AVISO DE PROTECCIÓN DE DATOS

CLIENTES

Sobre el presente Aviso de Protección de Datos

Para BMI IGUALAS el debido tratamiento y protección de su información es de máxima importancia. Este Aviso de Protección de Datos de Clientes (en adelante, "Aviso de Protección de Datos") explica el tratamiento que daremos a sus datos personales almacenados en nuestra base de datos de Clientes en cumplimiento a los principios de lealtad y transparencia. Mediante este Aviso de Protección de Datos nos comprometemos con usted a utilizar sus datos personales exclusivamente para los fines aquí informados y hacer los mejores esfuerzos para protegerlos contra cualquier uso no autorizado.

De igual manera, a través del presente Aviso de Protección de Datos le informamos sobre la existencia y forma en la que puede hacer efectivos sus derechos de protección de datos personales, lo anterior para la finalidad de que usted tenga pleno control y disposición sobre sus datos personales.

Categorías de datos personales

Para cumplir con los fines del tratamiento señalados en el presente Aviso de Protección de Datos, es necesario obtener y dar tratamiento a las siguientes categorías de Datos Personales:

- Identificación;
- Contacto;
- Crediticios;
- Ubicación;
- Salud;
- Orientación sexual.

Usos de cookies en la Página Web

Los Canales Digitales utilizan cookies cuyo uso está sujeto a la Política de Cookies de BMI IGUALAS, la cual podrá ser revisada a través del siguiente enlace: https://www.bmicos.com/ecuador/politica-de-cookies/

Fines y base legal para el tratamiento

Fines del tratamiento	Base legal
Los datos obtenidos dentro del proceso de registro en el servicio, mediante el correspondiente formulario y una vez la aceptación del Documento de adhesión al Servicio, serán tratados conforme se establezca en las cláusulas correspondientes de dicho Documento.	Cumplimiento de obligación contractual
La prestación de los servicios ofrecidos en el Sitio Web.	Cumplimiento de obligación contractual
Formalización, desarrollo y ejecución del Contrato de prestación de servicios de atención integral de salud prepagada.	Cumplimiento de obligación contractual
Gestionar solicitudes o requerimientos realizados por el Usuario a través de correos electrónicos y formulario de contacto.	Cumplimiento de obligación contractual
Verificación de información para empadronamiento ante el Registro y autoridades públicas.	Cumplimiento de una obligación legal.
Prestación y cobertura del servicio asistencial objeto del Contrato de prestación de servicios de atención integral de salud prepagada pudiendo a tal fin solicitar y obtener de los profesionales sanitarios información referente a su salud.	Cumplimiento de obligación contractual
Investigación para el diseño de modelos asistenciales objeto del Contrato de prestación de servicios de atención integral de salud prepagada.	Cumplimiento de obligación contractual
Ofrecimiento y gestión de programas asistenciales y de prevención (servicio de promoción de salud), objeto del Contrato de prestación de servicios de atención integral de salud prepagada.	Consentimiento
Gestión del riesgo actuarial con el fin, entre otros, de determinar la tarifa adecuada en cada caso.	Cumplimiento de obligación contractual
Para la gestión y análisis de reembolso de siniestros.	Cumplimiento de obligación contractual
Para otorgar el beneficio de Crédito Ambulatorio y/u Hospitalario.	Cumplimiento de obligación contractual

Cumplimiento de obligaciones que le correspondan a BMI IGUALAS por mandato legal, entre otras, aquellas relativas a la normativa de seguros, leyes tributarias y normativa de protección de datos.	Cumplimiento de obligaciones legales
Realizar actividades de facturación y procesar pagos a través de las formas y mecanismos habilitados, relacionadas con el uso de los Servicios y/o de bienes y/o servicios proporcionados por terceros.	Cumplimiento de obligaciones contractuales y legales
Envío de comunicaciones informativas, material publicitario y comercial de los bienes y ofrecidos por BMI IGUALAS. El Usuario podrá retirarse en cualquier momento de las campañas de marketing ofrecidas por BMI IGUALAS.	Cumplimiento de obligaciones contractuales y legales
Contactarlo a usted y a sus contactos y/o referencias para validar la calidad de la información proporcionada y/o realizar gestiones de cobranza.	Cumplimiento de obligaciones contractuales y legales.
Elaborar análisis y estudios relacionados con su comportamiento de consumos, así como investigaciones y monitoreo periódicos sobre su comportamiento crediticio.	Cumplimiento de obligaciones contractuales y legales.
Cooperación con instancias de seguridad y justicia en términos de lo dispuesto por la normatividad aplicable, así como a los requerimientos de autoridades competentes en los casos legalmente previstos.	Cumplimiento de una obligación legal.
Realización de analíticas para automatización de gestiones con el objetivo de mejorar la calidad de la atención técnica y comercial, verificar su satisfacción a través de la grabación de su voz y, en su caso, transcripción de la atención proporcionada a través de los canales habilitados al efecto.	Cumplimiento de obligaciones contractuales y legales.
Para generar y administrar sus credenciales de acceso a nuestras aplicaciones y sitios web.	Cumplimiento de obligaciones contractuales y legales.
Llenado de solicitudes de suscripción, servicios online o bien para facilitar la solicitud de información puntual que nos sea requerida.	Cumplimiento de obligación contractual

Otros fines y tratamientos ulteriores

Informarle del lanzamiento o cambios de nuevos productos, bienes, servicios, promociones y/u ofertas de acuerdo con sus intereses, a través de llamadas telefónicas, el envío de comunicaciones a través de correos electrónicos, mensajes cortos y demás medios de comunicación físicos y/o electrónicos disponibles de tiempo en tiempo conforme el avance tecnológico.	Consentimiento
Facilitar nuestras operaciones diarias y la gestión financiera, así como cualquier transacción corporativa (por ejemplo, una reorganización, fusión, venta, empresa conjunta, cesión, transferencia, etc.)	Interés legítimo.
Participación en distintos tipos de encuestas mediante registros o formularios offline/online.	Consentimiento
Análisis de sus intereses y necesidades con base en los datos proporcionados por usted, incluyendo, pero sin limitarse a sus datos de salud, aquellos datos personales que se hayan generado como consecuencia del servicio prestado por BMI IGUALAS y aquellos que se hayan obtenido por otros medios.	Consentimiento
Venta de productos de terceros relacionados a la prestación del servicio.	Consentimiento

Tipos de tratamiento

BMI IGUALAS trata sus datos, ya sea de manera automatizada o no y recoge, recopila, obtiene, registra, organiza, estructura, conserva, custodia, utiliza, cede, comunica o transfiere, accede, limita, suprime y en general, trata los datos personales de los titulares, de conformidad con lo establecido en la LOPDP.

Como Responsable del Tratamiento, en BMI IGUALAS hemos tomado todas las medidas organizativas, jurídicas y técnicas para salvaguardar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos..

Podremos tratar las siguientes categorías de datos:

1. **Información General y de Contacto:** Nombre, apellidos, correo electrónico y teléfono celular para poder responder a sus consultas, cédula y teléfono para poder atender sus solicitudes de cotización de los servicios que presta BMI IGUALAS.
2. **Datos crediticios:** Número de tarjeta de crédito o débito, número de cuenta bancaria, historial crediticio y puntaje de crédito, activos, ingresos y demás información financiera.
3. **Grabaciones telefónicas:** Grabaciones de llamadas telefónicas a través de call center.

4. **Dirección IP, Cookies y similares:** La dirección IP es un código que identifica la conexión a internet del Usuario en un momento concreto, y las Cookies son ficheros que se descargan al navegador del Usuario y que pueden ser leídos posteriormente por el sitio web. No obstante, no es posible averiguar la identidad del Usuario con estos datos, salvo que este proporcionase información adicional a través de otros medios.
5. **Preferencias de comercialización y respuestas al cliente:** Puede hacernos saber de sus preferencias de consumo, ingresar a nuestros concursos o sorteos u otras promociones de ventas o responder a encuestas voluntarias de satisfacción al cliente.

Obtención directa: Los datos personales sujetos a tratamiento serán aquellos que usted nos proporcione directamente.

Obtención indirecta: También serán tratados datos personales que se obtengan de manera indirecta a través de fuentes públicas y de acceso público o derivado de una transferencia por parte de terceros debidamente autorizados.

Obtención de datos inferidos u observados: Cuando decides hacer uso de nuestros servicios, se generan datos observados e inferidos con base en tu comportamiento.

Los datos observados pueden comprender información sobre: tu navegador; tu navegación en cualquiera de nuestras aplicaciones o sitios web; tu dispositivo; el tipo de conexión que utilizas; la ubicación de tu dispositivo; tu interacción y tu consumo de contenido en los sitios web y/o aplicaciones; el tiempo de uso y conexión de tu dispositivo a la red de servicios, entre otros que de tiempo en tiempo se incorporen al presente Aviso de Protección de Datos.

Los datos inferidos constituyen datos estadísticos que se generan con motivo de tu interacción con las aplicaciones y/o sitios web y serán objeto de tratamiento únicamente en cuanto lo hayas consentido previamente.

Periodo de conservación

BMI IGUALAS podrá conservar durante el tiempo necesario para completar la transacción realizada a través del Sitio Web o durante la prestación del servicio contratado (en caso de cursos y sesiones de coaching). Adicionalmente, BMI IGUALAS podrá conservar los datos personales necesarios para cumplir con las obligaciones legales de acuerdo con las leyes correspondientes. Adicionalmente, BMI IGUALAS podrá conservar sus Datos Personales de manera indefinida para el envío de comunicaciones, información de marketing o información comercial; el Usuario podrá revocar su consentimiento en cualquier momento para el envío de estas comunicaciones.

En caso de requerirlo BMI IGUALAS podrá anonimizar los datos personales. A través del proceso de anonimización, no se podrá vincular al dato con el titular. El dato anonimizado no es un dato personal. Todo dato personal anonimizado pertenecerá a BMI IGUALAS y podrá usarlo, comercializar o transferirlo de acuerdo lo considere necesario, no requerirá de autorización o permiso alguno por parte del titular.

Origen de los datos cuando no se hayan obtenido directamente del titular

Cuando los datos no se obtienen directamente del titular, BMI IGUALAS garantiza el respeto a las normativas de protección de datos personales y su obtención de fuentes legítimas como: páginas de instituciones públicas, el Servicio de Rentas Internas, entre otros. Información de burós de créditos o por canales de distribución.

Identidad y domicilio del responsable

El responsable del tratamiento es BMI IGUALAS con los siguientes datos de contacto:

- **Nombre de la Sociedad:** BMI IGUALAS MÉDICAS DEL ECUADOR S.A.
- **Dirección Matriz:** Av. De Los Shyris y Suecia, edificio Renazzo Plaza, piso 12, Quito -Ecuador.
- **Dirección Sucursal 1:** Parque Empresarial Colón. Ave. Jaime Roldós Aguilera Edif. Pacífica Center piso 4, Guayaquil – Ecuador.
- **Dirección Sucursal 2:** Autopista Cuenca-Azogues, Edif. Cardeca Business Center, Planta Baja, Cuenca – Ecuador.
- **Teléfono:** 1800-264-264
- **Correo Electrónico:** ext.dpoecuador@bmicos.com

Delegado de protección de datos personales

Nuestro Delegado de Protección de Datos es la persona dentro de BMI IGUALAS encargada de velar por la protección de tu derecho a la protección de datos personales. Puedes contactar con el Delegado de Protección de Datos en cualquiera de los siguientes medios:

- **Domicilio:** N34-194 Av. Eloy Alfaro y Catalina Aldaz Edificio Corporativo 194, Quito.
- **Número telefónico:** 098 367 6929
- **Correo electrónico:** dalvarez@niubox.legal

Podrá contactar a nuestro Delegado en los días hábiles en un horario de 09:00 am a 18:00 pm.

Transferencias

En particular, sólo tendrán acceso a los datos personales aquellos terceros a los que BMI IGUALAS haya encomendado una prestación de servicios. Asimismo, BMI IGUALAS podrá comunicar sus datos a empresas relacionadas, sucursales y filiales, e igualmente para efectos de almacenar información en bases de datos locales y/o extranjeras.

Para dar cumplimiento al presente Aviso de Protección de Datos podemos transferir sus datos personales, tanto a entidades nacionales como extranjeras sin requerir su consentimiento a:

- Autoridades competentes en los casos previstos por la normatividad aplicable. Esta transferencia se realiza para cumplir con solicitudes y órdenes amparadas en competencia atribuidas en la norma vigente.
- Al Registro Civil para fines de validación y autenticación de su identidad, conforme a las finalidades descritas en el presente Aviso de Protección de Datos.
- Instituciones bancarias para validar la calidad de la información proporcionada y para garantizar el cumplimiento de las obligaciones pactadas derivadas de la relación jurídica.

Si usted no se opone, podremos realizar la transferencia tanto a las entidades nacionales como extranjeras que se señalan a continuación:

- Terceras empresas, incluyendo instituciones bancarias para que estas, puedan generar perfiles y hábitos de consumo, enviarle publicidad, contactarle y ofrecerle bienes y/o servicios que resulten de su interés, o bien, para que, conforme a sus procedimientos internos, puedan determinar si usted es sujeto a adquirir los bienes y/o servicios que dichos socios comerciales y/o terceros ofrecen.
- Bases de almacenamiento: BMI Ecuador puede almacenar información en bases nacionales o extranjeras.

Si usted no desea que BMI Ecuador lleve a cabo la transferencia, por favor envíe un correo electrónico a ext.dpoecuador@bmicos.com usted podrá cambiar de opción en cualquier momento.

Negativa de proporcionar sus datos personales

El principal fin para el cual tratamos sus datos personales es para proveer aquellos servicios derivados de cualquier contrato de prestación de servicios que suscriba voluntariamente con nosotros. Por ende, la negativa de su parte de proporcionarnos sus datos personales impedirá la realización de este fin.

El efecto de suministrar datos erróneos o inexactos

Le informamos que está obligado a proporcionar datos personales que sean veraces, por lo que cuando directamente nos proporciona su información asumiremos que esta es veraz. En caso de contar con elementos objetivos que demuestren que la información proporcionada es inexacta se procederá a la actualización, rectificación, y/o eliminación correspondiente.

El efecto de suministrar datos erróneos o inexactos es que no podremos cumplir con la finalidad de brindar el servicio.

Revocatoria del consentimiento

Usted puede revocar en cualquier momento su consentimiento para aquellos fines que tienen como base legal este, enviando un correo electrónico a la dirección ext.dpoecuador@bmicos.com, llamando al **1800-264-264** para solicitar el Formulario de Atención a Derechos donde se le atenderá en tiempo y forma.

Ejercicio de sus derechos

El titular podrá ejercer cualquiera de los derechos de acceso, eliminación, rectificación y actualización, oposición, anulación, limitación del tratamiento y a no ser objeto de una decisión basada únicamente en valoraciones automatizadas y demás derechos consagrados en la Ley, así como revocar su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales enviando un correo electrónico a nuestro Delegado de Protección de Datos Personales al correo electrónico ext.dpoecuador@bmicos.com donde se le atenderá en tiempo y forma. Nuestro Delegado de Protección de Datos Personales le proporcionará el formulario de la "Solicitud de ejercicio de derechos".

Para que nuestro Delegado de Protección de Datos Personales pueda darle seguimiento a su Solicitud, usted o su representante legal deberá acreditar correctamente su identidad y la vigencia de la representación, para lo que es necesario que acompañe su solicitud con:

- El nombre y dirección de correo del Titular o cualquier otro medio para recibir respuestas.
- Un documento que acredite la identidad del solicitante y en caso dado, la de su representante con la respectiva autorización.
- La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el Titular busca ejercer alguno de los derechos y la solicitud concreta.

En caso de que la Solicitud no cumpla con los requisitos o, la información proporcionada requiera ser aclarada, o bien, no se acompañen los documentos de acreditación correspondientes, nuestro Delegado de Protección de Datos Personales, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la Solicitud,

podrá requerir el aporte de los elementos o documentos necesarios para dar trámite a la misma. Usted contará con diez (10) días hábiles para atender el requerimiento, o completar la Solicitud contados a partir del día siguiente en que lo haya sido notificado. De no dar respuesta en dicho plazo, el Delegado procederá a archivar su solicitud y notificarle sobre su rechazo. Este rechazo no impedirá que presente nuevamente su solicitud.

De resultar procedente, nuestro Delegado de Protección de Datos Personales atenderá su solicitud dentro de los quince (15) días hábiles de haberla recibido y será gratuita.

Derecho de portabilidad

Usted o su representante legal podrá ejercer su derecho a la portabilidad de sus datos personales, solicitando la entrega en un formato compatible, actualizado, estructurado, común, interoperable y de lectura mecánica, o bien, transferirlos al responsable que usted nos indique.

Una vez cumplido el derecho de portabilidad de datos personales, eliminaremos sus datos personales a menos que usted disponga sobre su conservación.

No tendrá lugar la portabilidad de los datos del Titular para el caso de la información inferida, derivada, creada, generada u obtenida a partir del análisis o tratamientos efectuados por el BMI Ecuador.

¿Dónde y cómo realizar sus reclamos?

En caso de considerarlo necesario, le informamos que, para hacer valer cualquier inconformidad relacionada con su derecho a la protección de datos personales, tienen el derecho de acudir ante:

- La Superintendencia de Protección de Datos Personales
- El responsable del tratamiento de datos personales con los siguientes datos de contacto:

- **Nombre de la Sociedad:** BMI IGUALAS MÉDICAS DEL ECUADOR S.A.
- **Dirección Matriz:** Av. De Los Shyris y Suecia, edificio Renazzo Plaza, piso 12, Quito -Ecuador.
- **Dirección Sucursal 1:** Parque Empresarial Colón. Ave. Jaime Roldós Aguilera Edif. Pacífica Center piso 4, Guayaquil – Ecuador.
- **Dirección Sucursal 2:** Autopista Cuenca-Azogues, Edif. Cardeca Business Center, Planta Baja, Cuenca – Ecuador.
- **Teléfono:** 1800-264-264
- **Correo Electrónico:** ext.dpoecuador@bmicos.com

Decisiones automatizadas

Usted tiene derecho a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en valoraciones automatizadas, puede solicitar no ser objeto de este tratamiento enviando un correo electrónico a ext.dpoecuador@bmicos.com donde nuestro Delegado de Protección de Datos Personales atenderá su solicitud.

Medidas de seguridad

BMI IGUALAS adoptará las medidas de seguridad que sean necesarias para garantizar la confidencialidad de los datos personales, tomando en consideración el tipo de datos personales a ser tratados, así como que, las medidas sean técnica y económicamente viables.

Todos los proveedores y clientes de BMI IGUALAS con quienes se comparta datos personales deberán acreditar la implementación de medidas de seguridad que garanticen la protección de datos personales.

BMI IGUALAS deberá dar tratamiento a los datos en todo su ciclo de vida, para esto deberá tomar en cuenta las siguientes acciones:

1. Almacenamiento:

a) Encriptación del disco
b) Protección antivirus (endpoint)
c) Consideraciones de respaldo de la información
d) Proceso de almacenamiento de información

2. Eliminación

a) Eliminación a bajo nivel (Borrado seguro)
b) Definir procesos para la eliminación de la información

3. Referencias a otros documentos

a) Norma ISO 9001:2015
b) Norma ISO 20000-1:2018
c) Norma ISO 27001:2013
d) Proceso Transformación

Cambios en el Aviso de Protección de Datos

Nos reservamos el derecho, bajo nuestra exclusiva discreción, de cambiar, modificar, agregar o eliminar partes del presente Aviso de Protección de Datos en cualquier momento. En tal caso, le informaremos de los cambios por el mismo medio que ha puesto a su disposición este Aviso de Protección de Datos.

Legislación aplicable y resolución de conflictos

Los términos del Aviso de Privacidad se rigen y se interpretan de acuerdo con las leyes vigentes en la República del Ecuador, sujetándose a la competencia y jurisdicción de los Jueces de Quito, Ecuador y de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.

Última actualización

Octubre 2024