

## AVISO DE PRIVACIDAD

**ÚLTIMA REVISIÓN: 12 de julio de 2022**

Este Aviso de Privacidad (“Aviso”) de Grupo Financiero Davivienda, conformado por las siguientes entidades: Corporación Davivienda (Costa Rica) S.A., Banco Davivienda (Costa Rica) S.A.; Davivienda Puesto de Bolsa (Costa Rica) S.A.; Davivienda Seguros (Costa Rica) S.A.; Davivienda Corredora de Seguros (Costa Rica) S.A. y Davivienda Leasing (Costa Rica) S.A.; (en adelante, “DAVIVIENDA”), se aplica a toda la información que DAVIVIENDA recopila a través de su sitio web [www.davivienda.cr](http://www.davivienda.cr) (el “Sitio”), y las aplicaciones móviles (las “Aplicaciones”) en donde se encuentre publicado este Aviso. También se aplica a la información que DAVIVIENDA recopila a través de conexiones fuera de Internet.

Este Aviso no se aplica a la información recogida por cualquier tercero distinto del Grupo, incluso a través de cualquier aplicación o contenido (incluida la publicidad) que pueda estar vinculado o ser accesible desde o en el Sitio.

El propósito de este Aviso es comunicarle la información que recolectamos, cómo se tratará dicha información, cuándo y cómo puede compartirse o trasladarse esa información, sus derechos relacionados con la recolección y tratamiento de dicha información, su derecho para acceder y actualizar dicha información, y las medidas de seguridad que usamos para protegerla.

Para los efectos de este Aviso, el Usuario será toda aquella persona física que utilice los servicios de los Sitios o las Aplicaciones, ya sea cliente de DAVIVIENDA o requiera de ésta informaciones, cotizaciones, servicios o participe en promociones, sorteos o iniciativas abiertas al público en general.

## **1. ¿Qué información recolectamos?**

DAVIVIENDA limita la recolección de información a aquella que resulte relevante para los servicios que comercializa en Costa Rica. La recolección se puede realizar de forma directa o a través de terceros actuando en nuestro nombre. La recolección de información personal siempre se da por medios lícitos, conforme a la legislación de la República de Costa Rica, en especial la Ley 8968 de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales y su Reglamento.

### **1.1. Información proporcionada directamente por el Usuario**

Es posible que el Usuario comparta información de manera directa, como su nombre completo, fecha de nacimiento, documento de identidad, estado civil, domicilio, teléfono, correo electrónico, información bancaria (incluyendo números de tarjeta de crédito o débito o números de cuenta bancaria). Esta información puede ser suministrada para la contratación o cotización de un servicio, para el mantenimiento de una relación comercial existente o para recibir información comercial o participar en iniciativas comerciales tales como sorteos. En algunas ocasiones, dependiendo de cuál sea la gestión que se realice, no se podrá brindar el servicio solicitado si la información no es suministrada por el Usuario.

Si por cualquier motivo el Usuario suministra información de un tercero, debe hacerlo siempre bajo su propia responsabilidad, y con el consentimiento de ese tercero para el suministro de su información personal. El tratamiento de la información de ese tercero que realice DAVIVIENDA se realizará bajo ese entendimiento, de buena fe.

### **1.2. Información sobre dispositivos**

DAVIVIENDA puede realizar recolección de determinada información de forma automática, como en el caso de direcciones IP, tipo de navegador web, proveedor de servicio de internet, páginas de referencia y salida, sistema operativo del dispositivo, actividad en los Sitios



(incluyendo el contenido visualizado dentro del mismo), datos de flujo de clics u otro tipo de metadatos, con el propósito de analizar tendencias, administrar los Sitios, mejorar el funcionamiento y contenido y personalizar la experiencia del Usuario. Esta recolección de información se puede realizar mediante tecnologías comerciales, como cookies o beacons, tal como se explica en la sección cookies.

Es posible que se tenga acceso a información precisa acerca de la ubicación del Usuario, como las coordenadas GPS de un dispositivo móvil, identificación de la torre celular y/o conexiones inalámbricas, para personalizar su experiencia en relación con su uso de los Sitios u otros productos y servicios de DAVIVIENDA.

Si el Usuario no desea que DAVIVIENDA recopile y utilice la información específica de su ubicación geográfica, en algunos casos podrá desactivar las funciones de ubicación en su dispositivo. El Usuario puede consultar la configuración del fabricante del dispositivo para verificar cómo hacerlo.

### **1.3. Información de Fuentes de terceros**

DAVIVIENDA podrá recibir información adicional sobre el Usuario por medio de consulta a fuentes abiertas o públicas comercialmente disponibles, o de terceros. Si el Usuario utiliza servicios ofrecidos por terceros, como Facebook, Google o Twitter a través de los Sitios o las Aplicaciones, con el fin de ingresar al Sitio o Aplicaciones o compartir información acerca de su experiencia en los Sitios o Aplicaciones con otros, es posible que se recopile información de dichos servicios ofrecidos por terceros.



## 2. Finalidades del Uso de la información de los Usuarios

DAVIVIENDA utiliza la información recolectada de sus Usuarios para fines varios, dentro de los que se incluyen:

### 2.1. Finalidades obligatorias

Los datos recogidos por **DAVIVIENDA** serán utilizados para presentarle nuestro Sitio y Aplicaciones así como su contenido a usted; y para los fines propios de los contratos financieros, bancarios, crediticios, comerciales, de seguros y de cualquier otra clase que se hayan celebrado, todo ello de conformidad con lo previsto en el Código de Comercio, Leyes de la República y demás normas que regulan el Sistema Financiero Nacional, de modo que permitan garantizar un grado de riesgo aceptable, sin impedir el pleno ejercicio del derecho a la autodeterminación informativa. Entre dichos fines se encuentran:

- Desarrollar los procesos que se requieran para la adecuada prestación de los productos y/o servicios contratados.
- Evaluar, mantener, mejorar y profundizar la relación contractual, incluyendo el ofrecimiento de nuevos productos y/o servicios relacionados con los productos y/o servicios contratados.
- Actualizar los datos suministrados con la información que se encuentre disponible en burós de crédito, centrales de información crediticia o cualquier otra persona, entidad u organización que maneje o administre bases de datos con los fines legalmente definidos para este tipo de entidades.
- Desarrollar e implementar herramientas de prevención de fraudes.
- Encargar el tratamiento de los datos relativos a la información financiera, lo cual incluye el uso y la actualización de los datos de contacto, con firmas especializadas en labores de cobranzas para que adelanten la gestión de cobro y recaudo de las obligaciones contraídas, y demás servicios que se consideren necesarios o complementarios. Así como, el manejo de la cartera vencida,

utilizando para ello tanto los mecanismos judiciales como también las vías extraprocesales permitidas por el ordenamiento jurídico.

- La evaluación de la solvencia del deudor, su comportamiento de pago, el cobro de las cuotas, tasas y cargos correspondientes, tanto de manera prejudicial como judicial, si hubiere lugar a ello.

## **2.2. Finalidades No obligatorias**

Para el desarrollo de actividades de conocimiento del perfil comercial del cliente, campañas comerciales, publicitarias, y de marketing, relacionadas con productos y servicios de **DAVIVIENDA** y con aliados comerciales que puedan complementar o enriquecer la oferta de dichos productos y servicios, los cuales serán dados a conocer de manera oportuna a los clientes y usuarios. En dichos fines se encuentran: (i) hacer estudios estadísticos o de comportamiento sobre los gustos y preferencias respecto de los productos y/o servicios contratados; (ii) realizar prospección comercial, con el fin de identificar las necesidades y gustos a satisfacer con los productos y/o servicios a ser ofrecidos, y (iii) suministrar información sobre eventos, novedades, promociones, publicidad y programas de fidelidad, mediante el uso de correo electrónico, correo postal, teléfono fijo, celular, fax, SMS, MSM, redes sociales o medios similares; (iv) medir el nivel de satisfacción respecto de los productos y/o servicios contratados; (v) consultar y compartir con terceros proveedores, datos relativos al comportamiento crediticio o relacionados con el cumplimiento o incumplimiento de obligaciones derivadas de las relaciones contractuales o comerciales relacionadas con los productos o servicios comercializados por **DAVIVIENDA**; (vi) compartir la información con entidades del Grupo Financiero Davivienda (Costa Rica) S.A., su casa matriz o filiales.

La información será conservada por el tiempo que sea necesario para brindar el servicio contratado, respaldar la información solicitada, cumplir obligaciones legales, regulatorias, administrativas, bancarias o de cumplimiento, y resolver controversias o disputas.

## **3. ¿Con quiénes se comparte la Información?**

### **3.1. Empresas integrantes del grupo**



La información descrita en la sección 1 anterior podrá ser compartida o encargada con empresas integrantes del Grupo Financiero Davivienda en Costa Rica y con las empresas que controlan (su casa matriz y demás empresas relacionadas con ésta), son controladas o tienen control compartido con dichas empresas, así como con terceros seleccionados.

### **3.2. Proveedores de servicios**

DAVIVIENDA podrá compartir la información descrita en la sección 1 anterior con proveedores de servicios que llevan a cabo funciones relacionadas con los productos y servicios de DAVIVIENDA. Algunos ejemplos de dichas funciones incluyen proporcionar servicio al cliente, instalación de servicios o visitas técnicas, entrega de paquetes o documentos, funciones administrativas, respuesta a correos electrónicos, procesamiento de pagos, gestión de cobro, estudios de mercado o inteligencia comercial, comercialización de servicios o productos por distintos canales, servicios de administración, almacenamiento y procesamiento de los datos de sus clientes, entre otras.

### **3.3. Cumplimiento**

También es posible que se comparta información del Usuario con fundamento en una obligación establecida en la ley, con el fin de cumplir con una orden judicial o administrativa, procedimiento legal o proceso legal similar, entre los que se incluye la divulgación a auditores externos o asesores legales; o cuando creamos de buena fe que dicha divulgación es necesaria para proteger nuestros derechos, proteger la seguridad del Usuario o la seguridad de los demás, investigar o prevenir fraudes o en respuesta a una solicitud del gobierno.

Incluso se podría compartir información a entidades públicas locales o internacionales en cumplimiento de obligaciones legales o por requerimiento expreso de una autoridad nacional o internacional; h) A Entidades de los Estados Unidos en aplicación de sus leyes federales, incluyendo sin limitación a: i) la Ley Patriótica (“Patriot Act”); ii) la Ley de Prevención de Lavado de Activos (“AMLA”); iii) y/o las normas que lo modifiquen, adicionen o complementen, sustituyan, así como su normativa y regulaciones de implementación; iv) y/o cualquier nueva



normativa relacionada (“Legislación AML de EEUU”) relación a actividades ilícitas y/o relacionadas con el lavado de activos, la financiación del terrorismo y/o cualquier delito conexo. E incluso dicha autorización se hace extensiva a cualquier otra normativa local, y/o internacional de cualquier otro país relacionada con actividades ilícitas y/o relacionadas con el lavado de activos, la financiación del terrorismo y/o cualquier delito conexo, bajo la cual los RESPONSABLES deban compartir información.

### **3.4. Operaciones comerciales**

DAVIVIENDA podrá compartir la información del Usuario prevista en la sección 1 anterior en caso de que DAVIVIENDA sea parte de una fusión, absorción, transformación, adquisición o venta o transferencia de acciones, o en el caso improbable de un procedimiento de insolvencia.

### **3.5. Con terceros**

DAVIVIENDA podrá compartir información del Usuarios con terceros para cualquier otro propósito que haya sido informado al Usuario al momento de recolección de la información, o de conformidad con el consentimiento del Usuario, incluyendo pero no limitado a: a) protectoras o burós de crédito con la finalidad de informar a terceros sobre su comportamiento de pago de las obligaciones derivadas de productos o servicios financieros (incluyendo referencias positivas y/o negativas); b) Al Centro de Información Crediticia (CIC) de la SUGEF, en cumplimiento de las obligaciones regulatorias; c) A operadores internacionales de tarjetas de crédito o socios comerciales o terceros con quienes se mantengan programas de fidelidad y/o promociones; d) A entidades bancarias o financieras nacionales o internacionales en caso de que se soliciten o requieran servicios bancarios o financieros con ellas; e) En caso de operaciones de fusión, absorción o similares, a la entidad receptora de los datos producto de dicha operación; f) A entidades públicas locales o internacionales en cumplimiento de obligaciones legales o por requerimiento expreso de una autoridad nacional o internacional.

DAVIVIENDA podrá revelar información agregada sobre sus Usuarios, que no permita su identificación, e información que no identifique a ningún individuo, sin restricciones.

#### **4. Comunicación con el Usuario**

DAVIVIENDA puede comunicarse con el Usuario por correo electrónico, correo postal, teléfono, sistemas de mensajería de texto, chat, chatbot u otros medios, de manera regular, para proporcionar los productos o servicios solicitados por el Usuario o para informar periódicamente los productos, servicios, eventos u ofertas especiales.

#### **5. Seguridad de la información**

DAVIVIENDA adopta medidas de seguridad razonables de conformidad con la legislación aplicable y las mejores prácticas de la industria para garantizar que la información personal de los Usuarios permanezca segura y actualizada. Sin embargo, ninguna transmisión de datos por Internet es completamente segura, a pesar de nuestros mejores esfuerzos en proteger la información personal, no podemos asegurar ni garantizar que esté completamente segura, por lo que el Usuario asume un nivel de riesgo razonable en el tratamiento de su información y se hace responsable de utilizar y mantener de forma segura cualquier credencial, herramienta o dispositivo que sea necesario para la utilización del Sitio o las Aplicaciones.

#### **6. Ejercicio de Derechos**

DAVIVIENDA respeta el control que cada Usuario tiene sobre su información personal, y reconoce los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición que confiere la legislación. A solicitud de cualquier Usuario y previa confirmación de su identidad mediante verificación de su documento de identidad, se confirmará si mantenemos o realizamos tratamiento de información que hayamos obtenido de ese Usuario. Cada Usuario tiene derecho de rectificar o actualizar información personal incorrecta o incompleta, solicitar la cancelación de su información personal, o solicitar el cese de su tratamiento (oposición). En determinados casos no estaremos en capacidad de eliminar la información, por ejemplo, si la solicitud es incompatible con nuestras obligaciones legales, contractuales, regulatorias o de cumplimiento, si impide que DAVIVIENDA ejerza derechos conferidos por la ley o por un contrato, o si no se





puede verificar la identidad del solicitante o involucra un costo o esfuerzo desproporcionado. Sin embargo, se responderá la solicitud respectiva dentro de los plazos legalmente establecidos brindando las explicaciones pertinentes.

## **7. Menores de edad**

Los Sitios y las Aplicaciones son destinados a una audiencia general, y no están dirigidos a niños ni menores de 15 años. DAVIVIENDA no recolecta ni trata información personal de niños o menores de 15 años, a menos que la ley lo permita. Si un Usuario considera que se podría haber recolectado información personal de sus hijos o menores sobre los que sea tutor legal o representante a través de los Sitios o las Aplicaciones, puede tomar contacto con DAVIVIENDA a fin de eliminar la información personal de estos menores cuando sea posible y legalmente vinculante.

## **8. Cookies**

DAVIVIENDA y/o terceros que pueden suplir contenido y funcionalidad a nuestros Sitios o Aplicaciones, utilizan cookies, beacons y otras tecnologías similares para varias finalidades, entre las que se incluye analizar tendencias, administración de los Sitios y las Aplicaciones, monitorear la navegación de los Usuarios en los Sitios y almacenar información demográfica.

Las cookies son pequeños fragmentos de información que se almacenan en el disco duro de los dispositivos. Una cookie le permite a la organización que la colocó en su dispositivo reconocerla en diferentes sitios web, servicios, dispositivos y sesiones de navegación. Por ejemplo, para identificar un Usuario cuando regresa a los Sitios con el fin de proporcionarle una mejor experiencia de navegación. Es posible que se permitan cookies propiedad de terceros en los Sitios, sobre las que no controlamos su uso o contenidos. Los navegadores de Internet le permiten configurar los ajustes para aceptar o rechazar las cookies, o para ser informado cuando se envía una cookie. Si el Usuario opta por no instalar las cookies, es posible que no pueda aprovechar por completo las características y funciones de los Sitios. Para obtener más información sobre cookies puede visitar los Sitios de consulta pública



<http://www.allaboutcookies.org/es/>. Tenga en cuenta que DAVIVIENDA no está afiliada a este sitio web de terceros ni es responsable de él.

Los beacons y tecnologías similares son fragmentos de códigos incrustados en páginas web y correos electrónicos, y que se comunican con terceros. Por ejemplo, se utilizan beacons para contabilizar el número de visitas a una página web, para enviar o comunicarse con cookies, y para estudiar los patrones de uso de los Sitios. Asimismo, se pueden incluir beacons en correos electrónicos para saber si los mensajes han sido abiertos, han tenido reacción o han sido reenviados.

## **9. Foros y redes sociales**

Los Sitios, las Aplicaciones o las redes sociales de DAVIVIENDA pueden ofrecer acceso a foros comunitarios de acceso público. El Usuario debe tener en cuenta que cualquier información que proporcione en estas áreas es pública y podrá ser leída, recopilada y usada por DAVIVIENDA y por otras personas que tengan acceso. Si el Usuario no desea que esta información sea tratada por DAVIVIENDA, deberá proceder a eliminarla. Si no pudiera hacerlo por sus propios medios, podrá solicitarlo expresamente a DAVIVIENDA. En algunos casos, no podrá eliminarse su información personal.

## **10. Enlaces de terceros**

Los Sitios, las Aplicaciones o las redes sociales de DAVIVIENDA pueden contener enlaces a sitios web que sean propiedad o estén operados o administrados por terceros, sobre los que DAVIVIENDA no tiene control. Toda información que el Usuario proporcione a sitios web de terceros será regida según los términos de la política o aviso de privacidad de cada sitio web, por lo que el Usuario deberá investigar dichas políticas antes de divulgar su información en sitios web de terceros. DAVIVIENDA no asume responsabilidad por el contenido, las acciones o las políticas de los sitios web de terceros. La inclusión de enlaces de sitios web de terceros en nuestros Sitios, Aplicaciones o redes sociales de ningún modo constituye una aprobación del contenido, las acciones o las políticas de dichos sitios web.



## **11. Funcionalidad de terceros**

Es posible que parte de la funcionalidad de los Sitios o las Aplicaciones sean proporcionada por terceros no vinculados con DAVIVIENDA. Estos terceros pueden recopilar o recibir determinada información sobre el uso de los Sitios o las Aplicaciones, incluso mediante el uso de cookies, beacons y tecnologías similares. DAVIVIENDA no es responsable de las prácticas de privacidad de tales terceros.

Si el Usuario accede a servicios ofrecidos por terceros, tales como Facebook, Google o Twitter, a través de los Sitios, ya sea para ingresar a los Sitios o para compartir información acerca de su experiencia en los Sitios con otras personas, dichos servicios ofrecidos por terceros podrían recopilar información acerca del Usuario, entre la que se incluye información acerca de la actividad en los Sitios y, asimismo, podrían compartir sus conexiones con los servicios de dichos terceros con respecto al uso de los Sitios, de conformidad con sus propias políticas de privacidad.

## **12. Modificaciones a este Aviso**

Este Aviso se actualizó por última vez en la fecha que se detalla en el encabezado. DAVIVIENDA se reserva el derecho de modificar este Aviso en cualquier momento. El uso subsiguiente que haga de los Sitios o las Aplicaciones se considerará como aceptación de dichas modificaciones. Asegúrese de revisar este Aviso periódicamente para asegurarse de estar familiarizado con la versión más actual. Al usar los Sitios o las Aplicaciones después de la publicación de cambios en este Aviso, el Usuario acepta dichos cambios.

## **13. Cómo contactar a DAVIVIENDA sobre estos temas**

DAVIVIENDA tiene un compromiso con la protección de su información. Si tiene cualquier duda sobre el tratamiento de su información personal o desea ejercer los derechos que le asisten en los términos de la cláusula 6 de este Aviso, puede tomar contacto por los siguientes medios:



|                    |  |
|--------------------|--|
| Dirección          | Edificio Meridiano, Guachipelín de Escazón. San José, Costa Rica |
| Teléfono           | 2287-1111  |
| Correo electrónico | ciberseguridad@davivienda.cr                                     |

#### **14. Legislación aplicable y foro**

Este Aviso se rige por la legislación de la República de Costa Rica. Cualquier disputa que surja en relación con este Aviso se resolverá por los tribunales de San José.

