

Aviso de Privacidad y Política de Tratamiento de Datos Personales

Para **Banco Davivienda (Panamá), S.A.**, en lo sucesivo "**Davivienda Panamá**", la protección de los datos personales de nuestros clientes, colaboradores y proveedores es una prioridad. Por ello, queremos que conozca como recopilamos, utilizamos, compartimos y protegemos su información.

Cuando interactúa con **Davivienda Panamá** a través de nuestras sucursales, sitios web, aplicaciones para dispositivos móviles, productos y/o servicios, usted otorga su consentimiento para que utilicemos la información que recopilamos o que usted nos proporciona, conforme a los términos de esta política de privacidad.

Nos comprometemos a garantizar la confidencialidad de la información personal recopilada en todas nuestras relaciones de negocios, en cumplimiento con la legislación vigente sobre protección de datos personales de la República de Panamá.

Cumplimiento Normativo en Materia de Protección de Datos Personales.

Para los efectos del presente documento, **Davivienda Panamá**, declara que acata y cumple con lo dispuesto en la **Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019**, sobre protección de datos personales; su reglamentación contenida en el **Decreto Ejecutivo No. 285 de 2021**; el **Acuerdo No. 001-2022** emitido por la **Superintendencia de Bancos de Panamá**; así como con todas aquellas normas complementarias y concordantes vigentes en la República de Panamá.

El cliente y usuario de la presente plataforma acepta que **Davivienda Panamá** utilice los datos proporcionados según lo establecido en el presente Aviso de Privacidad y Política de Tratamiento de Datos Personales.

Definiciones.

Para efectos de el presente Aviso de Privacidad y Política de Tratamiento de Datos Personales, los términos que se indican a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye:

1. **Almacenamiento de datos:** Conservación o custodia de datos en una base de datos de **Davivienda Panamá** o de terceros que estos subcontraten para una actividad autorizada por el Usuario.
2. **Consentimiento:** Manifestación de la voluntad otorgada por el usuario para que **Davivienda Panamá** recolecte, use, tenga acceso, trate y traspase todos los datos e información que el Usuario le proporcione, siempre y cuando lo haga según lo dispuesto en el presente documento y las normas concordantes de la República de Panamá.
3. **Davivienda Panamá: Banco Davivienda (Panamá), S.A.**, sociedad inscrita al Folio Real Electrónico número dieciséis mil ochenta y dos (16,082) de la Sección Mercantil del Registro Público de Panamá, con licencia emitida por la Superintendencia de Bancos de Panamá para ejercer el negocio bancario.
4. **Responsable del Tratamiento de Datos Personales:** Es Davivienda Panamá.
5. **Grupo Económico:** Es Grupo Bolívar S.A., todas sus subsidiarias, afiliadas, controladas, cesionarias existentes o que puedan existir, sea que estén domiciliadas en la República de Panamá o en el extranjero
6. **Tratamiento de Datos:** Cualquier operación o procedimiento técnico que le permita a **Davivienda Panamá**, recolectar, almacenar, grabar, organizar, elaborar, seleccionar, extraer, confrontar, interconectar, asociar, disociar, comunicar, ceder, intercambiar, transferir, transmitir o cancelar datos del Usuario o utilizarlos en cualquier otra forma.
7. **Usuario / Titular:** Cliente o persona que utilice los servicios de **Davivienda Panamá** o que le otorgue acceso a sus datos personales.

¿Qué tipo de información recopilamos?

1. **Datos personales:** Cualquier información concerniente a personas naturales, que las identifica o las hace identificables, esto incluye, pero no se limita, al nombre, la edad, fecha de nacimiento, dirección, y números de identificación personal y de seguro social emitidos por el gobierno.
2. **Datos sensibles:** Aquel que se refiera a la esfera íntima de su titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para este. De manera enunciativa, se consideran sensibles los datos personales que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico; creencias o convicciones religiosas, filosóficas y morales; afiliación sindical; opiniones políticas; datos relativos a la salud, a la vida, a la preferencia u orientación sexual, datos genéticos o datos biométricos, entre otros, sujetos a regulación y dirigidos a identificar de manera unívoca a una persona natural.
3. **Datos biométricos:** Datos personales obtenidos a partir de un tratamiento técnico específico, relativos a las características físicas, fisiológicas o conductuales de una persona natural que permitan o confirmen la identificación única de dicha persona.
4. **Datos de identificación personal de Dominio Público:** ejemplo correo electrónico, historial de empleo, cargos que ocupe la persona en alguna empresa.
5. **Datos genéticos:** Datos personales relativos a las características genéticas heredadas o adquiridas de una persona natural que proporcionen una información única sobre la fisiología o la salud de esa persona, obtenidos en particular del análisis de una muestra biológica de tal persona.
6. **Datos relativos a la salud:** Datos personales relativos a la condición física o mental de una persona natural, que revelen información sobre su estado de salud.
7. **Información sobre su dispositivo móvil,** incluyendo el modelo del dispositivo, la versión del sistema operativo, la fecha y hora del sistema, identificadores únicos del dispositivo y detalles sobre la red de telefonía móvil.
8. **La forma en que usa nuestros sitios y aplicaciones para dispositivos móviles,** términos de búsqueda, páginas de nuestras aplicaciones para dispositivos móviles que visita y desempeño de las aplicaciones.
9. **Información de los medios de comunicación,** por ejemplo, participación publicitaria en redes sociales, digitales y de difusión.
10. **Dirección IP:** (del inglés Internet Protocol) es un identificador numérico único que se asigna a cada dispositivo conectado a una red que utiliza el protocolo de Internet. Su función principal es permitir la identificación y localización de dispositivos (como computadoras, teléfonos o servidores) para que puedan comunicarse entre sí y enviar o recibir información.
11. **Designaciones de estatus especial,** por ejemplo: si es jubilado, pensionado, profesión, etc.
12. **Preferencias de idioma:** son la configuración que permite a un usuario elegir el idioma en el que desea interactuar con un sistema, aplicación, sitio web o dispositivo.
13. **Cualquier otra información que sea requerida y autorizada ya sea por usted o por la legislación vigente,** para poder brindarle nuestros servicios y productos.

¿Cómo recopilamos su información?

1. **Usted nos la proporciona:** Recopilamos información que usted ingresa y/o proporciona en nuestros canales digitales, sucursales y/o oficinas.
2. **Recopilación de información automatizada:** Es posible que vinculemos la información recopilada de forma automática con información que ya tenemos en nuestra base de datos, a fin de identificarlo como un usuario único de **Davivienda Panamá**. Esto nos permite ofrecer una experiencia personalizada independientemente de cómo interactúe con nosotros en línea, en una sucursal, por dispositivo móvil, u cualquier otro método.
3. Para ofrecer al usuario la mejor experiencia posible, también usamos tecnologías de recopilación de información automatizada a efectos de notificación y análisis. Examinamos parámetros como, por ejemplo, cómo interactúa en nuestro sitio web, en

nuestras sucursales y en nuestras aplicaciones para dispositivos móviles, el rendimiento de nuestras iniciativas de mercadeo y su respuesta a esas iniciativas de mercadeo.

4. **Recopilación de información automatizada por parte de terceros:** Nosotros y nuestros proveedores de servicios utilizamos identificadores anónimos, como cookies y otras tecnologías, para recopilar y almacenar ciertos tipos de información.
5. **Widgets de redes sociales:** Nuestros sitios y aplicaciones para dispositivos móviles tienen funciones relativas a redes sociales como los widgets. Estas funciones pueden recopilar información sobre usted, su dirección IP y la página que esté visitando en nuestro sitio. Pueden instalar una cookie o emplear otras tecnologías de seguimiento para lograr esto. Las funciones y widgets de las redes sociales pueden ser alojados por terceros. Sus interacciones con esas funciones se rigen por las políticas de privacidad de las empresas que las ofrecen.
6. **Información de ubicación de dispositivos móviles:** Si utiliza un dispositivo móvil, su dispositivo podría compartir información sobre su ubicación (cuando activa los servicios de localización) con nuestras páginas de Internet, aplicaciones para dispositivos móviles, servicios o demás proveedores de servicios. Por ejemplo, una ubicación geográfica **Davivienda Panamá** precisa se puede utilizar para ayudarle a encontrar sucursales de **Davivienda Panamá** cercanas.
7. **Cámaras en las sucursales:** Usamos cámaras dentro y alrededor de nuestras sucursales para detectar fraudes, la prevención de robos, hurtos y cualquier otro motivo de seguridad. Además podrán ser utilizadas para fines operativos, como, por ejemplo, medir patrones de tráfico.

Davivienda Panamá recabará y tratará los datos personales únicamente en los casos en que exista una base legal que lo sustente, tales como: (i) el consentimiento libre, previo, informado y expreso del titular; (ii) el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales; (iii) el interés legítimo del banco en la gestión de riesgos, cumplimiento normativo o prevención de fraudes; o (iv) cualquier otra causa legítima conforme a la Ley No. 81 de 2019 y sus normas reglamentarias.

En el caso de datos biométricos, tales como huellas digitales o reconocimiento facial, estos serán recolectados y utilizados exclusivamente para fines de validación de identidad y seguridad en la prestación de servicios bancarios, incluyendo operaciones presenciales en cajas y el uso de canales electrónicos.

¿Qué hacemos con su información?

Cuando adquiere alguno de nuestros productos y/o servicios, ya sea en nuestras sucursales o en nuestros canales digitales, recopilamos la información personal que nos proporciona, con base en el cumplimiento de obligaciones contractuales, el interés legítimo del responsable, el cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias, o su consentimiento, ya sea consentimiento expreso del titular o consentimiento expreso y diferenciado del titular, según corresponda, salvo cuando se trate de fines operativos internos del grupo, sustentados en el interés legítimo, según aplique.

Cuando navega por nuestra página web, también recibimos automáticamente la dirección de protocolo de Internet (IP) de su computadora o teléfono móvil, lo que nos permite obtener información sobre su navegador y sistema operativo.

La información que voluntariamente nos proporciona será utilizada exclusivamente por **Davivienda Panamá** para:

Con base en el cumplimiento de obligaciones contractuales, legales y regulatorias:

1. Gestionar el proceso del producto y/o servicio que esté contratando;
2. Procesar transacciones bancarias;
3. Atender sus solicitudes de información relativas a los productos y servicios que ofrecemos;

4. Gestionar servicios de suscripciones, tales como banca en línea, nuestras plataformas digitales, nuestro app bancario entre otros;
5. Enviar por medios electrónicos: facturas electrónicas; documentos electrónicos para su firma; notificaciones y mensajes electrónicos de carácter legal o contractual;
6. Evaluar su capacidad de crédito;
7. Cumplir con nuestras obligaciones contractuales durante la vigencia del crédito que solicite o cualquier otra obligación que contraiga con **Davivienda Panamá**;
8. Notificar, cuando sea necesario, por razón de la relación contractual;
9. Realizar procesos de Debida Diligencia y de conocer a nuestros clientes que la legislación panameña y normas concordantes nos obligan a realizar;
10. Administrar, monitorear y evaluar cualquier tipo de riesgo asociado a la relación contractual, incluyendo la detección y prevención del fraude y/o actividades delictivas;
11. Ofrecer funciones interactivas en nuestros canales digitales, tales como su opinión o críticas del servicio o producto que adquirió;

Con base en el interés legítimo del responsable en la gestión de riesgos, la gestión integral del grupo y/o el cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias:

12. Tomar decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, para la evaluación de su capacidad crediticia, la gestión de riesgos y la personalización de ofertas de productos y servicios. Mediante estos procesos, **Davivienda Panamá** mantendrá informado al titular sobre los resultados de sus gestiones, de conformidad con el régimen de protección de datos personales de la República de Panamá y la normativa aplicable. Las consecuencias de estas decisiones pueden incluir la aprobación, negación o modificación de los productos y servicios solicitados;
13. Compartir con Grupo Bolívar S.A., todas sus subsidiarias, afiliadas, controladas, cesionarias existentes o que puedan existir, sea que estén domiciliadas en la República de Panamá o en el extranjero, para que puedan analizar su información, y según su perfil:
 - (i) fines contables y operativos,
 - (ii) informes estadísticos,
 - (iii) emisión de modelos de gestión de riesgos
 - (iv) minería o exploración de datos; y
 - (v) medición y gestión de desempeño comercial y administrativo;

Con base en el Consentimiento Previo, Informado e inequívoco del Titular:

14. Enviar, directamente o a través de terceros, notificaciones, anuncios personalizados y/o notificaciones de redes sociales, descuentos u ofertas de productos y/o servicios propios de Davivienda Panamá que podrían interesarle;
15. Transferir sus datos personales a Grupo Bolívar S.A., sus subsidiarias y afiliadas, con el fin de que estas puedan contactarle y/o realizar campañas de promoción, publicidad, mercadeo o prospección comercial de sus productos y servicios;
16. Administrar promociones que le ofrecemos, encuestas y grupos de análisis, publicidad basada en sus intereses, así como realizar investigaciones y análisis; y
17. Para cualquier otra actividad que sea autorizada por su persona de forma escrita.

De igual manera el usuario, aún cuando no se le llegara a otorgar un crédito o en caso que la relación contractual se haya vencido, siempre que el plazo legal de su conservación no haya prescrito, autoriza a **Davivienda Panamá** para utilizar los datos proporcionados para: (i) Envío por cualquier canal de material publicitario y de mercadeo; (ii) Solicitud de actualización de datos; (iii) Para fines de investigación, estudios o estadísticas de la empresa y del mismo grupo económico.

Sin perjuicio de lo anterior, el titular de los datos podrá solicitar revocar en cualquier momento el consentimiento otorgado. Para ello, podrá formalizar su solicitud a través del correo electrónico: paprivacidad@davivienda.com.pa.

Davivienda Panamá y su personal, que tenga acceso a su información, la manejará de manera confidencial, aún cuando haya cesado la relación con el usuario.

¿En qué casos Davivienda Panamá puede compartir sus datos personales con terceros y cuál es la finalidad de dicha transferencia?

1. En los casos en que se requiera el envío y/o recepción de cualquier tipo de datos a socios comerciales de Davivienda Panamá y de comunicación por cualquier medio, incluyendo el envío de comunicaciones a través de personas o empresas subcontratadas por Davivienda Panamá para dicho propósito.
2. En los casos en que se requiera la transmisión y suministro de datos para los efectos de servicios prestados por proveedores externos, como fiduciarias, contadores, abogados, seguros, entre otros, que sean necesarios para perfeccionar los contratos de productos o servicios bancarios suscritos con Davivienda Panamá.
3. En los casos en que se requiera la transmisión de datos para los efectos de reportes regulatorios a entidades del Estado.
4. En los casos en que se requiera la transferencia y suministro de datos en caso de venta de carteras de cualquier tipo.
5. Los datos podrán ser transferidos en forma local o transfronteriza a cualquier entidad relacionada a Davivienda Panamá incluyendo nuestra Casa Matriz ubicada en Colombia. Dicha transferencia se realiza exclusivamente para cumplir con los fines operativos, estadísticos y de gestión de riesgos detallados en la sección "*¿Qué hacemos con su información?*" y está sujeta a la obligación de mantener los mismos estándares de seguridad y confidencialidad aplicables en la República de Panamá.

Sólo divulgaremos su información personal en los casos y forma previstos por la ley panameña de protección de datos personales y normas concordantes. No obstante lo anterior, al darnos sus datos personales, acepta que podemos compartirlos con empresas de nuestro mismo grupo económico o con nuestros proveedores que requerimos para poder evaluar, gestionar, procesar y otorgar su crédito, prestarle los servicios o productos solicitados o realizar cualquier otra actividad que nos autorice mediante el presente documento o cualquier otro que suscriba con nosotros en el futuro. Estas empresas podrían estar dedicadas a servicios de mercadeo, ser nuestros contadores, abogados, auditores, lista de historial de créditos, entre otras.

¿Cómo nos da su consentimiento?

Cuando nos proporciona información, ya sean datos confidenciales, sensitivos, datos biométricos, genéricos y/o relativos a la salud sobre su persona y/o de crédito es porque acepta que la recopilemos y la usemos por los motivos establecidos en el presente documento o en los que suscribas con **Davivienda Panamá**.

Por nuestra parte, nos comprometemos a sólo solicitar la información que requerimos según lo autorizado por el usuario en esta Política de Uso, Tratamiento, Acceso a la Información y Protección de Datos y las normas concordantes de la República de Panamá.

El consentimiento podrá otorgarse mediante medios físicos, digitales o electrónicos, y quedará registrado conforme a los estándares de trazabilidad y resguardo de evidencia exigidos por la normativa vigente.

El titular podrá revocar su consentimiento en cualquier momento, salvo que exista una obligación legal o contractual en curso que exija el mantenimiento del tratamiento de los datos, o mientras subsista una relación comercial, contractual o laboral con **Davivienda Panamá**.

El suministro de datos personales es necesario para el análisis, evaluación y formalización de relaciones contractuales con **Davivienda Panamá**. En caso de que el titular de los datos personales se niegue a proporcionar la información solicitada, o revoque el consentimiento en momentos en que este sea legal o contractualmente exigible, **Davivienda Panamá** podrá verse

impedido de ofrecer, formalizar o continuar con la prestación de productos, servicios o información solicitada, conforme a lo previsto en la normativa aplicable.

¿Qué derechos tengo como titular de datos personales?

De acuerdo con la Ley N.º 81 de 2019, los titulares de datos personales cuentan con los siguientes derechos irrenunciables (**ARCO**):

- **Acceso:** Conocer los datos personales que se encuentran en nuestras bases de datos, así como su origen y finalidad.
- **Rectificación:** Solicitar la corrección de datos incorrectos, inexactos o desactualizados.
- **Cancelación:** Solicitar la eliminación de datos irrelevantes, incorrectos o innecesarios.
- **Oposición:** Negarse al tratamiento de sus datos por motivos legítimos o revocar su consentimiento.
- **Portabilidad:** Obtener una copia estructurada de sus datos o transferirlos a otro responsable, cuando aplique según la ley.

¿Cómo ejercer los Derechos ARCO?

Las solicitudes relativas a los derechos de Acceso, Cancelación, Oposición y Portabilidad serán resueltas en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles. Las solicitudes de Rectificación serán atendidas en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles.

Conforme al régimen de protección de datos personales de la República de Panamá, la cancelación de los datos personales se realizará de acuerdo con lo dispuesto en la ley, la reglamentación y la normativa vigente en materia bancaria y legal.

El tratamiento de los datos se mantiene cuando resulta necesario para el cumplimiento de obligaciones legales, contractuales y/o regulatorias aplicables al responsable, así como para las demás finalidades permitidas por la normativa, incluyendo, pero no limitándose a, las causales de excepción previstas en el *Artículo 9, numeral 3 del Acuerdo N.º 001-2022*.

En esta línea, le recordamos que, en su condición de cliente de Davivienda Panamá, podrá presentar cualquier solicitud relacionada con la protección de sus datos personales a través de los canales de atención identificados al final de este documento, así como en las oficinas de atención al público, en horario regular, o mediante el correo electrónico: pa.privacidad@davivienda.com.pa.

Si considera que su solicitud relativa a sus derechos ARCO no fue atendida adecuadamente o no está conforme con la respuesta, podrá presentar un reclamo o queja ante el Banco, las cuales serán atendidas a través del Oficial de Protección de Datos o el ejecutivo designado por el banco para tales fines.

De persistir la inconformidad o falta de respuesta, podrá acudir ante la Superintendencia de Bancos de Panamá dentro de los treinta (30) días calendario siguientes. Agotada esta instancia sin pronunciamiento, podrá presentar reclamo ante la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI), conforme a la normativa aplicable.

Servidores, almacenamiento y transmisión de información

Sus datos de contratación y transacciones se almacenan según lo establecido en las normas panameñas. El plazo de conservación de datos personales es de doce (12) años contados a partir de la finalización de la relación contractual que originó el tratamiento de los datos personales.

Políticas de Cookies

Si usa nuestra página de internet, es importante que sepa que la misma utiliza cookies (archivos o ficheros que se descargan en su ordenador o dispositivo que nos permiten, entre otras cosas, almacenar y recuperar información sobre sus hábitos de navegación e incluso reconocer al usuario).

Mecanismos de seguridad

Davivienda Panamá almacena y procesa su información personal aplicando medidas de seguridad y dando nuestro mejor esfuerzo para que no se pierda, utilice mal, acceda, revele, altere o destruya de manera inapropiada. Ciframos los canales de comunicación, realizamos respaldos electrónicos y la información es almacenada en lugares seguros con acceso restringido. Autorizamos el acceso a la información personal sólo para aquellos colaboradores que lo requieran para cumplir con las responsabilidades de sus funciones.

Davivienda Panamá le informará en un término no mayor a setenta y dos (72) horas, al igual que a las autoridades de la República de Panamá, en caso que tenga conocimiento de alguna fuga de información que sufra nuestras bases de datos.

Edad de consentimiento y veracidad de los datos

Al utilizar este sitio, declara que tiene al menos la mayoría de edad en la República de Panamá y nos ha dado su consentimiento para el uso de tus datos personales. Además declara que los datos proporcionados son verdaderos y en caso contrario será suficiente razón para negar prestar cualquier servicio o dar por terminado los mismos de manera anticipada y sin penalidad alguna para **Davivienda Panamá**.

Cambios a esta política de privacidad

Nos reservamos el derecho de modificar esta política de privacidad en cualquier momento por lo tanto, recomendamos revisar con frecuencia nuestra página de internet. Los cambios y aclaraciones tendrán efecto inmediatamente después de su publicación en el sitio web. Si realizamos cambios sustanciales a esta política, le notificaremos por este mismo espacio que la política ha sido actualizada, para que usted esté al tanto de qué información recopilamos, cómo la utilizamos y, cuando aplique, en qué circunstancias la compartimos o divulgamos.

Preguntas e información de contacto

Si desea acceder, corregir o eliminar cualquier información personal que tengamos sobre usted, registrar una queja o necesita más información, puede comunicarse a través:

- [https://bienvenido.davivienda.com.pa/wps/portal/personasPA/nuevo/personas/atencion_en_linea / Chat](https://bienvenido.davivienda.com.pa/wps/portal/personasPA/nuevo/personas/atencion_en_linea/Chat).
- Chat por el App se encuentra en la parte inferior de la pantalla: opción Atención en línea / Chat.
- Sucursales.
- Líneas de atención:
 - Desde Panamá 365-6565
 - Desde Colombia 018000-0111860