



**Política de Protección de
Datos Personales
Grupo UniBank**

MAYO 2022

Elaborado o actualizado

Cargo	Fecha
VPA de Cumplimiento	Abril 2022

Revisado

Cargo	Fecha
Gerente General Gerente de Auditoría Interna	Abril 2022

Aprobado

Responsable de la Aprobación	N° de Acta	Fecha
Junta Directiva	Acta 04-2022	Abril 2022

HISTORIAL DE REVISIONES

Revisión	Descripción	Fecha
1.0	Nuevo Documento. Versión Inicial de la Política documentada en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 81 de 2019, sobre Protección de Datos Personales	Mayo 2022

ÍNDICE

I.	OBJETIVOS	5
II.	DETALLE DE LA POLÍTICAS	5
1.	LEY 81 DE 26 DE MARZO DEL 2019 SOBRE LA PROTECCION DE DATOS:.....	5
2.	PRINCIPIOS GENERALES DE LA LEY 81:	5
3.	DERECHOS BÁSICOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES:.....	6
4.	TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:.....	7
4.1.	Clientes.....	8
4.2.	Colaboradores.....	9
4.3.	Proveedores.....	9
4.4.	Visitantes a las instalaciones	10
4.5.	Gestión de datos obtenidos de video vigilancia y controles de acceso.....	10
5.	CONSENTIMIENTO Y DERECHO DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES:.....	10
6.	AVISO DE PRIVACIDAD:.....	10
7.	TRATAMIENTOS QUE NO REQUIEREN DEL CONSENTIMIENTO.....	11
8.	GESTIÓN DE BASE DE DATOS:	12
9.	CUSTODIOS DE BASE DE DATOS.	12
10.	CONSERVACIÓN DE LOS DATOS:	13
11.	ELIMINACIÓN SEGURA DE DATOS PERSONALES.....	13
12.	TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN:.....	13
13.	RESPONSABILIDADES.....	13
13.1.	Responsabilidades de la Junta Directiva:	13
13.2.	Responsabilidades de la Unidad de Administración de Riesgos (UAR):.....	14
13.3.	Responsabilidades de la Unidad de Auditoría Interna:	14
14.	OFICIAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....	15
15.	RECLAMOS.....	15
16.	MODIFICACIONES A LA POLÍTICA:	15
III.	GLOSARIO	16

I. OBJETIVOS

Esta Política establece los principios y requerimientos mínimos de seguridad establecidos por GRUPO UniBank, para la gestión y el tratamiento de todos los Datos Personales y de la Información de Identificación Personal, así como de las bases de datos que contengan Datos Personales y sobre los cuales GRUPO UniBank actúa como Responsable de Datos Personales.

Esta política tiene como propósito dar a conocer los principios y procedimientos de recolección y tratamiento de Datos Personales realizados por GRUPO UniBank y su apego a los requerimientos regulatorios.

La Política de Protección de Datos Personales de GRUPO UniBank, S.A. y subsidiarias comprende los procesos y procedimientos que seguimos para tratar sus datos personales.

En cumplimiento con los principios, derechos, obligaciones y procedimientos de la Ley 81 de 2019, hacemos de su conocimiento la presente política, a través de la cual le informamos las finalidades para las cuales solicitamos sus datos personales, el cuidado que llevamos al tratarlos, los derechos que le asisten como titular de datos personales y los canales que ponemos a su disposición para ejercerlos.

II. DETALLE DE LA POLÍTICAS

1. LEY 81 DE 26 DE MARZO DEL 2019 SOBRE LA PROTECCION DE DATOS

La ley 81 del 26 de marzo de 2019 tiene por objeto establecer los principios, derechos, obligaciones y procedimientos que regulan el tratamiento de datos personales, considerando su interrelación con la vida privada y demás derechos y libertades de los ciudadanos, por parte de las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, lucrativas o no, que traten datos personales en los términos previsto por esta Ley.

2. PRINCIPIOS GENERALES DE LA LEY 81

Los principios generales en los cuales se inspiran y rigen la protección de datos de carácter personal, en cuanto a la interpretación y aplicación de la normativa, son:

1. **Principio de lealtad:** los datos personales deberán recabarse sin engaño o falsedad y sin utilizar medios fraudulentos, desleales o ilícitos.
2. **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.

3. **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.
4. **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.
5. **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 su custodia, principalmente cuando se trate de datos considerados sensibles, e informar al titular, lo más pronto posible, cuando los datos hayan sido sustraídos sin autorización o haya indicios suficientes de que su seguridad ha sido vulnerada.
6. **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 mantenerlo informado de todos los derechos que le amparan como titular del dato, así como la posibilidad de ejercer los derechos ARCOP.
7. **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.
8. **Principio de licitud:** para que el tratamiento de un dato personal sea lícito, deberá ser recolectado y tratado con el consentimiento previo, informado e inequívoco del titular del dato o por fundamento legal.
9. **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.

3. DERECHOS BÁSICOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

La Ley 81 reconoce como derechos irrenunciables básicos los siguientes:

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 o impertinentes.
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, cuando:
 - a. El titular haya entregado sus datos directamente al responsable.
 - b. Sea un volumen relevante de datos, tratados de forma automatizada.
 - c. El titular haya dado su consentimiento para el tratamiento o se requiera para la ejecución o el cumplimiento de un contrato.

4. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

GRUPO UniBank, S.A., y sus subsidiarias, en adelante denominado "EL GRUPO", se acoge a los principios generales y reconoce los derechos de los titulares establecidos en la Ley 81, garantiza la confidencialidad y es responsable del tratamiento de los datos personales facilitados por los clientes o prospectos de clientes, colaboradores o candidatos, proveedores, visitantes y por los usuarios que navegan través del sitio web incluyendo los diferentes canales de servicio.

Los datos personales son recolectados, utilizados y tratados en consecuencia de los servicios y productos de la actividad bancaria y financiera que ofrece EL GRUPO, incluyendo campañas de mercadeo, fidelización, publicidad o promociones.

EL GRUPO cumple con los más altos estándares de seguridad y protección de datos exigidos por la regulación nacional.

EL GRUPO, se asegurará de contar con los mecanismos que le permitan demostrar con certeza el consentimiento otorgado por el cliente y que el mismo ha sido otorgado

adecuadamente para el tratamiento de sus datos personales, ya sea por formularios, contratos o consentimientos mediante el canal de Banca en Línea y/o avisos de Privacidad de la información que contenga como mínimo lo siguiente:

- Descripción del tipo de información que se recopilará y tratará;
- Los casos o supuestos en los cuales los datos personales del cliente serían compartidos a terceros y la finalidad de dicha transferencia;
- Informar los mecanismos de seguridad que utiliza la entidad bancaria para proteger los datos personales recabados;
- Indicación del periodo de vigencia de la información establecida en el aviso de privacidad. Igualmente indicar el procedimiento de su modificación;
- Indicación de los mecanismos de reclamo para atender cualquier consulta relacionada con el tratamiento de los datos de los usuarios y direcciones de contactos en la entidad que puede atender cualquier consulta relacionada con el tratamiento de los datos de los usuarios.
- El derecho de presentar reclamos ante la Superintendencia de Bancos.

4.1. Clientes

El tratamiento de Datos Personales y de Información de Identificación Personal, es consecuencia de los servicios y productos propios de la actividad bancaria, fiduciaria y del mercado de valores ejercida por todas las entidades que forman parte del GRUPO Bancario UniBank.

La información de contacto de los clientes es utilizada en primer lugar, para la identificación de cuentahabientes y beneficiarios finales de los diferentes productos ofrecidos por el GRUPO y, en segundo lugar, para remitir información actualizada de nuestros productos y beneficios de valor agregado, los cuales el GRUPO considera son útiles para la toma de decisión de sus clientes.

Por tratarse del ejercicio de una actividad regulada por varias entidades públicas y en virtud de acuerdos internacionales y de la regulación bancaria, fiduciaria y del mercado de valores nacional, el GRUPO Bancario UniBank, tiene la obligación de realizar tratamientos obligatorios, presentar informes y permitir el acceso de los reguladores a cierta información de los clientes.

Las entidades del GRUPO Bancario UniBank podrán enviar a sus clientes, por diferentes canales como teléfono fijo, teléfono celular, mensajes de texto a su celular, correo electrónico y redes sociales, información sobre servicios y/o productos, beneficios, eventos y todas aquellas actividades asociadas a los productos e intereses particulares expresados por el cliente al inicio de la relación contractual. La transferencia de información a entidades públicas (no reguladores) y a otros agentes económicos sólo será realizada si dichas instituciones/agentes económicos tienen autorización expresa del dueño de los Datos Personales para pedir dichos datos y/o por mandato de una autoridad judicial.

4.2. Colaboradores

El tratamiento de Datos Personales de los colaboradores nace a partir de la relación contractual entre las entidades del GRUPO Bancario UniBank y sus colaboradores, e incluye el tratamiento de la información que se suministra en los formularios laborales o Hojas de Vida, pagos de salarios y obligaciones como empleador por la gestión de afiliaciones y aportes a seguridad social y cajas de compensación, tanto de los empleados como de sus familiares y gestión de acciones administrativas de carácter laboral tales como permisos, incapacidades, vacaciones, capacitaciones, viajes de trabajo, controles de acceso y horario de trabajo del colaborador.

Todos los datos suministrados por los colaboradores de las entidades de GRUPO UniBank, serán recolectados, almacenados, compilados, utilizados, compartidos, consultados, transmitidos, intercambiados y transferidos, para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la relación laboral y al ejercicio de los derechos como empleador.

Toda la información relativa a los colaboradores y/o ex colaboradores de GRUPO UniBank, serán conservados con el fin de que la empresa pueda cumplir sus obligaciones como empleador y ejercer los derechos que en esa misma condición le corresponden, de acuerdo con la legislación laboral vigente, y serán conservados por el tiempo establecidos en las leyes relacionadas y al vencimiento de dicho plazo, empezará a computarse el plazo establecido en la Ley 81 de 2019, para que el GRUPO descarte de forma segura o disocie dichos datos personales a fin de que no puedan ser asociados de forma efectiva al titular de los mismos.

Al momento iniciar labores en alguna entidad del GRUPO Bancario UniBank, todo colaborador debe firmar un Acuerdo de Confidencialidad que incluye instrucciones para la gestión y protección de Datos Personales, leer la Política de Protección de Datos y debe manifestar expresamente y por escrito conocer, aceptar y aplicar los lineamientos de Protección de Datos Personales establecidos en el presente documento.

Todos colaboradores que iniciaron sus labores con anterioridad a la emisión de esta Política deben firmar un acuerdo de confidencialidad actualizado con las políticas de gestión y protección de Datos Personales y también han debido leer la Política de Protección de Datos y manifestar expresamente y por escrito conocer, aceptar y aplicar los lineamientos de Protección de Datos Personales establecidos en la misma. Adicional a estas declaraciones, todo colaborador de GRUPO UniBank, debe participar en un programa de capacitación en gestión y tratamiento de datos personales.

4.3. Proveedores

El tratamiento de Datos Personales de proveedores nace como consecuencia de la relación permanente para solicitud de cotizaciones y/o servicios y de las relaciones comerciales que

surjan, con el objeto de adquirir sus productos o servicios como insumos para el funcionamiento de las entidades del GRUPO UniBank se tramitará los datos comerciales e información financiera que considere necesaria para el cumplimiento de su objeto social y para toda celebración de contratos con terceros. Los datos personales obtenidos como consecuencia de las relaciones comerciales serán gestionados con elevados niveles de protección de privacidad y confidencialidad, dentro del proceso del tratamiento de Datos Personales, y durante todas las actividades que tendrán los principios de confidencialidad, seguridad, legalidad, acceso, libertad y transparencia.

4.4. Visitantes a las instalaciones

El GRUPO UniBank es una entidad regulada y mantiene varias subsidiarias que reciben un número de visitantes diarios a la casa matriz y a sus sucursales. La información que suministran los visitantes a manera de control de acceso e identificación de las personas que ingresan a nuestras instalaciones es con la finalidad de obtener control frente a posibles incidentes de seguridad. La información será totalmente restringida.

4.5. Gestión de datos obtenidos de video vigilancia y controles de acceso

El sistema de video vigilancia de GRUPO UniBank, está compuesto por una red de cámaras fijas, instaladas en sitios estratégicos en el interior de instalaciones y áreas de acceso, para garantizar la seguridad física de los colaboradores y de los activos de las entidades de GRUPO. La información así obtenida sólo se utilizará con fines de seguridad de los empleados, personas naturales, bienes y activos que en ella se contengan. Dicha información podrá ser utilizada como prueba en cualquier momento que sea requerida, ante cualquier autoridad, institución oficial u organización privada que lo solicite. Esta información será conservada por el plazo establecido en la regulación bancaria.

5. CONSENTIMIENTO Y DERECHO DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES

El titular otorga el consentimiento tácito e informado a EL GRUPO para el tratamiento de sus datos personales, los cuales podrán ser recolectados a través del sitio web, formularios, documentos y en los diferentes canales de servicios autorizados.

El titular podrá ejercer los derechos establecidos en la Ley 81 formulando una solicitud por escrito a través del correo electrónico ideas@UniBank.com.pa. EL GRUPO analizará la solicitud a fin de determinar su viabilidad y responderá en apego a la Ley 81.

6. AVISO DE PRIVACIDAD

Al momento de obtener los datos personales directamente del cliente a través de los canales

electrónicos deberá facilitarle toda la información que se recaba del mismo y los propósitos del tratamiento de los datos personales, a través del aviso de privacidad o las condiciones de uso del servicio(s) o producto(s) ofrecido(s).

En adición a la información indicada en el artículo 14 del Decreto Ejecutivo No. 285 de 2021, el Grupo deberá asegurarse que el aviso de privacidad contenga la información que se indica a continuación:

- Descripción del tipo de información que se recopilará y tratará;
- Los casos o supuestos en los cuales los datos personales del cliente serían compartidos a terceros y la finalidad de dicha transferencia;
- Informar los mecanismos de seguridad que utiliza la entidad bancaria para proteger los datos personales recabados;
- Indicación del periodo de vigencia de la información establecida en el aviso de privacidad. Igualmente indicar el procedimiento de su modificación;
- Indicación de los mecanismos de reclamo para atender cualquier consulta relacionada con el tratamiento de los datos de los usuarios y direcciones de contactos en la entidad que puede atender cualquier consulta relacionada con el tratamiento de los datos de los usuarios;
- El derecho de presentar reclamos ante la Superintendencia de Bancos de Panamá.

7. TRATAMIENTOS QUE NO REQUIEREN DEL CONSENTIMIENTO

Adicionalmente, en cumplimiento del artículo 8 de la Ley No. 81 de 2019 y del artículo 17 del Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2021, no se requerirá autorización o consentimiento para el tratamiento de los datos personales, en los siguientes casos:

- Para aquellos tratamientos de carácter bancario que cuenten con el consentimiento previo;
- Cuando sea necesario para la aplicación y ejecución de contratos bancarios en los que cliente sea parte o tenga interés;
- Para aquellos tratamientos cuya finalidad sea la de preservar la seguridad de las personas y las instalaciones del Grupo;
- Cuando el tratamiento sea necesario para la debida administración y gestión de los distintos riesgos bancarios;
- Cuando sea necesario para el cumplimiento de requerimientos u obligaciones exigidas por la normativa bancaria;
- Cuando los datos sean utilizados o compartidos por el Grupo con la propietaria de acciones bancarias, subsidiarias u otra sociedad del grupo bancario para el ejercicio de las funciones propias de la entidad bancaria, siempre que no sea para fines de mercadeo;
- Cuando el tratamiento de datos sea necesario para el cumplimiento de los requerimientos establecidos por la Superintendencia de Bancos para el intercambio

de información con otros organismos de supervisión financiera.

- Cuando el tratamiento este basado en un interés legítimo del Grupo derivado de la relación o vínculo existente con el cliente, por razón de un servicio o producto bancario;
- Cuando el tratamiento sea necesario para la transferencia, comunicación o interconexión de los datos personales a un custodio de bases de datos, a un proveedor de servicios bancarios o a terceros para la gestión de la relación contractual Grupo-Cliente, siempre que sea relacionado con la prestación de un servicio o producto bancario y de mercadeo.
- Los demás tratamientos establecidos por la Ley y la normativa que la desarrolla.

La remisión al cliente de comunicación de carácter publicitaria, comercial o de mercadeo sobre productos y servicios bancarios u otras análogas requerirá de su consentimiento, previo, informado e inequívoco

Cuando el tratamiento de datos este basado en un interés legítimo del Grupo, este deberá evaluar la viabilidad de realizar el tratamiento bajo esta base jurídica.

8. GESTIÓN DE BASE DE DATOS

EL GRUPO se compromete a aplicar las mejores prácticas para garantizar la seguridad de la infraestructura de seguridad informática y la protección de los Datos Personales, de la Información de Identificación Personal y de las bases de datos que contengan Datos personales.

Nuestro objetivo principal es garantizar la confidencialidad, integridad y actualización de los Datos personales gestionados por razón de nuestra actividad comercial.

La actualización de los Datos Personales se hará de forma periódica en base a los lineamientos establecidos por los reguladores bancarios y por la regulación para Protección de Datos Personales, establecida a partir de la Ley 81 de 2019 y su reglamentación.

9. CUSTODIOS DE BASE DE DATOS

Las entidades bancarias deberán establecer políticas y procedimientos que aseguren que los custodios de bases de datos personales cumplen con las obligaciones y cuentan con los estándares mínimos vinculados con la protección de datos personales a los cuales hace referencia los artículos 47, 48 y 49 del Decreto Ejecutivo No. 285 de 2021.

Para tales efectos, las entidades bancarias deberán asegurarse que todo tratamiento de datos realizados por los custodios de la base de datos personales se efectúe de conformidad con las condiciones establecidas en el contrato suscrito.

Los custodios de base de datos deberán contar con los suficientes conocimientos especializados, mecanismos y recursos que aseguren el cumplimiento de los requerimientos técnicos y de seguridad que garanticen la integridad y confidencialidad de los datos personales, conforme a los estándares y principios establecidos en el presente Acuerdo y demás Acuerdos Bancarios relacionados con la materia.

10. CONSERVACIÓN DE LOS DATOS

EL GRUPO conservará los datos personales del titular para los fines descritos en la presente política y por el tiempo que las leyes aplicables lo exijan.

11. ELIMINACIÓN SEGURA DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento de la normativa de Protección de Datos Personales y de los estándares de seguridad reconocidos por la industria, tan pronto desaparece el interés legítimo para el tratamiento los Datos Personales, la Información de Identificación Personal y de los documentos que incluyan datos personales, estos deben ser eliminados de acuerdo con un procedimiento que garantice la protección y confidencialidad de esa información hasta el momento de su destrucción.

12. TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN

EL GRUPO no podrá transferir los datos personales sin previo consentimiento del titular, salvo por las excepciones establecidas por leyes locales e internacionales y en atención a solicitudes realizadas por autoridades competentes o reguladores.

13. RESPONSABILIDADES

13.1. Responsabilidades de la Junta Directiva

En materia de protección de datos personales, el Grupo a través de la Junta Directiva tendrá las siguientes responsabilidades:

- Establecer y velar porque se mantenga una estructura organizativa y operativa adecuada de delegación de facultades y de segregación de funciones que garantice la aplicación de los principios y derechos de protección de datos personales a través de toda la organización;
- Aprobar los recursos necesarios para el adecuado desarrollo de las medidas de protección de datos personales establecidas en la Ley No. 81 de 2019 y la normativa que la desarrolla;

- Aprobar las políticas y los procedimientos que implementará la entidad para el cumplimiento de las obligaciones regulatorias relativas a la protección de datos personales;
- Aprobar los programas de capacitación, actualización y certificación en materia de protección de datos;
- Propiciar una cultura de protección de datos personales a todos los niveles de la organización, extensivas a los custodios de datos y proveedores de servicios bancarios;
- Aprobar los procedimientos para recibir y responder solicitudes y reclamaciones de los titulares de los datos.

Anualmente, el banco remitirá a la Superintendencia una certificación, suscrita en representación de la Junta Directiva por su presidente y su secretario, que haga constar lo siguiente:

- Que la Junta Directiva conoce los estándares contemplados en el Régimen de Protección de Datos Personales y las disposiciones establecidas en el presente Acuerdo;
- Que el banco cuenta con las políticas y procedimiento para la gestión de la protección de los datos personales;
- Que la Junta Directiva ha sido puesta en conocimiento sobre la efectividad de las medidas de protección de datos personales implementadas por la entidad bancaria.

13.2. Responsabilidades de la Unidad de Administración de Riesgos (UAR):

La Unidad de Administración de Riesgo deberá identificar, evaluar y controlar los riesgos inherentes a la protección de datos personales, para el cumplimiento de las responsabilidades establecidas en las regulaciones sobre gestión de riesgos.

13.3. Responsabilidades de la Unidad de Auditoría Interna:

En atención a las disposiciones establecidas en el Acuerdo de Gobierno Corporativo, la Unidad de Auditoría Interna es responsable del seguimiento del Sistema de Control Interno. Para tales efectos, dicha Unidad evaluará el cumplimiento de las políticas y procedimientos utilizados para la protección de los datos personales, de conformidad con las disposiciones establecidas en el Régimen de Protección de Datos Personales y el presente Acuerdo. Igualmente, deberá asegurarse de evaluar la efectividad de los controles implementados para mitigar los riesgos que atenten contra los datos personales.

14. OFICIAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

Grupo UniBank, en su calidad de Responsable de los Datos Personales y de la Información para la Identificación Personal que gestiona en virtud de la actividad comercial que desarrolla y con la finalidad de responder a los titulares de esos datos personales dentro de los plazos y en las formas establecidas en la regulación vigente en materia de la Política de Protección de Datos Personales ha designado a un Oficial de Protección de Datos Personales.

15. RECLAMOS

El titular de datos personales que considere vulnerado el ejercicio de los derechos ARCO podrá presentar ante el Grupo responsable del tratamiento de los datos toda solicitud, reclamación, queja y controversia vinculada con la protección de datos personales, será atendida por el ejecutivo designado para tales fines.

Los reclamos seguirán el cumplimiento de los Procedimientos y Políticas del Sistema de Atención de Reclamos (SAR).

16. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA:

Grupo Unibank, S.A. y sus subsidiarias se reserva el derecho de realizar modificaciones a la presente Política de Protección de Datos Personales y Aviso de Privacidad, en cuyo caso notificará adecuadamente a los titulares sobre las modificaciones realizadas.

III. GLOSARIO

1. **Almacenamiento de datos:** Conservación o custodia de los datos personales del cliente en una base de datos establecida en cualquier medio provisto, incluido el de la tecnología de la información y la comunicación por parte de una entidad bancaria o un custodio de bases de datos.
2. **Aviso de privacidad:** Comunicación generada por el Grupo, a través de medios físicos o digitales, dirigida al cliente para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se informa, acerca de la existencia y características principales del tratamiento al que serán sometidos sus datos personales, la forma de acceder a los mismos, las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales y demás elementos que le permita al cliente estar informado, al momento de la obtención de sus datos, sobre los propósitos del tratamiento de sus datos personales.
3. **Base de datos:** Conjunto ordenado de datos personales de cualquier naturaleza, cualquiera que sea la forma o modalidad de su creación, organización o almacenamiento, que permite relacionar los datos del cliente entre sí, así como realizar cualquier tipo de tratamiento o transmisión de estos por parte de su custodio.
4. **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.
5. **Consentimiento:** Manifestación de la voluntad libre, específica, informada e inequívoca del titular de los datos, mediante la cual se efectúa el tratamiento de estos.
6. **Custodio de la base de datos:** Persona natural o jurídica, de derecho público o privado, lucrativa o no, que actúa a nombre y por cuenta de la entidad bancaria responsable del tratamiento de los datos personales del cliente y le compete la custodia y conservación de la base de datos.
7. **Dato personal:** Cualquier información concerniente al cliente que lo identifica o lo hace identificable.
8. **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.

Estatus:	Aprobado
Fecha de Act.	Nuevo
Versión:	Mayo 2022
Código:	ÁREA-M-001
Página	17 de 17

9. **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.
10. **Titular de los datos:** Persona natural a la que se refieren los datos personales.
11. **Tratamiento de datos:** Cualquier operación o complejo de operaciones o procedimientos técnicos, de carácter automatizado o no, 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.