

AVISO DE PRIVACIDAD

TÉRMINOS DE RECOLECCIÓN, TRATAMIENTO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En **ALIADO SEGUROS, BANCO ALIADO** y **SUBSIDIARIAS**, de ahora en adelante **EL GRUPO**, queremos que conozcas la manera en que recopilamos, tratamos, compartimos y protegemos tu información. Cuando interactúa con **EL GRUPO** a través de nuestros centros de relación, sitios web, aplicaciones para dispositivos móviles, solicitudes de productos y servicios, usted da su consentimiento para recopilar y usar la información proporcionada según este aviso de privacidad. Podemos cambiar o extender este aviso de privacidad, por lo cual le recomendamos revisarla periódicamente.

Nuestro **GRUPO** cumple con las normas de protección de datos personales establecidos por la Ley 81 de 2019 sobre Protección de Datos Personales, su reglamento definido en el Decreto Ejecutivo 285 de 2021, el Acuerdo No. 1 de 2022 de la Superintendencia de Bancos de Panamá, el Acuerdo No. 5-2025 de la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá, y demás normas concordantes de la República de Panamá. El titular de los datos de la presente plataforma acepta que **EL GRUPO** recopilen y utilicen los datos proporcionados según lo establecido en el presente Aviso de Privacidad y Términos para la Recolección, Tratamiento a la Información y Protección de Datos.

Definiciones

Para efectos del presente protocolo de términos de recolección, tratamiento a la información y protección de datos personales, las expresiones tendrán el significado que se les atribuye a continuación:

1. **Autoridad de control:** La Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (**ANTAI**), es el organismo de la administración pública responsable de supervisar, implementar y controlar el cumplimiento de la Ley 81 de 2019 y otras disposiciones en el territorio nacional.
2. **Superintendencia de Bancos:** Regulador del negocio bancario en la República de Panamá.
3. **Regulador:** Entidad del Estado encargada de fiscalizar a los sujetos de sectores regulados por leyes especiales.
4. **Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá (SSRP):** Regulador del negocio de seguro y reaseguro en la República de Panamá.
5. **EL GRUPO:** Nombre con el que hacemos referencia al **ALIADO SEGUROS, BANCO ALIADO** y **SUBSIDIARIAS** dentro del presente Aviso de Privacidad y Términos para la Recolección Tratamiento a la Información y Protección de Datos Personales.
6. **Datos personales:** Cualquier información concerniente a personas naturales, que las identifica o las hace identificables.
7. **Almacenamiento de Datos:** Conservación o custodia de datos en una base de datos establecida en cualquier medio provisto, incluido el de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs).
8. **Titular de los datos:** Persona natural a la que se refieren los datos personales.
9. **Usuario:** Cliente o persona, titular de los datos, que utilice los productos y/o servicios de **EL GRUPO** o que le otorgue sus datos.

10. **Tratamiento de datos:** Cualquier operación o procedimiento técnico que le permita a **EL GRUPO**, 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.
11. **Bloqueo de datos:** Restricción temporal de cualquier acceso o tratamiento de los datos almacenados.
12. **Responsable del tratamiento de los datos:** Persona natural o jurídica, de derecho público o privado, lucrativa o no, que le corresponde las decisiones relacionadas con el tratamiento de los datos y que determina los fines, medios y alcance, así como cuestiones relacionadas a estos.
13. **Eliminación o cancelación de datos:** Suprimir o borrar de forma permanente los datos almacenados en bases de datos, cualquiera que sea el procedimiento empleado para ello.
14. **Ficha técnica:** Documento que contiene los registros, protocolos y reglas, relacionados al almacenamiento y tratamiento de los datos personales.
15. **Fuente accesible:** Bases de datos que no sean de acceso restringido o contengan reserva alguna a consultas, o que sean de acceso público, como las publicaciones estatales de carácter oficial, los medios de comunicación, los directorios telefónicos y la lista de personas que pertenecen a un grupo de profesionales que contengan únicamente nombre, título o profesión, actividad, dirección laboral o comercial, al igual que información que indique su pertenencia a organismos.
16. **Consentimiento:** Manifestación de la voluntad otorgada por usuario para que **EL GRUPO** recolecten, usen, tengan acceso, traten y traspasen los datos e información que el titular de los datos le proporcione, siempre y cuando lo haga según lo dispuesto en este protocolo de términos de recolección, tratamiento a la información y protección de datos personales y las normas concordantes de la República de Panamá.
17. **Elaboración de perfiles:** toda forma de tratamiento automatizado que utilice datos personales para evaluar determinados aspectos de una persona natural, y en particular para analizar o predecir aspectos relativos a su rendimiento profesional, situación económica, salud, preferencias personales, intereses, fiabilidad, comportamiento, ubicación o movimientos.
18. **ALIADO SEGUROS, S.A.:** Sociedad anónima inscrita a Folio número setecientos treinta y seismil ciento cincuenta y nueve (736159), de la Sección Mercantil del Registro Público, con licencia emitida por la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá.
19. **BANCO ALIADO:** Sociedad inscrita a Folio número doscientos cincuenta y ocho mil ochocientos doce (258812) de la Sección Mercantil del Registro Público y con licencia emitida por la Superintendencia de Bancos de Panamá para practicar el negocio bancario.
20. **SUBSIDIARIAS:**
 - a) **ALIADO TRUST, S.A.:** Sociedad anónima inscrita a Folio número uno cinco cinco siete seis cuatro cinco nueve seis (155764596), de la Sección Mercantil del Registro Público, con licencia emitida por la Superintendencia de Bancos de Panamá.
 - b) **ALIADO FACTORING, S.A.:** Sociedad anónima inscrita a Folio número cuatrocientos cuarenta y cinco mil setecientos diecinueve (445719), de la Sección Mercantil del Registro Público, con licencia emitida por el Ministerio de Comercio e Industria.

- c) **ALIADO LEASING, S.A.:** Sociedad anónima inscrita a Folio número cuatrocientos cuarenta y cinco mil setecientos dieciséis (445716), de la Sección Mercantil del Registro Público, con licencia emitida por el Ministerio de Comercio e Industria.
 - d) **FINANCIERA FINACREDIT, S.A.:** Sociedad anónima inscrita a Folio número trescientos siete mil ciento cuarenta y ocho (307148), de la Sección Mercantil del Registro Público, con licencia emitida por el Ministerio de Comercio e Industria.
21. **Custodio de datos:** Persona natural o jurídica, de derecho público o privado, lucrativa o no, que actúa a nombre y por cuenta del responsable del tratamiento y le compete la custodia y conservación de la base de datos.
 22. **Responsable del tratamiento de los datos:** Persona natural o jurídica, de derecho público o privado, lucrativa o no, que le corresponde las decisiones relacionadas con el tratamiento de los datos y que determina los fines, medios y alcance, así como cuestiones relacionadas a estos.
 23. **Transferencia de Datos:** Dar a conocer, divulgar, comunicar, intercambiar y/o transmitir, de cualquier forma y por cualquier medio, de un punto a otro, intra o extrafronterizo, los datos a personas naturales o jurídicas distintas del titular, ya sean determinadas o indeterminadas
 24. **Oficial de Protección de Datos Personales:** funcionario designado para atender la unidad de enlace.
 25. **Derechos ARCO:** Son los derechos fundamentales de los titulares de los datos y de las facultades que la Ley les reconoce. Se refieren al acceso, rectificación, cancelación u oposición de los datos personales.

¿Qué aplicabilidad tiene este Aviso de Privacidad?

Este documento aplica a todos los titulares de datos interesados en solicitar al **EL GRUPO** la contratación de un producto o servicio (posibles clientes), y a quienes mantengan una relación contractual con **EL GRUPO**, independientemente del tipo de intervención, ya sea titular de un contrato (cliente), avalistas/garantes, autorizados o representantes, colaboradores, proveedores, entre otros.

¿Cuál es nuestro objetivo con el Aviso de Privacidad?

El objetivo fundamental de nuestro Aviso de Privacidad es proporcionar a nuestros clientes, posibles clientes, colaboradores y proveedores, una comprensión clara y completa de cómo **EL GRUPO** a través de sus mecanismos de recolección (como por ejemplo sitios web, aplicaciones móviles y formularios físicos o digitales) recopila, maneja y utiliza la información personal. Esto permite a los usuarios tomar una decisión informada sobre si desean o no permitir que sus datos sean recopilados y procesados por nuestra entidad. Nuestra meta principal es garantizar la transparencia y la elección consciente de los usuarios en relación con la gestión de sus datos personales, promoviendo así la confianza y la privacidad en nuestras interacciones.

¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos personales?

El responsable del tratamiento de datos personales puede ser uno o más de los integrantes que conforman **EL GRUPO**, a quienes les corresponde las decisiones relacionadas con el tratamiento de datos determinando los fines, medios y alcance, así como cuestiones relacionadas a estos. La responsabilidad del tratamiento será determinada por los contratos de productos y servicios entre el titular de los datos personales y el o los integrantes de **EL GRUPO**. La dirección física principal de **EL GRUPO** se declara en Casa Matriz de Banco Aliado ubicado San Francisco Calle 50 en la Ciudad

de Panamá, y correo electrónico de contacto atención en materia de datos proteccion.dedatos@aliadoseguros.com.

¿Quién es el Oficial de Protección de Datos dentro de EL GRUPO?

EL GRUPO ha asignado el rol de Oficial de Protección de Datos al ciudadano panameño Arnaldo González, con dirección de correo electrónico proteccion.dedatos@aliadoseguros.com.

¿Por qué debe proporcionar sus datos?

La necesidad de los datos solicitados se basa en el legítimo interés de poder ofrecerle los productos y servicios de nuestro **GRUPO**, al igual que el cumplimiento de normas locales e internacionales. Siempre basados en el consentimiento informado de los tratamientos descritos en este Aviso de Privacidad y Términos para la Recolección Tratamiento a la Información y Protección de Datos. En este sentido toda la recolección, tratamiento y transferencias de datos se enmarcan en los lineamientos dictados en las leyes de protección de datos locales e internacionales y facilitando al titular de los datos la ejecución a los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portabilidad. Adicional y tal cual lo indica el citado numeral del artículo 14 del Decreto Ejecutivo N° 285 de 2021, cuando el tratamiento esté basado en el consentimiento del Titular, el tendrá derecho a solicitar el revocamiento del consentimiento en cualquier momento sin que ello tenga efectos retroactivos.

¿Es obligatorio facilitar sus datos?

Será obligatorio proporcionar los datos estrictamente necesarios para cumplir con los procesos regulatorios de debida diligencia, como parte de nuestras políticas de 'Conocer a tu Cliente', que son esenciales para el cumplimiento de normas regulatorias, al igual que los datos requeridos para el otorgamiento de un producto o prestación de un servicio por **EL GRUPO**. En este sentido, es fundamental que nuestros clientes proporcionen información precisa, relevante y veraz que refleje su situación actual en todo momento.

¿Qué ocurre si no quiere otorgar su consentimiento?

En caso de que Usted no autorice el tratamiento de sus datos personales en los supuestos en los que se le solicita su consentimiento, o desee revocarlo en cualquier momento, se validará que dicha solicitud de oposición o cancelación no contradiga legislaciones y regulaciones nacionales e internacionales, dichas solicitudes de igual forman podrían limitar o impedir celebrar el contrato de productos y/o servicios con **EL GRUPO**. Además, tenga en cuenta que, aunque no autorice los referidos tratamientos, pueden existir supuestos concretos en los que podrá recibir notificaciones del **EL GRUPO**, ya sea con base en el interés legítimo del mismo (siempre y cuando no se haya opuesto) o en los supuestos en los que exista una habilitación legal, incluyendo aquellos relacionados con el cumplimiento de obligaciones derivadas de contratos de seguros o disposiciones regulatorias.

¿Cómo retirar su consentimiento?

Si en algún momento el titular de los datos desea retirar su consentimiento, puede hacerlo enviándonos una solicitud por correo electrónico a la dirección proteccion.dedatos@aliadoseguros.com.

dicha solicitud no tiene efectos retroactivos. La solicitud debe especificar claramente la acción deseada y se procesará de acuerdo con la legislación de protección de datos aplicable y nuestras políticas de privacidad. El proceso y tiempos de atención se explican en los puntos [¿Cómo pueden los titulares de los datos ejercer sus derechos ARCO?](#) y [¿En cuánto tiempo debe ser atendida su solicitud?](#)

¿Por cuánto tiempo se conservarán sus datos personales?

Se conservarán sus datos personales mientras el producto o servicio que usted mantenga directamente con **EL GRUPO** tenga un estatus de activo y se almacenarán por un periodo de siete años, según requerimientos regulatorios, que comienzan desde la finalización de la relación contractual que se tenga, de acuerdo con las disposiciones legales. Además, **EL GRUPO** tiene el derecho de eliminar información que considere poco necesaria según las políticas establecidas sobre almacenamiento.

¿Qué derechos tienen los titulares de los datos?

Se reconocen como derechos irrenunciables básicos:

1. Derecho de **Acceso**: permite al titular obtener sus datos personales que se encuentren almacenados o sujetos a tratamiento en bases de datos de instituciones públicas o privadas, además de conocer el origen y la finalidad para los cuales han sido recabados.
2. Derecho de **Rectificación**: permite al titular solicitar la corrección de sus datos personales que sean incorrectos, irrelevantes, incompletos, desfasados, inexactos, falsos.
3. Derecho de **Cancelación**: permite al titular solicitar la eliminación de sus datos personales incorrectos, irrelevantes, incompletos, desfasados, inexactos, falsos o impertinentes.
4. Derecho de **Oposición**: permite al titular, por motivos fundados y legítimos relacionados con una situación en particular, negarse a proporcionar sus datos personales o a que sean objeto de determinado tratamiento, así como a revocar su consentimiento.
5. Derecho de **Portabilidad**: derecho a obtener una copia de los datos personales de manera estructurada, en un formato genérico y de uso común, que permita ser operado por distintos sistemas y/o transmitirlos a otro responsable.

El ejercicio de estos derechos es gratuito.

¿Cómo pueden los titulares de los datos ejercer sus derechos ARCO?

Si Usted requiere ejercer tus derechos ARCO deberás seguir los siguientes pasos:

1. Presentar una solicitud de ejercicio de derechos ARCO ante el responsable del tratamiento por medio de nuestro correo electrónico proteccion.dedatos@aliadoseguros.com o en algún Centro de Relación u oficina de atención de **EL GRUPO**, a través de los formularios dispuestos para este propósito
2. Acreditar la identidad del titular o la de su representante legal del titular.
3. Esperar el plazo para la atención de las solicitudes.
4. Validar la conformidad de la resolución del caso.

EL GRUPO garantiza que estos procedimientos serán gratuitos, expeditos y accesibles, en cumplimiento de los lineamientos regulatorios.

¿En cuánto tiempo debe ser atendida su solicitud?

En cumplimiento de la legislación, nos comprometemos a atender las solicitudes de acceso a los datos personales en un máximo de diez (10) días hábiles a partir de la fecha de recepción de la solicitud por otro lado las solicitudes de rectificación de datos personales del titular serán cumplidas en un plazo de cinco (5) días hábiles desde la solicitud, cualquier otra solicitud que su tiempo no sea especificado en la normas locales se atenderán en el plazo máximo de diez (10) días hábiles a partir de la fecha de recepción de la solicitud.

Es importante tener en cuenta que la cancelación de datos personales solicitada por el titular no procederá en ciertos casos, de acuerdo con las normas de protección de datos de la República de Panamá. Estos casos incluyen:

- Cuando el tratamiento de datos sea necesario para cumplir con una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento o para el cumplimiento de una misión de interés público.
- Por razones de interés público en el ámbito de la salud pública.
- Con fines de archivo de interés público, investigación científica, histórica o estadística, en la medida en que la cancelación pueda dificultar gravemente el logro de los objetivos de dicho tratamiento.
- Cuando sea necesario para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones legales.

De conformidad con las normas de protección de datos privados de la República de Panamá, no podrás solicitar información, rectificación, cancelación o bloqueo de tus datos personales cuando esto obstaculice el debido trámite de un proceso administrativo o judicial o afecte la seguridad del Estado.

¿Quién es la autoridad de control de la Protección de Datos personales en Panamá?

La Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI) es la Autoridad de Control en materia de Protección de Datos Personales con el apoyo de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG). En conjunto con la ANTAI existen otras entidades de sectores regulados entre ellas tenemos la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP), la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá (SSRP), las cuales establecen lineamientos especiales a la protección de datos personales por los sujetos regulados como el **Acuerdo 5-2025**.

¿En caso de no recibir respuesta por parte de EL GRUPO?

El titular de los datos tendrá derecho a recurrir a la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá (SSRP), cuando se trate de reclamos vinculados a productos o servicios de seguros, o a la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP) en el caso de productos o servicios bancarios.

De manera general, también podrá acudir a la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI), de acuerdo con lo previsto en la Ley 81 de 2019.

¿Cómo hacer sus reclamos directos con la ANTAI?

Toda persona puede recurrir ante la Autoridad por el incumplimiento de los procedimientos y términos establecidos para el efectivo ejercicio del derecho de petición y derecho de acceso a la información pública en poder del Estado, previstos en las disposiciones legales, dentro de los treinta días a partir de la fecha en que se demuestre se incurrió en el incumplimiento.

El usuario puede presentar su solicitud de la siguiente forma:

- Particular
 - El usuario debe presentar datos de identidad (Nombre, número de cedula, contacto telefónico o correo electrónico)
 - Debe presentar información laboral y detallar los hechos o persona que desean sean investigados
- Anónima
 - Las formas que la ANTAI pone a disposición del usuario para que presente sus denuncias son: su página web cid.antai.gob.pa, o de forma presencial en sus oficinas.

¿Cómo hacer sus reclamos directos con la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá (SSRP)?

En caso de que EL GRUPO no cumpla con la atención de la solicitud concerniente al ejercicio de los derechos ARCO, o que el titular de los datos no esté conforme con la decisión adoptada, podrá interponer un reclamo ante la **Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá (SSRP)**. Para tales fines, el titular contará con un plazo de **treinta (30) días calendario**, los cuales se contarán a partir de la fecha en que obtuvo respuesta formal por parte de la aseguradora o cuando esta no haya cumplido con resolver la solicitud o reclamo en el plazo correspondiente. El titular podrá presentar el reclamo directamente en las oficinas de la SSRP o los canales que la Superintendencia disponga para tal fin.

¿Cómo nos das tu consentimiento para realizar el tratamiento de tus datos?

En conformidad con el **artículo 6 de la Ley 81** de 2019, y los **artículos 7 y 15 del Acuerdo 5-2025**, cuando nos proporcionas información, ya sean datos personales, confidenciales, sensitivos, datos biométricos, genéricos y/o relativos a la salud sobre su persona y/o de crédito es porque aceptas y nos otorgas tu consentimiento libre, específico, informado e inequívoco para que la información la recopilemos y la tratemos por los motivos establecidos en el presente documento o en los que suscribas con **EL GRUPO**. Por nuestra parte, nos comprometemos a sólo solicitar la información que requerimos para las finalidades indicadas y autorizadas por el titular según este Aviso de Privacidad y Términos para la Recolección Tratamiento a la Información y Protección de Datos conforme a las normas concordantes de la República de Panamá

¿Qué datos personales no requieren previa autorización para su tratamiento?

Como lo indica en su artículo 8 de la Ley 81 de 2019, No se requiere autorización para el tratamiento de datos personales en los siguientes casos:

1. Los que provengan o que se recolecten de fuentes de dominio público o accesible en medios públicos.
2. Los que se recolecten dentro del ejercicio de las funciones propias de la Administración Pública en el ámbito de sus competencias.
3. Los de carácter económico, financiero, bancario o comercial que cuenten con el consentimiento previo.
4. Los que se contengan en listas relativas a una categoría de personas que se limiten a indicar antecedentes, como la pertenencia de la persona natural a una organización, su profesión o actividad, sus títulos educativos, dirección o fecha de nacimiento.
5. Los que son necesarios dentro de una relación comercial establecida, ya sea para la atención directa, comercialización o venta de los bienes o servicios pactados.
6. El tratamiento de datos personales que realicen organizaciones privadas para el uso exclusivo de sus asociados y de las entidades a que están afiliadas, con fines estadísticos, de tarificación u otros de beneficio general de aquellos.
7. Los casos de urgencia médica o sanitaria.
8. El tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
9. El tratamiento que sea necesario para la satisfacción de intereses legítimos perseguidos por el responsable del tratamiento o por un tercero, siempre que sobre dichos intereses no prevalezcan los intereses o los derechos y libertades fundamentales del interesado que requieran la protección de datos personales, en particular cuando el interesado sea un menor de edad o una persona con discapacidad.

¿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. Cierta 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, posicionamiento geográfico).
7. La forma en que usa nuestros sitios y aplicaciones para dispositivos móviles, términos de búsqueda, páginas de nuestras aplicaciones para dispositivos móviles que visitas 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 eres jubilado, pensionado, tu profesión, etc.)
11. Preferencias de idioma.
12. Cualquier otra información que sea requerida y autorizada ya sea por ti o por la legislación vigente, para poder brindarte nuestros servicios.

*Si optas por **no** proporcionar información, es posible que **no** podamos brindarte nuestros productos, servicios o la información que solicitas.*

¿Cómo recopilamos tu información?

La recopilación de datos por parte de EL GRUPO se realiza de acuerdo con los principios de licitud, proporcionalidad y finalidad previstos en la Ley 81 de 2019, el Decreto Ejecutivo 285 de 2021 y el Acuerdo 5-2025 (Art. 18). Los principales mecanismos son:

1. **Tu nos la proporcionas:** Recopilamos información que tu ingresas en nuestros canales digitales, Centros de Relación y/o oficinas o en ferias.
2. **Recopilación de Información Automatizada:** En **EL GRUPO**, vinculamos automáticamente la información que recopilamos con los datos que ya tenemos en nuestra base. Esto nos permite ofrecerte una experiencia personalizada sin importar cómo interactúes con nosotros, ya sea en línea, en persona o a través de dispositivos móviles. Para brindarte la mejor experiencia posible, utilizamos tecnologías de recopilación de datos automáticas para el análisis de tu comportamiento en nuestro sitio web, Centros de Relación y aplicaciones móviles, así como para evaluar el rendimiento de nuestras

estrategias de marketing y tu respuesta a ellas. Esta combinación de datos nos ayuda a adaptar nuestros servicios y comunicaciones de manera eficiente para mejorar tu experiencia como usuario de **EL GRUPO**.

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 ti, como tu dirección IP y la página que estés 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 utilizas un dispositivo móvil, tu 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 precisa se puede utilizar para ayudarte a encontrar Centros de Relación de **EL GRUPO** cercanas.
6. **Cámaras en los centros de relación y oficinas:** Usamos cámaras dentro y alrededor de nuestras Centros de Relación para fines operativos, como, por ejemplo, medir patrones de tráfico y rastrear niveles de existencias. Las cámaras de algunas Centros de Relación se pueden utilizar con motivos de detectar fraudes, la prevención de robos, hurtos y cualquier otro motivo de seguridad.
7. **Registro de listas de visitas o asistencia a instalaciones EL GRUPO.**
8. **Fuentes de terceros autorizadas:** Conforme a lo dispuesto en nuestras cláusulas contractuales, EL GRUPO podrá solicitar y obtener información adicional sobre el titular de datos a través de oficinas gubernamentales, entidades privadas, aseguradoras, reaseguradoras, agencias de información crediticia, hospitales, clínicas u otros terceros nacionales o internacionales que correspondan, siempre dentro de los límites legales y con el debido consentimiento cuando sea requerido.

¿Qué hacemos con la información del usuario o cual es la finalidad de tratamiento de sus datos?

Cuando el usuario adquiere alguno de nuestros productos y/o servicios, ya sea en nuestros Centros de Relación, nuestros canales digitales, oficinas administrativas o ferias, recopilamos la información personal que nos proporcionas. Cuando navegas por nuestra página web también recibimos automáticamente la dirección de protocolo de Internet (IP) de su computadora para proporcionarnos información que nos ayude a conocer su navegador y su sistema operativo.

Esta información que voluntariamente nos proporcionas será utilizada exclusivamente para:

1. Gestionar el proceso del producto y/o servicio que estés contratando;
2. Poder procesar transacciones de los productos y/o servicios contratados;
3. Poder atender tus solicitudes de información relativas a los productos y servicios que ofrecemos;
4. Contactarte para poder monitorear el servicio que te prestamos;
5. Gestionar servicios de suscripciones, tales como banca en línea, nuestras plataformas digitales, nuestra app bancaria o de seguros o de las demás subsidiarias, entre otros;

6. Poder hacerte notificaciones sobre productos y/o servicios que puedes adquirir, descuentos y ofertas, que podrían interesarte y eventos, ya sean estas en nuestras Centros de Relación físicas o nuestros canales digitales, para este tipo de tratamiento se puede revocar en cualquier momento sin necesidad de interrumpir la relación con **EL GRUPO**;
7. Para habilitar y gestionar funcionalidades digitales que faciliten el pago electrónico, incluyendo soluciones de pago remoto, autenticación segura, tokenización de datos de pago y servicios personalizados prestados a través de terceros especializados en infraestructura de pagos.
8. Enviarte por medios electrónicos: facturas electrónicas; documentos electrónicos para tu firma; notificaciones; mensajes electrónicos. Ofrecerte funciones interactivas en nuestros canales digitales, tales como tu opinión o críticas del servicio o producto que adquiriste. Adicional se pondrá a su disposición las notificaciones de posibles afectaciones de nuestros productos, alertas de disponibilidad de servicios y horarios de atención;
9. Enviar comunicaciones de mercadeo por correo electrónicos o redes sociales y demás información sobre productos, servicios y promociones, para este tipo de tratamiento se puede revocar en cualquier momento sin necesidad de interrumpir la relación con **EL GRUPO**;
10. Confeccionar y gestionar documentación de seguros solicitados, realizar procesos de ajustamiento, investigación previa al pago o declinación de indemnizaciones, modificaciones de coberturas, renovaciones y demás obligaciones contractuales derivadas de las pólizas.
11. Administrar promociones que te ofrecemos, encuestas y grupos de análisis, publicidad basada en tus intereses, así como realizar investigaciones y análisis, para este tipo de tratamiento se puede revocar en cualquier momento sin necesidad de interrumpir la relación con **EL GRUPO**;
12. Cumplir con nuestras obligaciones contractuales durante la vigencia del crédito o de seguros que solicites o cualquier otra obligación que contraigas con **EL GRUPO**;
13. Hacer valer nuestros derechos contractuales;
14. Generar la toma de decisiones automatizadas.
15. Elaboración de perfiles de carácter normativo y comercial.
16. Para fines de investigación, estudios o estadísticas de la empresa y del mismo grupo económico.
17. Para realizar procesos de Debida Diligencia y de conocer a nuestros clientes que la legislación panameña y normas concordantes nos obligan a realizar; y
18. Para cualquier otra actividad que sea autorizada por tu persona de forma escrita.

De no calificar u optar para un producto o servicio, si así lo deseas y nos das tu consentimiento, podemos mantener tus datos para informarte de futuras promociones y nuevos productos/ servicios. [¿Cómo nos das tu consentimiento para realizar el tratamiento de tus datos?](#)

¿Se toman decisiones o se crean perfiles de manera automatizadas?

EL GRUPO utiliza sistemas automatizados para la elaboración de perfiles y generación de inteligencia de negocio para la toma de decisiones. Estos sistemas pueden o no utilizar información de datos personales y otro tipo de información para evaluar y poder predecir aspectos relativos a su rendimiento profesional, situación económica, salud, preferencias personales, intereses, fiabilidad, comportamiento, ubicación o movimientos. Estos procesos de manera automatizada se darán en las siguientes condiciones:

- El titular de los datos personales haya consentido para tales fines.
- Sea necesario para celebrar o dar cumplimiento a un contrato o relación jurídica entre el responsable del tratamiento y el titular de los datos personales.
- Sea autorizada o requerida por leyes especiales o las normativas que las desarrollen.

¿Quiénes o cuales son las categorías de destinatarios de mis datos personales?

En el contexto del tratamiento de datos personales, nos comprometemos a garantizar la seguridad y privacidad de la información, es por ello por lo que sólo compartimos tus datos con destinatarios fuera de **EL GRUPO** cuando es estrictamente necesario para poder ofrecer nuestros productos y servicios o cuando se debe al cumplimiento de normas nacionales o internacionales. En este sentido, compartimos datos personales con diferentes destinatarios, incluyendo:

- **Autoridades:** En cumplimiento de las obligaciones legales y regulaciones aplicables, podemos compartir datos personales a las autoridades competentes cuando sea necesario y de acuerdo con las leyes de protección de datos.
- **Colaboradores:** Nuestros colaboradores, dentro de los límites de sus funciones y responsabilidades, pueden tener acceso a datos personales con el propósito de llevar a cabo actividades relacionadas con la operación y prestación de productos y/o servicios. Estos colaboradores están sujetos a estrictas políticas de confidencialidad y seguridad de datos.
- **Proveedores:** En algunos casos, colaboramos con proveedores externos para brindar servicios y soluciones. Estos proveedores pueden procesar datos personales en nuestro nombre y están sujetos a acuerdos de procesamiento de datos que garantizan la seguridad y privacidad de la información. Adicionalmente, podrán incluirse dentro de esta categoría proveedores especializados en la provisión de soluciones de pago digital, servicios de autenticación segura y procesamiento de transacciones mediante mecanismos de tokenización de datos. Estos proveedores podrán recibir datos personales y/o biométricos estrictamente necesarios para facilitar pagos electrónicos interoperables, experiencias digitales seguras y servicios de compra en línea sin fricción.
- **Subsidiarias o integrantes de EL GRUPO:** Podemos compartir datos personales entre las entidades relacionadas para fines de gestión y administración interna. Esto se hace de conformidad con las políticas y procedimientos de seguridad de datos establecidos.
- **Reaseguradoras:** para el cumplimiento de contratos de seguros y gestión de riesgos.
- **Agencias de información de crédito y empresas de manejo de listados de historial crediticio:** siempre que sea necesario para cumplir con obligaciones legales o contractuales.
- **Asesores externos de EL GRUPO:** tales como abogados, actuarios, contadores, calificadores de riesgo u otros profesionales que brinden soporte especializado.
- **Hospitales, clínicas, médicos u otros actores del sector salud:** en los casos en que sea necesario para la gestión de pólizas, atención de siniestros o para salvaguardar la vida e integridad del titular de los datos.

En todos los casos, nos esforzamos por cumplir con las leyes y regulaciones aplicables y aseguramos que nuestros destinatarios de datos también cumplan con los estándares de seguridad y privacidad. Estamos comprometidos con la protección de los datos personales y tomamos medidas para garantizar que se manejen de manera segura y responsable.

¿Se producirán transferencias de sus datos personales a otros países?

Entre los responsables del tratamiento de datos contratados por **EL GRUPO**, es posible que haya

proveedores que no se encuentren en Panamá, lo que podría dar lugar a una transferencia internacional de sus datos personales. Los datos objeto de tratamiento podrán ser transferidos a otro país siempre que se cumpla alguna de las condiciones dispuestas en el artículo 33 de la Ley 81 de 2019, y en el artículo 51 de su reglamento el Decreto Ejecutivo 285 de 2021 y el Art. 19 del Acuerdo 5-2025:

- i. Para países u organizaciones internacionales que brindan un grado de protección de datos personales equivalente o superior al previsto en la Ley 81 de 2019 y el presente decreto;
- ii. Cuando el responsable ofrece y prueba garantías adecuadas de cumplimiento de los principios, los derechos del titular y el régimen de protección de datos personales previsto en la Ley 81 de 2019 y el presente decreto.
- iii. Consentimiento del titular de los datos necesaria para la prevención o diagnóstico médico, la prestación de asistencia sanitaria, tratamiento médico o la gestión de servicios sanitarios.
- iv. Necesaria para la salvaguarda del interés público o para la representación legal del titular de los datos personales o administración de justicia.
- v. Necesaria para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial, o en casos de colaboración judicial internacional.
- vi. Necesaria para el mantenimiento o cumplimiento de una relación jurídica entre el responsable del tratamiento y el titular de los datos.
- vii. Que sea requerida para concretar transferencias bancarias o bursátiles en lo relativo a las transacciones respectivas y conforme a la legalización que les resulte aplicable.
- viii. Que tenga por objeto la cooperación internacional entre organismos de inteligencia para la lucha contra el crimen organizado, el terrorismo, el lavado de activos, los delitos informáticos, la pornografía infantil y el narcotráfico.
- ix. Cuando concurra alguna de las demás condiciones previstas en la Ley 81 de 2019.

En ausencia de una decisión de adecuación, aplicaremos garantías adecuadas de conformidad con la normativa de protección de datos, como la firma de Cláusulas Contractuales o el cumplimiento de Normas Corporativas Vinculantes. Si desea obtener información adicional sobre estas garantías, puede ponerse en contacto con nosotros a través de los medios de contacto proporcionados en la sección, [¿Qué derechos tienen los titulares de los datos?](#)

Además, cuando usted solicite la realización de operaciones que impliquen productos o servicios con proveedores ubicados en países fuera de Panamá, se producirá una transferencia de sus datos personales a dichas entidades, en las que el titular de los datos mantenga productos o servicios. En estos casos, la transferencia se considerará legítima debido a que es necesaria para la ejecución del contrato suscrito entre usted y **EI GRUPO**.

¿Cómo es divulgada su información?

Sólo divulgaremos su información personal en los casos y forma previstos por la ley panameña de Protección de Datos y normas concordantes. No obstante, lo anterior, al darnos tus datos personales, aceptas que podemos compartirlos con empresas de nuestro mismo grupo económico o con nuestros proveedores que requerimos para poder evaluar, gestionar, procesar y otorgar tus productos y/o servicios o realizar cualquier otra actividad que nos autorices mediante el presente documento o cualquier otro que suscribas 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. Los datos pueden ser compartidos mediante formatos electrónicos o físicos a través de diversos canales siempre cumpliendo con las medidas de seguridad apropiadas.

¿Consultas relacionadas con el tratamiento de sus datos?

Si tienes alguna consulta adicional con respecto a tus datos personales o el uso que se les da y quieres conocerlos con más detalles deberás seguir los siguientes pasos:

1. Visita nuestras oficinas: Puedes encontrar la ubicación más cercana en nuestro sitio web (AliadoSeguros.com).
2. Comunicación con el Personal: Al llegar al Centro de Relación, comunica tu intención de hacer una consulta relacionada con el tratamiento de tus datos personales al personal de atención al cliente o recepción.
3. Proporciona tu Información de Contacto: El personal te solicitará tu información de contacto, que puede incluir tu nombre, número de teléfono y dirección de correo electrónico. Asegúrate de proporcionar esta información de manera precisa para que puedan comunicarse contigo con una respuesta. Esta información es necesaria para validar tu identidad en el caso de ser el titular de los datos o si eres un representante legal.
4. Describe tu Consulta: Explica con claridad y detalle cuál es tu consulta o preocupación relacionada con el tratamiento de tus datos personales. Cuanta más información puedas proporcionar, mejor será para que el personal pueda entender y abordar tu consulta de manera efectiva.
5. Proporciona tu Dirección de Correo Electrónico (Opcional): Si prefieres recibir una respuesta por correo electrónico, asegúrate de proporcionar una dirección de correo electrónico válida. Esto facilitará la comunicación posterior.
6. Espera una Respuesta: Después de que hayas proporcionado tu consulta y datos de contacto, el personal de atención al cliente o el departamento correspondiente procesará tu solicitud. Dependiendo de la naturaleza de tu consulta, es posible que te proporcionen una respuesta de inmediato o que necesiten tiempo para investigar y responder.
7. Comunicación por Correo Electrónico (Opcional): Si proporcionaste una dirección de correo electrónico, espera recibir una respuesta por este medio con información detallada sobre tu consulta. Si no proporcionaste un correo electrónico, el personal te informará sobre cómo y cuándo recibirás una respuesta.

Políticas de Cookies

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

Seguridad

EL GRUPO almacenan y procesa tu información personal aplicando medidas de seguridad técnicas y organizativas para que no sea vulnerada, mal utilizada, revelada, alterada o destruida de manera inapropiada voluntaria o involuntariamente. 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 personas de nuestro cliente debe ser manejada de manera confidencial, aun cuando la relación contractual con el usuario haya finalizado. **EL GRUPO** no se hacen responsables en caso de que un empleado de nuestro grupo haya cesado su relación laboral con nosotros e incumple con su obligación de confidencialidad con tu información.

EL GRUPO te informará en un término 72 horas, al igual que a las autoridades de la República de Panamá, en caso de 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, declaras que tienes al menos la mayoría de edad en la República de Panamá y nos ha dado tu consentimiento para el uso de tus datos personales. Además, declaras que los datos proporcionados son verdaderos y en caso contrario será suficiente razón para negar prestarte cualquier servicio o dar por terminado los mismos de manera anticipada y sin penalidad alguna para **EL GRUPO**.

Recuerda que

Puedes interrumpir la recolección de información por parte de la aplicación móvil de **EL GRUPO** para dispositivos móviles desinstalándola. En el caso de nuestra página de internet, la función de ayuda de tu navegador debe contener instrucciones para configurar tu dispositivo de modo que acepte todas las cookies, te avise cuando se envía una cookie o nunca recibas cookies. Si configuras tu dispositivo para que nunca recibas cookies, no podremos prestarte ciertos servicios personalizados y, por tanto, no podrás aprovechar plenamente todas nuestras funciones.

Cambios a esta política de privacidad

Nos reservamos el derecho de modificar esta política de privacidad en cualquier momento, por lo tanto, revísela 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, te notificaremos aquí que se ha actualizado, para que sepas que información recopilamos, como la usamos y en qué circunstancias, si corresponde, usamos y/o divulgamos.

Este aviso de privacidad se emite en cumplimiento de las leyes de protección de datos en Panamá y tiene como objetivo informarle sobre cómo manejamos sus datos personales. *El Banco puede actualizar este documento en el futuro. La fecha de su entrada en vigor se indica en la parte inferior del sitio web de [Aliado Seguros](#). Consulte esta información periódicamente para asegurarse de que conoce la última versión.*

Versión: 1.0