



Política de Privacidad

Código: TI-SI-PO-002

Versión: 01



Artículo 1. Alcance

Aplica a todas las operaciones de tratamiento de datos personales realizadas por SM Seguros, en adelante “la Aseguradora”, dentro del marco de la prestación de servicios de seguros. Se incluye la recolección, uso, almacenamiento, transferencia y eliminación de datos personales en relación con las personas y situaciones mencionadas en los artículos 2 y 3 de esta política.

Artículo 2. Personas cubiertas

- a) **Clientes y potenciales clientes:** personas físicas o jurídicas que solicitan información, cotizaciones, adquieren productos y servicios de seguros o mantienen una relación contractual con la Aseguradora.
- b) **Proveedores de servicios y terceros:** personas físicas o jurídicas que colaboran o prestan servicios a la Aseguradora, tales como peritos, ajustadores de siniestros, médicos y otros consultores externos.
- c) **Postulantes y colaboradores:** personas que forman parte de la Aseguradora o están en proceso de ser contratados.
- d) **Visitantes del sitio web y usuarios de nuestras plataformas digitales:** personas que interactúan con la Aseguradora a través de su sitio web, formularios electrónicos, redes sociales, teléfono, WhatsApp y Correo electrónico.
- e) **Visitantes presenciales:** personas que interactúan con la Aseguradora de manera presencial en su punto de atención. Incluye a quienes proporcionan información personal mediante formularios físicos, registros de acceso, encuestas de satisfacción, eventos en sitio, Plataforma, Recepción, Servicio al Cliente, Cajas, Terceros/Intermediarios o cualquier otro canal de comunicación directa en nuestras instalaciones.

Artículo 3. Actividades cubiertas

Dentro de las actividades cubiertas de la política se encuentran:

- a) **Proceso de cotización, contratación y administración de pólizas:** desde la solicitud de información hasta la gestión de pólizas, renovaciones y modificaciones.

- b) **Evaluación de riesgos y siniestros:** incluyendo la recolección de datos necesarios para el análisis, aprobación y procesamiento de reclamaciones.
- c) **Uso de plataformas digitales:** cuando los usuarios interactúan con los servicios digitales de la Aseguradora, como su sitio web o cualquier otro canal en línea.
- d) **Atención al cliente / Uso de plataforma física:** en la gestión de consultas, quejas, solicitudes de información, pagos o cualquier interacción con nuestros canales de comunicación físicos o digitales.

Artículo 4. Comunicación de esta política a las partes interesadas

Esta política será comunicada a las partes interesadas por medio de la página web <https://smseguros.cr/>.

4.1 Ámbito territorial

La recolección y tratamiento de los datos personales se realiza dentro de Costa Rica. Sin embargo, en algunos casos, los datos podrán ser transferidos fuera del país a terceros o afiliados, siempre cumpliendo con las leyes locales y garantizando niveles adecuados de protección de datos.

Los datos personales pueden ser transferidos a reaseguradoras internacionales, prestadores de servicios o autoridades competentes, cuando sea necesario para el cumplimiento de las obligaciones contractuales o legales.

Cuando los datos sean transferidos a terceros por las razones indicadas, la Aseguradora suscribirá acuerdos de confidencialidad para garantizar la protección de los datos personales.

4.2 Duración del tratamiento

Los datos personales serán tratados durante el tiempo necesario para cumplir con los fines establecidos en esta Política de Privacidad, incluyendo el período de vigencia de la relación contractual y los plazos adicionales requeridos para cumplir con obligaciones legales, regulatorias o contractuales.

4.3 Información que recopilamos

La información personal se recopilará cuando se solicitan nuestros servicios, cotizaciones, compra de productos, interacción con la Aseguradora o cuando se realizan consultas a través de nuestros canales de atención. Los tipos de información que podemos recopilar incluyen:

- a) **Datos de identificación personal:** nombre; documento de identidad, fecha de nacimiento, estado civil.

- b) **Información de contacto:** dirección de correo electrónico, número de teléfono, dirección física.
- c) **Información financiera:** datos bancarios, números de tarjetas de crédito/débito, información sobre pólizas de seguro, historial de pagos.
- d) **Datos médicos y de salud:** en relación con pólizas de vida, salud y accidentes, la Aseguradora puede recolectar información sobre el estado de salud, historial médico, enfermedades preexistentes y cualquier otro dato relevante para la evaluación del riesgo y la prestación de los servicios contratados.
- e) **Datos de cumplimiento:** Personería Jurídica (regular/distribución accionaria), KYC, Certificación de ingresos y cualquier otro dato relevante necesario para un nivel de cumplimiento satisfactorio de acuerdo con la regulación vigente.
- f) **Datos de navegación y uso de plataformas:** dirección IP, historial de navegación, ubicación geográfica y cualquier otra información recopilada a través de cookies u otras tecnologías de seguimiento.
- g) **Datos financieros y transaccionales:** cuentas bancarias, tarjetas de crédito/débito, historial de pagos, información sobre primas, número de pólizas, dependientes, beneficiarios, montos asegurados, reclamaciones y siniestros.
- h) **Información física:** formularios físicos, registros de acceso, encuestas de satisfacción, eventos en sitio, Plataforma, Recepción, Servicio al Cliente, Cajas, Terceros/Intermediarios o cualquier otro canal de comunicación directa en nuestras instalaciones.

4.4 Finalidad de la Recolección de Datos

Los datos personales que recopilamos tienen las siguientes finalidades:

1. Proveer nuestros servicios de seguros, incluyendo la cotización, contratación y administración de pólizas.
2. Procesar reclamaciones, siniestros y otros procedimientos relacionados con la póliza.
3. Cumplir con las obligaciones legales y regulatorias.
4. Mejorar nuestros productos y servicios mediante análisis de datos.
5. Enviar comunicaciones relacionadas con nuestras ofertas, promociones, o cambios en nuestras políticas y productos (solo si usted ha dado su consentimiento para recibir comunicaciones de marketing).

4.5 Conservación de Datos

Los datos se conservarán únicamente durante el tiempo que sea necesario para cumplir con los fines descritos en esta Política de Privacidad, o según lo requiera la ley.

4.6 Transferencia de Información

La información personal con terceros únicamente será compartida cuando es necesario para la prestación de nuestros servicios o cuando lo exija la ley. Los terceros con quienes podemos compartir datos incluyen:

1. Proveedores de servicios externos que apoyan en el cumplimiento de nuestras actividades (por ejemplo, sistemas informáticos, proveedores médicos, bancos).
2. Autoridades regulatorias, fiscales o judiciales cuando la ley lo requiera.
3. Reaseguradoras, en los casos en que sea necesario gestionar adecuadamente los riesgos.

4.7 Seguridad de los Datos

La aseguradora tomará medidas técnicas, organizativas y administrativas para proteger sus datos personales contra accesos no autorizados, pérdida, alteración o divulgación. Esto incluye controles de seguridad de la Información, cifrado de datos sensibles, auditorías internas y externas, entre otros.

4.8. Derechos del usuario

El usuario tiene derecho a:

1. Acceder a sus datos personales que hemos recopilado.
2. Rectificar cualquier información que esté incorrecta o incompleta.
3. Solicitar la eliminación de sus datos personales cuando ya no sean necesarios para los fines por los que fueron recopilados.
4. Oponerse al tratamiento de sus datos personales en determinadas circunstancias.
5. Solicitar la limitación del tratamiento de sus datos personales.
6. Retirar el consentimiento en cualquier momento, cuando el tratamiento se base en el consentimiento.

Para ejercer cualquiera de estos derechos, el cliente puede comunicarse con la Aseguradora a través de los medios de contacto indicados en esta política. Después de recibida la solicitud, se autenticará la identidad del solicitante y se gestionará la solicitud.

La Aseguradora se esfuerza por responder a todas las solicitudes legítimas en un plazo de treinta (30) días. En ocasiones, podría tardar más de 30 días si la solicitud es particularmente compleja o si se ha

realizado más de una solicitud. En este caso la Aseguradora le mantendrá informado al cliente en todo momento. Tenga en cuenta que la Aseguradora no discriminará por el ejercicio de estos derechos.

4.9 Uso de WhatsApp Empresarial

La Aseguradora utiliza WhatsApp Empresarial como uno de los canales de comunicación para facilitar la interacción con nuestros clientes y ofrecer atención personalizada. Al comunicarse con nosotros a través de WhatsApp con la Aseguradora, el cliente acepta el tratamiento de sus datos personales conforme con lo establecido en esta Política de Privacidad.

En el canal de WhatsApp Empresarial de la Aseguradora, se gestionan exclusivamente datos relacionados con consultas generales, información sobre productos y servicios, y consultas de pagos. Estos datos son utilizados para responder a sus preguntas, ofrecerle información actualizada sobre nuestros productos y servicios y brindar soporte respecto a sus consultas de pagos.

4.10. Protección de Datos de Menores de Edad

En cumplimiento con la Ley N.º 8968 de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales y el Código de la Niñez y la Adolescencia de Costa Rica, nuestra organización se compromete a proteger la privacidad de los menores de edad. No recopilamos, utilizamos ni almacenamos intencionadamente información personal de menores sin el consentimiento previo y verificable de sus padres o tutores legales.

4.11. Enlaces a sitios web de terceros

El sitio web puede incluir enlaces a otros sitios en Internet que son propiedad y están operados por terceros. Estos sitios funcionan de manera independiente y la Aseguradora no tiene control ni asume responsabilidad sobre su contenido, seguridad o políticas de privacidad.

4.12 Uso de Cookies

El sitio web utiliza cookies para mejorar la experiencia del usuario. Las cookies son pequeños archivos que se almacenan en su dispositivo cuando visita el sitio web. Puede administrar sus preferencias de cookies a través de la configuración de su navegador.

Durante su visita a el sitio web, es posible que encuentre contenido de redes sociales como YouTube, X, Instagram o Facebook. Al interactuar con este contenido, por ejemplo, al reproducir videos incrustados o al acceder a plataformas de redes sociales desde nuestro sitio, podrían activarse cookies de terceros. Algunos de estos terceros pueden recopilar su información personal con fines de publicidad dirigida.

4.13. Contacto

Si tiene alguna pregunta sobre esta Política de Privacidad o sobre cómo manejamos sus datos personales, puede contactarnos en:

SM Seguros

Dirección: San José, San José, sobre calle primera, entre avenidas ocho y diez, oficinas “seguros del magisterio” identificadas con rótulo que indica “SM Seguros” con ingreso sobre calle primera”.

Teléfono: +506 2211-9100

Correo electrónico: consentimiento_datos@smseguros.cr