

# AVISO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El Banco Davivienda (Panamá) S.A., en lo sucesivo “**Davivienda Panamá**”, entidad regulada por la Superintendencia de Bancos de Panamá, en cumplimiento de lo previsto en la Ley 81 de 2019 “por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de Datos Personales”, ponemos a su disposición el presente Aviso de Protección de Datos Personales, con el objeto de informar al Titular de Datos Personales acerca de la existencia de las Políticas de Tratamiento de información que han sido adoptadas por **Davivienda Panamá**, la forma de acceder a éstas y el Tratamiento que se le da a los Datos Personales.

## 1. Derechos de los titulares

- a. A través de los canales establecidos por **Davivienda Panamá**, los cuales se indican en el Aviso de Protección de Datos Personales, los titulares podrán conocer, actualizar y rectificar la información presente o futura de sus productos y operaciones en **Davivienda Panamá**, su historial crediticio, sus datos personales, su información personal, financiera, económica o de cualquier otra índole que haya suministrado y repose en la base de datos de **Davivienda Panamá**. 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 la constancia o evidencia de la autorización otorgada a **Davivienda Panamá** salvo cuando, de acuerdo con la Ley, el tratamiento que se está realizando no lo requiera.
- c. Ser informado por **Davivienda Panamá**, previa solicitud efectuada a través de los canales dispuestos por el mismo, respecto del uso que ésta le ha dado a sus datos personales.
- d. Presentar ante la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información quejas por infracciones a la Ley.
- 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.
- f. Acceder en forma gratuita, a través de los canales dispuestos por **Davivienda Panamá**, a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.
- g. Ser informado acerca de los canales y procedimientos previstos para que el titular pueda ejercer sus derechos de manera efectiva.

## 2. Finalidad del tratamiento de datos

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

- (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.
- (v) Desarrollar e implementar herramientas de prevención de fraudes.
- (vi) 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 por 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.

(vii) 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.

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 mi información, y según mi perfil, puedan: (i) realizar campañas de promoción, (ii) contactarme para ofrecerme sus productos y servicios, (iii) analizar y procesar información para fines contables y operativos; informes estadísticos; emisión de modelos de gestión de riesgos; minería o exploración de datos y; medición y gestión de desempeño comercial y administrativo.

### 3 . Canales de atención de consultas y reclamos.

Davivienda Panamá establece como canales de atención, los siguientes:

- **Chat:**

i. [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).

ii. El Ingreso al Chat por el App se encuentra en la parte inferior de la pantalla: opción Atención en línea / Chat.

- **Sucursales.**

- **Líneas de atención:**

i. Desde Colombia: (571) 330-0000 ext. 71140

ii. Panamá: (507) 366 6565