, acreditar, debitar y conciliar puntos; procesar canjes, compras, transferencias, donaciones y gift cards; facturar y entregar; prevenir fraude y proteger cuentas; responder solicitudes y reclamos; cumplir obligaciones legales, regulatorias, tributarias y de auditoría; asegurar continuidad; medir calidad; y enviar campañas cuando exista consentimiento u otra base válida. No utilizaremos los datos para fines incompatibles sin informar y obtener la autorización requerida.

6. Bases de legitimación

Según la finalidad, el tratamiento se sustenta en ejecución de la relación contractual o medidas precontractuales, cumplimiento de obligaciones legales, interés legítimo evaluado y documentado, protección de intereses vitales, ejercicio de competencias aplicables o consentimiento libre, específico, informado e inequívoco. El consentimiento puede retirarse sin afectar tratamientos previos ni aquellos sustentados en otra base legal.

7. Destinatarios y proveedores

Los datos estrictamente necesarios pueden comunicarse a la entidad patrocinadora, Codecworld, proveedores de nube, mensajería, autenticación, prevención de fraude, pagos, facturación electrónica, logística, catálogos, gift cards, organizaciones receptoras de donaciones, soporte, auditoría y autoridades competentes. Los contratos incluyen instrucciones, confidencialidad, seguridad, asistencia en derechos, notificación de incidentes, devolución o eliminación y control de subencargados.

8. Transferencias nacionales e internacionales

El uso de infraestructura o proveedores ubicados fuera del Ecuador se realizará con nivel adecuado de protección, garantías reconocidas, cláusulas contractuales, normas corporativas, certificaciones u otra habilitación legal. Se documentará el país, destinatario, finalidad, categorías y salvaguardas. El titular puede solicitar información sobre las garantías aplicables, respetando secretos comerciales y controles de seguridad.

9. Conservación y eliminación

Los datos se conservan mientras la cuenta esté activa y por los plazos necesarios para atender reclamos, respaldar operaciones, prevenir fraude y cumplir obligaciones contables, tributarias, regulatorias o judiciales. Luego se eliminan, anonimizan o bloquean de forma segura. La evidencia de consentimiento y transacciones se conserva durante los plazos de prescripción aplicables. No se mantendrán datos identificables indefinidamente sin necesidad demostrable.

10. Seguridad e incidentes

Aplicamos controles de acceso por necesidad, cifrado en tránsito, gestión de credenciales, trazabilidad, segregación de ambientes, copias de seguridad, monitoreo, pruebas, gestión de vulnerabilidades y respuesta a incidentes. Ningún sistema es infalible; ante una vulneración con riesgo para derechos se activará contención, investigación y notificación a la autoridad y titulares dentro de los términos legales, indicando naturaleza, consecuencias y medidas adoptadas.

11. Decisiones automatizadas y perfilamiento

Podrán emplearse reglas para detectar fraude, recomendar beneficios o segmentar comunicaciones. Una decisión con efectos jurídicos o significativamente similares no se basará únicamente en tratamiento automatizado salvo habilitación legal y salvaguardas. El titular puede solicitar explicación, expresar su punto de vista, impugnar el resultado y pedir intervención humana cuando corresponda.

12. Derechos del titular

El titular puede solicitar información, acceso, rectificación y actualización, eliminación, oposición, portabilidad, suspensión del tratamiento y no ser objeto de decisiones exclusivamente automatizadas, en los casos y límites legales. La solicitud será gratuita, autenticada y atendida dentro del plazo normativo. Si no queda satisfecho, puede reclamar ante la Superintendencia de Protección de Datos Personales o ejercer las acciones constitucionales y judiciales disponibles.

13. Menores y datos sensibles

El programa se dirige a mayores de edad salvo modalidad expresamente diseñada y autorizada. No se solicitan datos sensibles salvo necesidad legal, prevención de fraude o soporte específico con salvaguardas reforzadas. Si se detecta información de un menor sin base válida, se restringirá y eliminará conforme a la ley y al interés superior del niño.

14. Cookies, dispositivos y comunicaciones

La web y app usan almacenamiento técnico indispensable para sesión, seguridad, preferencias y funcionamiento. Analítica o publicidad no esencial se activará conforme a la base legal y las opciones disponibles. Las comunicaciones transaccionales son necesarias para operar; las promocionales permiten oposición o baja sencilla sin afectar el servicio principal.

15. Cambios y versiones

Esta política muestra versión y fecha de vigencia. Los cambios materiales se comunicarán antes de aplicarse y, cuando corresponda, requerirán nuevo consentimiento. Las versiones anteriores se conservarán para acreditar qué información estuvo vigente al momento de cada aceptación.

Marco normativo de referencia

- Constitución de la República del Ecuador, artículos 52, 66 numeral 19 y 308.
- Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, Registro Oficial Suplemento 459, 26 de mayo de 2021.
- Reglamento General a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, Decreto Ejecutivo 904.
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y normativa aplicable.
- Código Orgánico Monetario y Financiero y normativa de protección del usuario financiero aplicable.
- Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, Libro I, Título XIII.
- Resoluciones y criterios vigentes de la Superintendencia de Protección de Datos Personales.