

## 1 ¿QUIÉN ES EL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE MIS DATOS PERSONALES?

BEST DOCTORS S.A. EMPRESA DE MEDICINA PREPAGADA, en adelante "BEST DOCTORS" con domicilio en Avenida Joaquín Orrantía y Juan Tanca Marengo Guayaquil, Guayas.; conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, es el responsable del tratamiento de los datos personales objeto este instrumento y pone a tu disposición la presente política de protección y uso de datos personales, a efecto de llevar a cabo el tratamiento de tus datos personales, con el propósito de garantizar tu derecho a la protección de estos.

## 2 ¿CÓMO RECOGEN MIS DATOS PERSONALES?

Los datos que tratará BEST DOCTORS serán los facilitados por el propio Cliente para la solicitud y el mantenimiento de la relación contractual, a través de cualquier canal; los generados a consecuencia de dicha relación, así como los obtenidos de bases de datos de acceso público y los transmitidos por aquellas empresas indicadas en el presente contrato.

Cuando el Cliente entregue datos de terceros, incluyendo de quien asuma los pagos por los servicios contratados y/o Beneficiarios, éstos serán tratados como parte de la gestión de la solicitud y para el mantenimiento de la relación contractual cuando ésta se inicie.

Al aceptar las presentes condiciones sobre el tratamiento de datos personales, usted consiente su tratamiento, declara que son exactos y que ha procedido a informar a terceros sobre su contenido y derechos correspondientes que en materia de Protección de Datos les asisten. No obstante lo anterior, BEST DOCTORS pondrá todo su esfuerzo para actuar debidamente en relación con el tratamiento de los datos de terceros.

Asimismo, le informamos que los datos personales de los clientes de Best Doctors podrán ser obtenidos a través de terceras fuentes, debidamente legitimadas, como aliados estratégicos o empresas del mismo grupo empresarial, entre otros, notificándole, de manera oportuna, sobre el origen de los datos, en expreso cumplimiento de lo establecido en la norma de protección de datos personales aplicable; por ejemplo, empresas que, con su consentimiento, nos transmitan su solicitud de contratación de productos y servicios ofrecidos por BEST DOCTORS.

De igual forma usted, el Cliente, reconoce que la información proporcionada es completa, correcta y actualizada y en caso de proporcionar información de terceros, incluyendo aunque no únicamente la de sus beneficiarios, reconoce que previamente obtuvo el consentimiento de éstos para compartir sus Datos Personales y sensibles con el Responsable de su tratamiento.

## 3 ¿QUÉ DATOS PERSONALES SON TRATADOS?

Datos Personales no sensibles:

- Datos identificativos (por ejemplo nombres, apellidos, imágenes, números de cédula, RUC);
- Datos de contacto (por ejemplo correo electrónico, teléfono celular, dirección física);
- Características personales (por ejemplo fecha de nacimiento, edad, número de póliza, género)
- Académicos y profesionales: (por ejemplo formación y experiencia profesional, titulaciones, pertenencia a colegios o asociaciones profesionales).
- Circunstancias sociales (Razones de parentesco).

Datos Personales sensibles:

- Datos crediticios (por ejemplo datos de tarjeta de crédito o cuentas de cheques)
- Datos de salud (por ejemplo discapacidad, historia clínica, patología, exámenes de laboratorio, imagenología)

Best Doctors solo utilizará datos de antecedentes penales para casos específicos con el objetivo de realizar cobranzas y procesos de litigios.

## 4 ¿CÓMO Y POR QUÉ ESTÁN SIENDO TRATADOS MIS DATOS PERSONALES?

BEST DOCTORS tratará los datos personales con las siguientes finalidades y bases de legitimación:

- Gestión financiera de clientes
- Se utilizan los datos personales y financieros de los asegurados para registrar, gestionar, controlar cobros y pagos asociados a las pólizas contratadas. Esta actividad permite la activación, mantenimiento de cobertura y correcta facturación de las pólizas.
- La base de legitimación de este tratamiento es el cumplimiento de una obligación contractual y legal u el consentimiento para utilización de datos sensibles

## 5 ATENCIÓN DE SINIESTROS

Se utilizan datos personales para recibir y analizar facturas e informes de gastos médicos enviados por los proveedores de servicios de salud. Esta información es revisada por los equipos técnicos especializados para determinar si los servicios están cubiertos, conforme a las condiciones establecidas en la póliza.

La base de legitimación de este tratamiento es el cumplimiento de una obligación contractual u el consentimiento para utilización de datos sensibles

## 6 GENERACIÓN DE REPORTES Y MODELOS ANALÍTICOS

Se recopilan y procesan datos personales para desarrollar modelos analíticos que permitan identificar patrones, detectar tendencias y generar informes estratégicos enfocados en la mejora continua de procesos y servicios.

La base de legitimación de este tratamiento es el interés legítimo de la empresa.

## 7 PARA PROCESOS DE GOBIERNO DE DATOS

Se utilizan datos para el conjunto de acciones orientadas a garantizar la calidad de la información. Incluye la estandarización de formatos, validación y mantenimiento continuo para respaldar la toma de decisiones estratégicas.

La base de legitimación de este tratamiento es el cumplimiento de nuestras obligaciones legales.

## 8 GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Los datos personales serán utilizados para la creación y mantenimiento de bases de datos, generación de reportes, y gestión de la infraestructura tecnológica relacionada con los sistemas institucionales.

La base de legitimación de este tratamiento es el cumplimiento de una obligación contractual.

## 9 ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS INTERNOS

Los datos personales serán utilizados para la correcta administración de usuarios, asignación de accesos y resolución de incidencias técnicas para un correcto manejo de respuesta a usuarios.

La base de legitimación de este tratamiento es el cumplimiento de una obligación contractual.

## 10 RECEPCIÓN DE SOLICITUDES TÉCNICAS

Se utilizan datos para reportar errores técnicos en los sistemas, con el fin de asegurar su pronta resolución y continuidad operativa.

La base de legitimación de este tratamiento es el cumplimiento de una obligación contractual e interés legítimo de la empresa.

## 11 GESTIÓN JURÍDICA

Se utilizan datos para el procesamiento de datos personales, incluyendo información médica, para brindar soporte legal a través de auditorías, revisión de demandas, atención de requerimientos regulatorios, preparación o participación de litigios.

La base de legitimación de este tratamiento es el cumplimiento de una orden judicial.

## 12 GESTIÓN CONTRACTUAL

Se utilizan datos para el proceso de administrar, monitorear y elaboración de contratos para el inicio de la póliza del cliente.

La base de legitimación de este tratamiento es el cumplimiento de una obligación precontractual.

## 13 ATENCIÓN DE DERECHOS ARCO+

Se utilizan datos personales para el proceso de dar respuesta a sus diversas solicitudes de Derechos de manera eficiente en los tiempos estipulados por la ley.

La base de legitimación de este tratamiento es el cumplimiento de una obligación legal.

## 14 DEBIDA DILIGENCIA

Se utilizan datos para la recolección y verificación de información personal y financiera de clientes para evaluar y gestionar los riesgos y cumplimiento antes de establecer relaciones comerciales.

La base de legitimación de este tratamiento es el cumplimiento de una obligación legal.

## 15 COMUNICACIONES CON CLIENTES INFORMATIVOS

Se utilizan datos para el envío de correos electrónicos informativos a los miembros a través de cualquier plataforma. Incluyendo una carta explicativa al cliente para justificar en casos puntuales el aumento en el valor de la prima de la póliza y facilitar la renovación con transparencia. Con la opción de desuscripción automática desde los enlaces incluidos en los correos.

La base de legitimación de este tratamiento es el cumplimiento de una obligación contractual.

## 16 COMUNICACIONES COMERCIALES POR CUALQUIER CANAL.

Se utilizan datos para el envío de correos electrónicos promocionales a miembros a través de cualquier plataforma, para informar sobre los beneficios, precios y condiciones de las pólizas, con el fin de fomentar su renovación o reactivación. Con la opción de desuscripción automática desde los enlaces incluidos en los correos.

La base de legitimación de este tratamiento es el Consentimiento entregado por el titular.

## 17 ANÁLISIS Y CONTROL DE CALIDAD

Se utilizan datos para la evaluación interna de procesos a partir del análisis de datos, utilizando herramientas corporativas que permiten medir el desempeño, identificar riesgos y garantizar la calidad de los servicios.

La base de legitimación de este tratamiento es el interés legítimo de la empresa.

## 18 SOLICITUD DE CAMBIO DE AGENTES O AGENCIAS

Se utilizan datos para la atención a solicitudes de clientes para cambiar de agente o agencia con el objetivo de mejorar el nivel de servicio recibido.

La base de legitimación de este tratamiento es el Consentimiento entregado por el titular.

## 19 REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

Se utilizan datos para la consulta de datos almacenados en sistemas internos y envío por medios electrónicos para responder a requerimientos específicos relacionados con la atención al cliente.

La base de legitimación de este tratamiento es el Consentimiento entregado por el titular.

## 20 EVALUACIÓN Y COTIZACIÓN DE GRUPOS CORPORATIVOS Y SUSCRIPCIÓN INDIVIDUAL

Se utilizan datos para el uso de información médica y personal para determinar riesgos, evaluar primas y establecer precios adecuados para productos solicitados por clientes individuales o corporativos.

La base de legitimación de este tratamiento es el cumplimiento de medidas precontractuales o con el consentimiento para utilización de datos sensibles.

## 21 GESTIÓN DE RECLAMOS Y RECUPERACIÓN DE CARTERA

Se utilizan datos para la evaluación de reclamaciones médicas, para determinar responsabilidades económicas y, en ciertos casos, activar mecanismos de gestión de cartera.

La base de legitimación de este tratamiento es el cumplimiento de medidas contractuales o con el consentimiento para utilización de datos sensibles.

## 22 TARIFICACIÓN DEL RIESGO

Se utilizan datos para el procesamiento y envío de información para cumplir con los requerimientos legales relacionados con la tarificación y el cálculo de reservas técnicas.

La base de legitimación de este tratamiento desde obligaciones legales o con el consentimiento para utilización de datos sensibles.

## 23 COMPARTIR INFORMACIÓN CON REASEGUROS

Se utilizan datos para el envío de información relevante a compañías reaseguradoras para la recuperación de pérdidas y recepción de propuestas de cobertura adicional.

La base de legitimación de este tratamiento es el cumplimiento de, obligaciones legales o con el consentimiento para utilización de datos sensibles.

## 24 ESTUDIOS ACTUARIALES

Se utilizan datos para el análisis de datos estadísticos y tendencias con el objetivo de comprender mejor el negocio, gestionar riesgos y mejorar la sostenibilidad del sistema asegurador.

La base de legitimación de este tratamiento es el cumplimiento de, obligaciones legales o con el consentimiento para utilización de datos sensibles.

## RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN DE PACIENTES

Se utilizan datos para el procesamiento de información clínica para autorizar servicios médicos conforme a las condiciones establecidas en la póliza o plan de salud contratado.

La base de legitimación de este tratamiento es el cumplimiento de medidas contractuales o con el consentimiento para utilización de datos sensibles.

## 25 EMISIÓN DE CARTA PARA CRÉDITO HOSPITALARIO

Se utilizan datos para la emisión de documentos que actúan como garantía de pago para permitir el acceso a servicios médicos en modalidad de crédito.

La base de legitimación de este tratamiento es el cumplimiento de medidas contractuales o con el consentimiento para utilización de datos sensibles.

## 26 ARTICULACIÓN DE PROCESOS PARA LA ATENCIÓN DEL PACIENTE

Se utilizan datos para la coordinación de diversas actividades internas para asegurar una atención efectiva y oportuna al asegurado durante el ciclo de vida del servicio médico.

La base de legitimación de este tratamiento es el cumplimiento de medidas contractuales o con el consentimiento para utilización de datos sensibles.

## 27 SEGUIMIENTO DEL ESTADO DEL PACIENTE

Se utilizan datos para el monitoreo del estado de salud del cliente (hospitalizado o ambulatorio), con el fin de validar la pertinencia médica de los tratamientos y asegurar la continuidad de los servicios.

La base de legitimación de este tratamiento es el cumplimiento de medidas contractuales o con el consentimiento para utilización de datos sensibles.

## 28 GESTIÓN DE SOLICITUDES MÉDICAS

Se utilizan datos para la canalización de facturas, informes y documentación clínica hacia las áreas responsables (reclamos, evaluación médica) para la aprobación de coberturas conforme al plan contratado.

La base de legitimación de este tratamiento es el cumplimiento de medidas contractuales o con el consentimiento para utilización de datos sensibles.

## 29 GESTIÓN DE RED INTERNACIONAL DE PROVEEDORES

Se utilizan datos para la facilitación de información a redes internacionales de salud para coordinar la atención médica de los afiliados y sus dependientes en el extranjero.

La base de legitimación de este tratamiento es el cumplimiento de obligaciones contractuales o con el consentimiento para utilización de datos sensibles.

## 30 GESTIÓN DE RENOVACIONES

Se utilizan datos para el proceso de renovación de contratos, se utilizan y gestionan datos personales con el fin de evaluar la elegibilidad del solicitante, verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos y, cuando sea necesario, solicitar información adicional para respaldar la continuidad del contrato.

La base de legitimación de este tratamiento es el cumplimiento de medidas precontractuales.

## 31 ¿QUIÉNES PUEDEN ACCEDER A MIS DATOS PERSONALES?

BEST DOCTORS únicamente compartirá con terceros los datos personales si existe un fundamento jurídico para ello o en todos aquellos casos en que nos ha otorgado su consentimiento. Se entenderá que existe un fundamento jurídico para realizar tales comunicaciones cuando una norma jurídica obligue a la comunicación o esta resulte necesaria para la prestación del servicio contratado.

Entre estos destinatarios se encontrarán, los siguientes:

- Entidades del sector público competentes y autoridades de control que tengan la facultad de solicitar información sobre sus datos tales como Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, Unidad de Análisis Financiero y Económico, Servicio de Rentas Internas, Jueces y Tribunales, Fiscalía General del Estado, Policía Nacional, Superintendencia de Protección de Datos, entre otras.
- Auditores externos en cumplimiento de obligaciones contractuales y legales aplicables a BEST DOCTORS.
- Reaseguradoras.
- Prestadores de servicios independientes.
- Prestadores de servicios médicos.
- Asimismo, se informa que BEST DOCTORS y demás prestadores de servicios de pago, así como los propios sistemas de pago y prestadores de servicios tecnológicos relacionados a los que se transmitan los datos para llevar a cabo cada transacción, pueden estar obligados por la legislación del Ecuador a facilitar información sobre transacciones dinerarias a las autoridades u organismos de control, en el marco de la lucha contra los delitos de lavado de activos, omisión de control de lavado de activos, terrorismo, financiación del terrorismo, delincuencia organizada y otro tipo de delitos que generan recursos económicos que pueden ser objeto de lavado de activos.

En ocasiones también necesitamos compartir su información con otras personas u organizaciones para los fines establecidos en este aviso de protección de datos, entre las cuales encontramos:

- Un tercero que adquiera control sobre cualesquiera o todos los activos de BEST DOCTORS (en cuyo caso, la información

personal que tenemos sobre nuestros Clientes podría ser uno de los activos que el tercero adquiere).

- Proveedores, terceros o nuestros socios.
- A las otras empresas que conforman nuestro grupo empresarial.

Si compartimos su Información Personal, nos aseguraremos de que exista la protección adecuada para proteger su información personal de acuerdo con las leyes de protección de datos.

Finalmente le informamos que BEST DOCTORS utiliza los servicios de terceras empresas para poder prestar los servicios contratados por el Solicitante y/o Contratante y/o Beneficiario, para lo cual dichos terceros podrán tener que acceder a datos personales. Dichas empresas proveedoras podrán clasificarse en las siguientes categorías: proveedores de servicios tecnológicos e informáticos, empresas de seguridad, empresas de mensajería, servicios de atención y emisión de llamadas telefónicas, empresas de gestión y mantenimiento de sistemas, infraestructuras e inmuebles, servicios logísticos, servicios de tasación, servicios de gestión de cobro y recuperación de cartera por cuenta de terceros, proveedores de servicio de medios de pago, entidades bancarias o financieras, servicios de asesoramiento jurídico y tributario, así como servicios profesionales generales.

Toda transferencia de sus datos personales fuera del Ecuador, se realizará conforme a la normativa vigente y a las disposiciones que en su momento emita la Superintendencia de Protección de Datos.

## 32 ¿QUÉ DERECHOS TENGO SOBRE MIS DATOS PERSONALES Y CÓMO PUEDO EJERCERLOS?

El Cliente podrá ejercer los siguientes derechos en relación con el tratamiento de sus datos personales:

- El derecho de acceso a sus datos contenidos en los ficheros/bancos/bases de datos de BEST DOCTORS.
- El derecho de rectificación y actualización de aquellos datos que puedan ser incorrectos o incompletos.
- El derecho de eliminación, en los casos previstos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.
- El derecho de oposición que le permite solicitar que se cese en todos o algunos de los tratamientos, como el envío de comunicaciones comerciales, que llevamos a cabo con sus datos personales.
- El derecho suspensión del tratamiento de datos, durante un período de tiempo limitado y en los casos que establece la normativa vigente.
- El derecho a la portabilidad, que le permitirá solicitar que le remitamos sus datos personales en un formato compatible, actualizado, estructurado, común, inter-operable y de lectura mecánica, preservando sus características, bien directamente a usted o bien a otra entidad, en su nombre, conforme a los requerimientos establecidos en la normativa vigente.
- El derecho a no ser objeto de una decisión basada única o parcialmente en valoraciones automatizadas incluida la elaboración de perfiles, que produzcan efectos jurídicos en él o que atenten contra sus derechos y libertades fundamentales.

Asimismo, podrás solicitar la revocación del consentimiento otorgado para el tratamiento de sus datos.

Para ejercer los indicados derechos o plantear cualquier cuestión relativa al tratamiento de sus datos personales, por parte de BEST DOCTORS debe dirigirse al Delegado de Protección de datos mediante correo electrónico dirigido a PrivacidadPPGA@bestdoctorsinsurance.com, acreditando su identidad.

## 33 ¿CÓMO PROTEGEN MIS DATOS PERSONALES?

Dado que en BEST DOCTORS valoramos su confianza y respetamos su privacidad, únicamente brindamos acceso a sus datos personales a aquellas personas que los necesitan para prestarle nuestros productos y/o servicios, o bien para llevar a cabo las actividades contempladas en este Aviso de Privacidad.

Implementamos medidas de seguridad técnicas, organizativas, administrativas y legales con el objetivo de proteger la confidencialidad, integridad, disponibilidad y seguridad de su información personal. Estas medidas son revisadas y evaluadas de forma periódica para garantizar su efectividad frente a accesos, divulgaciones, usos o modificaciones no autorizadas.

Sin embargo, aunque nos esforzamos por salvaguardar su información, es importante tener en cuenta que Internet no es un entorno completamente seguro. Por esta razón, no podemos garantizar una protección absoluta de los datos que usted nos proporciona, ni de

las comunicaciones realizadas a través de nuestros sitios web, aplicaciones o herramientas digitales. La información transmitida o almacenada podría estar expuesta a pérdidas, accesos indebidos o usos no autorizados por parte de terceros.

## 34 ¿QUIÉN CONTROLA O SUPERVISA SU CUMPLIMIENTO?

El Solicitante podrá presentar una reclamación ante la Autoridad de Protección de Datos a través de los medios que esta haya habilitado para el efecto.

## 35 ¿CUÁNTO TIEMPO CONSERVAREMOS TUS DATOS?

BEST DOCTORS considera distintos plazos de conservación según el tipo de tratamiento de datos personales que se refiera y que la norma que lo regule.

Los datos personales tratados se conservarán mientras sean necesarios para la oferta o prestación del servicio, para satisfacer alguna de las finalidades de tratamiento indicadas en este documento o mientras el Cliente no retire su consentimiento, cuando este último ocurra, los datos serán eliminados, lo que implica su bloqueo, a menos que exista una obligación legal de conservación.

Para determinar el plazo en base a la obligación legal de conservación, a modo ejemplificativo, mas no taxativo o limitativo.

Transcurridos dichos plazos, cesará el tratamiento y se procederá conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

## 36 ¿CUÁNDO SE ACTUALIZA ESTA POLÍTICA?

Para consultar cualquier modificación al presente Aviso de Privacidad Integral le recomendamos pedirla dentro de nuestras oficinas físicas o a través del correo electrónico: PrivacidadPPGA@bestdoctorsinsurance.com.