

## **Aviso de Privacidad y Protección de Datos Banesco Seguros, S.A.**

**Banesco Seguros, S.A.**, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 81 del 26 de marzo de 2019, en donde se dictan los principales lineamientos sobre Protección de Datos y que desarrollan el artículo 42 de la Constitución Política y sabiendo que la información que nos proporcionan tanto nuestros clientes, consumidores del servicio de seguros, como intermediarios, colaboradores, proveedores y en general, todos aquellos terceros que tienen alguna relación con Banesco Seguros, S.A. es de suma importancia, es por ello que ponemos a disposición este Aviso de Privacidad y Protección de Datos, con el fin de comunicarles acerca de cómo gestionamos su información personal y el tratamiento que se da a los datos personales obtenidos durante su actividad comercial.

### **Nuestro Compromiso**

**Banesco Seguros, S.A.** por este medio declara que toda la información personal que se encuentra en nuestras bases de datos y repositorios, así como en nuestros archivos, ha sido obtenida de forma lícita en el desarrollo de nuestra actividad comercial, que su recopilación se ha hecho y se hará siempre en atención al interés legítimo y a criterios de cumplimiento normativo, como responsable de la información personal que le han confiado, se compromete a guardar reserva, definir medidas de seguridad tanto técnicas como administrativas y humanas para protegerla. Usaremos la información de forma responsable de acuerdo con las finalidades que nos han autorizado.

### **1. Responsable de Tratamiento de Datos Personales**

**Banesco Seguros S.A** es el responsable del tratamiento de Datos Personales. Sus oficinas principales se encuentran ubicadas en Avenida Aquilino De La Guardia y Calle 47, Marbella, Ciudad Panamá, República de Panamá. Para temas relacionados con el ejercicio de los Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portabilidad), escribir a [protecciondedatos\\_pa@banescoseguros.com](mailto:protecciondedatos_pa@banescoseguros.com), o acceder al formulario que está disponible en la página web [www.banescoseguros.com.pa](http://www.banescoseguros.com.pa), sección Aviso de Privacidad y Protección de Datos.

**Nuestro Aviso de Privacidad se basa en los principios que regulan la Ley 81 de 2019, sobre Protección de Datos Personales:**

- Lealtad
- Finalidad
- Proporcionalidad
- Veracidad y exactitud
- Seguridad

- Transparencia
- Confidencialidad
- Licitud
- Portabilidad

## **2. Datos Personales Tratados**

Los datos personales de prospectos y clientes tales como nombres, identificación personal, número del seguro social, dirección, números telefónicos, historial laboral, historial de reclamos, información de salud, historia sanitaria, información financiera, entre otros datos, son los necesarios y proporcionales para suministrar información de productos y servicios y administrar nuestro negocio. Obtenemos esta información a partir de su solicitud de seguro o de las interacciones que usted tenga con la compañía a través de los diferentes canales de atención.

También recogemos y tramitamos información sensible sobre usted, como, resultados de informes médicos o certificados de defunción, historial de siniestros, datos de su estado de salud física y mental, enfermedades o datos de su tarjeta de crédito/débito y cuentas bancarias.

Como hemos mencionado anteriormente, para las finalidades indicadas, tramitaremos la información personal que recabamos sobre usted de bases de datos públicas, su empresa, quien financie su plan de seguros, terceros tales como intermediarios, agentes y socios, otras aseguradoras, corredores, proveedores médicos, investigadores y agencias de prevención del fraude, motores de búsqueda, peritos, encuestadores, intermediarios, autoridades delegadas y abogados.

Adicional a los datos mencionados anteriormente se solicitará documentación que soporte la información que usted brinde.

Se precisa adicionalmente que Banesco Seguros, S.A. realiza tratamiento por medio de herramientas que generen resultados automatizados, incluyendo, pero no limitándose a la elaboración de perfiles.

Sin su consentimiento explícito, también podemos utilizar tus datos para uno de los siguientes motivos:

- Para la protección de tus intereses vitales o los intereses vitales de otra persona física
- El tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato
- El tratamiento es necesario para cumplir una obligación legal a la que está sujeto el responsable de tratamiento de datos
- El tratamiento es necesario para establecer, ejercer o defender reclamaciones legales o cuando los tribunales actúan en su capacidad jurídica

- Cuando el tratamiento de tu información personal sea necesario para los intereses legítimos de Banesco Seguros, S.A.

#### **a. Datos Personales de Clientes**

El tratamiento de Datos Personales es consecuencia de los servicios y productos propios de la actividad de la aseguradora ejercida por Banesco Seguros, S.A. La información de contacto de los clientes es utilizada en primer lugar, para contratar una póliza con nosotros. La información que te solicitamos será adecuada, pertinente y limitada a lo necesario.

Por consiguiente, Banesco Seguros, S.A contactará a sus clientes por diferentes canales como: teléfono fijo, teléfono celular, mensajes de texto a su celular, correo electrónico y redes sociales, para brindarle información y beneficios de los productos y servicios contratados y en ocasiones ofertas e información de otros productos.

Por tratarse del ejercicio de una actividad regulada por varias entidades públicas, en virtud de acuerdos internacionales y de la regulación de seguros nacional, Banesco Seguros, S.A tiene la obligación de realizar tratamientos obligatorios a presentar informes y permitir el acceso de los reguladores a cierta información de los clientes.

Sin embargo, la transferencia de información a entidades públicas (no reguladores) y a otros agentes económicos sólo será realizada por autorización expresa del titular de los datos personales o si dichas instituciones/agentes económicos tienen autorización expresa del titular de los datos personales para pedir dichos datos y/o por mandato de una autoridad judicial.

Banesco Seguros, S.A. no divulgará información personal alguna sobre usted a compañías u organizaciones con las cuales no tenga una relación comercial y/o sean necesarias para el desarrollo de nuestras actividades, sin su previa autorización y hasta donde las leyes nos lo permitan. En estos casos, es posible que facilitemos información sobre usted a individuos que desempeñan funciones comerciales con nosotros, organizaciones de asistencia para seguros, organizaciones que realizan estudios actuariales o de investigación, otras compañías de seguros a fin de llevar a cabo su rol en una transacción solicitada por usted, las autoridades competentes o estatutarias, e individuos solicitando

Limitamos el acceso de su información a los colaboradores de acuerdo con el rol que desempeña en la empresa, a nuestros proveedores de acuerdo con el fin por el cual fueron contratados, o al cumplimiento de las leyes.

Salvo en las situaciones que se mencionan en este Aviso de Privacidad y Protección de Datos, no divulgaremos ni utilizaremos su información relativa a seguros, a menos que usted nos autorice hacerlo, previa notificación por escrito. Así como tampoco divulgaremos, ni utilizaremos información relativa a su condición de salud, a menos que usted nos haya autorizado por escrito, o tal como lo permitan las leyes vigentes.

#### **b. Datos Personales de Colaboradores**

El tratamiento de Datos Personales de los colaboradores nace a partir de la relación contractual entre Banesco Seguros, S.A y sus colaboradores, e incluye el tratamiento de la información que se suministra en formularios y/o aplicaciones requeridas durante el proceso de selección. Adicionalmente, se ejecutan tratamientos que son necesarios para el cumplimiento de las obligaciones de Banesco Seguros, S.A, en su rol como empleador.

Recolectamos también información de aspirantes a ocupar una posición en nuestra empresa. Los datos que usted nos suministra son entre otros, el nombre, dirección, teléfono, historial laboral y académico, los cuales son usados con el fin de evaluar una posible contratación e invitarlos a formar parte de nuestro equipo.

Los datos personales de nuestros empleados y de su grupo familiar, son los adecuados para desarrollar la relación laboral y brindar los beneficios que nuestra empresa otorga. Así como, mantener los registros que nos obliga la regulación en materia de relaciones laborales.

Todos los datos suministrados por los colaboradores de Banesco Seguros, S.A serán recolectados, almacenados, compilados, utilizados, compartidos, consultados, transmitidos, intercambiados y transferidos, para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la relación laboral y al ejercicio de los derechos como empleador. Ahora bien, en todo momento, como titular de datos personales, cada colaborador podrá hacer ejercicio de los Derechos ARCO.

#### **c. Gestión de hojas de vida.**

En caso de que un aspirante haga llegar su hoja de vida de forma electrónica o física por algún medio de contacto, para participar en un proceso de selección, a solicitud de forma espontánea y sin requerimiento, Capital Humano estudiará la hoja de vida para determinar si reúne el perfil profesional para ser considerada en algún proceso de preselección o si puede ser retenida para un proceso futuro. Si la hoja de vida no aplica para ninguna de las dos situaciones antes señaladas, se procede a la eliminación inmediata de la hoja de vida de todos los repositorios de Banesco Seguros,

S.A, garantizando la protección de sus Datos Personales y evitando que sean utilizados para otros fines.

Si el perfil resulta interesante para Capital Humano se solicitará una autorización de tratamiento para retener la hoja de vida y poder considerarla para un proceso de prelación o futuros procesos de preselección dentro de la aseguradora.

#### **d. Datos Personales de Proveedores**

Banesco Seguros, S.A tramitará los datos personales y comerciales e información financiera de sus proveedores que considere necesarios para el cumplimiento de su objeto social y para toda celebración de contratos con terceros y para los fines propios de dichos contratos. Los datos personales obtenidos como consecuencia de las relaciones comerciales, serán gestionados con elevados niveles de protección de privacidad y confidencialidad, dentro del proceso del tratamiento de Datos Personales, y durante todas las actividades que tendrán los principios de confidencialidad, seguridad, legalidad, acceso, libertad y transparencia.

Cuando compartimos información personal con compañías que trabajan en nuestro nombre, protegemos esta información, donde lo exija la ley, con la suscripción de un convenio y/o cláusula de confidencialidad que las compromete a cumplir con nuestras políticas y a mantener el carácter confidencial de cualquier información suministrada.

### **3. Datos Personales obtenidos de terceras fuentes**

Los datos personales obtenidos de terceras fuentes serán de acceso restringido. La ley vigente establece que cuando una organización obtenga datos personales de terceras fuentes, incluso si se trata de otra organización se debe solicitar evidencia de la autorización de tratamiento por parte del titular de los datos personales.

Sin embargo, la información puede ser obtenida de fuentes públicas o accesibles en medios públicos, ya sean los medios tradicionales o medios digitales, como redes sociales (ejemplo: Twitter, Facebook, Instagram, entre otras), o incluso de otros titulares de datos personales (clientes) como parte de la información recolectada por la organización para la prestación de un servicio/producto contratado o por requerimiento normativo. Cuando los datos personales no fueron obtenidos directamente del titular de los datos, Banesco Seguros, S.A no someterá los datos personales a ningún tratamiento que tenga un fin diferente al que motivó su recolección, hasta tanto el titular de los datos exprese su consentimiento por escrito a la aseguradora para que sus datos sean sometidos a tratamientos.

#### **4. Transferencia de datos personales a otros destinatarios**

Banesco Seguros, S.A, no comunicará, transferirá o cederá sus datos personales a terceros, sin su consentimiento expreso, salvo que medie una obligación legal o sea parte de una investigación judicial, entre otros supuestos. Sus datos personales sólo serán transferidos a terceros (autoridades públicas, auditores, contadores, coaseguradoras, reaseguradoras, otras aseguradoras, intermediarios y corredores, proveedores médicos, abogados, investigadores de fraude y/o bancos etc.) cuando se cumpla alguna de las condiciones estipuladas en el artículo 33 de la Ley 81 de 2019.

Cuando sea necesario su consentimiento para transferir sus datos personales a terceros, en los formularios de recogida de datos, le informaremos de la finalidad del tratamiento, de los datos objeto de transferencia, así como de la identidad o sectores de actividad de los posibles cesionarios de sus datos personales.

Cuando aplique la transferencia de sus datos a un país u organismo internacional o supranacional receptor, Banesco Seguros, S.A. se asegurará de que dicho receptor proporcione un nivel de protección equivalente o superior a la normativa aplicable.

#### **5. Derechos de los titulares de los datos personales**

Los titulares de los Datos Personales, son las personas naturales cuyos Datos Personales sean objeto de algún tratamiento por parte de Banesco Seguros, S.A.

En virtud de lo establecido por la normatividad vigente en materia de protección de datos, a los titulares de los datos personales se les reconocen los llamados derechos ARCO, los cuales los pueden ejercer en cualquier momento:

- a. Derecho de Acceso: Todo titular, de forma gratuita, tiene derecho a conocer, acceder y ser informado por Banesco Seguros, S.A., del uso o tratamiento que les ha dado a los datos personales que le identifiquen y que tenga almacenados.
- b. Derecho de Rectificación: permite al titular solicitar la corrección de sus datos personales que sean incorrectos, irrelevantes, incompletos, desfasados, inexactos, falsos o impertinentes.
- c. Derecho de Cancelación: permite al titular solicitar la eliminación de sus datos personales incorrectos, irrelevantes, incompletos, desfasados, inexactos, falsos o impertinentes.
- d. Derecho de Oposición: permite al titular, por motivos fundados y legítimos relacionados con una situación en particular, negarse a

- proporcionar sus datos personales u oponerse a algún tratamiento que no haya sido autorizado o haya sido expresamente prohibido. Además, podrá revocar, sin necesidad de justificación, la autorización de tratamiento y/o solicitar la supresión del dato cuando no se respeten los parámetros de autorización de tratamiento expresamente indicados, los derechos ARCO, ni las regulaciones sobre la materia
- e. Derecho de Portabilidad: derecho a obtener una copia de los datos personales de manera estructurada, en un formato genérico y de uso común, que permita ser operado por distintos sistemas y/o transmitirlos a otro responsable, cuando:
- El titular haya entregado sus datos directamente al responsable.
  - Es un volumen relevante de datos, tratados de forma automatizada.
  - El titular haya dado su consentimiento para el tratamiento o se requiera para la ejecución o el cumplimiento de un contrato.
  - Cuando el titular solicite que la información le sea suministrada en un soporte físico (papel, usb, disco compacto, etc.) deberá suministrar el soporte al cual será transferida la información o el asumir el costo de esta solicitud. El soporte proporcionado por el titular de los datos debe ser suministrado sin formato, ni información.

### **5.1. Consultas y ejercicio de los derechos ARCO por parte de los titulares de los datos personales.**

Para iniciar el proceso de ejercicio de los Derechos ARCO, el/la titular de los Datos Personales debe acceder al Formulario De Ejercicios De Derechos ARCO mediante el cual puede solicitar que la aseguradora le indique qué Datos Personales tiene almacenados y/o para que sus Datos Personales sean actualizados, corregidos, rectificados o suprimidos, porque ya no existe una relación comercial con Banesco Seguros, S.A y ha vencido el plazo establecido por ley para que los Datos Personales sean mantenidos en posesión de Banesco Seguros, S.A.

En el formulario se indica de forma clara y sencilla la información requerida y la documentación que debe ser aportada (en caso de ser necesario) para que el titular de los datos personales pueda ejercer sus derechos. En todo caso, la información mínima para el ejercicio de los derechos ARCO es la siguiente:

- a. Nombre completo y número de identificación del titular de los datos, o de la persona legalmente autorizada a representar.
- b. Datos de contacto del titular como: teléfono de contacto y correo electrónico.
- c. Selección y/o descripción detallada de los hechos que motivan la solicitud.
- d. Descripción del procedimiento que desea realizar.



- e. Indicar los documentos que se aportan con la solicitud (sólo en caso de ser necesario).

Cuando se haya completado y firmado el formulario, el titular de los Datos Personales debe enviar el formulario y los adjuntos a [protecciondedatos\\_pa@banescoseguros.com](mailto:protecciondedatos_pa@banescoseguros.com)

## **5.2. Registro de solicitudes**

Una vez recibida la solicitud del Titular de los Datos Personales, se procesa la solicitud. Banesco Seguros, S.A, en el mismo correo electrónico en que se acusa recibo de la solicitud, y de ser necesario se le indicará al solicitante corregir la solicitud y/o aclarar algún punto de la misma y/o adjuntar algún documento. El titular de los Datos Personales tendrá un plazo de un (1) día hábil, contados a partir del día siguiente del envío del correo electrónico, para cumplir con lo solicitado. Al vencimiento del término antes indicado, si no se ha recibido respuesta alguna o si se insiste en el incumplimiento de los requisitos, se anotará en el registro de solicitudes que el titular de los datos no ha corregido la solicitud o ha desistido de la misma.

## **5.3. Trámite de solicitudes**

El plazo máximo para dar respuesta a las solicitudes de derechos ARCO es de diez (10) días hábiles. Este plazo empezará a contar a partir del día hábil siguiente al día de la recepción.

## **5.4. Revocación de autorizaciones de tratamiento de datos personales**

El titular de los Datos Personales podrá, en cualquier momento, revocar su autorización para cualquier tratamiento de sus Datos Personales por parte de Banesco Seguros, S.A. Para tal fin, deberá completar el formulario de Revocación de Autorización de Tratamiento que se encuentra disponible en [www.banescoseguros.com.pa](http://www.banescoseguros.com.pa) y enviarlo a través de correo electrónico, debidamente firmado a [protecciondedatos\\_pa@banescoseguros.com](mailto:protecciondedatos_pa@banescoseguros.com)

El procedimiento para el trámite indicado para la revocación de autorización de tratamiento es el mismo establecido para el ejercicio del derecho de acceso.

## **6. Contacto para atender consultas relacionadas con Protección de Datos.**

Banesco Seguros, S.A, con la finalidad de responder a los titulares de esos datos personales dentro de los plazos y en las formas establecidas en la regulación vigente en materia de protección de datos podrá ser contactado a través de la cuenta de correo: [protecciondedatos\\_pa@banescoseguros.com](mailto:protecciondedatos_pa@banescoseguros.com) en donde se garantiza las respuestas de Banesco Seguros, S.A en los



tiempos establecidos en la normativa vigente y en este Aviso de Privacidad y Protección de Datos Personales.

## **7. Seguridad y eliminación segura de Datos Personales.**

Banesco Seguros, S.A. implementa medidas de seguridad físicas y lógicas para proteger la integridad, la seguridad y la confidencialidad de los datos personales que gestiona. Toda la infraestructura tecnológica y operativa cuenta con controles de seguridad y protección para disminuir el riesgo de accesos no autorizados, internos o externos, así como protocolos que garantizan la pronta reacción cuando un evento o incidente de seguridad sea identificado.

Ante un incidente de seguridad que ponga en riesgo la confidencialidad de los datos personales, Banesco Seguros, S.A se compromete a notificar al titular de los datos personales tan pronto como haya tenido conocimiento del alcance del incidente.

En caso de que finalice la relación con nosotros, continuaremos protegiendo su información con total respeto al cumplimiento de sus derechos fundamentales, las leyes y normas locales en materia de seguros y las relativas a la privacidad de la información.

## **8. Reclamos ante la ANTAI.**

En cumplimiento del artículo 18 de la Ley 81 de 2019, Banesco Seguros, S.A hace del conocimiento público que todo titular de datos personales tiene el derecho de interponer reclamos ante la ANTAI, cuando considere que ha sido vulnerado el ejercicio de sus derechos ARCO. Para ello, el cliente previamente deberá presentar ante la aseguradora su solicitud, queja o reclamo, y tendrá un plazo de 30 días calendario, contados a partir de la fecha en que obtuvo respuesta formal por parte de la aseguradora, con la cual se encuentre disconforme; o cuando la aseguradora no haya cumplido con resolver la solicitud o reclamo en el plazo correspondiente.

## **9. Vigencia del Aviso de Privacidad**

Esta versión del Aviso de Privacidad de Banesco Seguros, S.A., entró en vigencia a la fecha de su publicación. Toda información no contemplada en este documento, será regulada en base a lo establecido en la ley 81 del 29 de marzo de 2019 y demás disposiciones que la regulan.

La actualización del Aviso de Privacidad estará sujeta a las instrucciones y lineamientos de la dirección ejecutiva de Banesco Seguros, S.A., principalmente a las normativas emitidas por la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI).



Cualquier cambio en el Aviso de Privacidad le será informado a sus usuarios a través de publicación en el sitio web de Banesco Seguros, S.A. y los medios habituales de comunicación con nuestros clientes.