



Política de privacidad y seguridad

Aviso Privacidad

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 sus diferentes canales.

DAVIVIENDA en calidad de Responsable de los Datos reconoce la importancia de la privacidad de la información de los clientes, por este motivo se pone a disposición el presente aviso de privacidad.

DAVIVIENDA es una entidad supervisada por las disposiciones emitidas por el Concejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL) y la Superintendencia General de Seguros (SUGESE).

1. Derechos de los Titulares

- a) Dirigirse a DAVIVIENDA, a través de los canales establecidos por ésta, los cuales se indican en la presente Política de Privacidad, con el fin de conocer, actualizar y/o rectificar sus Datos Personales. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a DAVIVIENDA, salvo cuando, de acuerdo con la Ley, el tratamiento que se está realizando no lo requiera;
- c) Ser informado por DAVIVIENDA, previa solicitud efectuada a través de los canales dispuestos por DAVIVIENDA, respecto del uso que ésta le ha dado a sus Datos Personales;
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. Dicho derecho no procede cuando por leyes DAVIVIENDA este obligado a mantener los datos o bien sea requerido para conservar la relación comercial en todos los aspectos que esto concierne.
- f) Acceder en forma gratuita, a través de los canales dispuestos por DAVIVIENDA, a sus Datos Personales que hayan sido objeto de tratamiento.



2. Finalidad del Tratamiento de Datos

Las finalidades del Tratamientos de Datos Personales suministrados por nuestros clientes y usuarios son:

a. Obligatorias

- (i) Desarrollar los procesos que se requieran para la adecuada prestación de los productos y/o servicios contratados.
- (ii) 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.
- (iii) Actualizar los datos suministrados con la información que se encuentre disponible en los Operadores de Información o cualquier otra persona, entidad u organización que maneje o administre bases de datos con los fines legalmente definidos para este tipo de entidades.
- (iv) Desarrollar e implementar herramientas de prevención de fraudes.
- (v) Compartir 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.
- (vi) 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.
- (vii) Asimismo, Davivienda podrá tratar información personal en coordinación con su casa matriz en Colombia y con otras sociedades del mismo grupo económico, exclusivamente para fines corporativos, análisis estadístico, evaluación de riesgos, prevención de fraude y mejora de los productos y servicios.

b. 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 del Grupo Financiero Davivienda (Costa Rica) S.A. 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 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) compartir la información con entidades del Grupo Financiero Davivienda (Costa Rica) S.A.

3. Transferencia de Información

Davivienda podrá transferir o permitir el acceso a los datos personales a la casa matriz del Grupo Davivienda en Colombia y a otras entidades que formen parte del mismo grupo económico, cuando ello resulte necesario para el funcionamiento corporativo, la gestión del riesgo, el cumplimiento normativo, el análisis estadístico o la mejora de productos y servicios, conforme a lo permitido por la legislación de protección de datos.

El tratamiento de datos realizado dentro del mismo grupo económico, incluida la casa matriz en Colombia, se considerará tratamiento interno para los efectos de la legislación de protección de datos personales y no constituye transferencia a terceros.

Davivienda no revelará información de sus clientes a ninguna organización externa, a menos que Davivienda cuente con el consentimiento del cliente o en caso de que se le requiera por ley o que haya informado previamente al cliente.

Es factible que en ocasiones se solicite a Davivienda que revele información de sus clientes a algún organismo o agencia gubernamental o judicial, o a los reguladores, pero Davivienda sólo realizará tal divulgación ante la autoridad competente.

Davivienda busca mantener actualizada la información de sus clientes.

Davivienda mantiene sistemas estrictos de seguridad, diseñados para prevenir accesos no autorizados a la información de los clientes, por parte de cualquier persona, incluyendo al personal de Davivienda.

Es necesario que todas las compañías del Grupo, o el personal de Davivienda y todos los terceros con acceso autorizado a la información de los clientes, cumplan de manera específica con las obligaciones de confidencialidad de Davivienda.

4. Canales de Atención de Consultas y Reclamos

Davivienda establece como canales de atención, los siguientes:

- **Chat:** <https://bienvenido.Davivienda.cr/wps/portal/personasCR/nuevo>: Ingreso a personas / Opción Atención en línea / Chat.
-
- **Sucursales a nivel nacional.**
- **Call Center:** Línea de atención Todo el país: 2287-1111