

Tratamiento de Datos y Privacidad

1. Introducción

Banco BISA S.A., en cumplimiento con la normativa aplicable y sus políticas internas de gestión de riesgos, establece el presente documento de "Tratamiento de Datos y Privacidad", que regula la recolección, uso, tratamiento y protección de los datos personales de los usuarios de las plataformas digitales del Banco. Este documento tiene como objetivo garantizar que los usuarios comprendan cómo se manejarán sus datos y los derechos que tienen sobre los mismos.

2. Autorizaciones Expresas

Con su firma o aceptación digital, el usuario otorga su consentimiento previo, expreso e informado a Banco BISA S.A., como responsable del tratamiento de datos financieros, comerciales, personales y sensibles, salvo que se indique lo contrario, para los siguientes fines:

3. Manejo de Información Personal

El usuario autoriza a Banco BISA S.A. para:

- Almacenar, consultar, procesar, obtener, actualizar, compilar, tratar, intercambiar, enviar, modificar, emplear, utilizar, eliminar, ofrecer, suministrar, grabar y conservar la información financiera y personal, incluida aquella que se derive de reclamaciones y operaciones realizadas por el usuario, con las siguientes finalidades:
 - Cumplir con obligaciones legales;
 - Realizar análisis de riesgos, evaluaciones estadísticas y control operativo;
 - Verificar los requisitos y condiciones del seguro contratado;
 - Propósitos comerciales, muestreos, encuestas, y mercadeo relacionado con los productos y servicios ofrecidos por el Banco.

4. Compartir Información

El usuario autoriza a Banco BISA S.A. a compartir su información con:

- Entidades pertenecientes al conglomerado financiero de Banco BISA S.A., incluidas su matriz, filiales, subsidiarias, tanto en Bolivia como en el extranjero, y terceros que apoyen las operaciones del Banco, como actividades de cobranza, procesamiento de transacciones, entrega de mensajes, comercialización de productos o servicios, o cualquier otra operación derivada de relaciones contractuales.
- Entidades públicas o privadas que colaboren en el procesamiento de datos, bajo estrictas medidas de confidencialidad, con el objetivo de garantizar la prestación de los servicios solicitados por el usuario.

5. Reportar y Consultar Información



El usuario autoriza a Banco BISA S.A. a:

 Reportar y consultar información sobre sus obligaciones financieras a operadores de bases de datos, conforme a los requisitos legales en materia de protección de datos, con el fin de verificar la información suministrada.

6. Utilización y Contratación Biométrica

El usuario ha sido informado sobre el uso del sistema biométrico como herramienta de identificación, verificación y reconocimiento de identidad, y autoriza a Banco BISA S.A. para:

- Capturar, almacenar, procesar y tratar sus datos biométricos (por ejemplo, huellas dactilares) con los fines de verificación y autenticación de identidad.
- Utilizar los datos biométricos para firmar electrónicamente contratos, títulos de deuda
 y otros documentos necesarios para la contratación y utilización de los productos y
 servicios ofrecidos en las plataformas digitales del Banco.
- Compartir estos datos con terceros nacionales o extranjeros que apoyen las operaciones del Banco relacionadas con el manejo de datos sensibles.
- 7. Validación de Identidad ante el Servicio General de Identificación Personal (SEGIP)

Cuando la validación de identidad del usuario se realice contra la base de datos del Servicio General de Identificación Personal (SEGIP), Banco BISA S.A. garantiza que:

 Los datos proporcionados por SEGIP serán utilizados exclusivamente para los fines de autenticación biométrica, sin que se revelen, modifiquen, almacenen o utilicen para otros fines no autorizados.

El usuario declara que ha sido informado de que la respuesta a preguntas sobre datos sensibles es opcional y que garantiza la veracidad de los datos proporcionados. Estos datos serán tratados por Banco BISA S.A. de forma confidencial y segura, cumpliendo con todas las garantías legales y de seguridad impuestas por la ley.

8. Derechos del Usuario sobre sus Datos Personales

El usuario tiene derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar su información personal en cualquier momento.
- Solicitar la eliminación de sus datos cuando ya no sean necesarios para los fines por los que fueron recogidos.
- Oponerse al uso de sus datos con fines de mercadeo y promoción de productos o servicios del Banco.



El usuario también puede revocar su consentimiento en cualquier momento, comunicándose con Banco BISA S.A. a través de los canales establecidos, y solicitar la no utilización de su información personal para fines de mercadeo.

9. Protección de Datos Personales y Seguridad Informática

Banco BISA S.A. garantiza que los datos personales y la información generada a través de sus plataformas digitales serán utilizados únicamente para los fines establecidos en este documento. Para ello, se implementarán las siguientes medidas de seguridad:

- Encriptación de datos en tránsito y en almacenamiento para asegurar su confidencialidad.
- Autenticación robusta de los usuarios, utilizando al menos dos factores de verificación (como contraseña y datos biométricos).
- **Auditoría y monitoreo** continuo de las plataformas y sistemas para prevenir accesos no autorizados y proteger la integridad de la información.

10. Política de Cookies y Librerías de Terceros

El usuario autoriza el uso de cookies y librerías de terceros en su dispositivo para mejorar la funcionalidad y la experiencia de usuario en las plataformas digitales del Banco. Las cookies utilizadas incluyen:

- Cookies de sesión: almacenadas temporalmente en el dispositivo del usuario, permiten
 mantener la sesión activa mientras navega por el sitio web del Banco y se eliminan
 automáticamente al cerrar la sesión o el navegador. Estas cookies no recopilan
 información personal.
- Cookies de análisis: permiten recopilar información sobre el comportamiento de los usuarios en la plataforma, con el fin de mejorar los servicios ofrecidos.
- Cookies CAPTCHA: utilizadas para proteger la plataforma contra el spam y bots malintencionados.

El usuario tiene la opción de desactivar las cookies a través de la configuración de su navegador, aunque esto puede afectar la funcionalidad de la plataforma.

11. Actualización y Mejora Continua del Tratamiento de Datos

Banco BISA S.A. se compromete a revisar y actualizar periódicamente este documento para garantizar su alineación con las mejores prácticas de seguridad y la normativa vigente en materia de protección de datos. Cualquier modificación será notificada a los usuarios a través de los medios oficiales del Banco.

12. Responsabilidad y Contacto

Banco BISA S.A., como responsable del tratamiento de datos personales, pone a disposición de los usuarios los siguientes canales de contacto para cualquier consulta o solicitud relacionada con el tratamiento de datos personales:



•	Correo	electrónico:	

Teléfono de atención al cliente:

Conforme a lo establecido en la **política de Comunicación Electrónica de Banco BISA S.A.** y en el marco de la **Ley de Telecomunicaciones y su Decreto Reglamentario**, los correos electrónicos enviados entre el cliente y el Banco son medios de comunicación oficiales y válidos para el intercambio de información, notificaciones y documentación relacionadas con las operaciones y servicios financieros.

Tanto los correos enviados desde el correo electrónico registrado formalmente por el cliente, como los enviados desde el correo oficial del Banco, tendrán plena validez legal, siempre que se cumplan las medidas de autenticación e identificación segura. Banco BISA S.A. garantizará que sus comunicaciones sean gestionadas bajo estrictas medidas de seguridad y nunca solicitará claves secretas, números de tarjetas de débito o crédito, ni tokens a través de este medio. Los clientes pueden confiar en que cualquier comunicación recibida desde el correo institucional del Banco es legítima, preservando la privacidad y seguridad de la información.

El cliente puede revocar su consentimiento para la comunicación electrónica en cualquier momento, siguiendo los procedimientos establecidos por el Banco.