



AVISO DE PRIVACIDAD - TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

BBVA Sucursal Panamá

De conformidad con la normativa panameña, a saber la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019 sobre Protección de Datos Personales, reglamentada mediante Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2021 y el Acuerdo Bancario No. 001 de 24 de febrero de 2022, así como las demás normas que las complementen y que desarrollan el artículo 42 de la Constitución Política de Panamá, **BBVA Sucursal Panamá**, en adelante BBVA o el Banco, pone a disposición de los titulares de los datos el presente **Aviso de Privacidad**, a través del cual informa el uso y tratamiento que da a los Datos Personales obtenidos durante el ejercicio de su actividad bancaria, por parte de potenciales clientes, clientes, proveedores y/o colaboradores y bajo la premisa del consentimiento expreso, previo e informado de dichos titulares.

1. Conceptos Básicos:

- Datos personales: Cualquier información concerniente al titular, que lo identifica o lo hace identificable.
- Titular de los datos: Persona natural a la que se refieren los datos personales.
- Cliente: Persona natural titular de los datos personales, que adquiere un servicio o producto bancario, activo o pasivo o aquel que se encuentra en la fase previa de adquisición de un servicio o producto bancario (potencial cliente). Se encuentra comprendido en este término, el concepto de consumidor bancario.
- Responsable del tratamiento de los datos: Entidad bancaria autorizada por la Superintendencia para ejercer el negocio de banca, que le corresponde las decisiones relacionadas con el tratamiento de los datos personales y que determina los fines, medios y alcance, así como cuestiones relacionadas con estos.
- Tratamiento de datos: Cualquier operación o complejo de operaciones o procedimientos técnicos, que permita recolectar, almacenar, grabar, organizar, elaborar, seleccionar, extraer, confrontar, interconectar, asociar, disociar, comunicar, ceder, intercambiar, transferir, transmitir o cancelar datos, o utilizarlos en cualquier forma.
- Consentimiento: Manifestación de la voluntad libre, específica, informada e inequívoca del titular de los datos, mediante la cual se efectúa el tratamiento de estos.
- Derechos ARCO: Derechos irrenunciables básicos de los titulares de los datos, identificados como: derecho de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad, de conformidad con los términos definidos en el Régimen de Protección de Datos Personales.

2. Responsable del Tratamiento de Datos:

- **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA, S.A. (BBVA COLOMBIA, S.A.)** inscrita como sociedad extranjera en el Registro Público de la República de Panamá, (**BBVA Sucursal Panamá**), al Folio No. 155767209, con domicilio en Ciudad de Panamá, República de Panamá, Corregimiento de Bella Vista, Marbella, Avenida Aquilino De La Guardia, Edificio Marbella Office Plaza, piso 9, línea de atención: (+507) (601) 4432600, página web: www.bbva.pa correo electrónico: pd.panama.pa@bbva.com es el **RESPONSABLE** del tratamiento de los datos personales, entendiéndose todos aquellos datos de los titulares que permiten su identificación o los hacen identificables, incluyendo datos financieros, geográficos, sensibles, entre otros, recabados con el propósito de ofrecer y contratar nuestros productos y servicios bancarios.

3. Finalidades del Tratamiento:

- La información personal que gestionamos en BBVA es solicitada con el único interés de cumplir con obligaciones regulatorias y contractuales, así como para la correcta prestación de los servicios y productos financieros que ofrece el Banco y en general la organización BBVA. Esta información será sometida única y exclusivamente a los tratamientos autorizados por la legislación, nacidos de la relación contractual existente entre el Banco y la persona natural titular de los datos o por las autorizaciones previas, informadas y expresas de los titulares de los datos recabados. Los mismos tienen un carácter general con el propósito de gestionar la relación que mantenemos con el titular. Estos datos serán compilados, almacenados, consultados, usados, compartidos, intercambiados, transmitidos, transferidos y objeto de tratamiento en bases de datos, todo bajo estricta legalidad y seguridad, tanto física como técnica.
- La información y datos personales, incluidos los datos sensibles que Usted suministre en las porterías cuando ingrese a los edificios y oficinas de BBVA, así como los suministrados en forma física, biométrica o electrónica al momento de realizar operaciones y/o transacciones en los canales habilitados, contratación de productos, utilización de servicios y los obtenidos por la utilización de cámaras de video en la Oficina, serán utilizados para los siguientes fines: a) Verificación de identidad del cliente, usuario o potencial cliente, b) registro filmico para la seguridad de las personas, bienes, instalaciones y la realización de operaciones, servicios y transacciones; c) consultar, capturar almacenar y verificar la huella dactilar ante bases de datos para verificación de identidad, cuando esto sea posible, así como firmar y aceptar contratos, operaciones y transacciones con la huella dactilar, en caso de estar disponible esta tecnología; d) Almacenar, consultar, procesar, obtener, actualizar, compilar, tratar, intercambiar, modificar, eliminar, emplear, utilizar, suministrar, ofrecer, grabar, conservar y divulgar la información personal y financiera; d) compartir, transferir, transmitir local o internacionalmente a la matriz y sus filiales, u otras empresas del Grupo Financiero BBVA, ya sea en Colombia o en el exterior, con entidades de naturaleza pública o privada, la información, ya sea para establecer relaciones contractuales con terceros, prestación de servicios, alianzas comerciales o para implementar servicios de computación en la nube; e)

para el cumplimiento de obligaciones legales; (f) Efectuar encuestas, estudios de mercadeo y del sector, suministrar información de contacto comercial; poder evaluar, simular o viabilizar el otorgamiento de productos ofrecidos por la entidad.

- En relación a nuestros proveedores, las finalidades incluyen las siguientes: i) Cumplir con normas legales de conocimiento del proveedor y de prevención del blanqueo de capitales, financiación del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva; ii) Evaluar la calidad de los servicios ofrecidos por el Titular de la información, en su calidad Proveedor; iii) actualizar la información en la base de datos de proveedores del Banco; iv) evaluar los riesgos; v) asegurar el cumplimiento de las normas legales y/o contractuales, mientras existan obligaciones pendientes, responsabilidades directas o indirectas; vi) Gestionar e Investigar los temas de ética y conducta.
- La información recabada de los candidatos, incluida aquella que se describe en la hoja de vida, se utiliza con el fin de evaluarlos para posibles posiciones como colaboradores del Banco y, aquella obtenida de los colaboradores, tiene como finalidad: i) desarrollar las relaciones laborales que existan con éstos y de hacerlos partícipes de las actividades previstas por el Banco; ii) Gestionar todas las acciones inherentes a la debida diligencia; iii) Gestionar e investigar los temas de ética y conducta; iv) Conocer su comportamiento financiero, comercial y reputacional; v) La prevención de fraude y gestión de ciberseguridad; vi) Cumplir obligaciones contractuales, regulatorias, legales y/o normativas.

4. Revocación de la autorización de tratamiento de datos personales:

- El titular podrá, en cualquier momento, revocar su autorización para cualquier tratamiento de sus Datos Personales por parte del Banco. Para tal fin, deberá completar y firmar el formulario puesto a su disposición en nuestra página web www.bbva.pa y remitirlo al Buzón pd.panama.pa@bbva.com, lo cual será atendido en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente hábil de recibida la solicitud.

5. Transferencia de datos personales a otros destinatarios:

- BBVA no comunicará, transferirá o cederá sus datos personales a terceros, sin su consentimiento expreso, salvo que medie una obligación legal o sea parte de una investigación judicial, entre otros supuestos. Cuando aplique la transferencia de sus datos a un país u organismo internacional o supranacional receptor, se asegurará de que dicho receptor proporcione un nivel de protección de los datos personales, equivalente o superior a la normativa aplicable.
- Los datos personales de nuestros clientes, potenciales clientes, proveedores y/o colaboradores, podrán ser compartidos con nuestra casa matriz y en general con las empresas del grupo financiero BBVA, siempre que el país receptor cuente con un nivel de protección de datos personales igual o superior, con la previa autorización del titular por medios físicos o digitales que hayan proporcionado para este fin.

- Cuando sea requerida la contratación de servicios de alojamiento externos o de cualquier servicio externo, dentro o fuera del territorio de la República de Panamá, que requiera transferencia y/o tratamiento de datos personales, el Banco requerirá a sus proveedores que cumplan con iguales o superiores niveles de protección de datos personales y no alojará información en servidores ubicados en países que no tengan una legislación de protección de datos personales similar o superior a la establecida en la República de Panamá. En todo caso, la comunicación entre nuestros sistemas y los servidores externos, se encuentren dentro o fuera del territorio de la República de Panamá, se realizará utilizando los mayores estándares de seguridad de la información de la industria.

6. Derechos y Acciones de los Titulares - Derechos ARCO:

- La normativa vigente en la República de Panamá reconoce y así lo otorga el Banco, a cada titular, de forma gratuita, con previa acreditación de su identidad y legitimidad, el ejercicio de los Derechos (Derechos ARCO), según se definen en el Régimen de Protección de Datos, de la siguiente manera:
- **Acceso:** Obtener sus datos personales que se encuentren almacenados o sujetos a tratamiento en el Banco, así como conocer el origen y la finalidad para los cuales han sido recabados. Cuando el titular solicite que la información le sea suministrada en un dispositivo de almacenamiento tecnológico (disco compacto, usb, etc.) deberá suministrar el soporte al cual será transferida la información o asumir el costo del mismo.
- **Rectificación:** Solicitar la corrección de sus datos personales cuando los mismos sean incorrectos, irrelevantes, incompletos, desfasados, inexactos, falsos o impertinentes.
- **Cancelación:** Solicitar la supresión de sus datos personales cuando los mismos sean incorrectos, irrelevantes, incompletos, desfasados, inexactos, falsos o impertinentes.
- **Oposición:** Oponerse o negarse a proporcionar sus datos personales o revocar su consentimiento por motivos fundados y legítimos, salvo que exista una condición de licitud o motivo legítimo para el tratamiento que prevalezca sobre su derecho de oposición.
- **Portabilidad:** Para recibir u obtener una copia de sus datos personales que hubiera proporcionado al banco o que sean objeto de tratamiento.
-
- El titular de datos personales que considere vulnerado el ejercicio de los Derechos ARCO, podrá presentar ante el Banco toda solicitud, reclamación, queja y/o controversia vinculada con la protección de datos personales, las cuales serán atendidas a través del **Oficial de Protección de Datos**.
- El ejercicio de los Derechos ARCO del titular, podrá ejercerse completando el formulario denominado “Formulario General para el Ejercicio de los Derechos ARCO y Revocación” disponibilizado en la página web del Banco www.bbva.pa y una vez completado y firmado, remitir al buzón de correo electrónico: pd.panama.pa@bbva.com para su atención en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles (Acceso y Portabilidad) y no mayor de cinco (5) días hábiles (Rectificación, Cancelación, Oposición), contados a partir del siguiente día hábil luego de la fecha de recibo de la solicitud, mediante correo electrónico.
-

7. Contacto para atender consultas y/o reclamos relacionadas con Protección de Datos Personales:

- En cumplimiento de la normativa panameña y con la finalidad de responder las consultas y/o atender los reclamos de los titulares de los datos personales, dentro de los plazos y en las formas establecidas en la regulación vigente en materia de Protección de Datos, BBVA ha designado a un **Oficial de Protección de Datos Personales** quien podrá ser contactado directamente a través de la cuenta de correo: pd.panama.pa@bbva.com, y quién les asistirá en el ejercicio de los Derechos ARCO. A través del correo electrónico: pd.panama.pa@bbva.com y diligenciando el formulario puesto a disposición en la página web del Banco: www.bbva.pa se recibirán las consultas, reclamos y/o petición de información, relacionados con la Protección de Datos Personales y el ejercicio de los Derechos ARCO.

8. Reclamos ante la Superintendencia de Bancos:

- Todo titular de datos personales tiene el derecho de interponer reclamos ante la Superintendencia de Bancos de Panamá, cuando considere que ha sido vulnerado el ejercicio de sus derechos ARCO, para lo cual tendrá un plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir de que el Banco previamente haya atendido su consulta, solicitud, queja y/o reclamo, si luego de recibir respuesta por parte del Banco, se mantiene disconforme con la misma o bien cuando el Banco no haya dado su respuesta en el tiempo correspondiente.

9. Tipo de Información que se recopila:

- El Banco recopilará toda la información necesaria para la correcta identificación del cliente y su actividad comercial. Le informamos que los datos personales y su información serán tratados por BBVA mediante el uso y mantenimiento de medidas de seguridad técnicas, físicas y administrativas a fin de impedir que terceros no autorizados accedan a los mismos.

10. Mecanismos de Seguridad:

- BBVA está comprometida con la protección de los datos personales, para lo cual cuenta con Políticas, Normas y Procedimientos internos orientados en la prevención de accesos no autorizados, pérdidas o divulgaciones indebidas, entre otros incidentes, reforzando y actualizando en todo momento dichos mecanismos de seguridad.
- De igual forma, el Banco cuenta con medidas de seguridad implementadas, de carácter técnicas y físicas para proteger la integridad y la confidencialidad de los datos personales que gestiona, así como con controles de seguridad y protección para disminuir el riesgo de accesos no autorizados, internos o externos, como por ejemplo, pero sin limitarse a la encriptación de datos, firewalls, controles de acceso y auditorías de seguridad.
- En caso de un incidente de seguridad que ponga en riesgo la confidencialidad de los datos personales, nos comprometemos a notificar al titular de los datos personales tan pronto como haya tenido conocimiento del alcance del incidente.

11. Decisiones automatizadas:

- El Banco no utiliza sus datos personales para la toma de decisiones automatizadas.

12. Utilización de Cookies:

- BBVA utiliza Cookies, propias y de terceros, para mejorar sus servicios, y mostrar a los usuarios publicidad relacionada con sus preferencias.

13. Vigencia y actualización del Aviso de Privacidad:

- La información compartida en este Aviso de Privacidad permanecerá vigente hasta que se publique una nueva versión de este documento. Su revisión y actualización se realizará siguiendo las directrices que sean impartidas por el Grupo BBVA y en base a los procedimientos internos para revisión de manuales y políticas, salvo un cambio normativo o de los procesos internos del Banco, que puedan afectar el contenido de las declaraciones aquí establecidas, hagan necesarias su revisión y actualización inmediata.
- Cualquier cambio en el Aviso de Privacidad le será informado a sus usuarios a través la publicación en el sitio web de BBVA y a través de los medios habituales de comunicación con nuestros clientes.

14. Plazo de conservación de los datos personales:

- BBVA mantendrá su información personal mientras exista una relación contractual vigente. Una vez finalizada toda relación contractual con el Banco o usted ejerza su derecho de cancelación, en virtud de la normativa bancaria, conservaremos su información hasta por los 5 años posteriores; no obstante el Banco no transferirá ni comunicará dichos datos dentro del periodo de siete (7) años posteriores, según las disposiciones normativas de Protección de Datos, Ley Bancaria y Acuerdos emitidos por la Superintendencia de Bancos de Panamá.
- El banco mantendrá en todo momento, la confidencialidad del tratamiento y de la información almacenada en la base de datos, aun después de finalizada su relación con el titular de datos, salvo los casos que por disposición legal sean relevados del mismo.

15. Criterio de eliminación de Datos Personales:

- En cumplimiento de la normativa de Protección de Datos Personales y de los estándares de seguridad reconocidos por BBVA, una vez extinguido el interés legítimo para el tratamiento los Datos Personales y de los documentos que incluyan datos personales, los datos personales y/o los documentos que los contengan no serán sometidos a tratamiento alguno hasta el momento de su eliminación definitiva

Toda situación no contemplada en el presente documento, será regulada en base a lo establecido en el Acuerdo 001-2022 emitido por la Superintendencia de Bancos de Panamá.

En BBVA estamos comprometidos con el responsable y debido tratamiento de datos personales, para mayor información sobre nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales consulta la página web del Banco www.bbva.pa

** BBVA Sucursal Panamá es una entidad vigilada y supervisada por la Superintendencia de Bancos de Panamá.*

**Promoción y publicidad de los negocios y servicios de BBVA Sucursal Panamá, representada en Colombia a través de BBVA Colombia.*