

POLITICA DE PROTECCIÓN Y USO DE DATOS PERSONALES PARA CLIENTES POR PARTE DE CARDSERVICE S.A.

Conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, te informamos lo siguiente:

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

CARDSERVICE S.A. (en adelante, "Cardservice") es responsable del tratamiento de los datos personales. Por ello, pone a tu disposición la siguiente información:

Domicilio:	Calle Luque N229 y Pedro Carbo
Teléfono:	04 232 39 76
Correo electrónico DPO:	DPO@cardservice.com.ec
Página web:	https://www.cardservice.com.ec/

2. ¿A quiénes aplica este aviso de privacidad?

Este aviso de privacidad aplica a los clientes de CARDSERVICE S.A.

3. ¿Cómo obtenemos tus datos personales?

Los datos que tratara CARDSERVICE serán los facilitados a través de cualquier canal digital o físico por el propio potencial cliente y/o Cliente, para la oferta y el mantenimiento de la relación comercial y/o contractual, así como los obtenidos de bases de datos de acceso público, servicios de referencias crediticias y que utilizamos para llevar a cabo para el estudio de su vinculación y para su relación con nosotros como cliente.

4. ¿Qué tipos de datos personales son tratados?

Datos Personales no sensibles:

- Datos Identificativos (como por ejemplo nombres, apellidos, cedula, imagen, firma);
- Datos de Contacto (como por ejemplo teléfono, correo electrónico, dirección);
- Datos de Características Personales (como por ejemplo estado civil, datos de familia, fecha de nacimiento, lugar de nacimiento, edad, sexo, nacionalidad, características físicas, entre otros);
- Datos Profesionales (como por ejemplo experiencia laboral)

Datos personales sensibles:

- Datos Crediticios (como datos de tarjeta de crédito)

5. Información general sobre el uso de datos personales.

Es responsabilidad exclusiva del cliente que los datos personales proporcionados a CARDSERVICE sean completos, correctos y actualizados, y en caso de proporcionar información de terceros, será responsabilidad exclusiva de los clientes previamente informar sobre las condiciones del tratamiento de los datos personales del tercero y que se obtuvo el consentimiento de estos para compartir los mismos, especialmente si se trata de datos sensibles.

La no entrega de datos personales requeridos por CARDSERVICE como Responsable del Tratamiento puede generar la imposibilidad de cumplir con las obligaciones existentes entre el cliente y la empresa.

6. Protección de datos personales de categorías especiales.

La normativa sobre tratamiento de datos clasifica como “categorías especiales” ciertos datos sensibles, los cuales describimos dentro del apartado 4 de la presente política. CARDSERVICE no recopilara ni utilizara este tipo de datos, a menos que exista una obligación legal de hacerlo o sean necesarios para el cumplimiento de la relación contractual existente. Adicionalmente, la obtención y el tratamiento de estos datos personales se realizará conforme a los requisitos establecidos en la normativa vigente, para lo cual el cliente podrá consentir explícitamente para su tratamiento.

7. ¿Cómo utilizamos tus datos personales?

Trataremos sus datos personales con las siguientes finalidades:

Creación de VPN con el cliente: Para la creación de una red privada virtual (VPN), se tratan datos personales del responsable o encargado de infraestructura tecnológica del cliente, tales como datos de identificación y contacto. Este tratamiento es necesario para establecer un canal seguro de comunicación que permita la correcta prestación de los servicios contratados, garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información intercambiada entre las partes. La base legal para este tratamiento es el cumplimiento de obligaciones contractuales.

Custodia de parte de la clave de consulta de tabla de tarjetas reales: En determinados casos, resulta necesario realizar consultas específicas sobre datos de tarjetas reales para atender incidencias o verificar la consistencia de la información. Para ello, se tratan datos vinculados a uno de los componentes de la clave de acceso, la cual únicamente puede utilizarse mediante la combinación de los tres elementos correspondientes. Este acceso se efectúa exclusivamente bajo solicitud expresa y previa autorización, y únicamente para los fines previamente definidos. La base legal para este tratamiento es el cumplimiento de obligaciones contractuales.

Acceso a la consulta de datos en ambiente de Producción para revisiones postproducción: Una vez finalizada la implementación de un proyecto o

requerimiento, puede ser necesario acceder al sistema Syscard en ambiente de producción con el fin de realizar revisiones postproducción. Este acceso implica la visualización de pantallas que contienen datos personales de clientes, exclusivamente para verificar el correcto funcionamiento del sistema, detectar incidencias y asegurar la calidad del servicio prestado. La base legal para este tratamiento es el cumplimiento de obligaciones contractuales.

Revisión de contratos con proveedores y clientes para evaluaciones de cumplimiento: Como parte de los procesos de evaluación semestral de proveedores y clientes, se revisan contratos y documentación asociada, en los que constan datos personales y corporativos. Este tratamiento tiene como finalidad verificar el cumplimiento de obligaciones contractuales, regulatorias y de políticas internas aplicables. La base legal para este tratamiento es el cumplimiento de obligaciones contractuales.

Revisión de evidencias con datos de tarjetas reales para fines de cumplimiento: Dentro de los procesos de evaluación y auditoría, es necesario revisar evidencias que contienen datos de tarjetas reales almacenados en repositorios controlados. Esta revisión se limita a verificar la existencia, trazabilidad y correcta custodia de la información, sin que ello implique un uso distinto al estrictamente necesario para fines de cumplimiento. La base legal para este tratamiento es el cumplimiento de obligaciones contractuales.

Revisión de datos de llaves y certificados para evaluaciones de cumplimiento: Para garantizar la seguridad de la información y el correcto funcionamiento de los sistemas, se revisan llaves criptográficas y certificados que pueden contener datos asociados a firmas digitales e información de los custodios responsables. Este tratamiento se realiza con el objetivo de validar la funcionalidad de las llaves en los distintos equipos y entornos donde se almacenan estos registros. La base legal para este tratamiento es el cumplimiento de obligaciones contractuales.

Procesamiento y entrega de información (envío de lotes y configuración de archivos): Se realizan actividades de procesamiento técnico, envío de lotes y configuración de archivos necesarias para el correcto funcionamiento del sistema. Estas tareas no implican el acceso ni tratamiento de datos personales en su contenido, sino ajustes técnicos sobre el sistema, el aplicativo o los procesos automatizados para asegurar la prestación continua y adecuada del servicio. La base legal para este tratamiento es el cumplimiento de obligaciones contractuales.

Prestación de servicios a clientes: En el marco de la prestación de servicios, se tratan datos personales de clientes para atender requerimientos específicos, gestionar solicitudes, brindar soporte técnico y dar cumplimiento a los servicios acordados. El tratamiento se limita a los datos estrictamente necesarios para

ejecutar las actividades solicitadas por el cliente. La base legal para este tratamiento es el cumplimiento de obligaciones contractuales.

Custodia de parte de la clave de consulta de tabla de tarjetas reales: Cuando se requieren consultas específicas sobre datos de tarjetas reales, se custodia una parte de la clave necesaria para habilitar dicho acceso. La consulta solo puede realizarse mediante la combinación de los tres componentes de la clave y únicamente bajo solicitud formal y aprobación previa, garantizando que el tratamiento se limite a los fines autorizados. La base legal para este tratamiento es el cumplimiento de obligaciones contractuales.

Recepción de documento de identidad para el ingreso a las instalaciones: Al momento de ingresar a las instalaciones, se solicita el documento de identidad de las personas con fines de control de acceso, seguridad física y cumplimiento de políticas internas de la compañía. Este tratamiento permite identificar a los visitantes, prevenir incidentes de seguridad y mantener un registro de ingresos y salidas. La base legal para este tratamiento es el interés legítimo del responsable del tratamiento.

8. ¿Cuánto tiempo conservamos tus datos personales?

CARDSERVICE considera distintos plazos de conservación según el tipo de tratamiento de datos personales que se refiera y la norma que lo regule.

Los datos personales tratados se conservarán mientras sean necesarios para la oferta o prestación de nuestros productos, para satisfacer alguna de las finalidades de tratamiento indicadas en este documento o mientras el potencial Cliente y/o 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 recabados para la celebración de un contrato de comercialización de nuestros servicios y el resto que se originen durante el mantenimiento de dichas relaciones comerciales serán bloqueados cuando hayan dejado de ser necesarios para la finalidad para la cual fueron recogidos. Dicho bloqueo supondrá que tus datos serán conservados únicamente a disposición de las autoridades de control, autoridades judiciales, policía nacional, entre otros, para la atención por parte de esta entidad de las posibles responsabilidades nacidas del tratamiento, durante el plazo de prescripción de éstas.

Transcurridos dichos plazos, cesará el tratamiento y se procederá conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

9. ¿Qué terceros pueden acceder a tus datos personales?

CARDSERVICE, únicamente compartirá con terceros los datos personales del Cliente y de su representado 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 e instituciones de la administración pública, en razón de sus competencias (Ministerio de Trabajo, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Servicio de Rentas Internas, Unidad de Análisis Financiero y Económico, Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, Jueces y Tribunales, fiscalía general del Estado, Policía Nacional, Registro Civil, Ministerio de Salud Pública, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, Ministerio de Relaciones Exteriores, Consulados o Embajadas, Servicio Nacional de Aduanas, Servicio Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses entre otras).
- Auditores y abogados externos en cumplimiento de obligaciones contractuales y legales aplicables a CARDSERVICE.
- Proveedores de sistemas informáticos los cuales pueden estar localizados afuera del Ecuador.
- Auditores y contadores externos en cumplimiento de obligaciones contractuales y legales aplicables a CARDSERVICE.
- Asimismo, se informa que CARDSERVICE y demás prestadores de servicios de pago, prestadores de servicios de transportes aéreos o terrestres, así como 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 monetarias a las autoridades u organismos de control, en el marco de la lucha contra los delitos de lavado de activos, omisión de control de lavado de activos, terrorismo, financiación del terrorismo, delincuencia organizada y otro tipo de delitos que generan recursos económicos que pueden ser objeto de lavado de activos.

Si compartimos tu 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 CARDSERVICE 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 atención y emisión de llamadas telefónicas, 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, proveedores de servicios de facturación electrónica, entidades bancarias o financieras, servicios de asesoramiento jurídico y tributario, agencias de publicidad y de servicios de marketing y comunicación así como servicios profesionales generales.

La relación anterior se facilita a título de ejemplo teniendo la opción CARDSERVICE de utilizar servicios de empresas pertenecientes a otros sectores de actividad para poder prestar servicios de calidad. CARDSERVICE velará por el correcto tratamiento de los datos personales por parte de dichos proveedores de servicios.

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.

10. ¿Qué derechos puedo ejercer sobre mis datos personales?

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

- El derecho de acceso a sus datos contenidos en los ficheros/bancos/bases de datos de CARDSERVICE.
- El derecho de información: El titular tiene derecho a ser informado sobre los fines del tratamiento de sus datos personales, el tipo de datos tratados, el tiempo de conservación, el origen de los datos cuando no provienen directamente de él, las transferencias o comunicaciones nacionales e internacionales, así como los datos de contacto del responsable y del delegado de protección de datos. También debe conocer las consecuencias de proporcionar o no su información, los efectos de entregar datos incorrectos, la posibilidad de revocar su consentimiento, los medios para ejercer sus derechos (acceso, rectificación, eliminación,

oposición, limitación, portabilidad y decisiones automatizadas) y los mecanismos para presentar reclamos ante el responsable o la Autoridad de Protección de Datos.

- El derecho de rectificación y actualización de aquellos datos que puedan ser incorrectos o incompletos.
- El derecho de eliminación, en los casos previstos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.
- El derecho de oposición que le permite solicitar que se cese en todos o algunos de los tratamientos, como el envío de comunicaciones comerciales, que llevamos a cabo con sus datos personales
- El derecho de suspensión del tratamiento de datos, durante un periodo de tiempo limitado y en los casos que establece la normativa vigente.
- El derecho a no ser objeto de una decisión basada únicamente en valoraciones automatizadas, en la forma establecida en la ley.
- El derecho a la portabilidad, que le permitirá solicitar que le remitamos sus datos personales en un formato compatible, actualizado, estructurado, común, interoperable y de lectura mecánica, preservando sus características, bien directamente a usted o bien a otra entidad, en su nombre, conforme a los requerimientos establecidos en la normativa vigente.

Asimismo, podrá 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 Titular debe dirigirse al Delegado de Protección de Datos Personales enviando un correo electrónico a DPO@cardservice.com.ec, acreditando su identidad.

Asimismo, podrá presentar una reclamación ante la Superintendencia de Protección de Datos a través de los medios que esta haya habilitado para el efecto.

11. ¿Cómo protegen mis datos personales?

CARDSERVICE utiliza 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.

12. Modificación de la Política de Protección de Datos Personales.

CARDSERVICE se reserva el derecho a modificar su Política de Protección de Datos Personales, de acuerdo con su propio criterio, o motivado por un cambio dispuesto por la Superintendencia de Protección de Datos, reforma legislativa o disposición jurisprudencial en el supuesto que dicha actualización suponga un cambio sustancial en la misma. Cualquier modificación de la Política de Protección de Datos Personales será publicada, previo a su efectiva aplicación. Es responsabilidad del cliente consultarla periódicamente en nuestro sitio web <https://www.cardservice.com.ec/> en la sección de Políticas.

Última actualización: enero 2026

ACTA APROBATORIA DE VERSIÓN		
FECHA: 15/06/2026	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	VERSIÓN: 01
PUBLICACIÓN APROBADA POR:		FIRMA
Jaime Vasquez Gerente General		