

## En Caja Arequipa protegemos tus Datos Personales

Respetamos los principios de protección de datos personales:

- Principio de legalidad
- Principio de consentimiento
- Principio de finalidad
- Principio de proporcionalidad
- Principio de calidad
- Principio de disposición de recurso
- Principio de nivel de protección adecuado.

**Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales y su reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-2013-JUS.**

## LOS DERECHOS ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición)

En Caja Arequipa estamos convencidos que el principal activo son nuestros clientes y en congruencia con nuestros valores institucionales la protección de sus datos personales así como su confianza son nuestra prioridad, por ello protegemos su información mediante la aplicación de medidas de seguridad técnicas, legales y organizativas.

En adición a lo anterior y en cumplimiento a la Ley de Protección de Datos Personales, ponemos a su disposición el procedimiento para el ejercicio de los Derechos ARCO en Caja Arequipa:

### DEFINICIONES

#### **ACCESO:**

Es el derecho de conocer los datos personales que Caja Arequipa tiene de usted como titular, el tratamiento que se le da, las razones que motivaron su recopilación, así como las transferencias realizadas o que se prevén hacer de ellos.

#### **RECTIFICACIÓN (Actualización, Inclusión):**

Es el derecho que usted tiene como titular para solicitar la actualización/ modificación de sus datos personales que resulten ser parcial o totalmente inexactos, incompletos, erróneos o falsos.

#### **CANCELACIÓN (Supresión):**

Es el derecho que usted tiene como titular para solicitar, la supresión o cancelación de sus datos personales de la institución, cuando no exista relación jurídica (contrato) con la institución o cuando hubiere vencido el plazo establecido para el tratamiento de sus datos personales.

#### **OPOSICIÓN:**

Es el derecho que usted como titular tiene de oponerse por un motivo legítimo y fundado al tratamiento de sus datos personales, siempre que por ley no se disponga lo contrario.

## ¿Cómo puedo ejercer mis derechos ARCO?

1. Usted (titular de los datos personales) o su representante legal podrán aproximarse a solicitar el ejercicio de los derechos ARCO en cualquier agencia de Caja Arequipa a nivel nacional.
2. El Asesor o Jefe de Plataforma llenará con usted el formato de solicitud de derechos ARCO, dicho formato deberá ser llenado de manera clara y concisa según el tipo de derecho a ejercer.

Las consideraciones a tener en cuenta en el llenado de la solicitud son los siguientes:

- Tener especial cuidado en proporcionar correctamente sus datos (nombres y apellidos), así como su dirección electrónica (de ser el caso).
  - Para el derecho de ACCESO, deberá señalar los datos personales de los cuales requiere conocer el tratamiento dado.
  - Para el derecho de RECTIFICACIÓN, si requiere la modificación de algún dato personal deberá presentar la evidencia o sustento para poder efectuarlo.
  - Para el derecho de CANCELACION, procederá cuando usted no tenga ninguna relación jurídica con la institución, entonces sus datos quedarán bloqueados para el tratamiento por la institución más no suprimidos o eliminados, ya que por mandato de Ley deben guardarse durante 10 años.
  - Para el derecho de OPOSICIÓN, es importante que usted especifique el tratamiento de datos personales al que se opone. El tratamiento señalado no debe afectar la relación contractual con la institución.
3. Una vez llenado el formato de solicitud de derechos ARCO, será impreso para ser firmado por usted (titular), entregándosele a su vez una copia.

 [Descargar el modelo de formulario de derechos ARCO.](#)

4. Finalmente usted (titular) o su representante legal, deberá entregar la documentación obligatoria indicada en el Cuadro N°01 como **requisitos de la solicitud**.

Cuadro N° 01: Requisitos de Solicitud	
Del Titular de Datos Personales	A Través del Representante Legal
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de solicitud emitido por el asesor o jefe de plataforma de la agencia correctamente llenado y firmado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de solicitud emitido por el asesor o jefe de plataforma de la agencia correctamente llenado y firmado por el representante legal.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• DNI original (para autenticación) del titular de datos personales, y copia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia del DNI del titular de Datos Personales, DNI original (para autenticación) del representante legal, y copia.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta poder con firma legalizada que acredite la representación legal. El contenido de dicho poder deberá ser específico según al derecho a ejercer.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos que sustenten la petición, de ser el caso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos que sustenten la petición, de ser el caso.</li> </ul>



### Medios de Respuesta a las Solicitudes

La respuesta a las solicitudes serán notificadas al solicitante: vía correo si así lo solicitara (desde el correo [proteccion.datos@cajaarequipa.pe](mailto:proteccion.datos@cajaarequipa.pe)), o podrán ser consultadas en la página web de Caja Arequipa ([www.cajaarequipa.pe](http://www.cajaarequipa.pe)), además de estar disponible en cualquiera de las agencias de Caja Arequipa, previa acreditación de identidad por cualquiera de los medios señalados anteriormente.

**Nota:** Por cuestiones de seguridad, no se recibirán solicitudes de derechos ARCO, ni petitoria alguna por medio de la dirección electrónica [proteccion.datos@cajaarequipa.pe](mailto:proteccion.datos@cajaarequipa.pe), ya que a través de dicho medio es imposible acreditar la identidad del solicitante.

### Plazos de Atención a los Derechos Arco

La institución atenderá las solicitudes de derechos ARCO según los plazos establecidos en la Ley de Protección de Datos Personales y su reglamento; en cuanto al derecho de Acceso se atenderán en un máximo de 20 días hábiles y en el caso de los derechos de Rectificación, Cancelación y Oposición se atenderán en un plazo máximo de 10 días hábiles.

Si Caja Arequipa le notifica que usted ha incumplido con los requisitos mínimos en la presentación de la solicitud, usted tendrá que subsanarlo dentro de los 5 días hábiles siguientes a la notificación, caso contrario su solicitud se dará por no presentada (anulada).

Si Caja Arequipa le notifica que su solicitud requiere información adicional para poder ser procesada, usted deberá regularizarla dentro de los 10 días hábiles posteriores a la notificación, caso contrario la solicitud se dará por no presentada (anulada). Todo ello de acuerdo a la ley.

## ¿Cómo y ante quién recorro si mi solicitud de derechos ARCO no fue atendida o no estoy conforme con la respuesta?

Si tu derecho de acceso, rectificación, cancelación u oposición no es atendido dentro del plazo establecido o es denegado, puedes dirigirte a la Dirección General de Protección de Datos Personales (DGPDP) solicitando la tutela de tus derechos.

Para ello, se ha implementado el procedimiento trilateral de tutela, mediante el cual podrás presentar una solicitud de tutela de tu derecho ante la DGPDP, a fin de que resuelva si procede o no la respuesta que te fue dada o requiera al titular del banco de datos personales que atienda tu solicitud de ejercicio de derechos ARCO.

## ¿A dónde puedo acudir para denunciar un tratamiento inadecuado de datos personales?

Podrás acudir a la DGPDP para denunciar hechos que consideres contrarios a las obligaciones establecidas por la Ley de Protección de Datos Personales y su reglamento para el tratamiento de datos personales.

Tu denuncia deberás dirigirla a la Dirección de Supervisión y Control, utilizando los formatos que se encuentran colgados en el Portal Institucional del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos ([www.minjus.gob.pe](http://www.minjus.gob.pe)).

## Tratamiento de datos personales de menores de edad

Los niños, niñas y adolescentes tienen el derecho a la protección de sus datos personales, siendo necesario que su tratamiento se realice con especial responsabilidad y seguridad.

Para el tratamiento de los datos personales de un menor de edad se necesita el consentimiento de sus padres o tutores legales, según corresponda.

### Consentimiento Excepcional

Si el adolescente es mayor de 14 años podrá expresar su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales por sí mismo. En este caso, la información debe haber sido proporcionada en lenguaje claro y sencillo.

*En ningún caso podrán otorgar consentimiento para acceder a actividades vinculadas con bienes o servicios que están restringidos para mayores de edad.*

### Prohibición de recopilación

En ningún caso se podrá recabar de un menor de edad datos que permitan obtener información sobre los demás miembros de su grupo familiar, como son los datos relativos a la actividad profesional de sus progenitores, información económica, datos sociológicos o cualquier otro, sin el consentimiento de los titulares de tales datos.

Sólo podrá recabarse los datos de identidad y dirección de los padres o de los tutores con la finalidad de obtener el consentimiento para el tratamiento de los datos personales del menor de edad.