



Política de Protección de Datos Personales

Bogotá , Julio 2025

Índice

1. Introducción	2
2. Objeto y ámbito de aplicación	3
3. Principios generales	4
4. Disposiciones / directrices de la Política	13
5. Modelo de gobierno y supervisión	14
Glosario	16
Control de Cambios	19

1. Introducción

- 1.1. La protección de los datos personales de los clientes es un objetivo esencial de BBVA en Colombia, en la comercialización de productos y la prestación de servicios. Para ello, resulta necesario diseñar y establecer mecanismos y procedimientos de gobierno de tratamiento de datos adecuado para actuar en el mejor interés de los clientes desde el inicio de la vida de los productos y servicios ofrecidos a los clientes.
- 1.2. La presente Política de Protección de Datos Personales (en adelante, la “Política”) establece los principios que BBVA Sucursal Panamá (en adelante, “BBVA” o “Sucursal”) deberá observar para la recolección, acceso, actualización, corrección, rectificación, cancelación, destrucción, almacenamiento, uso, circulación o supresión, y en general, todo tratamiento que de a los datos personales de los clientes en el relacionamiento con estos bien sea al comienzo, durante o al terminar su relación con ellos, de tal manera que se tengan en cuenta en todo momento los derechos de los clientes y se garantice el cumplimiento de la regulación aplicable en materia de protección de datos personales.
- 1.3. BBVA Sucursal Panamá aplicará la Política de manera proporcionada teniendo en cuenta las disposiciones normativas aplicables en Panamá y de manera supletoria en Colombia, así como en consideración a las características de los clientes, protegiendo de manera especial a aquellos más vulnerables, y teniendo en cuenta su rol, bien sea como responsable o como encargado en el tratamiento de datos personales.
- 1.4. La Sucursal realizará las transmisiones y transferencia de datos personales en estricto cumplimiento de la normativa interna y regulación aplicable.
- 1.5. BBVA Sucursal Panamá desarrollará los principios recogidos en la Política, a través de normas, procedimientos y mecanismos que se ajusten a los requerimientos legales y a las particularidades de los productos y servicios prestados, en cada momento como resulte razonable y siempre que no sea suficiente la normativa específica desarrollada por BBVA en Colombia.

2. Objeto y ámbito de aplicación

Objeto

Con objeto de desarrollar las cuestiones indicadas en el apartado anterior, la presente Política de tratamiento de datos personales (en adelante, “la Política”), define y establece el establecimiento de un conjunto de normas y procedimientos específicos que han sido adoptados por las entidades de BBVA, con la finalidad de proteger y asegurar el tratamiento apropiado de la información de carácter personal que, como consecuencia del desarrollo de sus actividades empresariales, obtiene de sus clientes, accionistas,

empleados, administradores, proveedores, usuarios o de cualquier otra persona con la que se relaciona

Ámbito de aplicación

La presente Política es de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de todos los colaboradores de BBVA Sucursal Panamá, sus proveedores, contratistas y terceros que obran en su nombre.

Todos los empleados y contratistas deben observar y respetar esta Política en el cumplimiento de sus funciones.

El incumplimiento origina sanciones de tipo laboral o responsabilidad contractual según el caso. Lo anterior, sin perjuicio del deber de responder patrimonialmente por los daños y perjuicios que cause a los titulares de los datos o a BBVA por el incumplimiento de la Política o el indebido tratamiento de datos personales.

3. Principios generales

El tratamiento de datos personales se realiza respetando las normas generales y especiales sobre la materia y para actividades permitidas por la ley.

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente Política, se aplican de manera armónica e integral los siguientes principios:

- **Principio de licitud del tratamiento - Lealtad:** Los tratamientos de datos que se realicen en el ámbito de BBVA se llevarán a cabo de manera lícita y leal, sin engaño y falsedad, a través del consentimiento libre, expreso, previo e informado del titular de los datos, respetando la legislación aplicable y reglamentaciones aplicables en Panamá así como en Colombia.
- **Principio de confidencialidad:** Los datos deberán mantenerse y guardarse de manera que se garantice su confidencialidad. En particular, no se podrá difundir, transmitir o revelar a terceros cualquier información o datos a los que se tenga acceso como consecuencia del desempeño de la actividad, ni utilizar tal información en interés propio, salvo que se cuente con autorización expresa o contractual o la información haya sido solicitada por una autoridad administrativa o judicial. Esta obligación subsistirá aún finalizada la relación contractual.
- **Principio de veracidad y exactitud del dato:** Los datos deberán ser en todo momento ciertos, adecuados, veraces, completos, exactos, actualizados, comprobables, comprensibles y pertinentes y no excesivos en relación al ámbito y finalidad para los que se hubieren obtenido. Los datos deben ser exactos y cuando fuera necesario, serán objeto de actualización, adoptándose las medidas proporcionadas que sean necesarias para suprimir o rectificar los datos que sean

inexactos.

- **Principio de conservación del dato:** Los datos deberán conservarse cuando proceda, atendiendo a los periodos de conservación establecidos en la normativa aplicable. En la definición de los periodos de conservación de los datos, se tendrán en cuenta los requerimientos regulatorios aplicables de cada jurisdicción, así como las posibles excepciones que en cada supuesto fueran de aplicación.
- **Principio de transparencia:** Se deberán establecer medidas para facilitar al interesado toda la información relativa a las condiciones de los tratamientos de datos que les afecten. La información deberá proporcionarse de forma concisa, transparente, inteligible y de fácil acceso, con un lenguaje claro y sencillo. La recolección de los mismos no puede hacerse por medios desleales, fraudulentos o en forma contraria a las disposiciones de la normativa Colombiana y/o Panameña.
- **Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular. Los datos que se recojan deben ser adecuados, pertinentes y limitados en relación con los fines para los que van a tratados, no pudiendo usarse para finalidades distintas a las informadas, ni tratar datos adicionales que pudieran no ser necesarios para las finalidades del tratamiento.
- **Principio de libertad - Licitud a través del consentimiento:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente norma ley y la Constitución Panameña. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente Norma ley. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente Norma y/o según lo establecido en las leyes aplicables de la República de Panamá.
- **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente norma ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **Principio de proporcionalidad - Limitación de la Recolección:** únicamente deberán ser solicitados aquellos datos adecuados, pertinentes y limitados al mínimo necesario en relación con la finalidad para la que son requeridos.

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

4. Disposiciones / directrices de la Política

- 4.1. La Política estará desarrollada en la Norma interna de Protección de Datos Personales para BBVA Sucursal Panamá, que establece la forma en que se tratarán los datos personales, bien sean o no sensibles, privados o semiprivados.
- 4.2. Todo reclamo o solicitud relacionado con el tratamiento de datos personales será atendido conforme a lo previsto en la Norma Interna de Protección de Datos Personales y el Aviso de Privacidad y atendiendo las directrices de esta Política, con el propósito de asegurar a los clientes, el ejercicio de los Derechos ARCO, de forma sencilla, independiente y gratuita, en observancia de la regulación panameña vigente aplicable.
- 4.3. Oficial de Protección de Datos:
Se designará un Oficial de Protección de Datos para dar cumplimiento al artículo 22 del Acuerdo No.001-2022, con las funciones determinadas en el artículo 23 de dicho Acuerdo y el artículo 44 del Decreto No. 285 de 2021.

El Oficial de Protección de Datos:

- Desempeñará sus funciones con independencia, teniendo una interlocución directa con la Gerencia Superior o Alta Dirección, como órgano de toma de decisiones. De igual manera, deberá mantener confidencialidad de la información obtenida en el ejercicio de sus funciones.
- Deberá contar con una experiencia profesional en áreas afines a la banca o sector financiero, en materia de protección de datos, cuyo nombramiento o reemplazo deberá ser previamente notificado a la Superintendencia de Bancos.
- La Sucursal atribuirá al Oficial de Protección de Datos la suficiente autoridad, jerarquía, independencia dentro de la organización y facilitará los recursos necesarios que garanticen el desempeño de sus funciones y su participación en todos los asuntos relacionados con la protección de datos personales.
- El Oficial de Protección de Datos deberá informar a la Junta Directiva o al Comité designado para tratar estos temas, sobre la eficacia de los programas, medidas, controles implementados y el cumplimiento de las obligaciones regulatorias en materia de protección de datos personales.

Funciones principales del Oficial De Protección de Datos:

1. Llevar un registro de cualquier suceso que afecte la protección de los datos personales tratados por el Banco;
 2. Reportar toda deficiencia detectada en las medidas de protección de datos personales a la Gerencia Superior o Alta Dirección, así como a la Unidad de Administración de Riesgo y la Unidad de Auditoría Interna de casa matriz.
 3. Coordinar con el área de seguridad de la información los sucesos de seguridad que impacten la protección de los datos personales;
 4. Proporcionar sugerencias respecto a las medidas correctivas que pueden implementarse para subsanar las deficiencias detectadas en el tratamiento de los datos personales;
 5. Mantener una comunicación con las áreas de riesgo, auditoría interna y cumplimiento con la finalidad de identificar las mejoras necesarias en los controles de protección de datos personales;
 6. Coadyuvar en conjunto con el responsable del área de seguridad de la información en la atención de los incidentes de seguridad que impacten el tratamiento de los datos personales;
 7. Ser la unidad de enlace con la Superintendencia de Bancos en los temas relativos al tratamiento de los datos personales,
 8. Coordinar el plan anual de capacitación en la materia.
- 4.4. A los aspectos relativos a protección de datos personales no contemplados en esta Política, aplicarán la Política de Tratamiento de datos personales de BBVA Colombia, la Norma de Datos Personales de la Sucursal y demás normativa y procedimientos que se expidan y desarrollen lo aquí contemplado.

Glosario

A los efectos de esta Política, se entenderá por:

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento.

Consulta: Solicitud del titular del dato o de las personas autorizadas por éste o por la ley para conocer la información que reposa sobre ella en bases de datos o archivos.

Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Estos datos se clasifican en sensibles, públicos, privados y semiprivados.

Dato personal sensible: Información que afecta la intimidad de la persona o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos (huellas dactilares, entre otros).

Dato personal público: Calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas, y los datos personales existentes en el registro mercantil de las Cámaras de Comercio de Colombia (Artículo 26 del Código de Comercio) y Registro Público de Panamá.

Estos datos pueden ser obtenidos y ofrecidos sin reserva alguna, sin importar si hacen alusión a información general, privada o personal.

Dato personal privado: Dato personal que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para la persona titular del dato. Ejemplos: libros de los comerciantes, documentos privados, información extraída a partir de la inspección del domicilio.

Dato personal semiprivado: Dato personal que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como, el dato referente al cumplimiento e incumplimiento de las obligaciones financieras o los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social.

Encargado del tratamiento: Persona que realiza el tratamiento de datos por cuenta del responsable del tratamiento.

Reclamo: Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales, en caso de encontrar incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

Responsable del tratamiento: Persona que decide sobre la recolección y fines del tratamiento. Puede ser, a título de ejemplo, la empresa dueña de las bases de datos o sistema de información que contiene datos personales.

Titular del dato: persona natural a que se refieren los datos.

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.

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales como: la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de esa clase de información.

5. Modelo de gobierno y supervisión

- 5.1. Esta Política ha sido aprobada por la Junta Directiva de BBVA Colombia en fecha 30 de julio de 2025, previo análisis del área de Cumplimiento, y entrará en vigor en la fecha en que entre a operar la Sucursal BBVA Panamá.

Esta Política estará vigente durante un año contado a partir de la fecha en que entre a operar la Sucursal BBVA Panamá.

- 5.2. La Política ha sido elaborada y coordinada por la unidad de Cumplimiento con la colaboración de las unidades de Servicios Jurídicos y Oficial de Protección de Datos de la Sucursal, dentro del ámbito de sus respectivas competencias.
- 5.3. El Oficial de Protección de Datos de la Sucursal, será el responsable, en el ámbito ejecutivo, de la presente Política y coordinará con la Unidad de Cumplimiento, someterla a aprobación, así como su publicación, promoviendo su conocimiento por parte de las personas sujetas a la misma.
- 5.4. El responsable de la Política conocerá su grado de aplicación, apoyándose en la información proporcionada por los responsables de las áreas a las que aplique, y adoptará las medidas necesarias en caso de que no se esté aplicando adecuadamente, reportando de ello según corresponda.
- 5.5. Por su parte, los responsables de las áreas afectadas por la Política y normativa que la desarrolle facilitarán, en sus respectivos ámbitos de responsabilidad y cuando corresponda, la dotación de los medios, sistemas y organización suficientes para su cumplimiento.
- 5.6. El control sobre el grado de cumplimiento tanto de esta Política como de su desarrollo se llevará a cabo de acuerdo con el Modelo de Control Interno. Las distintas funciones de control de la Sucursal de Panamá y de BBVA Colombia cooperarán activa y regularmente en la supervisión de la aplicación de esta Política, de acuerdo con las atribuciones que les hayan sido conferidas.
- 5.7. La Junta Directiva, como máximo órgano de vigilancia de la Sociedad, llevará a cabo, directamente o a través del Comité de Auditoría, la supervisión de la aplicación de la Política, sobre la base de los informes periódicos o ad hoc recibidos de los responsables del DPO de la Sucursal, del área de Auditoría Interna y, en su caso, de los responsables de las distintas funciones de control existentes en BBVA.

- 5.8. Con una periodicidad mínima anual, o ante la ocurrencia de cualquier evento que requiera de cambios en la presente Política, la unidad de Cumplimiento procederá a su revisión y someterá a la consideración de los Órganos Sociales de la Sucursal de Panamá aquellas actualizaciones y modificaciones que en cada momento se consideren necesarias o convenientes.
- 5.9. Los incumplimientos de las disposiciones de esta Política o de otra Regulación Interna que la desarrollen puede motivar, medidas disciplinarias y administrativas que sean procedentes.
- 5.10. Las personas que tengan conocimiento, indicio o sospecha de una actuación o situación relacionada con la sucursal que, aunque no esté comprendida en el ámbito de su responsabilidad, pueda ser contraria a esta Política, a la normativa interna que la desarrolla o a los valores y pautas establecidos, deberá comunicarlo por los circuitos correspondientes, pudiendo siempre hacerlo en el Canal de Denuncia a través de los cauces indicados en el Código de Conducta.

Control de Cambios

Fecha	Descripción del Cambio	Autor
30/07/2025	Emisión de la Política	Área de Cumplimiento