AVISO DE PRIVACIDAD – CLIENTES

1. Identidad del Responsable del Tratamiento

Responsable: LOS ANDES ASESORES DE SEGUROS ANDESASESORES S.A.

RUC: 1792861349001

Dirección: Shyris y Bélgica, Provincia Pichincha, Quito, Ecuador

Correo electrónico: eyepez@andesasesores.com

2. Delegado de Protección de Datos Personales

Nombre: Luis Villarroel

Correo electrónico: info@abogadoslatam.com

Teléfono: 0998539764

3. Fines del Tratamiento de Datos Personales

Los datos personales que Usted facilite serán tratados para las siguientes finalidades, según el proceso correspondiente:

- Marketing y captación digital: captar clientes potenciales, contactarlos para ofrecer productos de seguros, realizar seguimiento y campañas de remarketing digital.

- Gestión de cotizaciones (seguros no sensibles): elaborar cotizaciones, analizar riesgo y remitir propuestas comerciales solicitadas por el titular.

- Gestión de pólizas médicas y siniestros médicos: evaluación de riesgo, emisión de pólizas de salud, gestión de siniestros y reembolsos ante aseguradoras.

- Gestión de pólizas no médicas y siniestros no médicos: emisión y administración de pólizas, gestión de siniestros, renovaciones y cumplimiento de obligaciones contractuales.

Adicionalmente, los datos podrán utilizarse para cumplimiento de obligaciones legales, prevención de fraude, atención al cliente, gestión administrativa y contable, y para fines estadísticos y de mejora del servicio (estos últimos con las limitaciones legales aplicables).

4. Base Legal del Tratamiento

- Marketing y captación digital: consentimiento del titular (Art. 7.1 LOPDP).

- Cotizaciones y gestión precontractual (seguros no médicos): ejecución de medidas precontractuales a petición del titular (Art. 7.5 LOPDP).

- Emisión y administración de pólizas no médicas: cumplimiento de obligaciones contractuales (Art. 7.5 LOPDP).

- Pólizas médicas y gestión de siniestros que implican datos sensibles (salud): consentimiento expreso del titular para el tratamiento de datos sensibles (Art. 7.1 LOPDP).

- Transferencias y tratamientos necesarios para el cumplimiento legal o administrativo se realizarán conforme a las bases y garantías previstas en la normativa.

5. Tipos de Datos Personales Tratados

Según el proceso:

- Datos identificativos: nombres, apellidos, cédula/identificación.

- Datos de contacto: dirección física, correo electrónico, teléfonos.

- Datos del bien asegurado: matrícula, número de serie, factura, características técnicas.

- Datos contractuales y financieros: pólizas, condiciones, historiales de pago.

- Datos sensibles (salud): preexistencias, historias clínicas, certificados médicos, recetas y facturas médicas (solo cuando sea necesario para pólizas de salud y con consentimiento expreso).

- Metadatos y datos de navegación: en procesos de captación digital y remarketing.

6. Tiempo de Conservación de los Datos

Los datos se conservarán por el tiempo necesario para cumplir la finalidad para la que fueron recabados y de conformidad con la normativa aplicable. A título indicativo y conforme a criterios de proporcionalidad, se aplicarán los siguientes plazos:

- Leads de marketing y captación digital: hasta 2 años desde la última interacción, salvo que el titular otorgue o revoque su consentimiento antes.

- Cotizaciones no convertidas: hasta 3 años desde la elaboración de la cotización, salvo que la normativa exija plazos distintos.

- Pólizas no médicas y documentación contractual: durante la vigencia del contrato y hasta 5 años posteriores a su terminación (plazo sujeto a obligaciones legales y prescripciones aplicables).

- Pólizas médicas y expedientes de salud: según la política formal de conservación de expedientes médicos aplicable; en general, durante la vigencia y hasta 10 años posterior a la terminación del servicio, o el plazo mayor exigido por la ley.

Una vez cumplida la finalidad o vencido el plazo de conservación aplicable, se procederá a la supresión o anonimización segura de los datos.

7. Existencia de Bases de Datos Personales

Los datos se incorporan y/o se encuentran en las bases de datos personales y sistemas de información de LOS ANDES ASESORES DE SEGUROS ANDESASESORES S.A., así como en las plataformas y servicios contratados a terceros proveedores que actúan como encargados del tratamiento.

8. Origen de los Datos Personales

Los datos son obtenidos principalmente del propio titular (formularios web, solicitudes de cotización, información facilitada por el cliente) y, en su caso, de terceros autorizados por el titular (corredores, aseguradoras, proveedores de servicios), fuentes públicas o bases de datos autorizadas cuando la finalidad lo requiera.

9. Tratamientos Ulteriores

Sus datos podrán ser tratados ulteriormente para finalidades compatibles con las originalmente informadas: análisis estadístico, mejora de productos y servicios, segmentación para comunicaciones comerciales (previo consentimiento cuando proceda), y prevención de fraude. Para tratamientos no compatibles se solicitará nuevo consentimiento o se actuará conforme a la normativa aplicable.

10. Transferencias y Destinatarios

Los destinatarios habituales de los datos pueden ser: aseguradoras, intermediarios y corredores, proveedores de servicios tecnológicos (hosting, plataformas en la nube), proveedores de mensajería y comunicación, entidades financieras y autoridades competentes.

Se realizan transferencias internacionales de datos a servidores y proveedores situados fuera de Ecuador. En dichos casos se adoptan las medidas y garantías contractuales y técnicas necesarias para asegurar un nivel de protección adecuado (cláusulas contractuales, acuerdos de confidencialidad, medidas de seguridad). Cuando proceda, se solicitará su consentimiento para las transferencias internacionales.

11. Consecuencias de la Negativa

La negativa a suministrar los datos o a otorgar consentimiento puede implicar que no sea posible:

contactar al titular con fines comerciales, emitir cotizaciones, formalizar pólizas o gestionar siniestros cuando los datos sean necesarios para la prestación del servicio. En el caso de datos sensibles (salud), la negativa al tratamiento impedirá la evaluación y emisión de pólizas médicas.

12. Consecuencias de Datos Erróneos

Proporcionar datos inexactos u omitidos puede impedir la correcta prestación del servicio, afectar la evaluación de riesgos, generar cotizaciones incorrectas, ocasionar rechazos o limitaciones en la gestión de siniestros, o incumplimiento de obligaciones contractuales. Se recomienda mantener sus datos actualizados.

13. Revocatoria del Consentimiento

El titular puede revocar su consentimiento en cualquier momento, sin afectar la licitud del tratamiento previo a la revocatoria. Para revocar el consentimiento debe enviar una solicitud al Delegado de Protección de Datos (info@abogadoslatam.com) o al correo del responsable (eyepez@andesasesores.com) indicando: nombre completo, identificación, la solicitud de revocatoria, datos objeto de la revocatoria y un medio de contacto. La revocatoria se tramitará conforme a la normativa vigente y, cuando proceda, se informará sobre las consecuencias de dicha revocatoria.

14. Derechos de los Titulares

Los titulares de los datos tienen los derechos previstos en la LOPDP, entre ellos: acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, información, y revocatoria del consentimiento. Para ejercer sus derechos debe presentar la solicitud al Delegado de Protección de Datos (info@abogadoslatam.com) o al correo del responsable (eyepez@andesasesores.com) aportando la identificación correspondiente y la información necesaria para gestionar la petición. Las solicitudes serán atendidas conforme a los procedimientos y plazos establecidos por la normativa.

15. Derecho a la Portabilidad

Cuando proceda, el titular podrá solicitar la portabilidad de sus datos personales en formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, para su transmisión a otra entidad, siempre que ello sea técnicamente posible y conforme a la LOPDP y su reglamentación.

16. Autoridad de Control

El titular podrá presentar denuncias o reclamos ante la autoridad de control competente en materia de protección de datos personales prevista por la normativa ecuatoriana, cuando considere que se han vulnerado sus derechos en materia de protección de datos.

17. Decisiones Automatizadas y Perfilamiento

Se informa que se realizan tratamientos automatizados de datos para la segmentación y remarketing digital con la finalidad de ofrecer comunicaciones y campañas publicitarias más relevantes; no obstante, no se adoptan decisiones automatizadas que produzcan efectos jurídicos o afecten significativamente a los titulares sin intervención humana. Cuando se utilicen procesos de perfilamiento que puedan tener impactos relevantes sobre el titular, se informará puntualmente y se ofrecerán mecanismos de oposición u opciones de exclusión.

Información adicional y contacto: para consultas, ejercicio de derechos, solicitud de más información sobre tratamientos, transferencias o medidas de seguridad, o para presentar reclamos, contáctenos en eyepez@andesasesores.com o al Delegado de Protección de Datos: info@abogadoslatam.com / 0998539764.

Última actualización: [indicar fecha de publicación del aviso].