

GUÍA INFORMATIVA

# Derechos ARCO y Protección de Datos Personales

Somos tu cooperativa,  
¡protegemos tu información!



Material institucional para socios



# ¿Por qué esta guía es importante?

## Tus datos personales son parte de la confianza cooperativa

Esta guía explica, de manera sencilla, qué información protegemos, qué derechos puedes ejercer y cómo la Cooperativa atiende tus solicitudes.



### CONFIANZA

Cuidamos la información que entregas para afiliarte, ahorrar, solicitar créditos o recibir atención.



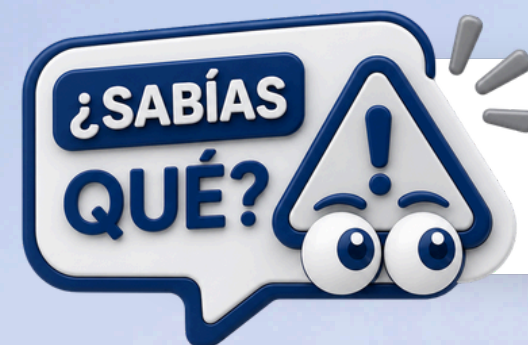
### SEGURIDAD

Aplicamos controles técnicos, organizativos y legales para proteger la confidencialidad.



### TRANSPARENCIA

Te informamos para qué usamos tus datos, quiénes pueden acceder y qué canales tienes disponibles.



La protección de datos personales es un derecho fundamental y el trámite ARCO **es gratuito.**



# ¿Qué son los datos personales?

## Son datos que identifican o hacen identificable a una persona natural

Pueden estar en formularios, contratos, expedientes, sistemas, llamadas, canales digitales o cámaras de seguridad.



### IDENTIFICACIÓN

Nombres, DNI, firma, imagen o voz.



### CONTACTO

Dirección, teléfono, correo o WhatsApp.



### FINANCIEROS

Ingresos, actividad económica, historial crediticio o garantías.



### SEGURIDAD

Datos para prevenir fraude, LA/FT, reclamos, auditoría y control.



### SENSIBLES

Biométricos u otros datos que requieren mayor cuidado.



### EJEMPLO

Tu DNI, correo, firma, fotografía, información de un crédito o una llamada de atención pueden ser **datos personales**.

# ¿Para qué usamos tus datos?

## Usamos datos solo para finalidades determinadas, explícitas y lícitas

El tratamiento debe ser necesario, proporcional y compatible con la relación cooperativa y financiera.



### FINALIDADES NECESARIAS

Identificar al socio, evaluar afiliación o crédito, formalizar contratos, desembolsos, cobranzas, reclamos, seguridad y cumplimiento legal.



### FINALIDADES FACULTATIVAS

Publicidad, promociones, campañas, encuestas, estudios de mercado, alianzas o beneficios no indispensables, cuando corresponda.



### TRATAMIENTO POR ENCARGADOS

Proveedores de TI, mensajería, custodia documental, auditoría o atención pueden apoyar bajo confidencialidad y seguridad.



### TRANSFERENCIAS AUTORIZADAS

Autoridades, centrales de riesgo u otros destinatarios permitidos por ley o necesarios para el servicio.




**¡Importante!**




**No usamos tus datos para fines incompatibles con los informados.**

## ARCO significa: Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición

Son herramientas para controlar el tratamiento de tus datos personales.

**A** **ACCESO** 

Conocer qué datos tenemos, cómo fueron obtenidos, para qué se usan y con quién se comparten.

**R** **RECTIFICACIÓN** 

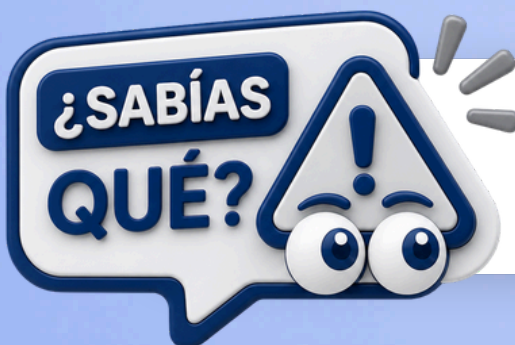
Corregir datos incompletos, inexactos, erróneos o desactualizados.

**C** **CANCELACIÓN** 

Solicitar supresión cuando los datos ya no sean necesarios o proceda legalmente.

**O** **OPOSICIÓN** 

Pedir que cese un tratamiento cuando exista motivo legítimo o fines no indispensables.



También puedes solicitar información, actualización, inclusión o supresión cuando corresponda, y revocar el consentimiento para **finalidades facultativas**.

# ¿Cómo ejercer tus derechos ARCO?

## El trámite es gratuito y sencillo

Puede presentarlo el titular de los datos o su representante debidamente acreditado.



1) PREPARA TU SOLICITUD



2) ACREDITA TU IDENTIDAD



3) UTILIZA EL CANAL AUTORIZADO



4) ¡PRONTO RECIBIRÁS RESPUESTA!

**¡Importante!**



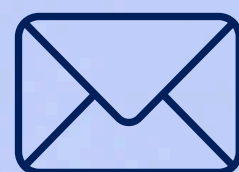
Describe claramente qué derecho deseas ejercer y sobre qué datos personales. **No necesitas usar lenguaje jurídico.**

## Canales y requisitos



### Presenta tu solicitud por los canales oficiales habilitados

Mantén tus datos actualizados para recibir la respuesta correctamente.



#### CORREO ELECTRÓNICO

atencional socio@sanhilarion.com



#### MESA DE PARTES

Presentación física en la Cooperativa o canal presencial habilitado.

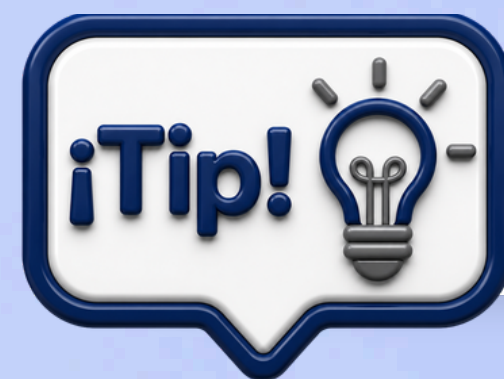


#### CANALES OFICIALES

Sitio web y canales informados:  
[www.sanhilarion.com](http://www.sanhilarion.com)

### Tu solicitud debe incluir como mínimo:

- Nombres y apellidos completos
- Documento de identidad
- Derecho ARCO que deseas ejercer
- Descripción clara de la solicitud
- Firma o validación equivalente
- Representación, si actúas por apoderado



Adjunta sustento cuando pidas corregir un dato, por ejemplo DNI, recibo o **constancia actualizada.**

# Plazos de atención

## Respondemos dentro de los plazos de ley y del procedimiento interno

Los plazos se computan en días hábiles y pueden requerir subsanación si falta información.



### INFORMACIÓN/ACCESO

Hasta 20 días hábiles.  
Conocer datos registrados y tratamiento.



### RECTIFICACIÓN

Hasta 10 días hábiles.  
Corregir o actualizar datos.



### CANCELACIÓN

Hasta 10 días hábiles.  
Solicitar supresión cuando proceda.



### OPOSICIÓN

Hasta 10 días hábiles.  
Pedir cese de ciertos tratamientos.



### ¡Importante!



Toda denegatoria debe ser motivada y comunicada por escrito cuando existan razones legales, regulatorias o de seguridad.

# Seguridad y confidencialidad

## Protegemos los datos con controles proporcionales al riesgo

La seguridad de la información fortalece la prevención de fraude, la continuidad operativa y la confianza de los socios.



### ACCESOS CONTROLADOS

Perfiles, privilegios y necesidad de conocer.



### TRAZABILIDAD

Registro y seguimiento de accesos relevantes.



### RESPALDO

Copias, recuperación y continuidad.



### CONFIDENCIALIDAD

Obligaciones para y trabajadores proveedores.



### CAPACITACIÓN

Orientación periódica y uso responsable.



### INCIDENTES

Reporte y gestión al procedimiento.



### ¡Importante!



Ante incidentes de seguridad, se documenta la situación y se comunica a la autoridad o al titular **cuando corresponda.**

## Ejemplos prácticos

### Casos cotidianos en los que puedes ejercer tus derechos

Elige el derecho que mejor se ajuste a lo que necesitas.



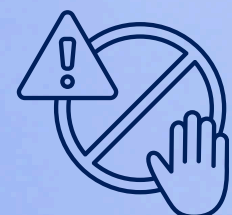
#### CAMBIÉ MI CELULAR

Pido **rectificación** para actualizar mi número y recibir comunicaciones correctas.



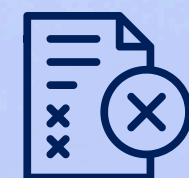
#### QUIERO SABER QUÉ DATOS TIENEN

Pido **acceso** para conocer la información registrada y sus finalidades.



#### NO DESEO CAMPAÑAS COMERCIALES

Pido **oposición o revocación** del consentimiento para fines no indispensables.



#### YA NO CORRESPONDE CONSERVAR UN DATO

Pido **cancelación** cuando legalmente proceda su **supresión**.



La solicitud debe ser clara, pero no extensa. Lo importante es indicar qué dato o tratamiento **deseas revisar**.

## Preguntas frecuentes



**¿Tiene costo ejercer derechos ARCO?**

**No. El ejercicio es gratuito, salvo costos de reproducción cuando correspondan.**

**¿Puede solicitarlo otra persona por mí?**

**Sí, si acredita representación suficiente.**

**¿Siempre se eliminarán mis datos si pido cancelación?**

**No necesariamente. Puede existir obligación legal, regulatoria, contractual o de seguridad para conservarlos.**

**¿Puedo retirar mi consentimiento para publicidad?**

**Sí. Puedes revocarlo u oponerte a finalidades facultativas o comerciales.**

**¿Dónde reclamar si no estoy conforme?**

**Puedes acudir a la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, conforme a la normativa aplicable.**

# Somos tu cooperativa, ¡protegemos tu información!

La protección de datos es parte de nuestra cultura de confianza, transparencia, seguridad y servicio al socio.



**CANAL DE ATENCIÓN**

[atencional socio@sanhilarion.com](mailto:atencional socio@sanhilarion.com)

[www.sanhilarion.com](http://www.sanhilarion.com)

