

## POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

### 1. Objetivo

El objetivo de esta Política de Protección de Datos Personales es explicar qué datos personales vamos a usar, al igual que cómo y por qué los recopilamos, almacenamos, compartimos y utilizamos. También, queremos informarle sobre las opciones que usted tiene sobre sus datos personales y el tratamiento que les damos.

### 2. Alcance

Esta Política de Protección de Datos Personales se aplicará a todas las Bases de Datos y/o Archivos que contengan Datos Personales que sean objeto de Tratamiento por parte de la compañía ROCALVI S.A. así como de cualquiera de sus empresas relacionadas, consideradas como responsable del tratamiento de Datos Personales, (en adelante, "LA COMPAÑÍA").

Nuestra Política de Privacidad y Protección de Datos Personales se aplica a todos nuestros servicios de ROCALVI tanto internos como externos.

Nuestros clientes/usuarios registrados comparten sus datos personales para que LA COMPAÑÍA puedan brindar de manera integral todos sus servicios.

### 3. Servicios

Esta Política se aplica a LA COMPAÑÍA, y a todos los servicios brindados sean estos a través de canales tecnológicos o presenciales, como por ejemplo atención personalizada o servicios inhouse, página web y cualquier otro servicio brindado a través de medios tecnológicos o tradicionales.

### 4. Responsables del tratamiento de los datos personales.

LA COMPAÑÍA será la entidad responsable de los datos personales que se nos facilite para la prestación de nuestros servicios.

LA COMPAÑÍA garantiza la confidencialidad de los datos de carácter personal facilitados por los clientes y su tratamiento automatizado de acuerdo con la legislación vigente sobre protección de datos de carácter personal y demás normativa aplicable

### 5. Derechos

La Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (en adelante, LOPD) otorga derechos a las personas naturales sobre sus datos personales. Por ello, queremos garantizar que nuestros clientes, proveedores, socios comerciales, trabajadores, empleados de la compañía puedan ejercer tales

derechos y beneficiarse de servicios de la más alta calidad. Sin perjuicio de lo dispuesto en la LOPD, los derechos que le asisten son:

- Derecho a la información: usted tiene derecho a ser informado sobre los datos personales suyos de los que disponemos, cómo y para qué los tratamos, el tiempo que los conservaremos, entre otros asuntos regulados por la ley.

Por lo general, conservamos sus datos personales desde que hace uso de nuestros servicios, o bien durante el período necesario para proporcionarle nuestros servicios. Esto incluye los datos que nos ha proporcionado o los datos generados o inferidos del uso de los Servicios. En algunos casos, debemos conservar determinada información como, por ejemplo, Documentos de acompañamiento del trámite y Datos Comerciales (con obligación tributaria) y demás normativa que la normativa lo obligue).

- Derecho de acceso o recopilación de sus datos personales: puede solicitarnos una copia de sus datos personales de forma gratuita, tales como registros de sus trámites en formato electrónico sin necesidad de presentar justificación alguna, sin que constituya abuso al derecho.
- Derecho de rectificación y actualización: puede solicitar que se edite parte de sus datos personales o cualquier otro dato relativo o recopilado por la prestación de un servicio de LA COMPAÑÍA. También puede solicitarnos la rectificación y actualización de sus datos personales inexactos o incompletos, presentando los justificativos pertinentes. Recuerde que LA COMPAÑÍA recopila los datos personales directamente de usted, por lo que, si nos proporciona datos inexactos o erróneos no es responsabilidad de ROCALVI la exactitud o actualización de dichos datos.
- Derecho de eliminación: usted puede solicitar la supresión de sus datos personales en las situaciones previstas por la ley.
  - » Podrán ser borrados los datos de contactabilidad como Número de WhatsApp, correo electrónico, número de celular.
  - » No podrán ser borrados los datos de trámites gestionados y datos tributarios, se conservan por temas normativos.
- Derecho a la oposición: usted tiene derecho a oponerse o negarse al tratamiento de sus datos personales con fines de marketing directo o en los demás casos detallados en la ley.
- Derecho a la portabilidad de los datos: usted tiene derecho a solicitar sus datos personales en un

formato compatible o a transferirlos a otros responsables.

- Derecho a la suspensión del tratamiento: usted tiene derecho a solicitar la suspensión de forma temporal o definitiva del tratamiento de la totalidad o parte de sus datos personales cuando se cumplan las condiciones detalladas en la ley.
- Derecho a no ser objeto de decisiones basadas en valoraciones automatizadas: sin perjuicio de lo dispuesto en la ley, usted tiene derecho a no ser objeto de decisiones basadas en valoraciones automatizadas que atenten contra sus derechos.

## 6. Datos personales que recopilamos

### 6.1. Los datos de clientes que recopilamos:

#### Datos Demográficos

Cédula de Ciudadanía / Pasaporte / RUC.

Razón Social / Nombre Comercial.

Nombres y Apellidos (Completo) del Representante Legal

Dirección de domicilio y país residencia

Dirección de correo electrónico

#### Datos Contactabilidad

Nombres y Apellidos de contactos autorizados

Número Teléfono Móvil

Número Teléfono Convencional

Número Teléfono WhatsApp

#### Datos Tributarios/Comerciales

Productos que importan/exportan.

Certificado bancario y/o comerciales.

Montos y Cantidades.

Cuando usted participe en eventos, publicidad, encuestas (satisfacción, estadísticas, de seguimiento u otra información necesaria relacionada con experiencia al cliente), actividades organizadas por ROCALVI S.A. en general; llene formularios o encuestas, recopilamos los datos personales que proporciona y los usaremos para analizar preferencias de servicios, elaborar perfiles, preparar ofertas personalizadas de servicios o nuevos servicios, entre otros.

**6.2. Datos de trabajadores y/o aplicantes:** Son los datos personales que los aplicantes y trabajadores facilitan en la aplicación a la vacante o que es recopilada por ROCALVI en la vinculación laboral. Esto permite que ROCALVI cumpla con obligaciones legales, contractuales y también ofrezca beneficios sociales establecidos tanto en la ley como también adicionales a los legales. Estos datos incluyen:

**Datos de identificación:** nombres completos; número de cédula, identificación, pasaporte; fecha de nacimiento; dirección de correo electrónico; número de teléfono y/o celular; estado civil; sexo; lugar de nacimiento/nacionalidad; dirección de domicilio y país de residencia (croquis del domicilio); y, copia de servicio básico.

**Datos biométricos y de imágenes:** fotografía; fotografías o videos captadas por el sistema de vigilancia y seguridad; y, verificación de huella dactilar.

**Aspectos personales:** trayectoria académica y laboral; profesión; idioma; gustos o actividades personales; discapacidades; datos familiares (hijos y cónyuge); datos de familiares de primer grado de consanguinidad que laboren en ROCALVI; y, referencias personales.

**Datos judiciales y penales:** antecedentes penales y judiciales.

**Datos técnicos y de navegación web:** geolocalización

**Datos financieros:** Datos de ingresos y egresos, posesión de cuenta bancaria.

**Datos de salud de trabajadores:** Son los datos personales que trabajadores facilitan o que son recopilados por ROCALVI al momento de su vinculación para el cumplimiento de obligaciones legales o la contratación de beneficios sociales adicionales. Estos datos incluyen: riesgo de enfermedades; antecedentes médicos generales de exámenes médicos ocupacionales; y, diagnósticos y tratamientos de la salud.

**6.3. Datos de proveedores:** Son los datos personales que los proveedores facilitan o es recopilada por ROCALVI en su vinculación. Estos datos incluyen:

**Datos de identificación:** nombres completos; número de cédula/RUC; dirección de correo electrónico; número de teléfono y/o celular; dirección de domicilio y país de residencia; y, firmas.

**Datos biométricos e imágenes:** fotografías o videos captadas por el sistema de vigilancia y seguridad; verificación de huella dactilar.

**Datos técnicos y de navegación web:** geolocalización

**Datos financieros:** banco, número y tipo de cuenta bancaria

**6.4. Datos de accionistas:** Son los datos personales que usted nos facilita para cumplir nuestras obligaciones legales. Estos datos incluyen:

Nombres completos

Fecha de nacimiento

Número de cédula

Nombre de usuario

Dirección de correo electrónico

Número de teléfono y/o celular

Sexo

Estado civil

Dirección de domicilio y país de residencia

Fotografías o videos captadas por nuestro sistema de vigilancia y seguridad

Banco, número y tipo de cuenta bancaria

Tipo de tarjeta de crédito o débito, fecha de vencimiento y ciertos dígitos del número de su tarjeta

**6.5. Datos de usuario:** Son los datos personales que usted nos ha facilitado o que nosotros recopilamos para que usted pueda usar o registrarse en los sitios web o aplicaciones de ROCALVI. Estos datos incluyen:

Nombres completos

Número de cédula

Dirección de correo electrónico

Número de teléfono y/o celular

Datos de geolocalización

Información acerca de sus interacciones con los sitios web o apps de ROCALVI, como las búsquedas (incluyendo la fecha y hora de las solicitudes que efectúe), el historial de navegación.

**6.6. Datos de socios comerciales:** Son los datos personales que los con quienes se trabaja en conjunto, de acuerdo a las estipulaciones de un contrato firmado. Estos datos incluyen:

**Datos de identificación:** nombres completos; número de cédula/RUC; dirección de correo electrónico; número de teléfono y/o celular; dirección de domicilio y país de residencia; y, firmas.

**Datos biométricos e imágenes:** fotografías o videos captadas por el sistema de vigilancia y seguridad; verificación de huella dactilar.

**Datos técnicos y de navegación web:** geolocalización

**Datos financieros:** banco, número y tipo de cuenta bancaria

## 7. **Cómo utilizamos sus datos**

A continuación, incluimos los fines para los que tratamos sus datos personales, las bases legales correspondientes que invocamos para poder tratar lícitamente esos datos personales y las categorías de datos personales:

**a)** Para atender, validar, gestionar, hacer seguimiento hasta la terminación de la prestación de servicio y tomar contacto con usted sobre reclamos, solicitudes, ejercicios de derechos de la LOPD, sugerencias, comentarios, servicio post venta, garantías, accidentes, siniestros, servicio técnico, servicio de courier, accidentes en instalaciones de ROCALVI, a través de llamadas, correo electrónico, redes sociales o sms.

- **Base de legalidad:** Cumplimiento de un contrato; Interés legítimo; y, Consentimiento.
- **Categorías de datos:** Datos de usuario; Datos de clientes; Datos de trabajadores, proveedores y accionistas

**b)** Para analizar preferencias de servicios, elaborar perfiles, proporcionar y personalizar ofertas de nuestros servicios, enviarle publicidad por distintos medios (por ejemplo: correo electrónico, redes sociales, llamadas o sms), llevar a cabo programas de fidelización y/o mercadeo en general, de manera que puedan resultar más relevantes y útiles para usted. Cabe recalcar que, ninguna de estas acciones por parte de LA COMPAÑÍA excede las expectativas del titular, ni involucra prácticas invasivas, agresivas y de hostigamiento respecto de su privacidad. Siempre se realizan estas acciones a través de medios idóneos. Esto se realiza a través de herramientas de big data, y/o de inteligencia artificial o aprendizaje automático, chatbots y otras herramientas.

- **Base de legalidad:** Cumplimiento de un contrato; Interés legítimo; y, Consentimiento.

- **Categorías de datos:** Datos de usuario; Datos de clientes; Datos de trabajadores, proveedores y accionistas.
- c)** Para prestar y personalizar las funciones de las aplicaciones y sitios web de ROCALVI S.A.
- **Base de legalidad:** Cumplimiento de un contrato; Interés legítimo; y, Consentimiento.
  - **Categorías de datos:** Datos de usuario; Datos de clientes; Datos de trabajadores, proveedores y accionistas.
- d)** Para comprender, diagnosticar, resolver, evaluar, desarrollar y solucionar todo lo relacionado con las aplicaciones y sitios web de ROCALVI.  
Base de legalidad: Cumplimiento de un contrato; Interés legítimo; y, Consentimiento.  
Categorías de datos: Datos de usuario.
- e)** Para iniciar o ejercitar pretensiones jurídicas u oponerse a ellas.
- **Base de legalidad:** Cumplimiento de un contrato; Interés legítimo; y, Consentimiento.
  - **Categorías de datos:** Datos de usuario; Datos de clientes; Datos de trabajadores, proveedores y accionistas.
- f)** Para fines internos de planificación, información y estimaciones del negocio.
- **Base de legalidad:** Interés legítimo.
  - **Categorías de datos:** Datos de usuario; Datos de clientes; Datos de trabajadores, proveedores y accionistas.
- g)** Para procesar todo lo relacionado con su pago y transacciones realizadas en punto de venta como, por ejemplo, facturación, emisiones de comprobantes, retenciones, notas de venta, compras, devoluciones, reembolsos, solicitudes, garantías, reclamos, servicios adicionales, acompañamiento post venta, entre otros.
- **Base de legalidad:** Cumplimiento de un contrato; Interés legítimo; y, Consentimiento.
  - **Categorías de datos:** Datos de clientes; Datos de proveedores.
- h)** Para realizar inspecciones, detectar fraudes, pagos o usos fraudulentos, delictivos o contravencionales.

- **Base de legalidad:** Cumplimiento de un contrato; Interés legítimo; y, Consentimiento.
- **Categorías de datos:** Datos de usuario; Datos de clientes; Datos de trabajadores, proveedores y accionista.

**i)** Para realizar conferencias, estudios de mercado, encuestas (satisfacción, estadísticas, de seguimiento u otra información necesaria relacionada con experiencia al cliente), promociones. Estas encuestas no tienen fin de lucro y los datos personales no serán comercializados con esos fines sino únicamente una medición de la experiencia del cliente. Cabe recalcar que, ninguna de estas acciones por parte de LA COMPAÑÍA excede las expectativas del titular, ni involucra prácticas invasivas, agresivas y de hostigamiento respecto de su privacidad. Siempre se realizan estas acciones a través de medios idóneos y dando la oportunidad de que el titular escoja si desea ser contactado y encuestado.

- **Base de legalidad:** Cumplimiento de un contrato e Interés legítimo.
- **Categorías de datos:** Datos de usuario; Datos de clientes; Datos de trabajadores, proveedores y accionistas.

**j)** Transferencia, a título gratuito u oneroso, de datos a otras compañías del mismo grupo empresarial y otras que ofrezcan otros servicios de su interés o que requieran de su información para el cumplimiento de contratos. Por ejemplo, contratos cuyo objeto son servicios de telefonía móvil, seguros, centros médicos y apoyo psicológico, programas de beneficios institucionales, programas de capacitación y desarrollo, programas comerciales y de marketing, programas de incentivos/fidelización/beneficios/asistencias sociales, u otro tipo de esfuerzos comerciales, servicios complementarios.

- **Base de legalidad:** Cumplimiento de un contrato Interés legítimo; y, Consentimiento.
- **Categorías de datos:** Datos de clientes; Datos de trabajadores, proveedores y accionistas.

## 8. **Cómo compartimos la información**

LA COMPAÑÍA se compromete a usar los datos personales que reciba, exclusivamente para los fines específicos para los cuales el usuario los proporciona, pudiendo ceder a terceros bajo los siguientes supuestos:

- Si contamos con su autorización;
- Para cumplir con una obligación legal o contractual; y,
- Con aquellos terceros que resulte necesaria su intervención para la correcta gestión de la prestación del servicio ofrecido (vale mencionarse que mantenemos acuerdos para el buen uso de la información y la no divulgación no autorizada)



Los siguientes datos personales únicamente se compartirán con las categorías de destinatarios que se indican si contamos con su autorización o para cumplir una obligación legal o contractual:

- **Proveedores de servicios:** Utilizamos empresas proveedoras de servicios que colaboran con nosotros, y mantenemos contratos cuyo objeto es relacionado a la prestación del servicio de agenciamiento aduanero en importación (documentos previos), Desaduanización, exportación, seguros, cobranza judicial y extrajudicial, consultas al buró de crédito, programas de beneficios institucionales, programas comerciales y de marketing, programas de incentivos/fidelización/beneficios/asistencias sociales/esfuerzos comerciales, servicios complementarios, servicio de courier o mensajería, gestión de pagos con entidades financieras, servicio de mensajería a través de sms u otros medios, servicio técnico, servicio post venta, servicio de alojamiento de información, servicio de facturación electrónica, e-commerce, desarrollos o softwares tecnológicos. Con ocasión de estos contratos los proveedores pueden necesitar acceder a ciertos datos personales a fin de prestarnos sus servicios o cumplir con los contratos antes mencionados, los cuales nos permiten ampliar y mejorar los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes. Vale mencionarse que mantenemos acuerdos con todos estos proveedores para el buen uso de esta información y la divulgación no autorizada. Entre dichas empresas cabe citar: aquellas que hemos contratado para ofrecer servicios de apoyo al cliente, gestionar la infraestructura técnica que necesitamos para la prestación de nuestros servicios, proveedores para análisis y manejo de crédito directo, compañías de seguros o empresas comercializadoras de seguros, buró de crédito, empresas de Courier o mensajería, empresas de servicio técnico o servicio post venta, compañías que realicen cobranza judicial o extrajudicial, empresas relacionadas con pagos y facturación, empresas que nos presten servicios o con quienes mantengamos acuerdos de comercio electrónico (e-commerce), proveedores que contribuyen a la protección y seguridad de nuestros sistemas y servicios, empresas con quienes tengamos programas de incentivos/fidelización/beneficios/asistencias sociales/esfuerzos comerciales, empresas que nos brinden servicios complementarios, empresas que realicen actividades de marketing y/o envío de mensajería a través de sms u otros medios, empresas de facturación electrónica, todos aquellos que nos ayuden en la comercialización de los productos y servicios de ROCALVI y empresas que formen parte de los eventos y promociones en los que participa ROCALVI.
- Proveedores de servicios de encuestas, conferencias, webinars, estudios de mercado y promociones: Utilizamos empresas proveedoras de servicios de encuestas cuyo propósito sea analizar el nivel de satisfacción, estadísticas, seguimiento o cualquier otra información necesaria relacionada con experiencia del cliente. Vale mencionarse que mantenemos acuerdos con todos estos proveedores para el buen uso de esta información y la divulgación no autorizada. En esta

línea, no proporcionamos los datos personales de nuestros clientes con un fin lucrativo sino, únicamente con el propósito de medir la experiencia del cliente respecto de los servicios y productos que LA COMPAÑÍA le ofrece.

- **Proveedores de telefonía móvil:** Utilizamos empresas que tienen una concesión estatal como operadoras para la prestación de servicios de telefonía móvil y por ende, son las operadoras de las marcas para telefonía celular de ROCALVI. Vale mencionarse que mantenemos acuerdos con todos estos proveedores para el buen uso de esta información y la divulgación no autorizada y en este caso, tanto la operadora de telefonía celular como LA COMPAÑÍA son responsables respecto de este tratamiento.
- **Entidades de procesamiento de pagos:** Compartiremos sus datos personales con nuestras entidades de procesamiento de pagos para que puedan procesar sus pagos y para prevenir fraudes. Así como también recibir los datos de entidades de procesamiento de pagos para nuestro registro contable.
- **Aliados/Copartícipes publicitarios:** Utilizamos aliados/copartícipes publicitarios que nos permiten personalizar los contenidos publicitarios, nos ayudan a ofrecer anuncios y mensajes promocionales más adecuados para usted, que pueden incluir publicidad basada en intereses (también denominada publicidad basada en el comportamiento online), publicidad contextual y publicidad genérica en nuestro servicio. Tanto nosotros como nuestros trabajadores publicitarios podemos llevar a cabo el tratamiento de ciertos datos personales con el objeto de que ROCALVI pueda conocer sus intereses o preferencias y podamos ofrecer anuncios que sean más adecuados para usted.
- **Empresas que brindan servicios relacionados con los trabajadores:** Compartiremos los datos personales de trabajadores de ROCALVI con el propósito de otorgamiento de beneficios sociales adicionales, por ejemplo: empresas de seguros, servicio médico ocupacional.
- **Autoridades competentes y agencias de protección de datos (por ejemplo: Autoridad de Protección de Datos Personales, Superintendencia de Compañías, Ministerio de Trabajo, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, SRI, UAFE):** Compartiremos sus datos personales cuando consideremos de buena fe que ello resulta necesario para cumplir una obligación legal prevista en la legislación aplicable o para responder a un procedimiento legal válido. Así mismo, compartiremos sus datos personales cuando consideremos de buena fe que ello resulta necesario para nuestros intereses legítimos o los de un tercero en relación con la seguridad nacional, la aplicación de la ley, en el marco de procesos legales, la protección de la seguridad de una

persona o la prevención de accidentes mortales o daños personales inminentes, siempre que consideremos que dichos intereses legítimos no quedan invalidados por intereses o derechos y libertades fundamentales de usted que requieran proteger sus datos personales.

- Otras empresas del Grupo Calderón: Compartiremos sus datos personales con otras empresas del Grupo Calderón para llevar a cabo nuestras actividades operativas y para poder mantener y ofrecerle diversos servicios que guardan relación con el grupo, al igual que por razones de seguridad y de contratación de personal. Vale mencionarse que mantenemos acuerdos con todos estos proveedores para el buen uso de esta información y la no divulgación no autorizada.

Todas las transferencias de Datos Personales a un tercer país o a una organización internacional estarán sujetas a las garantías pertinentes según lo descrito en el artículo 56 y siguientes de la LOPDP.

## 9. Conservación y supresión y/o bloqueo de datos

Conservamos sus datos personales únicamente durante el tiempo necesario para prestarle los servicios que LA COMPAÑÍA ofrece y con las finalidades comerciales legítimas y esenciales, como mantener y mejorar la calidad y nivel de servicio de ROCALVI, adoptar decisiones empresariales basadas en datos, cumplir nuestras obligaciones legales y resolver controversias.

Algunos de sus datos se conservarán incluso después de haber finalizado nuestra relación contractual (por ejemplo, Registros de los Trámites gestionados, los Datos Tributarios, Registros de Historia Clínica se conservan por temas de obligaciones legales, y demás información que la normativa obligue a conservar).

Conservamos sus datos personales incluso después de haber cerrado la cuenta si es razonablemente necesario para cumplir con nuestras obligaciones legales (incluidas, las peticiones de las fuerzas del orden).

LA COMPAÑÍA garantiza la confidencialidad de los datos de carácter personal facilitados por los clientes y su tratamiento automatizado de acuerdo con la legislación vigente. Si usted así lo solicita, suprimiremos o anonimizaremos sus datos personales de modo que ya no le identifiquen, a menos que estemos legalmente facultados u obligados a mantener ciertos datos personales.

LA COMPAÑÍA se compromete a usar los datos personales que reciba, exclusivamente para los fines específicos para los cuales el usuario los proporciona. Sin perjuicio de ello, se reserva la posibilidad de realizar el tratamiento de datos personales de los clientes para utilizarlos a través de sus asociados

de negocios en la prestación de servicios. Por lo que el cliente entrega su consentimiento expreso respecto de esta cesión de datos personales.

## 10. Conservación segura de sus datos personales

LA COMPAÑÍA ha adoptado los niveles de seguridad de protección de los datos personales de nuestros clientes y usuarios, así como de nuestros trabajadores, accionistas y proveedores, legalmente requeridos, y ha instalado todos los medios y medidas técnicas a su alcance para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y sustracción de los datos personales facilitados como por ejemplo políticas de seudonimización; capacitación; confidencialidad; cifrado; acceso; y, conservación. A pesar de ello, el cliente debe ser consciente de que las medidas de seguridad en Internet no son inexpugnables.

LA COMPAÑÍA hará todos los esfuerzos para proteger los datos personales que le proporcionen. Sin embargo, si en cumplimiento de obligaciones contractuales que asuma con terceros, o en el caso de que exista una orden judicial al respecto, podrá revelar algunos de los datos que tenga en su poder.

## 11. Cambios

LA COMPAÑÍA puede modificar esta Política y, si existe algún cambio sustancial, se notificará a través de nuestros canales oficiales de información.

Se sugiere que se revise de forma continua nuestros canales oficiales de comunicación para obtener información actualizada sobre la política de protección de datos personales, si no está de acuerdo con cualquiera de los cambios, puede hacer uso de sus derechos detallados en el Numeral 5 de este documento.

## 12. Cómo contactarnos

Si tiene cualquier pregunta, inquietud, queja sobre esta Política, puede ponerse en contacto con nosotros enviando un correo electrónico a [proteccion\\_incidentes@rocalvi.com](mailto:proteccion_incidentes@rocalvi.com)

### 12.1. Proceso para el ejercicio directo de derechos de los titulares

Para ejercer sus derechos directamente ante LA COMPAÑÍA, deberá:

- a. En caso de ser necesario, un trabajador de ROCALVI se pondrá en contacto con usted

para validar su identidad y solicitud. Procuraremos tomar contacto con usted de la forma menos invasiva posible, en función de la necesidad. Los medios de contacto que mayoritariamente utilizará ROCALVI son mensajes y email. LA COMPAÑÍA únicamente lo contactará mediante llamada telefónica o cualquier otro medio, no descrito anteriormente, cuando sea indispensable. Es necesario aceptar seguir con este proceso de validación para garantizar la seguridad de la información y la no divulgación a terceros no autorizados; por eso, en caso de no poder completarse la validación se le enviará una respuesta para comunicarle que el trámite queda suspendido hasta que se complete la validación. Una vez validada la identidad, ROCALVI gestionará su solicitud.

**b.** ROCALVI procesará a la interna su solicitud y dará una respuesta para lo cual, tomará contacto con usted conforme los plazos legales.

### 13. Contactos hacia usted

ROCALVI quiere que usted se sienta cómodo con el servicio ofrecido y por esto, respetamos su privacidad razón por la cual, no queremos ser invasivos en la forma de contactarlo a usted. Es por lo que, ROCALVI permite que sea usted quien indique el canal de contacto; de esta forma, ROCALVI buscará siempre contactarlo en horarios y mediante los canales escogidos para ser lo menos invasivo posible en función de la necesidad.

En caso de no optar por un canal establecido, los medios de contacto que mayoritariamente utilizaremos son mensajes de texto y email. ROCALVI únicamente lo contactará mediante llamada telefónica o cualquier otro medio, no descrito anteriormente, cuando sea indispensable.

### 14. Datos de contacto del responsable del tratamiento:

- Dirección: Av. De las Américas, edificio TAGSA, piso 3 oficina 1 y 2.
- Número de teléfono: (+593) 4 2 169402
- Correo electrónico: [proteccion\\_incidentes@rocalvi.com](mailto:proteccion_incidentes@rocalvi.com)