

## **POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE PROASSISLIFE S.A.**

PROASSISLIFE S.A., en aplicación a la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, informa que los datos que se recogen a través de formularios tanto físicos como electrónicos, se incluyen ficheros automatizados, tienen como finalidad el mantenimiento de la relación comercial y el desempeño de tareas de información, formación, asesoramiento y otras actividades propias del giro del negocio. Estos datos únicamente serán cedidos a aquellas entidades que sean necesarias o tengan relación comercial con PROASSISLIFE, con el único objeto de dar cumplimiento a las finalidades expuestas en el presente documento.

De conformidad con lo previsto en la Ley Orgánica de Protección de datos personales en concordancia con la normativa relacionada o vinculante, esta política explica cuáles en cuales circunstancias Proassislife recolecta, almacena, utiliza y transfiere datos personales, así como los procedimientos y derechos que usted, como titular de los datos, tiene respecto al uso de la información suministrada y la forma en que la misma es protegida.

### **A) IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

PROASSISLIFE S.A., con domicilio en la Manual Guzmán 39-67 y Eloy Alfaro, de la ciudad de Quito, correo electrónico [leyprotecciondedatos@proassislife.com](mailto:leyprotecciondedatos@proassislife.com) y teléfono de contacto 1800-100-111.

### **B) DEFINICIONES**

**Dato personal:** Dato que identifica o hace identificable a una persona natural, directa o indirectamente.

**Datos sensibles:** Datos relativos a: etnia, identidad de género, identidad cultural, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición migratoria, orientación sexual, salud, datos biométricos, datos genéticos y aquellos cuyo tratamiento indebido pueda dar origen a discriminación, atenten o puedan atentar contra los derechos y libertades fundamentales.

**Transferencia o comunicación:** Manifestación, declaración, entrega, consulta, interconexión, cesión, transmisión, difusión, divulgación o cualquier forma de revelación de datos personales realizada a una persona distinta que al titular, responsable o encargado del tratamiento de datos personales. Los datos personales que comuniquen deben ser exactos, completos y actualizados.

**Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales, ya sea por procedimientos técnicos de carácter automatizado, parcialmente automatizado o no automatizado, tales como: la recogida, recopilación, obtención, registro, organización, estructuración, conservación, custodia, adaptación, modificación, eliminación, indexación, extracción, consulta, elaboración, utilización, posesión, aprovechamiento, distribución, cesión, comunicación o transferencia, o cualquier otra forma de habilitación de acceso, cotejo, interconexión, limitación, supresión, destrucción y, en general, cualquier uso de datos personales.

**Vulneración de la seguridad de los datos personales:** Incidente de seguridad que afecta la confidencialidad, disponibilidad o integridad de los datos personales.

### **C) ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES**

Al (i) acceder y/o permanecer en el sitio web de la compañía; (ii) iniciar una relación jurídica de cualquier otra índole y haber emitido su autorización para el tratamiento de sus datos personales, usted manifiesta su consentimiento y acepta los términos de esta política. Le solicitamos revisar periódicamente esta política, toda vez que, por razones de la regulación existente o necesidades de negocio, la misma podrá estar sujeta a modificaciones o enmiendas en cualquier momento.

### **D) DE LA INFORMACIÓN PERSONAL QUE SE RECOLECTA:**

Con la finalidad de acceder a cualquier información de los servicios ofertados por la Empresa, los titulares deben registrarse, suministrando ciertos datos personales completos, exactos vigentes. Proassislife podrá recabar toda la información necesaria, incluyendo datos de carácter sensible por el giro del negocio, así como información sobre terceros dependientes y a su vez confirmar la información personal suministrada, acudiendo a entidades públicas y/o privadas, compañías especializadas o centrales de riesgo, para lo cual el titular de los datos mediante el presete lo autoriza expresamente. Toda la información obtenida por Proassislife se tratará en forma confidencial.

El titular acepta que, dependiendo de la relación que tenga con Proassislife, se traten adicionalmente otros datos personales. Así, el Titular de los datos expresamente otorga su consentimiento libre, expreso, previo, informado e inequívoco para que Proassislife trate los siguientes datos conforme a esta política: i) historial médico del titular; ii) identidad de género, datos biométricos, datos genéticos y cualquier otra información sensible contemplada en el Art. 4 de la LOPDP; iii) datos personales, de contacto, relativos a la salud y sensibles de los dependientes menores de edad y cónyuge del Titular (en adelante información personal de terceros dependientes); iv) datos crediticios, financieros, bancarios, tarjetas de crédito y débito, información tributaria en general.

### **E) TRATAMIENTO Y FINALIDADES AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES TRATADOS POR CLIENTES CORPORATIVOS O MASIVOS.**

PROASSISLIFE, actuando en calidad de responsable del tratamiento de datos personales, para el adecuado desarrollo de sus actividades comerciales, así como para el fortalecimiento de sus relaciones con terceros, recolecta, almacena, usa, transfiere, y bloquea datos personales correspondiente a clientes, colaboradores, directivos, socios estratégicos y todas aquellas personas que tengan cualquier tipo de relación comercial o contractual con PROASSISLIFE, para los siguientes propósitos o finalidades:

#### ***FINALIDADES GENERALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:***

- Para propósitos y alcances específicos relacionados con el contrato de medicina prepagada y con las relaciones jurídicas y/o comerciales que se puedan desprender del mismo.
- Gestionar las transacciones y operaciones solicitadas a través de los canales correspondientes.
- Mejorar la navegación y el modo de uso de los canales.
- Preparar propuestas de productos para comercializarlos a través de Proassislife, o por terceros asociados.
- Contactar al Titular para informarle sobre productos, servicios, ofertas, promociones, concursos o sorteos; verificar información o proveer más información sobre los productos y servicios actuales o futuros; o, en general, cualquier información que, por mandato de regulaciones vigentes, o a criterio de PROASSISLIFE, deben ser conocidas por el Titular.

- Compartir su información con entidades que prestan servicios de marketing en nuestro nombre o a otras entidades con las cuales se mantiene acuerdos de mercadeo.
- Tomar contacto con los Titulares del derecho para actualización y verificación de datos personales, captación de nuevos clientes, información de productos y servicios, llamadas de bienvenidas a nuevos clientes, renovaciones de contratos, gestión de cobros de manera mensual.
- Uso y tratamiento de datos personales para renovación de contratos, gestión de cobro mensual, validación de información, verificación de estadísticas diarias y mensuales en base de gestión, generación de créditos hospitalarios, atención al cliente incluido quejas, reclamos y solicitudes por parte del Titular.
- Recepción, revisión y liquidación de solicitudes de reembolsos presentadas por los titulares, dependientes o afiliados.
- Agendamiento de citas o beneficios descritos en el producto de acuerdo con el requerimiento de los clientes.
- Transferencias, cesiones o envíos de datos personales de titulares a proveedores para atención de requerimientos de los clientes, como por ejemplo atención con prestadores médicos.
- Perfilamiento de los datos personales se utilizará con los siguientes propósitos: (i) Personalización de la experiencia del usuario en la plataforma o sitio web; (ii) Ofrecimiento de productos y servicios adaptados a los intereses y necesidades específicas de los clientes; (iii) Envío de recomendaciones y promociones personalizadas; (iv) análisis de mercado y estudios estadísticos con el objetivo de mejorar la calidad de los productos y servicios ofrecidos.
- Uso de datos de niñas, niños y adolescentes para propósitos y alcances relacionados con la contratación de productos o servicios con la autorización de sus representantes legales.
- Todas las demás establecidos en la normativa legal interna y externa vigente aplicable a la Compañía.

#### **DE LOS PROVEEDORES**

- Gestión y calificación de proveedores.
- Soporte de incidencias por continuidad del negocio.
- Prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos.
- Transferencia de la data en calidad de encargado de tratamiento.

#### **DE LOS COLABORADORES Y DIRECTIVOS**

- Recogida, generación, registro, almacenamiento y tratamiento de datos de candidatos para vinculación laboral con PROASSISLIFE.
- Evaluaciones de desempeño.
- Gestión administrativa y de nómina del colaborador.
- Capacitación, inducción, formación y concientización del colaborador.
- Selección, contratación, permanencia y desvinculación del trabajador.
- Seguridad y salud ocupacional.
- Prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos.
- Validación de identidad a través de biométricos, imagen, escaneo del documento de identidad, para enrolamiento físico o digital incluido en aplicativos digitales,
- Convenios comerciales empresariales para empleados.

En todos los casos, la información recopilada a través de los diferentes canales de Proassislife podrán ser utilizadas, no solamente para los fines inherentes a la ejecución de los contratos y uso de los productos, sino además para distintos usos que pueda dar la empresa, lo que podrá incluir programas de mejora de la experiencia del usuario, u otros similares.

La autorización suministrada por usted al momento de entregar sus datos puede implicar el tratamiento de Datos Personales de características sensibles relacionados con o necesarios para la ejecución del contrato.

Proassislife adoptará las medidas físicas, técnicas y tecnológicas necesarias para asegurarse que sus datos personales se encuentren en adecuadas condiciones de conservación, seguridad y confidencialidad para proteger sus datos personales.

## **F) INFORMACIÓN SOBRE COOKIES Y DISPOSITIVOS DE ALMACENAMIENTO Y/O RECUPERACIÓN:**

Este sitio web y su aplicativo móvil recaba información estándar de registro, incluyendo su dirección IP, tipo de navegador, idioma, tiempos de acceso y direcciones de sitios web.

Para asegurar que este sitio esta bien administrado y facilitar una mejor navegación, nosotros o nuestros proveedores de servicios podemos utilizar cookies o dispositivos de almacenamiento y/o recuperación de datos para recabar datos agregados.

Para información adicional sobre como utilizamos cookies y otras tecnologías de seguimiento y como se pueden controlar, puede revisar nuestra página web.

## **G) PLAZO DE CONSERVACIÓN:**

Los datos serán almacenados únicamente durante el período de tiempo que sea razonable y necesario para cumplir con las finalidades descritas en la presente política de protección de datos personales, hasta un plazo máximo de 10 años de manera física y 15 de manera digital o conforme señale la legislación vigente. Luego de este tiempo los datos serán eliminados.

## **H) TRANSFERENCIAS Y COMUNICACIONES DE DATOS PERSONALES:**

La transferencia de los datos será a organizaciones a nivel nacional o internacional (flujo transfronterizo) relacionadas y/o asociadas a PROASSISLIFE, para poder gestionar adecuadamente los servicios y productos solicitados, así como las demás gestiones que deviren posteriormente, en relación con las finalidades indicadas en los apartados anteriores, extendiendo para ello una autorización expresa para su uso. PROASSISLIFE garantiza un nivel adecuado de protección de datos personales de sus socios, clientes, colaboradores y directivos para la transferencia, de acuerdo con una protección equiparable a lo previsto por esta ley o por los estándares internacionales en la materia.

El titular, entiende y acepta que PROASSISLIFE podrá compartir su información personal y aquella relacionada con su calidad de usuario de productos con personas naturales o jurídicas en los siguientes ámbitos:

- a. En caso de recibir una orden judicial o administrativa de cualquier autoridad competente relacionada con sus datos personales, PROASSISLIFE procederá de acuerdo con lo previsto en la Regulación sobre el particular.
- b. Proveedores, como ajustadores, abogados, médicos, digitadores, firmas de asistencia y call centers y, en general, con terceros con quienes sostiene relaciones jurídicas y/o comerciales relativas todas ellas al contrato de medicina prepagada, a los servicios que se desprenden del mismo y a otros productos y servicios relacionados con su objeto social.

- c. Entidades, corporaciones y/o empresas call-center con las cuales PROASSISLIFE tenga alianzas o convenios comerciales, para el desarrollo, promoción y/o comercialización de productos y servicios.
- d. Otros proveedores de productos y servicios que PROASSISLIFE considere pertinentes para mejorar las condiciones de sus servicios o la experiencia de sus clientes.
- e. Servicios de datacenter y/o de servidores físicos o virtuales para almacenamiento remoto de datos.

PROASSISLIFE exigirá a los terceros que transfieran sus datos personales el cumplimiento de estándares adecuados de confidencialidad, protección y seguridad de los mismos, y especialmente cuando dichos terceros se encuentren en países que no cuenten con una legislación de protección de datos personales adecuadas conforme los parámetros establecidos en nuestra jurisdicción.

## I) SEGURIDAD

Este sitio web, cuenta con las medidas de seguridad para proteger la información personal proporcionada por sus visitantes contra accesos no autorizados, revelación, destrucción o mal uso.

## J) DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN, ELIMINACIÓN, SUSPENSIÓN Y OPOSICIÓN:

El titular de datos personales tiene derecho de solicitar a PROASSISLIFE el acceso, rectificación y actualización; eliminación, suspensión y oposición de datos personales. Algunos de estos derechos se aplicarán en determinadas circunstancias:

**Acceso:** usted tiene derecho a preguntarnos si estamos procesando sus datos y, en caso afirmativo, solicitar el acceso a sus datos personales. Esto le permite recibir una copia de los datos personales que tenemos sobre usted y cierta otra información al respecto.

**Rectificación:** usted tiene derecho a solicitar que se corrijan todos los datos personales incompletos o inexactos que tengamos sobre usted.

**Actualización:** usted tiene derecho a solicitar que se actualicen todos los datos personales no vigentes que tengamos sobre usted.

**Eliminación:** usted tiene derecho a pedirnos que suprimamos sus datos personales cuando:

1. El tratamiento no cumple con los principios establecidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales;
2. El tratamiento no sea necesario o pertinente para el cumplimiento de la finalidad;
3. Los datos personales hayan cumplido con la finalidad para la cual fueron recogidos o tratados;
4. Haya vencido el plazo de conservación de los datos personales;
5. El tratamiento afecte derechos fundamentales o libertades individuales;
6. Revoque el consentimiento prestado o señale o haberlo otorgado para uno o varios fines específicos, sin necesidad de que medie justificación alguna; o,
7. Existencia obligación legal.

Existen ciertas excepciones en las que podemos rechazar una solicitud de eliminación, por ejemplo, cuando los datos personales son necesarios para el cumplimiento de la ley o en relación con reclamaciones.

**Suspensión:** usted tiene derecho a solicitar la suspensión del tratamiento cuando se cumpla alguna de las siguientes condiciones:

1. Cuando el titular impugne la exactitud de los datos personales, mientras el responsable de tratamiento verifica la exactitud de los mismos.
2. El tratamiento sea ilícito y el titular se oponga a la suspensión de los datos personales y solicite en su lugar la limitación de su uso.
3. El responsable ya no necesite los datos personales para los fines del tratamiento, pero el titular los necesite para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

Existen ciertas excepciones en las que podemos rechazar una solicitud de suspensión, por ejemplo, cuando los datos personales son necesarios para el cumplimiento de la ley o en relación con reclamaciones.

**Oposición:** usted tiene derecho oponerse al tratamiento de datos personales cuando se cumpla alguna de las condiciones siguientes:

1. No se afecten derechos y libertades fundamentales de terceros, la ley se lo permita y no se trate de información pública, de interés público o cuyo tratamiento está ordenado por la ley.
2. El tratamiento de datos personales tenga por objeto la mercadotecnia directa; el interesado tendrá derecho a oponerse en todo momento al tratamiento de los datos personales que le conciernan, incluida la elaboración de perfiles; en cuyo caso los datos personales dejarán de ser tratados por dichos fines.
3. Cuando no sea necesario su consentimiento para el tratamiento como consecuencia de la concurrencia de un interés legítimo, previsto en el artículo 7 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, y se justifique en una situación concreta personal del titular, siempre que una ley no disponga lo contrario.

Existen ciertas excepciones en las que podemos rechazar una solicitud de oposición, por ejemplo, cuando los datos personales son necesarios para el cumplimiento de la ley o en relación con reclamaciones.

## **K) DERECHO DE PORTABILIDAD:**

Usted tiene derecho a solicitar al responsable la entrega de sus datos personales en un formato compatible, actualizado, estructurado, común, interoperable y de lectura mecánica, preservando sus características, y/o transmitirlos a otros responsables.

Para el ejercicio del derecho de portabilidad es necesario dirigir la solicitud al correo electrónico de contacto del responsable de tratamiento, contenido en el literal D de la presente política, en donde se especifique qué datos requiere recibir y/o transferir, así como el destino, el formato y las características para su ejercicio.

## **L) VALORACIONES AUTOMATIZADAS Y EL DERECHO A NO SER OBJETO DE UNA DECISIÓN BASADA ÚNICAMENTE O PARCIALMENTE A VALORACIONES AUTOMATIZADAS:**

Con los datos recopilados a través de nuestro sitio web no se realizan valoraciones automatizadas.

Se reconoce el derecho a no ser sometido a una decisión basada única o parcialmente en valoraciones que sean producto de procesos automatizados, incluida la elaboración de perfiles, que produzcan efectos jurídicos en él o que atenten contra sus derechos y libertades fundamentales, su ejercicio faculta al titular a:

1. Solicitar al responsable del tratamiento una explicación motivada sobre la decisión tomada por el responsable o encargado del tratamiento de datos personales.
2. Presentar observaciones.
3. Solicitar los criterios de valoración sobre el programa automatizado.
4. Solicitar al responsable información sobre los tipos de datos utilizados y la fuente de la cual han sido obtenidos los mismos.
5. Impugnar la decisión ante el responsable o encargado de tratamiento.

Existen ciertas excepciones en las que podemos rechazar una solicitud a no ser objeto de una decisión basada única o parcialmente en valoraciones automatizadas, por ejemplo, cuando los datos personales son necesarios para el cumplimiento de la ley o en relación con reclamaciones.

Para el ejercicio del derecho a no ser objeto de una decisión basada única o parcialmente en valoraciones automatizadas es necesario dirigir una solicitud al correo electrónico de contacto del responsable de tratamiento, contenido en el literal C de la presente política.

## **M) CONSECUENCIAS DE LA ENTREGA DE DATOS O DE LA NEGATIVA DE HACERLO:**

La entrega de datos permitirá cumplir con las finalidades descritas en los apartados anteriores de la presente política. En caso de que exista una negativa por parte del titular para suministrar no podremos ponernos en contacto para presentación de nuestros productos y servicios, y en general para cumplir con las finalidades del tratamiento.

## **N) REVOCATORIA DE CONSENTIMIENTO:**

Usted puede solicitar en cualquier momento que dejemos de tratar sus datos personales. Para hacerlo es necesario que nos notifique a través de correo electrónico a la dirección establecida en el apartado 2 de la presente política.

## **O) ENLACES A SITIOS WEB DE TERCEROS:**

Nuestro sitio web, nuestra publicidad, actualizaciones y cualquier comunicación puede contener enlaces hacia o desde los sitios web, aplicaciones u otras tecnologías de terceros. Los datos personales que el titular proporciona a través de estos no están sujetos a esta política de protección de datos personales y su tratamiento por parte de terceros no es nuestra responsabilidad.

En caso de que el titular siga un enlace a cualquier sitio web de un tercero, es necesario que tenga en cuenta que estos sitios web tienen sus propias políticas de protección de datos personales que

establecen que tipo de información recopila y la forma en que la gestiona al visitar sitios web, aplicaciones u otras tecnologías administradas por terceros.

#### **P) PROCESO Y FORMULARIO PARA HACER EFECTIVOS LOS DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN, Y ACTUALIZACIÓN, ELIMINACIÓN Y OPOSICIÓN:**

Para el ejercicio de los derechos previamente descritos, es necesario que se envíe el formulario correspondiente al correo electrónico [leyprotecciondedatos@proassislife.com](mailto:leyprotecciondedatos@proassislife.com)

En caso de necesitar más información sobre la forma en que se traten sus datos personales, contáctenos a través de nuestra información de contacto contemplada en el apartado 2 de la presente política.

#### **Q) REDES SOCIALES:**

Los canales de Instagram, Twitter, Facebook, LinkedIn y Youtube que tenga PROASSISLIFE, tienen un fin estrictamente informativo y divulgativo. No constituyen canales válidos para la presentación de denuncias, reclamos o consultas jurídicas en relación con la protección de datos personales, que deben ser planteados a través de correo electrónico [leyprotecciondedatos@proassislife.com](mailto:leyprotecciondedatos@proassislife.com) y cumpliendo los requisitos establecidos en la normativa aplicable.

Las respuestas ofrecidas a través de los canales de PROASSISLIFE son de carácter orientativo. PROASSISLIFE se reserva el derecho a responder individualmente a los mensajes o comentarios contenidos a través de esta vía.

Los contenidos gráficos, de audio y/o video compartidos en los canales son de titularidad de PROASSISLIFE y están protegidos por la legislación sobre propiedad intelectual. Como parte de las publicaciones se pueden incluir páginas web de terceros que se consideren de interés. PROASSISLIFE no asume la responsabilidad del contenido de las mencionadas páginas.

#### **R) CONSENTIMIENTO**

Para PROASSISLIFE el consentimiento es uno de los principios más importantes en la intimidad de nuestros titulares y sus dependientes. Para facilitarle la contratación de un plan de medicina prepagada y administrar las reclamaciones relacionadas con el servicio, dependemos del consentimiento del interesado para procesar categorías especiales de datos personales como historias clínicas, datos de niños, niñas y adolescentes, y datos de antecedentes penales; así como la elaboración de perfiles. Este consentimiento nos permite compartir la información con nuestros aliados estratégicos, proveedores y prestadores médicos que puedan necesitar procesarla a fin de realizar su función de acuerdo con el contrato celebrado. El consentimiento del individuo afectado para este tratamiento de categorías especiales de datos personales es una condición necesaria para que PROASSISLIFE pueda prestar los servicios que solicita el cliente.

Si dentro de las actividades relacionadas con el contrato de medicina prepagada, usted debe suministrar a PROASSISLIFE datos personales de terceros, como información personal de terceros dependientes, con quienes sostiene una relación familiar, laboral, contractual, jurídica o comercial de cualquier clase, se entenderá para todos los efectos que usted cuenta con las justificaciones documentales, medios necesarias a fin de demostrar que esos terceros han prestado su debido y oportuno consentimiento para la recolección, administración y tratamiento de datos personales en los términos y para los propósitos previstos en este documento, así como en el caso de actuar en calidad de representante legal de menores de edad. Usted se hace responsable ante

cualquier acción, denuncia, demanda, daño o perjuicio que pueda surgir sobre el suministro de información de un tercero sin la debida autorización, dejando indemne a PROASSISLIFE.

Los individuos pueden revocar su consentimiento para dicho tratamiento en cualquier momento. Sin embargo, retirarlo puede impedir que PROASSISLIFE continúe prestando sus servicios. Además, si un individuo retira su consentimiento para que la compañía gestione sus procesos y datos personales puede que no sea posible que la cobertura continúe.

Le solicitamos revisar periódicamente esta Política, toda vez que, por razones de cambios en la Regulación existente o necesidades de negocio, la misma podrá estar sujeta a modificaciones o enmiendas en cualquier momento.

Usted se hace responsable de la veracidad de los Datos Personales, así como de comunicar a PROASSISLIFE cualquier modificación de los mismos. Por lo que, PROASSISLIFE no será responsable por cualquier daño o perjuicio que pueda surgir sobre la falta de veracidad de los Datos Personales proporcionados.

## **S) CAMBIOS A NUESTRA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:**

Podremos modificar o enmendar esta Política de Datos Personales cuando sea necesario, informándole de ello en nuestro sitio web. Cuando se realicen cambios, se actualizará la fecha de revisión, y esa modificación enmienda estará vigente a partir de la fecha de actualización. Por esta razón, sugerimos que revise de manera periódica la presente política, con el fin de mantenerse informado respecto de los mecanismos de protección implementados por PROASSISLIFE.