

## POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE RECLAMOS

Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A. (en adelante CAJA ICA), identificada con RUC N.° 20104888934 y con domicilio en Av. Conde de Nieva N.° 498, Urbanización Luren, del distrito, provincia y departamento de Ica, con la finalidad de dar atención a los requerimientos (consultas y solicitudes), quejas, sugerencias y/o reclamos, de acuerdo a las exigencias normativas y con las necesidades legales que pudieran surgir posteriormente, requiere realizar el tratamiento de sus datos personales. Por lo que a través de la presente política de privacidad trasladamos los lineamientos que regulan el tratamiento de dicha información personal, la misma que se aplica en estricto cumplimiento de la Ley de protección de Datos Personales – Ley N.° 29733 (LPDP) y su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N.° 003-2013-JUS, con la finalidad de asegurar un tratamiento de datos personales legítimo, arreglado a derecho, confidencial y seguro.

Los alcances del tratamiento de los datos personales son los siguientes:

1. Los datos personales recopilados a través de cualquier medio dispuesto por CAJA ICA para tal fin se almacenarán en el banco de datos “RECLAMOS” que esta ha declarado ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales y está inscrito en el registro de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales con código: RNPDP – PJP N.° **24041**.
2. Los datos personales serán tratados con la finalidad de atender las necesidades propias del procedimiento de atención de requerimientos (consultas y solicitudes), quejas, sugerencias y/o reclamos que presenten los clientes y/o usuarios a través de cualquier plataforma dispuesta por CAJA ICA para tal fin, así como para que, una vez culminado el procedimiento de atención, tratar las necesidades derivadas de cualquier proceso o procedimiento judicial, administrativo o arbitral que a futuro se derive o surja en relación con los requerimientos (consultas y solicitudes), quejas, sugerencias y/o reclamos que los clientes y/o usuarios hayan presentado, atender cualquier fiscalización de la autoridad competente en materia de tratamiento de datos personales, así como para fines estadísticos e históricos y para el mejoramiento de las políticas institucionales de atención de clientes y/o usuarios.
3. Como consecuencia de las finalidades descritas, el plazo de almacenamiento de los datos personales cesará cuando haya culminado la necesidad para el cual fueron almacenados (en tanto no se solicite la cancelación de datos personales respectiva). Para todo efecto, se entenderá que este plazo máximo de almacenamiento y de tratamiento de los datos personales no superará los diez (10) años computados desde la terminación de la relación contractual y en el caso de los usuarios desde el momento que finaliza la atención de los requerimientos (consultas y solicitudes), quejas, sugerencias y/o reclamos, según lo dispuesto por la Ley N.° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la SBS. Esto no perjudica los derechos de los usuarios para revocar

el consentimiento de sus datos personales en cualquier momento, conforme la LPDP se lo permite y CAJA ICA garantiza.

4. CAJA ICA ha implementado las medidas administrativas, legales y tecnológicas con la intención de ejecutar un tratamiento seguro y confidencial de los datos personales. En tal sentido, debe entenderse para todo efecto que la implementación de estas medidas administrativas, legales y tecnológicas constituyen de por sí el cumplimiento de nuestras obligaciones y, por tanto, la responsabilidad de CAJA ICA se encuentra sujeta a los límites y contenidos establecidos por la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, salvo la existencia de disposiciones especiales contenidas en otras leyes.
5. Esta Política De Privacidad podrá ser modificada en cualquier momento. En tales casos, CAJA ICA publicará la versión actualizada de la misma en los canales alternos que disponga para interponer su requerimiento (consultas y solicitudes), queja, sugerencia y/o reclamo. Por lo tanto, cuando usted utilice estos medios donde tome conocimiento de la presente política de privacidad después de su actualización, estará informado de la finalidad para los cuales sus datos personales serán tratados.
6. CAJA ICA garantiza el respeto de los derechos de los titulares de los datos personales consagrados en la LPDP, con la finalidad de que puedan ser ejercidos de la manera más amplia y sin costo alguno. Para tal fin, el cliente y/o usuario deberá enviar una comunicación al correo **comitelpdp@cmacica.com.pe** o presentarla en cualquier oficina de Caja Ica que deberá incluir lo siguiente: a) Nombres y apellidos, documento de identidad (Si se actúa a través de un representante legal, deberá acreditarse los documentos que acrediten dicha representación); b) Pedido concreto; c) Domicilio o dirección electrónica a donde se deberá responder; d) Fecha y firma de quien envía la solicitud; e) Documentos que sustenten la petición, de ser el caso.
7. La Caja Ica no realiza tratamiento de datos personales de menores de edad. Si el usuario es menor de edad y desea realizar un requerimiento (consultas y solicitudes), quejas, sugerencias y/o reclamos, deberá hacerlo a través de su padre, madre, tutor o representante legal. Esta es una condición esencial para poder acceder y usar el libro de reclamaciones.
8. Los términos y condiciones estarán vigentes desde su aceptación hasta que se finaliza el procedimiento de atención de reclamo o queja de acuerdo a la normativa aplicable. Sin perjuicio de ello, el tratamiento de los datos personales podrá extenderse hasta por el plazo y para las finalidades señaladas anteriormente.