

POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE CANALES DIGITALES

1. Objetivo

Establecer los lineamientos para la recopilación, uso, almacenamiento, transferencia, conservación y protección de los datos personales obtenidos a través de los canales digitales de COOPAC MF PRISMA, a fin de garantizar el derecho fundamental a la protección de datos personales de sus socios, colaboradores y terceros vinculados, conforme a lo dispuesto en la Ley N.° 29733 y su Reglamento aprobado por D.S. N.° 016-2024-JUS, asegurando un tratamiento lícito, proporcional y transparente en todos los procesos de la organización.

2. Base Legal

- Ley N° 30822 – Ley que modifica la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, y otras normas concordantes, respecto de la regulación y supervisión de las cooperativas de ahorro y crédito.
- Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales.
- D.S N° 016-2024-JUS – Reglamento de la ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales (que deroga el D.S N° 003-2013-JUS).
- Resolución S.B.S. N° 5060-2018 – Reglamento para la prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo aplicable a las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos del público.
- Resolución S.B.S. N° 480-2019 – Reglamento General de las Cooperativas de Ahorro y Crédito No Autorizadas a Captar Recursos del Público.
- Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor (en lo aplicable a la relación con los socios como usuarios de servicios financieros).
- La directiva de seguridad de la información emitida por la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales (ANPD).
- Política de Sistemas y Gestión de la Seguridad de la Información.
- Estatuto de la COOPAC MF PRISMA.

3. Alcance

La presente Política es aplicable a todos los datos personales recopilados o tratados mediante los canales digitales oficiales de COOPAC MF PRISMA, incluyendo su sitio web, redes sociales, servicios de mensajería, campañas de comunicación, aplicación móvil, Home Banking y cualquier otro canal digital que la Cooperativa implemente en el futuro. Su cumplimiento es obligatorio para colaboradores, proveedores y terceros que participen en dicho tratamiento.

4. Definiciones

- 4.1 **ANPD:** Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.
- 4.2 **COOPAC MF PRISMA:** Cooperativa de Ahorro y Crédito MF Prisma.
- 4.3 **DERECHOS ARCOP:** Conjunto de derechos reconocidos al titular de los datos personales: Acceso, Rectificación, Cancelación (o Supresión), Oposición, Portabilidad e Información.
- 4.4 **FENACREP:** Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú.
- 4.5 **LPDP:** Ley de Protección de Datos Personales.

- 4.6 **LA/FT:** Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
- 4.7 **MINJUS:** Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- 4.8 **SBS:** Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
- 4.9 **UIF-Perú:** Unidad de Inteligencia Financiera.

5. Responsable del Tratamiento de sus datos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito MF Prisma – COOPAC MF PRISMA (RUC N.° 20553180695), con domicilio en Av. Guardia Civil N° 1321, Oficina 1501, distrito de Surquillo, Lima, es la entidad responsable del tratamiento de los datos personales que usted nos brinda cuando utiliza nuestros canales digitales.

Las solicitudes relacionadas con el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación (o supresión), oposición, portabilidad, información y revocación serán atendidas dentro de los plazos establecidos en el Reglamento de la Ley N.° 29733, aprobado por el D.S. N.° 016-2024-JUS, a través de los canales oficiales de la Cooperativa.

- Correo electrónico: afiliate@mfp.pe
- Nuestras agencias a nivel nacional

La COOPAC MF PRISMA adoptará las medidas organizativas necesarias para garantizar el cumplimiento de la normativa de protección de datos personales, incluyendo la designación de un Oficial de Protección de Datos Personales (DPO) cuando corresponda conforme a la legislación vigente y a los plazos de implementación aplicables.

6. Canales digitales a los que aplica esta Política

La presente Política de Privacidad aplica a todos los canales digitales oficiales de COOPAC MF PRISMA, incluidos aquellos que implemente o habilite en el futuro para el desarrollo de sus actividades institucionales y la prestación de servicios a sus socios.

Esta Política rige para todos los canales digitales oficiales de COOPAC MF PRISMA:

- Página web institucional: www.mfprisma.com
- Redes sociales: Facebook, Instagram, TikTok y LinkedIn
- Canales de mensajería: WhatsApp y mensajes de texto (SMS)
- Comunicaciones digitales de marketing, atención y cobranza
- Aplicación Móvil y Home Banking

7. Datos personales que recopilamos

Según el canal o servicio que utilice, podemos tratar las siguientes categorías de datos. Únicamente se recopilarán los datos personales necesarios para la finalidad del servicio solicitado, conforme a los principios establecidos en la Ley N.° 29733 y su Reglamento.

- Identificación personal: nombres, apellidos, DNI o C.E., nacionalidad, estado civil y fecha de nacimiento.
- Datos de contacto: domicilio, teléfono, WhatsApp y correo electrónico.
- Información socioeconómica y crediticia: ocupación, ingresos, gastos, patrimonio, deudas, historial crediticio y nivel educativo.

- Datos de navegación digital: dirección IP, cookies, tipo de dispositivo y ubicación aproximada.
- Datos biométricos (datos sensibles): fotografías, videos, grabaciones de voz y huella dactilar, utilizados para procesos de autenticación e identificación.
- Información proveniente de fuentes de acceso público, incluidas redes sociales visibles públicamente.
- Datos de antecedentes relevantes para prevención de LA/FT.

Importante: Los datos biométricos son considerados datos sensibles conforme a la Ley N° 29733. Su tratamiento requiere su consentimiento expreso y por escrito. El consentimiento deberá ser obtenido mediante un formato específico, debidamente firmado por el titular de los datos (art. 13 LPDP).

8. Finalidad del uso de sus datos personales

La Cooperativa tratará sus datos personales únicamente para las finalidades establecidas en la presente Política. En caso de requerirse el tratamiento para una finalidad distinta, se solicitará su consentimiento previo cuando así lo exija la normativa vigente aplicable.

Las finalidades para las cuales tratamos sus datos personales son las siguientes:

8.1 Marketing y comunicaciones

La difusión de campañas, promociones y comunicaciones comerciales constituye una finalidad adicional y se realizará únicamente cuando el titular haya otorgado su autorización expresa. La negativa a otorgar dicha autorización no afectará la relación contractual ni el acceso a los productos o servicios de la Cooperativa.

- Difundir campañas, promociones y actividades institucionales.
- Enviar información comercial, educativa y financiera por WhatsApp, SMS y redes sociales.

Las actividades de gestión de interacciones, mensajes, comentarios y formularios, así como la atención de consultas sobre productos y servicios financieros, no tienen naturaleza publicitaria y se efectuarán con la finalidad de atender las solicitudes formuladas por el titular a través de los canales digitales.

8.2 Servicios financieros y operativos

- Registrar y atender solicitudes de información recibidas por canales digitales.
- Gestionar interacciones, mensajes, comentarios y formularios en canales digitales.
- Atender consultas sobre productos y servicios financieros.
- Gestionar el acceso al Home Banking y a la App Móvil.
- Validar la identidad y autenticar al usuario mediante DNI, nombre y número de celular.
- Consultar saldos, aportes, retiros y estados de crédito.
- Generar y descargar constancias, reportes y comprobantes de operaciones.

8.3 Cobranza y recuperación

- Enviar recordatorios de pago y alertas de vencimiento.
- Contactar a socios con deuda vía SMS, WhatsApp o llamadas autorizadas.
- Verificar la identidad del socio conforme a su clasificación crediticia.

8.4 Seguridad, prevención y cumplimiento normativo

- Verificar la identidad y prevenir fraudes.
- Gestionar incidentes de seguridad de la información.
- Aplicar debida diligencia y monitoreo de operaciones según la normativa de prevención de LA/FT.
- Cumplir con obligaciones ante SBS, FENACREP, MINJUS, UIF-Perú y otras autoridades.
- Atender solicitudes de ejercicio de derechos ARCOP.

9. ¿Con quién compartimos sus datos?

COOPAC MF PRISMA comparte datos personales únicamente en los siguientes casos:

- Autoridades competentes: SBS, UIF-Perú, SUNAT, Ministerio Público, Poder Judicial y otras entidades facultadas por ley.
- Centrales de riesgo crediticio.
- Entidades Financieras (BCP, BBVA, Banco de la Nación) para cobros y pagos de obligaciones y operaciones realizadas con nuestra entidad.
- Proveedores de tecnología y sistemas que prestan servicios a la COOPAC MF PRISMA.

Los proveedores que accedan a los datos personales únicamente podrán utilizarlos para prestar los servicios contratados por la Cooperativa y deberán mantener la confidencialidad y aplicar las medidas de seguridad necesarias para proteger la información.

Importante: No vendemos, comercializamos ni distribuimos sus datos a terceros ajenos a la prestación de nuestros servicios.

9.1 Transferencias internacionales de datos

En caso de que los datos personales sean almacenados o tratados en servidores ubicados fuera del territorio nacional (por ejemplo, mediante servicios en la nube como Microsoft Office 365), la Cooperativa realizará dichas transferencias de conformidad con la Ley N.° 29733 y su Reglamento. La COOPAC verificará que el país receptor cuente con el nivel de protección que reconoce la ANPD, y si ello no fuese posible suscribirá cláusulas contractuales tipo, aprobadas por la ANPD. Cuando corresponda, verificará que el proveedor implemente las medidas contractuales, técnicas y organizativas necesarias para garantizar un nivel adecuado de protección de los datos personales, conforme a la normativa vigente.

10. Plazo de conservación de los datos

Los datos personales serán conservados únicamente durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades para las cuales fueron recopilados y las obligaciones legales aplicables:

- a) Durante la vigencia de su relación con la Cooperativa.
- b) Posteriormente, por un plazo mínimo de diez (10) años o por el periodo adicional que exija la normativa vigente, incluyendo las normas de prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Vencido dicho plazo, la COOPAC MF PRISMA adoptará las medidas de tratamiento o disposición de la información que correspondan, de acuerdo con la normativa vigente, el principio de proporcionalidad y las directivas emitidas por la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales (ANPD).

11. Seguridad de la información

Implementamos medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad de su información:

- a) Control de acceso a la información según perfiles y roles autorizados.
- b) Contraseñas seguras y autenticación multifactor.
- c) Cifrado TLS y SSH en la transmisión de datos.
- d) Registros de auditoría y trazabilidad de accesos y operaciones.
- e) Encriptación de extremo a extremo entre plataformas tecnológicas.
- f) Gestión y reporte de incidentes de seguridad.
- g) No almacenamiento de claves y contraseñas en dispositivos móviles y uso de mecanismos temporales de validación.
- h) Revisión y actualización periódica de las medidas de seguridad implementadas.
- i) Custodia y almacenamiento seguro de documentos e información física y digital.
- j) Copias de respaldo y mecanismos de recuperación de la información.
- k) Evaluación de seguridad de proveedores y servicios en la nube.
- l) Suscripción de compromisos de confidencialidad por parte del personal y terceros.

12. Derechos como titular de datos personales

Conforme a la Ley N° 29733 y su Reglamento, usted tiene derecho a:

Derecho	¿Qué significa?
Acceso	Conocer qué datos tenemos sobre usted y cómo los usamos.
Rectificación	Corregir datos inexactos o desactualizados.
Cancelación (o Supresión)	Solicitar la supresión de sus datos, conforme a la finalidad y los plazos de conservación aplicables.
Oposición	Oponerse al tratamiento de sus datos en determinadas circunstancias.
Portabilidad	Recibir sus datos en formato digital para trasladarlos a otro responsable del tratamiento.
Información	Conocer las condiciones en que se tratan sus datos.
Revocación	Revocar el consentimiento otorgado en cualquier momento.

El titular podrá solicitar información sobre la finalidad del tratamiento, identidad de los encargados y las transferencias efectuadas, de acuerdo con el derecho de información que reconoce la LDPD.

Los plazos y los canales para el ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación (o supresión), oposición, portabilidad e Información (ARCOP) y de la revocación del consentimiento se encuentran detallados en el Anexo 01 de la presente Política de Privacidad.

13. Uso de la aplicación móvil

Cuando utilice la App Móvil de COOPAC MF PRISMA, podremos solicitar acceso a las siguientes funcionalidades de su dispositivo:

- Cámara: para validación de identidad, autenticación o verificación documental.
- Almacenamiento local: para descargar, visualizar y guardar constancias y comprobantes de sus operaciones.

No accedemos a estas funcionalidades para fines distintos a los indicados, ni recopilamos información adicional innecesaria.

14. Uso de imagen y contenido digital

Las fotografías, videos o testimonios de titulares se utilizan únicamente con su consentimiento expreso. Este consentimiento puede revocarse en cualquier momento, sin efectos retroactivos, contactándonos por los canales indicados en la sección 5.

15. Evaluación de Impacto en Protección de Datos

La COOPAC MF PRISMA evaluará la necesidad de efectuar Evaluaciones de Impacto en Protección de Datos (EIPD) en aquellos tratamientos que, por su naturaleza, alcance, volumen, contexto o nivel de riesgo para los derechos de los titulares, así lo requieran, o cuando sean exigidas por la normativa vigente o por la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales (ANPD).

16. Aprobación y Vigencia

La presente política entra en vigencia a partir de su aprobación por el Consejo de Administración y será de cumplimiento obligatorio. La política será revisada y actualizada periódicamente o cuando se produzcan cambios normativos u operativos relevantes.

17. Anexos

Anexo 01 – Canales y Plazos del Trámite de Derechos ARCOP

- a) Las solicitudes podrán presentarse en cualquier oficina de la COOPAC o al correo electrónico: afiliate@mfp.pe.
- b) La atención se realizará dentro los plazos establecidos por la normativa vigente, previa verificación de la identidad del solicitante.

Etapas del trámite	¿Quién debe actuar?	¿Qué significa?	Plazo en días hábiles
Información	COOPAC MF PRISMA	Informar cómo se usan tus datos	8 días
Acceso / Portabilidad	COOPAC MF PRISMA	Mostrar o entregar copia de tus datos	20 días
Rectificación / Cancelación / Oposición / Revocación	COOPAC MF PRISMA	Corregir, eliminar, oponerte o retirar autorización	10 días

Observación de la solicitud (legitimidad)	COOPAC MF PRISMA	Avisarte que tu solicitud no cumple con los requisitos de legitimidad (identidad o representación)	5 días
Subsanación de la solicitud (legitimidad)	TITULAR DE LOS DATOS	Corregir o acreditar identidad o representación	5 días
Solicitud de información adicional	COOPAC MF PRISMA	Pedirte más sustento para evaluar tu pedido	Hasta 7 días
Respuesta a información adicional	TITULAR DE LOS DATOS	Enviar la información solicitada	10 días
Ampliación excepcional del plazo	COOPAC MF PRISMA	Extender el plazo una sola vez, por causa justificada	Hasta el mismo plazo (no aplica al derecho de Información)

***Aclaraciones importantes:**

- Todos los plazos se cuentan en días hábiles.
- La observación y subsanación solo aplican cuando no se cumplen los requisitos de legitimidad (identidad o representación).
- Cuando se solicita subsanación o información adicional, el plazo de atención se suspende hasta que el titular responda.
- La ampliación excepcional del plazo no aplica al ejercicio del derecho de Información.
- Si el titular no responde dentro del plazo indicado, la solicitud se considera no presentada.