

# **PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN.**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO	2
1 DATOS GENERALES	3
1.1 Datos de la Organización	3
1.2 Objeto	3
2 DERECHOS ARCO	3
2.1 Antecedentes	3
2.2 Derechos ARCO en la ley 29733	3
3 PROPUESTA DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE DERECHOS ARCO	4
3.1 Alcance	4
3.2 Procedimiento	4
3.2.1 Responsabilidades	4
3.2.2 Legitimidad de la solicitud	4
3.2.3 Recepción de la solicitud	4
3.2.4 Atención de la solicitud	6
3.2.5 Respuesta a la solicitud	6
3.2.6 Plazos	6
3.2.7 Denegación de solicitud	7

## 1 DATOS GENERALES

### 1.1 Datos de la Organización

Nombre: EMPRESA DE CRÉDITOS SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A

### 1.2 Objeto

El presente documento tiene como objeto proponer un procedimiento con el propósito que los titulares (clientes, trabajadores, proveedores, visitantes y usuarios en general) cuyos datos personales se encuentran contenidos en los bancos de datos de titularidad de SANTANDER CONSUMO, puedan ejercer sus derechos acorde a lo dispuesto por la Ley de Protección de Datos Personales – Ley N° 29733 y su Reglamento

## 2 DERECHOS ARCO

### 2.1 Antecedentes

Los derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición), son derechos que contemplan la mayoría de las legislaciones en protección de datos personales. Estos dotan a la persona de la facultad de disposición y control sobre sus datos; con ellos se puede conocer qué datos tienen entidades privadas o públicas, rectificarlos en caso de errores, cancelarlos si son innecesarios y oponerse a su tratamiento si fueron obtenidos sin su consentimiento; ameritan responsabilidad de atención por los entes públicos y privados que tutelan y dan tratamiento a datos personales

### 2.2 Derechos ARCO en la ley 29733

La Ley 29733 - Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, aprobado por el Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, otorga los siguientes derechos que deben ser atendidos por el titular del banco de datos personales:

- **Derecho de información:** Derecho a ser informado en forma detallada sencilla y de manera previa a la recopilación de sus datos sobre: la finalidad para la que sus datos personales son tratados, la existencia del banco de datos en se almacenan, la identidad y domicilio del titular del banco de datos que recaba los datos personales, y en su caso del encargado del tratamiento de sus datos personales.
- **Derecho de acceso:** Derecho a obtener información sobre los datos personales de sí mismo que son objeto de tratamiento por parte del titular del banco de datos.
- **Derecho de rectificación:** Derecho a solicitar la corrección de los datos personales objeto de tratamiento, ya sea por inexactitud u omisión. Incorpora el derecho de actualización e inclusión.
- **Derecho de cancelación o supresión:** Derecho a solicitar la eliminación de sus datos personales, anulando el tratamiento de los mismos.
- **Derecho de oposición:** Derecho a oponerse al tratamiento de sus datos personales atendiendo a motivos fundados y legítimos.

Estos derechos deben atenderse en determinados plazos de respuesta, de lo contrario, el titular del banco de datos caería en infracción y podría ser sancionada por la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.

### 3 PROPUESTA DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE DERECHOS ARCO

#### 3.1 Alcance

El presente procedimiento se limita a los bancos de datos personales inscritos en la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales por parte de SANTANDER CONSUMO y pretende definir la secuencia de actividades, tiempos de respuesta, herramientas de apoyo y responsables involucrados para atender el ejercicio de los derechos ARCO. Los derechos que serán atendidos son:

- Derecho de Acceso y Derecho de Información
- Derecho de Rectificación (comprende los derechos de inclusión y actualización).
- Derecho de Cancelación.
- Derecho de Oposición.

#### 3.2 Procedimiento

##### 3.2.1 Responsabilidades

- La responsabilidad de velar por el cumplimiento de lo dispuesto en el presente procedimiento es asumida por SANTANDER CONSUMO y las instancias respectivas.
- La responsabilidad de realizar el seguimiento de la implementación del presente procedimiento es asumida por el representante designado para la protección de datos personales.

##### 3.2.2 Legitimidad de la solicitud

El ejercicio de los derechos ARCO tiene carácter personal, por lo que sólo el titular de datos personales puede presentar un requerimiento ante SANTANDER CONSUMO. No obstante, se admite la representación por un Apoderado acreditado para lo cual debe adjuntar la copia de su Documento Nacional de Identidad o documento equivalente, y el título que acredite la representación.

La presentación de la solicitud se podrá dar por la vía presencial a través de mesa de partes y/o de manera virtual vía correo electrónico.

##### 3.2.3 Recepción de la solicitud

La solicitud de ejercicio de los Derechos ARCO, se podrá realizar a través de 2 canales:

**a. Vía correo electrónico**

- El Solicitante envía un correo electrónico a la dirección [protecciondedatospersonales@santanderconsumer.com.pe](mailto:protecciondedatospersonales@santanderconsumer.com.pe) en el asunto debe ir el título “Protección de Datos Personales”, y en el cuerpo del correo debe ir: (i) Nombres y Apellidos del titular de los datos personales, (ii) Tipo de solicitud y (iii) Motivos que originan la solicitud. Además, debe adjuntar imagen del Documento de Identidad.
- El Solicitante envía la solicitud y adjunta la siguiente información:
  - Imagen del Documento de Identidad.
  - Documentos que sustenten y apoyen la solicitud.
- El Responsable de protección de datos personales recibe la solicitud con todos los requisitos adjuntos, valida los requisitos del requerimiento y copia al Área Legal.

**b. Vía Presencial**

- El Solicitante ingresa su solicitud por Mesa de partes previa verificación de su identidad.
- Mesa de partes escala la solicitud al El Responsable de protección de datos personales con copia al Área Legal.

**c. Vía Libro de reclamaciones**


- El solicitante registrara su solicitud ingresando un requerimiento a través del libro de reclamaciones virtual o a través del libro de reclamaciones físico.
- El requerimiento será remitido de manera inmediata al correo [protecciondedatospersonales@santanderconsumer.com.pe](mailto:protecciondedatospersonales@santanderconsumer.com.pe) dirigido al área legal.

**d. Vía Call Center**

- El solicitante registrara su llamada validando sus datos a través del número de documento de identidad.
- Se procederá a registrar el requerimiento a través del Contáctanos y/o a través del correo [servicioalcliente@santanderconsumer.com.pe](mailto:servicioalcliente@santanderconsumer.com.pe).
- Se enviará requerimiento al correo [protecciondedatospersonales@santanderconsumer.com.pe](mailto:protecciondedatospersonales@santanderconsumer.com.pe)

**e. Vía Pagina Web**

- El solicitante registrara su solicitud ingresando un requerimiento a través la opción “Actualiza tus Datos”.
- Se llenará formulario con requerimiento.

	<b>Procedimiento de Atención de Derechos ARCO</b>
	<b>Empresa de Créditos Santander Consumo Perú S.A</b>

- Atención al cliente remitirá dicha comunicación al correo [protecciondedatospersonales@santanderconsumer.com.pe](mailto:protecciondedatospersonales@santanderconsumer.com.pe)

#### 3.2.4 Atención de la solicitud

El flujo de actividades descrito a continuación aplica para ambos canales de recepción de solicitudes (presencial, correo electrónico):

- El Responsable de protección de datos personales y al área legal validan los requisitos necesarios para la atención. Si los requisitos son válidos, identifica el Área Propietaria del banco de datos personales, la cual se refiere al área que administra el banco de datos dentro de la organización.
- El Responsable de protección de datos personales coordina con el Área Propietaria la atención del requerimiento, apoyando en lo concerniente a las acciones a ejecutar sobre la información automatizada.
- El Área Propietaria, apoyada por el Responsable de protección de datos personales, consulta al banco de datos que administra, atiende la solicitud según el derecho a ejercer y emite una respuesta.
- El Responsable de protección de datos personales prepara la respuesta y la deriva al área que recibió el requerimiento. Además, registra la solicitud atendida e informa al Área Legal para el seguimiento y control posterior.

#### 3.2.5 Respuesta a la solicitud

La respuesta a la solicitud de ejercicio de Derechos ARCO se comunicará según el canal de recepción:

##### **a. Vía Correo Electrónico**

- El Responsable de protección de datos personales prepara la respuesta a la solicitud y envía al Solicitante vía correo electrónico.

##### **b. Vía Presencial**

- Mesa de partes recibe la respuesta a la solicitud y se envía vía courier al domicilio del Solicitante.

#### 3.2.6 Plazos

Plazos de respuesta

- En caso de que la solicitud no cumpla con los requisitos exigidos, SANTANDER CONSUMO en un plazo máximo de quince (15) días, contado desde el día siguiente de la recepción de la solicitud, formula la respuesta por incumplimiento.

- El plazo máximo para la respuesta de SANTANDER CONSUMO ante el ejercicio del derecho de Información será de ocho (8) días contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud por el titular de datos personales.
- El plazo máximo para la respuesta de SANTANDER CONSUMO ante el ejercicio del derecho de Acceso será de veinte (20) días contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud por el titular de datos personales.
- Tratándose del ejercicio de los otros derechos como los de Rectificación, Cancelación u Oposición, el plazo máximo de respuesta de SANTANDER CONSUMO será de diez (10) días contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud correspondiente.
- Los plazos que correspondan para la respuesta o la atención de los derechos, podrán ser ampliados una sola vez, y por un plazo igual, como máximo, siempre y cuando las circunstancias lo ameriten, la justificación de la ampliación del plazo deberá comunicarse al Solicitante.

### 3.2.7 Denegación de solicitud

SANTANDER CONSUMO denegará la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO presentada por el Titular de los Datos Personales, en los siguientes supuestos:

- Si el solicitante no es el Titular de los Datos Personales, o el representante legal no se encuentra debidamente acreditado para ello.
- Si existe un impedimento legal, o una resolución judicial o administrativa que restrinja el ejercicio de los derechos ARCO al Titular de los mismos.
- Cuando exista una solicitud en curso y el titular de los datos personales presente un nuevo requerimiento, no habiéndose cumplido los plazos de respuesta por parte de SANTANDER CONSUMO.