

POLÍTICA DE USO, TRATAMIENTO, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS.

En **Davivienda Panamá**, queremos que conozca la manera en que recopilamos, usamos, compartimos y protegemos su información. Cuando interactúa con **Davivienda Panamá** a través de nuestras sucursales, sitios web, aplicaciones para dispositivos móviles, productos y servicios, nos otorga su consentimiento para que usemos la información que recopilamos o que usted proporciona de acuerdo con los términos de esta política de privacidad. Podemos cambiar o extender esta política de privacidad, por lo cual le recomendamos que la revise periódicamente.

Davivienda Panamá cumple con las normas de protección de datos personales establecidos por la Ley No. 81 de 2019, su reglamento definido en el Decreto Ejecutivo No. 295 de 2021, el Acuerdo No. 001-2022 emitido por la Superintendencia de Bancos de Panamá y demás normas concordantes de la República de Panamá.

El cliente y usuario de la presente plataforma acepta que **Davivienda Panamá** utilice los datos proporcionados según lo establecido en la presente Política de Uso, Tratamiento, Acceso a la Información y Protección de Datos.

Definiciones.

Para efectos de la presente Política de Uso, Tratamiento, Acceso a la Información y Protección de Datos, las expresiones tendrán el significado que se les atribuye a continuación:

- 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:** sociedad inscrita al Folio Real Electrónico número dieciséis mil ochenta y dos (16.082) de la Sección Mercantil del Registro Público de Panamá y con licencia emitida por la Superintendencia de Bancos de Panamá para practicar el negocio bancario. De igual manera, incluirá a sus empresas del mismo grupo económico ya sea que estas estén domiciliadas en la República de Panamá o en otras jurisdicciones.
- 4. 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.
- 5. Usuario:** Cliente o persona que utilice los servicios de Davivienda Panamá o que le otorgue sus datos personales.

¿Qué tipo de información recopilamos?

- 1. Datos personales:** Cualquier información concerniente a personas naturales, que las identifica o las hace identificables.
 - 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 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.
 - 5. 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.
 6. La información de su dispositivo móvil (ejemplo: modelo de dispositivo, versión de sistema operativo, fecha y hora del dispositivo, identificadores de dispositivos únicos, información de red de telefonía móvil).
 7. 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.
 8. Información de los medios de comunicación (por ejemplo, participación publicitaria en redes sociales, digitales y de difusión).
 9. Dirección IP.
 10. Designaciones de estatus especial (por ejemplo: si es jubilado, pensionado, profesión, etc.)
 11. Preferencias de idioma.
 12. Cualquier otra información que sea requerida y autorizada ya sea por usted o por la legislación vigente, para poder brindarle nuestros servicios y productos.
- Si opta por no proporcionar información, es posible que no podamos brindarle nuestros productos, servicios o la información que solicita.

¿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 nuestras 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.

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.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

¿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. Cuando navega por nuestra página web también recibimos automáticamente la dirección de protocolo de Internet (IP) de su computadora o teléfono móvil para proporcionarnos información que nos ayude a conocer su navegador y su sistema operativo. Esta información que voluntariamente nos proporciona será utilizada exclusivamente para:

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. 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) puedan realizar campañas de promoción,
 - (ii) contactarle para ofrecer productos y servicios,
 - (iii) analizar y procesar información para: (a) fines contables y operativos; (b) informes estadísticos; (c) emisión de modelos de gestión de riesgos; (d) minería o exploración de datos; (e) medición y gestión de desempeño comercial y administrativo.
6. Administrar, monitorear y evaluar cualquier tipo de riesgo asociado a la relación contractual, incluyendo la detección y prevención del fraude y/o actividades delictivas.
7. Enviar notificaciones sobre productos y/o servicios que puede adquirir, descuentos y ofertas, que podrían interesarle, ya sean estas en nuestras sucursales físicas o nuestros canales digitales;
8. Enviar por medios electrónicos: facturas electrónicas; documentos electrónicos para su firma; notificaciones; mensajes electrónicos; anuncios personalizados y/o notificaciones de redes sociales.
9. Ofrecer funciones interactivas en nuestros canales digitales, tales como su opinión o críticas del servicio o producto que adquirió;
10. Administrar promociones que le ofrecemos, encuestas y grupos de análisis, publicidad basada en sus intereses, así como realizar investigaciones y análisis;
11. Evaluar su capacidad de crédito;
12. Cumplir con nuestras obligaciones contractuales durante la vigencia del crédito que solicite o cualquier otra obligación que contraiga con **Davivienda Panamá**;
13. Notificar, cuando sea necesario, por razón de la relación contractual;
14. Realizar procesos de Debida Diligencia y de conocer a nuestros clientes que la legislación panameña y normas concordantes nos obligan a realizar; y
15. 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, 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.

Davivienda Panamá y su personal que tenga acceso a su información la manejará de manera confidencial, aun cuando haya cesado la relación con el usuario. Davivienda Panamá no vende por ningún motivo nuestras bases de datos.

¿Cómo nos das 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.

¿Cómo retirar su consentimiento?

A través de los canales de contacto podrá solicitarnos su derecho al acceso a la información, a la rectificación, cancelación, oposición y portabilidad (en lo sucesivo denominados como “derechos ARCO”), sobre sus datos que mantenemos en nuestras bases de datos. Su solicitud será atendida por nuestro Oficial de Protección de Datos o el ejecutivo designado por Davivienda Panamá para tales fines. Sólo escribanos y en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles le enviaremos de forma clara, la información de sus datos que reposa en nuestra base de datos. En caso que quiera rectificar algún dato, escribanos al mismo correo electrónico y haremos la corrección en un término no mayor de cinco (5) días hábiles.

Por razón de las normas de protección de datos privados de la República de Panamá, no podrá solicitar información, rectificación, cancelación o bloqueo de sus datos personales cuando ello impida o entorpezca el debido trámite dentro de un proceso administrativo o judicial o por seguridad del Estado.

No procederá la cancelación solicitada cuando el tratamiento sea necesario:

1. Para el cumplimiento de una obligación legal que requiera el tratamiento de datos que se aplique al responsable del tratamiento, o para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable.
2. Por razones de interés público en el ámbito de la salud pública.
3. Con fines de archivo en interés público, fines de investigación científica o histórica o fines estadísticos, en la medida en que el derecho de cancelación pudiera hacer imposible u obstaculizar gravemente el logro de los objetivos de dicho tratamiento.
4. Para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.
5. Por cualquier otra razón establecidas en las normas de protección de datos personales de la República de Panamá.

En caso de que sienta que no cumplimos con atender su solicitud concerniente al ejercicio de sus derechos ARCO o se sienta inconforme con la decisión adoptada por nuestro banco, la ley le permite interponer un reclamo ante la Superintendencia de Bancos. Para tales fines, le otorga un plazo de treinta (30) días calendario, los cuales empezarán a contarse a partir de la fecha que **Davivienda Panamá** le diera respuesta formal a su petición o cuando no hayamos cumplido con resolver su solicitud o reclamo en el plazo correspondiente que mencionamos en estas políticas.

Los reclamos presentados a la Superintendencia de Bancos estarán sujetos a los procedimientos y recursos establecidos en la Ley Bancaria y en los Acuerdos bancarios relacionados con la materia. Una vez comunicada y ejecutoriada la Resolución que resuelve el proceso interpuesto ante la Superintendencia, se entenderá agotada la vía gubernativa, sin perjuicio de los recursos que correspondan en la vía contencioso-administrativa. Puesto el reclamo ante la Superintendencia de Bancos de Panamá y esta no emita un pronunciamiento, la ley le permite interponer reclamos ante la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTA).

¿Cómo divulgamos su información?

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.

Servidores, almacenamiento y transmisión de información

Sus datos de contratación y transacciones se almacenan por el tiempo establecido por las normas panameñas. Después de que se complete dicho término, se borrará la información o se anonimiza.

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 en reconocer al usuario).

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 que lo requieran para cumplir con las responsabilidades de sus trabajos.

Los contratos con nuestros colaboradores les informa que la información de personas de nuestro cliente debe ser manejada de manera confidencial, aun cuando la relación contractual con el usuario haya finalizado. **Davivienda Panamá** no se hace responsable en caso que un empleado de nuestro grupo haya cesado su relación laboral con nosotros e incumpla con su obligación de confidencialidad con tu información.

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 prestarle 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 revisarla con frecuencia en 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 aquí que se ha actualizado, para que sepa que información recopilamos, como la usamos y en que circunstancias, si corresponde, usamos y/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.
- > 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