

# POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES



## 1. BASE LEGAL

La presente Política tiene por objeto establecer los lineamientos generales que rigen el tratamiento y la La presente Política establece los lineamientos corporativos que rigen el tratamiento de datos personales efectuado por la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN HILARIÓN LTDA., en adelante la "Cooperativa", en el marco de sus actividades asociativas, financieras, comerciales, administrativas, laborales y de soporte.

Su finalidad es asegurar un tratamiento lícito, seguro, proporcional y trazable de los datos personales, proteger los derechos de sus titulares y fortalecer el cumplimiento regulatorio, la continuidad operativa, la transparencia institucional y la gestión del riesgo operacional.

## 2. ALCANCE

La presente Política resulta aplicable a todo tratamiento de datos personales realizado por la Cooperativa por medios físicos, digitales, telefónicos, audiovisuales o por cualquier otro soporte idóneo, ya sea de forma directa o a través de encargados de tratamiento.



**Socios**



**Trabajadores**



**Proveedores**



**Terceros  
vinculados**

## 3. BASE LEGAL Y MARCO REGULATORIO

La presente Política se sustenta en la normativa peruana vigente sobre protección de datos personales y en las disposiciones sectoriales aplicables a las cooperativas de ahorro y crédito, incluyendo, entre otras, las siguientes:

- **Constitución Política del Perú, artículo 2, numeral 6**, en lo referido a la protección de la vida privada y de la información personal.
- **Ley N.º 29733**, Ley de Protección de Datos Personales, y sus modificatorias.
- **Decreto Supremo N.º 016-2024-JUS**, Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales.
- Directivas, lineamientos y pronunciamientos emitidos por la **Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales**.

- Normativa de la **Superintendencia de Banca, Seguros y AFP** y demás disposiciones que resulten aplicables a la Cooperativa.
- **Resolución SBS N.º 5060-2018** y normas complementarias, en lo que resulte aplicable al cumplimiento regulatorio, debida diligencia y prevención de LA/FT.
- **Ley N.º 29571**, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo que corresponda.
- Demás normas sectoriales, civiles, laborales, tributarias, societarias y de seguridad de la información aplicables.

#### 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **ANPD:** Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, órgano del MINJUSDH encargado de supervisar el cumplimiento de la normativa.
- **ARCO:** Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición.
- **MINJUSDH:** Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- **Titular de Datos:** Persona natural a quien pertenecen los datos personales.
- **Dato personal:** Información sobre una persona natural que la identifica o la hace identificable.
- **Dato sensible:** Dato biométrico o información especialmente protegida por la normativa aplicable, cuyo tratamiento exige mayores salvaguardas.
- **Banco de datos personales:** Conjunto organizado de datos personales, de soporte físico, digital u otro, sujeto a tratamiento.
- **Titular del dato personal:** Persona natural a quien corresponden los datos personales.
- **Responsable del tratamiento:** Quien decide sobre la finalidad y los medios del tratamiento de datos personales.
- **Encargado del tratamiento:** Tercero que trata datos personales por cuenta de la Cooperativa y bajo sus instrucciones.
- **Incidente de seguridad:** Vulneración de seguridad que ocasiona destrucción, pérdida, alteración, comunicación o acceso no autorizado a datos personales.
- **Flujo transfronterizo:** Transferencia de datos personales a un destinatario ubicado en un país distinto al país de origen.
- **Oficial de Datos Personales:** Responsable de supervisar el cumplimiento de la normativa de protección de datos personales dentro de la Cooperativa.
- **Responsable del Banco de Datos:** La Cooperativa, como entidad que decide sobre el tratamiento de los datos personales.

## 5. IDENTIFICACIÓN RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

La Cooperativa es responsable del tratamiento de los datos personales y titular del banco de datos personales para efectos de la presente Política.

CONCEPTO	DETALLE
<b>Razón social</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión
<b>RUC</b>	20253334308
<b>Domicilio fiscal</b>	Mz. J1, Lt. 19, Pueblo Joven San Hilarión Alto, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia y departamento de Lima.
<b>Correo de contacto</b>	<a href="mailto:atencional socio@sanhilarion.com">atencional socio@sanhilarion.com</a>

La Cooperativa deberá procurar que la información de contacto publicada al titular se mantenga actualizada y visible en sus canales oficiales.

## 6. PRINCIPIOS RECTORES

La Cooperativa realiza el tratamiento de datos personales con observancia de los principios establecidos en la normativa de protección de datos personales, en especial los siguientes:

CONCEPTO	DETALLE
<b>Legalidad</b>	El tratamiento se realiza conforme a ley y se prohíbe la obtención de datos por medios fraudulentos, desleales o ilícitos.

<b>Consentimiento</b>	Cuando corresponda, el tratamiento debe contar con consentimiento libre, previo, expreso, inequívoco e informado.
<b>Finalidad</b>	Los datos solo se usan para finalidades determinadas, explícitas y lícitas previamente informadas.
<b>Proporcionalidad</b>	Se recaban únicamente los datos adecuados, pertinentes y no excesivos respecto de la finalidad.
<b>Calidad</b>	Los datos deben ser veraces, exactos, actualizados y conservados solo por el tiempo necesario.
<b>Seguridad</b>	La Cooperativa adopta medidas técnicas, organizativas y legales apropiadas para proteger los datos.
<b>Disposición de recurso</b>	Los titulares cuentan con canales para ejercer sus derechos y reclamar frente a tratamientos indebidos.
<b>Nivel de protección adecuado</b>	Toda transferencia nacional o internacional debe asegurar protección equivalente o adecuada.

## 7. GOBIERNO, ROLES Y RESPONSABILIDAD



Aprueba la Política y supervisa su cumplimiento general.

### Consejo de Administración



Dispone la implementación de la Política y asigna recursos suficientes.

### Gerencia General



Asesora, monitorea el cumplimiento, orienta en consultas, coordina la atención de incidentes y derechos de los titulares.

### Oficial de Datos Personales



Revisa el enfoque de riesgo, los controles y la consistencia del documento normativo.

### Comité de Riesgo Operacional



Implementa controles de seguridad, respaldo, continuidad y gestión de accesos.

### Oficina de Tec. de la Información



Tratan datos personales únicamente dentro del ámbito de sus funciones y conforme a esta Política.

### Todas las áreas usuarias



Solo pueden tratar los datos por instrucción documentada de la Cooperativa y con obligaciones de confidencialidad y seguridad.

### Proveedores y encargados

La Cooperativa designará un Oficial de Datos Personales cuando ello resulte exigible por la normativa vigente o por la naturaleza, volumen y sensibilidad de los tratamientos efectuados.

## 8. CATEGORÍAS DE DATOS PERSONALES TRATADOS

De acuerdo con la relación que mantenga el titular con la Cooperativa y con la finalidad aplicable en cada caso, la Cooperativa podrá tratar, entre otros, los siguientes tipos de datos personales:

- **Datos identificativos:** nombres, apellidos, documento de identidad, RUC, firma, imagen y voz, cuando corresponda.
- **Datos de contacto:** domicilio, teléfono, correo electrónico y otros medios de comunicación.

- **Datos socioeconómicos, patrimoniales y financieros:** ingresos, actividad económica, historial crediticio, obligaciones, bienes, garantías y demás información necesaria para evaluación y gestión de servicios.
- **Datos laborales y académicos:** experiencia, formación, referencias, cargo y datos vinculados a la relación laboral o de postulación.
- **Datos de cumplimiento y seguridad:** información requerida para debridiligencia, prevención de LA/FT, atención de reclamos, auditoría y seguridad institucional.
- **Datos de navegación y canales digitales:** IP, identificadores, cookies, registros de interacción y demás información vinculada al entorno digital.
- **Datos sensibles y biométricos:** solo cuando sean estrictamente necesarios, exista habilitación legal o consentimiento válido, y se adopten medidas reforzadas.

## 9. BANCOS DE DATOS PERSONALES

La Cooperativa mantiene y/o mantendrá inscritos y actualizados los bancos de datos personales exigidos por la normativa aplicable. Como mínimo, se identifican los siguientes:

CONCEPTO	DETALLE
<b>Socios Cooperativistas</b>	08974 – Datos vinculados a la relación asociativa, productos, servicios y cumplimiento.
<b>Recursos Humanos</b>	08975 – Datos de trabajadores y, de corresponder, procesos de gestión laboral.
<b>Proveedores</b>	08976 – Datos de personas naturales proveedoras y representantes vinculados.

Todo nuevo banco de datos personales que se genere como consecuencia de nuevas actividades, canales, campañas, sistemas o procesos deberá ser evaluado, documentado e inscrito o actualizado cuando corresponda.

## 10. LEGITIMACIÓN DEL TRATAMIENTO Y CONSENTIMIENTO

El tratamiento de datos personales podrá sustentarse en: el consentimiento del titular, cuando sea exigible; la ejecución de la relación asociativa, precontractual o contractual; el cumplimiento de obligaciones legales o regulatorias; intereses legítimos compatibles con la normativa; y demás supuestos de excepción previstos por ley.

Cuando se requiera consentimiento, este deberá ser libre, previo, expreso, inequívoco e informado. El consentimiento para finalidades facultativas deberá ser diferenciable de las finalidades necesarias y podrá ser revocado en cualquier momento por el titular.

**La negativa a proporcionar datos estrictamente necesarios puede impedir que la Cooperativa evalúe solicitudes, formalice operaciones, atienda requerimientos o brinde determinados productos o servicios.**

## 11. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

Los datos personales serán tratados únicamente para finalidades determinadas, explícitas y lícitas. De manera general, la Cooperativa podrá tratar los datos personales para las siguientes finalidades:

TITULARES - PROCESO	FINALIDADES NECESARIAS	FINALIDADES FACULTATIVAS
<b>Socios y potenciales socios</b>	Identificación y validación; evaluación de afiliación y riesgo; evaluación crediticia; formalización contractual; desembolsos, cobranzas y recuperación; atención de reclamos; prevención de fraude y LA/FT; envío de estados de cuenta e información operativa; seguridad de instalaciones y canales.	Publicidad, promociones, campañas, perfilamiento comercial, encuestas, estudios de mercado, alianzas y beneficios no indispensables.

<b>Trabajadores y postulantes</b>	Reclutamiento, evaluación, contratación, gestión laboral, cumplimiento de obligaciones legales y de seguridad, control de acceso y bienestar organizacional.	Reclutamiento, evaluación, contratación, gestión laboral, cumplimiento de obligaciones legales y de seguridad, control de acceso y bienestar organizacional.
<b>Proveedores y terceros</b>	Selección, contratación, ejecución de servicios, pagos, control documental, evaluación de cumplimiento, auditoría y seguridad.	Comunicaciones institucionales o comerciales no indispensables.
<b>Usuarios web, redes y canales de atención</b>	Responder consultas, gestionar formularios, libro de reclamaciones, VA DE soporte, autenticación, continuidad del servicio y seguridad digital.	Analítica avanzada, campañas personalizadas y prospección comercial.

## 12. CICLO DE VIDA DEL DATO PERSONAL

El tratamiento de datos personales en la Cooperativa sigue, como regla general, el siguiente ciclo:

- **Obtención:** formularios físicos, canales digitales, contratos, llamadas, visitas, videovigilancia u otras interacciones autorizadas.
- **Registro:** incorporación en sistemas, expedientes, bases documentales o repositorios autorizados.
- **Uso:** ejecución de operaciones, evaluación, atención, control, cumplimiento, seguridad y demás finalidades informadas.
- **Almacenamiento y custodia:** repositorios físicos y digitales con medidas de seguridad apropiadas.
- **Transferencia o acceso por terceros:** solo a destinatarios autorizados, con necesidad justificada y salvaguardas suficientes.

- **Conservación:** durante el plazo estrictamente necesario o el que exija la normativa aplicable.
- **Bloqueo, supresión o anonimización:** cuando haya cesado la finalidad, se haya cumplido el plazo o resulte procedente legalmente.

### 13. TRANSF. DE DATOS PERSONALES Y TRATAMIENTO POR ENCARGO

La Cooperativa podrá transferir, compartir o permitir el acceso a datos personales, dentro o fuera del país, únicamente cuando ello resulte necesario para cumplir las finalidades informadas, exista sustento legal o contractual, y se adopten garantías de confidencialidad y seguridad.

- Autoridades administrativas, judiciales, fiscales, supervisoras o de control, cuando exista mandato legal o requerimiento válido.
- Proveedores tecnológicos, de almacenamiento en nube, mensajería, custodia documental, firma digital, *contact center*, cobranzas, seguridad, auditoría, asesoría, digitalización, notaría u otros servicios de soporte.
- Centrales de riesgo, empresas de verificación y terceros necesarios para evaluación, formalización y recuperación, conforme a la normativa aplicable.
- Encargados de tratamiento que actúen por cuenta de la Cooperativa bajo contrato o instrumento equivalente.
- Destinatarios internacionales, cuando el flujo transfronterizo sea necesario y se garantice un nivel de protección adecuado.

La Cooperativa podrá mantener un inventario actualizado de encargados de tratamiento y poner a disposición del titular la información general de dichos destinatarios, cuando corresponda.

### 14. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y GESTIÓN DE INCIDENTES

La Cooperativa adopta medidas jurídicas, organizativas y técnicas razonables, apropiadas y proporcionales a la naturaleza de los datos y al riesgo del tratamiento, con la finalidad de prevenir su alteración, pérdida, acceso no autorizado, uso indebido o divulgación no permitida.

- Gestión de accesos, perfiles y privilegios con criterio de necesidad de conocer.
- Segregación de funciones y trazabilidad de accesos relevantes.
- Respaldo, recuperación y continuidad de la información.

- Controles sobre soportes físicos, equipos, redes, aplicaciones y repositorios.
- Cláusulas de confidencialidad y controles sobre terceros.
- Capacitación periódica al personal.
- Auditorías, revisiones y monitoreo de cumplimiento.
- Documentación de políticas internas, inventario de datos y controles de seguridad.

**Todo incidente de seguridad deberá ser reportado de inmediato** al responsable designado por la Cooperativa, documentado y gestionado conforme al procedimiento interno. Cuando se configure un supuesto de notificación obligatoria, la Cooperativa comunicará el incidente a la autoridad competente y, de ser el caso, al titular afectado, dentro de los plazos previstos por la normativa vigente.

## 15. VIDEOVIGILANCIA

La Cooperativa podrá utilizar sistemas de videovigilancia dentro y/o fuera de sus instalaciones con fines de seguridad, control de acceso, prevención de fraude y protección de personas, bienes, operaciones e información institucional.

- La existencia de videovigilancia deberá informarse mediante avisos visibles y comprensibles.
- Las imágenes y, de corresponder, audios captados solo serán accesibles al personal autorizado o a terceros habilitados legalmente.
- Las grabaciones se conservarán por el plazo estrictamente necesario y, como regla general, por un periodo entre treinta (30) y sesenta (60) días calendario, salvo mandato legal, investigación en curso o requerimiento de autoridad competente.
- La videovigilancia se complementará con una hoja informativa o aviso específico, así como con la inscripción y control del banco de datos que corresponda.

## 16. COOKIES Y CANALES DIGITALES

Los sitios web, formularios y canales digitales de la Cooperativa podrán utilizar cookies, logs, tecnologías similares o herramientas de analítica para fines de funcionamiento, seguridad, autenticación, mejora del servicio y, cuando corresponda, fines estadísticos o comerciales.

El titular podrá configurar su navegador o dispositivo para bloquear determinadas cookies, sin perjuicio de que ello pueda afectar el funcionamiento de algunas funcionalidades del sitio o servicio.

## 17. DERECHOS DE LOS TITULARES Y PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN

Los titulares podrán ejercer gratuitamente, conforme a la **Ley N.º 29733** y su **Reglamento, los derechos ARCO**: acceso, rectificación, cancelación y oposición. De manera complementaria, podrán ejercer los derechos de información, actualización, inclusión, supresión cuando corresponda, así como la revocación del consentimiento para finalidades facultativas y otros derechos reconocidos por la normativa vigente.

CONCEPTO	DETALLE
<b>Información/acceso</b>	Conocer qué datos posee la Cooperativa, cómo los obtuvo, para qué los usa, a quién los transfiere y bajo qué condiciones los trata. Plazo referencial: hasta veinte (20) días hábiles.
<b>Rectificación/actualización</b>	Corregir datos inexactos, incompletos, erróneos o desactualizados. Plazo referencial: hasta diez (10) días hábiles.
<b>Cancelación o supresión</b>	Solicitar la eliminación de datos cuando corresponda legalmente. Plazo referencial: hasta diez (10) días hábiles.
<b>Oposición</b>	Solicitar el cese del tratamiento en los supuestos permitidos por ley, especialmente para fines no indispensables o publicitarios. Plazo referencial: hasta diez (10) días hábiles.

Las solicitudes podrán presentarse por correo electrónico a [atencional socio@sanhilarion.com](mailto:atencional socio@sanhilarion.com), por mesa de partes o en los canales que la Cooperativa habilite. El titular deberá acreditar su identidad y, si actúa mediante representante, la representación suficiente conforme a la normativa aplicable. Toda denegatoria total o parcial deberá ser motivada e informar las vías de reclamación correspondientes.

## 18. DATOS DE NIÑOS(AS) Y ADOLESCENTES

**La Cooperativa tratará datos de niños, niñas y adolescentes** solo cuando ello sea necesario, permitido por ley y se adopten medidas reforzadas de protección. Cuando corresponda, se requerirá la intervención o autorización de los padres, madres, tutores o representantes, sin perjuicio de las reglas especiales previstas por la normativa vigente.

## 19. PLAZO DE CONSERVACIÓN

Los datos personales serán conservados únicamente durante el tiempo necesario para cumplir la finalidad del tratamiento y, adicionalmente, por los plazos exigidos por normas regulatorias, de prevención de LA/FT, laborales, civiles, tributarias, de consumo o por necesidades probatorias de la Cooperativa.

CONCEPTO	DETALLE
<b>Socios y potenciales socios</b>	Durante la relación asociativa, precontractual o contractual y hasta por diez (10) años adicionales cuando la regulación financiera, de prevención de LA/FT o la defensa de derechos lo requiera.
<b>Trabajadores</b>	Durante la relación laboral y, como referencia mínima, cinco (5) años después de su cese, sin perjuicio de plazos mayores exigidos por ley.

<b>Postulantes</b>	Hasta un (1) año desde su última interacción, salvo autorización adicional o exigencia legal distinta.
<b>Proveedores</b>	Hasta diez (10) años contados desde la última obligación contractual o por el plazo legal aplicable.
<b>Reclamos y libro de reclamaciones</b>	Por el plazo mínimo legal y mientras existan procedimientos administrativos, judiciales o arbitrales vinculados.
<b>Calidad</b>	Los datos deben ser veraces, exactos, actualizados y conservados solo por el tiempo necesario.
<b>Marketing</b>	Hasta la revocación del consentimiento o la conclusión de la finalidad facultativa.
<b>Videovigilancia</b>	Entre treinta (30) y sesenta (60) días calendario, salvo excepción legal.

## 20. CUMPLIMIENTO, SUPERVISIÓN Y SANCIONES INTERNAS

**El incumplimiento de esta Política** constituye una infracción interna y puede originar medidas disciplinarias, contractuales o legales, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, civiles o penales que correspondan.

La Cooperativa promoverá evaluaciones periódicas, actividades de capacitación, controles preventivos y revisiones de sus procedimientos, cláusulas, contratos, plataformas y bancos de datos con la finalidad de asegurar el cumplimiento continuo de la normativa.

## 21. ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA

La presente Política podrá ser modificada cuando exista cambio normativo, variación en las finalidades o procesos de tratamiento, incorporación de nuevos canales, sistemas o proveedores, o cuando la Cooperativa lo considere necesario para fortalecer su sistema de cumplimiento.

**La versión vigente se pondrá a disposición a través de los medios y canales oficiales que la Cooperativa determine.**

## 22. CANALES DE ATENCIÓN Y VIGENCIA

Para consultas relacionadas con la presente Política o para el ejercicio de derechos vinculados a datos personales, los titulares podrán comunicarse a través del correo electrónico [atencional socio@sanhilarion.com](mailto:atencional socio@sanhilarion.com) o presentar su solicitud en el domicilio institucional de la Cooperativa.

**La presente Política entra en vigencia a partir de su aprobación por el Consejo de Administración y permanecerá vigente hasta que sea sustituida por una nueva versión.**