

**POLÍTICA DE PRIVACIDAD  
Y TRATAMIENTO DE DATOS  
PERSONALES**



Asegurate de Vivir

# POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

## INTRODUCCIÓN

Seguros Suramericana en desarrollo de sus principios: responsabilidad, respeto, transparencia y equidad, determinan la información de sus empleados, directores y accionistas, clientes y proveedores como uno de los activos más importantes; por lo tanto, declara la importancia de realizar un adecuado tratamiento de su información, acogándose al marco normativo que lo regula en cada uno de los países donde tiene presencia.

## ALCANCE

La presente política de privacidad es un documento vinculante para Suramericana S.A, las filiales, subsidiarias y vinculadas económicamente con Suramericana S.A; en Colombia y el exterior.

Con el ánimo de garantizar mayor transparencia al Titular y para evitar posibles confusiones, se ha designado a Seguros Suramericana S.A, filiales, subsidiarias y empresas de grupo económico en adelante (LAS COMPAÑIAS), como responsables del tratamiento, sin embargo el primer contacto ante el cual pueda dirigirse es:

**Seguros Suramericana S.A**, con domicilio principal en Calle Aquilino de la Guardia, entre calle 47 y 48. Plaza Marbella, Ciudad de Panamá. Teléfono, 205-0700.

**Información que recolectamos y almacenamos de nuestros clientes:** dependiendo de la relación que el titular tenga con las compañías, la información que se recopila o almacena puede incluir lo siguiente:

- **Datos públicos:** es el dato que no sea privado o sensible. Por ejemplo: número y tipo de documento de identidad, información contenida en documentos públicos, estado civil, oficio o profesión, teléfono y correo electrónico corporativos.
- **Datos privados:** son aquellos que por su naturaleza íntima o reservada sólo son relevantes para el titular. Por ejemplo: nivel de ingresos, datos financieros, capacidad de endeudamiento, patrimonio bruto, personas a cargo, composición del grupo familiar, hobbies o aficiones, bienes que posee, información laboral, preferencias en redes sociales, hábitos de conducción, hábitos de consumo, así como datos de contacto como dirección, teléfono y correo electrónico personal.
- **Datos sensibles:** categoría de datos personales que se reducen a la categoría más íntima y sensible de su titular, cuyo tratamiento inadecuado, puede conllevar a la discriminación y/o al sufrimiento de un perjuicio grave y de difícil reparación. Por ejemplo: datos biométricos e historia clínica o datos relacionados con la salud en general.

## LINEAMIENTOS GENERALES.

**Tratamiento al cual serán sometidos los datos personales:** LAS COMPAÑÍAS usarán la información personal de los empleados, directores y accionistas, clientes y proveedores para los fines autorizados e informados al titular y aquellos señalados en la presente política, siempre que el tratamiento obedezca a un fin legítimo y sea proporcional de acuerdo a la vinculación del cliente, particularmente para lo que resulte necesario para la prestación de los servicios encargados, como ejecutar y cumplir el contrato. La autorización de tratamiento de datos sensibles es facultativa.

**Finalidades con las cuales serán tratados los datos:** con el objetivo de obtener un mejor servicio para empleados, directores y accionistas, clientes y proveedores, autoriza a Seguros Suramericana, filiales, subsidiarias y grupo económico, en calidad de responsables y encargadas, a tratar sus datos, incluso los biométricos o de salud, que son sensibles, pudiendo o no utilizar computación en la nube, para las siguientes actividades:

### Finalidades inherentes al objeto contractual o autorizadas por normatividad.

1. Compartir información con aliados estratégicos, reaseguradores e intermediarios de seguros para la contratación de productos y servicios, gestión de riesgos, atención de reclamaciones y gestión comercial.
2. Compartir y consultar datos del comportamiento crediticio y financiero con centrales de información y riesgos, aseguradoras y prestadores para prevenir, controlar fraudes y seleccionar riesgos.
3. Consultar y obtener copia de la historia clínica o datos clínicos, que son datos sensibles, con la finalidad de evaluar y suscribir las pólizas, así como gestionar los riesgos que puedan afectar la salud, bienestar y calidad de vida, y el desempeño ocupacional.<sup>1\*</sup>
4. Consultar datos en aplicativos autorizados por entidades gubernamentales y privados con los fines establecidos a evaluación, cotización, emisión, reclamación y administración general de pólizas de seguros.
5. Transmitir y/o transferir datos personales con la finalidad de atraer, valorar, fidelizar, captar y/o estudiar comportamientos del mercado y de atención al cliente; así como para la ejecución de aquellos contratos que sean necesarios para soportar la operación de LAS COMPAÑÍAS y/o el logro de la estrategia corporativa.
6. Prestar el servicio de salud y realizar auditoría de calidad y cuentas médicas, integrando la información clínica disponible en distintos prestadores.<sup>1\*</sup>
7. Realizar investigaciones científicas, comprometiéndose a divulgar los resultados de forma anónima.
8. Tratar los datos para la atención de cualquier reclamación que se efectúe sobre el producto contratado o atención proactiva del mismo, así como para realizar el cobro de primas o aportes adeudados.

---

<sup>1</sup> \*Esta finalidad aplica sólo para el uso de soluciones de salud y vida contratadas con LAS COMPAÑÍAS.

9. Compartir información con los prestadores o proveedores autorizados para la coordinación de un servicio o solicitud, con las limitaciones y reglas de la presente política
10. Facilitar el conocimiento integral y elaboración de propuestas de valor a partir del uso de bases de datos que contengan tanto datos privados como sensibles.
11. Realizar evaluaciones sobre la calidad de los productos y servicios ofrecidos.
12. Ejercer la defensa de LAS COMPAÑÍAS en procesos judiciales que se adelanten contra ellas.

#### Finalidades inherentes al funcionamiento de LAS COMPAÑÍAS

1. Tratar los datos de colaboradores o aspirantes para efecto de su vinculación con LAS COMPAÑÍAS, el desempeño de sus funciones o la prestación de sus servicios, el retiro o su terminación. Este tratamiento incluye, entre otros: proceso de selección y actividades vinculantes, planes de desarrollo, reconocimiento y pago de beneficios legales y extralegales, comunicaciones internas y externas, procesamiento de información en diferentes aplicativos tecnológicos instalados en servidores de la compañía o en la nube, compensación.
2. De igual forma, tratar los datos personales o sensibles de los directores y accionistas para efectos de su relación con LAS COMPAÑÍAS.
3. Realizar los pagos y afiliaciones al Sistema General de Seguridad Social Integral de los colaboradores.
4. Tratar datos de salud por parte del área de Talento Humano de LAS COMPAÑÍAS, para prevenir enfermedades o accidentes de origen laboral, y monitorear las actividades propias del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
5. Tratar los datos para la vigilancia y seguridad de las personas, los bienes e instalaciones de LAS COMPAÑÍAS, pudiendo desarrollarse a través de captura de imágenes en sistemas de video vigilancia y utilizar dicha información en diferentes procesos y procedimientos laborales y administrativos, tales como, investigación para fraudes, prevención del mismo y/o procesos disciplinarios y sancionatorios.

#### Otras finalidades.

1. Entregar o recibir información con entidades como APADEA, SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS Y REASEGUROS DE PANAMA u otras, con la finalidad de adelantar actividades y proyectos del sector asegurador y de salud.
2. Ser contactado para la entrega de ofertas comerciales e información publicitaria.
3. Estudiar el comportamiento digital (redes sociales, páginas web, aplicaciones), para realizar una asesoría integral de productos y servicios, y elaborar un perfilamiento de los intereses y hábitos de consumo.
4. Obtener datos sobre la conducción y movilidad para el desarrollo y contratación de productos y servicios, gestión de riesgos, atención de reclamaciones y gestión comercial.
5. Ser contactado para la entrega de información académica, de actualidad normativa, para la prestación de servicios de gestión de la regulación, y para la invitación a eventos y programas académicos patrocinados por LAS COMPAÑÍAS o sus aliados estratégicos.

**Derechos de los titulares:** de acuerdo con lo establecido en la Ley 81 del 26 de marzo de 2019, los titulares tienen derecho a el acceso, rectificación, cancelación, oposición, portabilidad, modificados cuando sean erróneos, inexactos, equívocos y eliminar sus datos cuando su almacenamiento carezca de fundamento legal, cuando no hayan sido expresamente autorizados o cuando estuvieran caducos, entre otras.

**Ejercicio de los derechos sobre los datos personales:** los titulares de la información podrán ejercer sus derechos en cualquier tiempo, para lo cual podrán comunicarse con la línea de información al 800-7872, o completar formulario del sistema de atención de controversias que se encuentra ubicado en la página web <https://segurossura.com.pa/>, o establecer contacto con LAS COMPAÑÍAS a través de los distintos medios que estas tienen dispuestos para tal fin, tales como sitio web, redes sociales y oficinas de atención al cliente.

**Principios generales que se acogen para garantizar la protección de los datos personales de los clientes de LAS COMPAÑÍAS:** dentro del compromiso legal y corporativo de LAS COMPAÑÍAS para garantizar la confidencialidad de la información personal de sus clientes, se establecen como principios generales para el tratamiento de la información, las presentes en la Ley 81 del 26 de marzo de 2019 en el artículo No. 2, como sigue:

- **Principio de Lealtad:** Los datos personales deberán recabarse sin engaño o falsedad y sin utilizar medios fraudulentos, desleales o ilícitos.
- **Principio de Finalidad:** Los datos personales deben ser recolectados con fines determinados y no ser tratados posteriormente para fines incompatibles o distintos para los cuales se solicitaron, ni conservarse por tiempo mayor del necesario para los fines de tratamiento.
- **Principio de proporcionalidad:** Solo deberán ser solicitados aquellos datos adecuados, pertinentes y limitados al mínimo necesario en relación con la finalidad para la que son requeridos.
- **Principio de Veracidad y exactitud:** Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de manera que respondan con veracidad a la situación actual del propietario del dato.
- **principio de seguridad de los datos:** Los responsables del tratamiento de los datos personales deberán adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para garantizar la seguridad de los datos bajo custodia, principalmente cuando se trate de datos considerados sensible, e informar al titular, lo mas pronto posible, cuando los datos hayan sido sustraídos sin autorización o haya indicios suficientes de que su seguridad ha sido vulnerada.
- **Principio de Transparencia:** Toda información o comunicación al titular de los datos personales relativa al tratamiento de estos deberá ser en lenguaje sencillo y claro, y mantenerlos informado de todos los derechos que le amparan como titular del dato, así como la posibilidad de ejercer los derechos ARCO.
- **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales están obligadas a guardar secreto o confidencialidad respecto de estos, incluso cuando hayan finalizado su relación con el titular o responsable del tratamiento de datos, impidiendo el acceso o uso no autorizado.
- **Principio de Licitud:** Para que el tratamiento de un dato personal sea licito, deberá ser recolectado y tratado con el consentimiento previo, informado e inequívoco del titular del dato o por fundamento legal.

- **Principio de portabilidad:** El titular de los datos tiene derecho a obtener de parte del responsable del tratamiento una copia de los datos personales de manera estructurada en un formato genérico y de uso común.

**Entrega de información personal a proveedores de servicios:** es posible que para cumplir con la relación contractual que LAS COMPAÑÍAS sostengan con el titular de la información, esta sea entregada o compartida con proveedores para las finalidades autorizadas por el titular o las previstas en la ley, tales como ajustadores de siniestros, investigadores, instituciones, profesionales de la salud, call centers, distribuidores y profesionales en prevención, intermediarios de seguros y personas naturales o jurídicas que presten servicios profesionales para efectuar estadísticas, cálculos actuariales, desarrollo de software y cualquier otra actividad para llevar a cabo el objeto social de LAS COMPAÑÍAS y prestar correctamente la atención. Siempre que su información sea entregada o compartida con proveedores, LAS COMPAÑÍAS se asegurarán de establecer unas condiciones que vinculen al proveedor a las políticas de privacidad y seguridad de la información de estas de tal forma que la información personal de los titulares se encuentre protegida. Asimismo, se establecerán acuerdos de confidencialidad para el manejo de la información y obligaciones responsable-encargado cuando el tipo de entrega lo amerite.

**Vigencia del tratamiento de los datos:** la información suministrada por los titulares permanecerá almacenada por el tiempo que sea determinado por el titular o que sea indicado por ley para el cumplimiento de los fines para los cuales fue incorporada.

**Modificaciones a la política de privacidad y tratamiento de datos personales:** LAS COMPAÑÍAS se reservan el derecho de modificar las normas de confidencialidad y protección de datos con el fin de adaptarlas a nuevos requerimientos de tipo legal, jurisprudencial, técnico y, en general, cuando sea necesario para prestar un mejor servicio.

**Aceptación de esta política de privacidad:** el titular de la información acepta el tratamiento de sus datos personales, conforme con los términos de esta política de privacidad, cuando proporciona los datos a través de nuestros canales o puntos de atención y cuando compra, adquiere, se afilia o usa cualquiera de nuestros productos o servicios.

**Sanciones:** La Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información, a través de la Dirección creada para conocer esta materia, está facultada para sancionar a la persona natural o jurídica responsable del tratamiento de los datos personales, así como al custodio de la base de datos, que por razón de la investigación de las quejas o denuncias que se les presenten y se les compruebe que han infringido los derechos del titular de los datos personales.

Aquellos casos de queja que se presenten ante los entes reguladores, en los que se realicen tratamientos de datos que se encuentren regulados por leyes especiales y que no se encuentren las sanciones a las faltas cometidas en dichas leyes expresamente tipificadas, el regulador a quien se le interponga la queja deberá aplicar supletoriamente las sanciones establecidas en la Ley 81.

La Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información fijará los montos de las sanciones aplicables a las respectivas faltas, acordes a la gravedad de las faltas, que se establecerán desde mil balboas (B/.1 000.00) hasta diez mil balboas (B/.10 000.00), así como reglamentará el procedimiento correspondiente.



El responsable del tratamiento de los datos personales deberá indemnizar el daño patrimonial y/o moral que causará por el tratamiento indebido de estos, de conformidad con lo establecido en esta Ley o en el ordenamiento legal vigente.

## **GOBERNABILIDAD**

La aprobación de la presente política está a cargo de la Junta Directiva, o el máximo órgano social, según corresponda, de LAS COMPAÑÍAS y cualquier modificación deberá ser aprobada por estos mismos órganos.

El oficial de datos de LAS COMPAÑÍAS o quien haga sus veces será la instancia responsable del gobierno y la aplicación de esta política.

## **INSTANCIAS DE DECISIÓN**

Las instancias de decisión en materia de protección de datos personales estarán bajo las definiciones del oficial de datos de LAS COMPAÑÍAS o quien haga sus veces, el reglamento de trabajo y la normatividad vigente aplicable.

## **DIVULGACIÓN**

La presente política será vinculante y deberá ser publicada a todos los grupos de interés, dentro de los sitios definidos por LAS COMPAÑÍAS.

El oficial de datos de LAS COMPAÑÍAS o quien haga sus veces será el responsable de la administración de esta política y en esa medida gestionará con las áreas involucradas su divulgación, cumplimiento y actualización.