

# POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

## 1. BASE LEGAL

Grupo Especializado de Asistencia Internacional S.A. de C.V. y sus empresas relacionadas<sup>1</sup> (en adelante GEA Internacional) reconoce la importancia de la seguridad, privacidad y confidencialidad de la información personal a la que accede legítimamente con motivo del ejercicio de sus actividades comerciales (en adelante los “Datos Personales”). Con esta consideración, y además con el propósito de cumplir con las obligaciones que le impone la normativa legal en vigencia en la República del Ecuador, GEA Internacional ha desarrollado esta política de Tratamiento de Datos Personales, considerando como base legal para la misma a las normas contenidas en la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (en adelante la “LOPDP”) y más normas legales y de carácter secundario, como reglamentos, resoluciones o regulaciones de entes de control u otras entidades competentes, entre otras, que se refieran al tratamiento y protección de Datos Personales y sean de cumplimiento obligatorio para GEA Internacional.

## 2. ALCANCE Y DESTINATARIOS

La presente política se aplica a todos los Datos Personales obtenidos a través de los diferentes canales habilitados para el efecto que utiliza GEA Internacional, incluyendo, entre otros, canales digitales y físicos.

La presente política está dirigida a todos nuestros clientes, proveedores, colaboradores y, en general, a toda persona respecto de la cual GEA Internacional realiza Tratamiento de Datos Personales, incluyendo a aquellas personas naturales que postulan para incorporarse al rol de nuestros colaboradores, a personas naturales que soliciten información sobre nuestros servicios, o sobre los servicios de nuestros clientes que se comercializan a través de nuestros centros de contacto (*contact centers*) y sus diferentes canales de interacción con el público, y cualquier otra persona natural que tenga algún tipo de relación con GEA Internacional que requiera el suministro y tratamiento de Datos Personales, sea que su relación con GEA Internacional se haya dado en el pasado, se esté dando en el presente, o vaya a darse en el futuro. A todos ellos, para efectos de esta política, se hace referencia como “el(los) Titular(es) de la información” o como “el(los) Titular(es)”.

## 3. OBJETIVO

El objetivo de la presente política es informar al Titular de los Datos Personales cómo utilizamos sus datos personales; por lo tanto, detallaremos los tipos de Datos Personales que van a ser tratados por GEA Internacional, las finalidades para el tratamiento de la información personal, los derechos y los deberes que le asisten al

---

<sup>1</sup> Constituyen empresas relacionadas de Gea Internacional, en la República del Ecuador, las siguientes: i) Asistencia Especializada del Ecuador GEAECUADOR S.A.; ii) Plus Services S.A. Corpserviplus; iii) Asistencia Médica Especializada del Ecuador Mediasist Ecuador S.A.; iv) Serviasistencia del Ecuador S.A.; v) Selbrin S.A.; y, vi) Tasiste S.A.

Titular, los procedimientos para ejercerlos y las obligaciones que, bajo la LOPDP y otra normativa sobre protección de datos personales vigente en la República del Ecuador, son aplicables a GEA Internacional como organización.

#### **4. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO**

GEA Internacional da tratamiento de sus Datos Personales principalmente para:

En el caso de Datos Personales de clientes actuales y/o potenciales y/u otros usuarios de servicios:

- Identificar al cliente para fines de ofrecer servicios de asistencias a nivel nacional prestados por GEA Internacional, o para comunicar y/u ofrecer a clientes o usuarios información referente a servicios, productos o promociones de los clientes del centro de contacto (*contact center*) que maneja GEA Internacional, clientes entre los cuales se encuentran entidades del sector financiero, compañías aseguradoras, medios de cobro, retailers, empresas de consumo masivo, entre otros.
- Realizar ventas de servicios por diferentes canales, pudiendo en consecuencia concretar, mantener, administrar y terminar los contratos de provisión de servicios generados a consecuencia de dichas ventas.
- Identificar a clientes o usuarios para fines de confirmar, coordinar y proveer servicios de asistencia que sean requeridos por clientes o usuarios bajo contratos celebrados directamente con dichos clientes, o con compañías aseguradoras, entidades del sector financiero, empresas de retail, etc., de las que son clientes los usuarios.
- Realizar gestiones conducentes a la actualización de información de clientes y/o usuarios necesaria para la administración de los contratos celebrados con clientes.
- Cumplir con las obligaciones legales de calidad de servicio impuestas por la legislación y normativa de regulación del Estado Ecuatoriano.
- Realizar gestiones de cobranzas, sea directamente, o a través de medios de cobro.
- Informar a través de mensajes cortos, mensajería instantánea, correos electrónicos, mensajes o publicaciones (*posts*) enviados o hechos a través de plataformas de redes sociales como, por ejemplo, Facebook, Twitter, Instagram, TikTok, etc., sobre los beneficios a los que clientes o usuarios se hubieren hecho acreedores por la adquisición de servicios de asistencias, o de servicios de terceros clientes del centro de contacto (*contact center*), así como comunicar otro tipo de información comercial, legal, de servicios, de productos, o de cualquier otra índole.
- Elaborar informes de resultados de gestión para presentación a aliados estratégicos o clientes de GEA Internacional.

En el caso de Datos Personales de proveedores:

- Concretar, mantener, administrar o terminar los contratos celebrados con proveedores, sean estas personas naturales o jurídicas.
- Registrar los datos personales de colaboradores de los proveedores que sean asignados a la atención de servicios que deban ser prestados a clientes o usuarios de GEA Internacional.
- Verificar antecedentes personales, comerciales, penales, judiciales, reputacionales de proveedores y de sus colaboradores, para efectos de realizar un análisis de riesgo relativo a la contratación o mantenimiento de la relación contractual con dichos proveedores, así como de la eventual interacción del proveedor y sus colaboradores con los clientes o usuarios de GEA Internacional.

En el caso de Datos Personales de colaboradores:

- Cumplir con derechos y obligaciones que se derivan de su calidad de empleador, incluyendo, entre otras acciones, la elaboración de fichas o registros con información personal de postulantes y de colaboradores; realización directa, o a través de contratistas externos, de exámenes médicos pre-ocupacionales, ocupacionales y post-ocupacionales; acceso a información sobre antecedentes penales de postulantes y colaboradores; acceso a información sobre niveles de educación completados por postulantes y colaboradores, así como sobre otras acreditaciones académicas; identificación de postulantes o colaboradores con alguna discapacidad; registro de cargas familiares para efectos de cumplimiento de obligaciones laborales; registro de información sobre cuentas bancarias para efectos de pagos de remuneraciones y otros beneficios de orden económico, entre otras acciones que pueden requerir el tratamiento de Datos Personales.

En el caso de todos los destinatarios de esta política:

- Identificar a toda persona que quiera tener acceso a las oficinas e instalaciones de GEA Internacional, incluyendo el registro de su documento oficial de identificación; obtener información relativa al estado de salud de dichas personas, si se considera necesario a efectos de prevenir la propagación de enfermedades infectocontagiosas; y, controlar las actividades de dicha persona mientras se encuentre dentro de dichas oficinas o instalaciones con la finalidad de preservar la seguridad física y sanitaria de las referidas oficinas, instalaciones y sus ocupantes.
- Instalar, utilizar y monitorear sistemas de seguridad como, por ejemplo, equipos de videovigilancia mediante el uso de cámaras de video y audio; sistemas de control de acceso mediante la utilización de mecanismos biométricos; y, sistemas de grabación o registro de imágenes, sonido, datos biométricos y otros Datos Personales.
- Aquellas finalidades detalladas en el apartado 6 de esta política.

## 5. TIPO DE TRATAMIENTO

GEA Internacional puede realizar distintos tipos de tratamiento de Datos Personales como, por ejemplo, recoger, recopilar, obtener, registrar, organizar, estructurar, conservar, custodiar, adaptar, almacenar, modificar, eliminar, indexar, extraer, consultar, elaborar, utilizar, poseer, aprovechar, distribuir, ceder, comunicar o transferir u otras formas de habilitación de acceso, cotejo o interconexión, limitar, destruir, suprimir y, en general, cualquier forma de usar Datos Personales. Los Datos Personales pueden también ser objeto de transferencias nacionales o internacionales. Adicionalmente, GEA Internacional puede celebrar contratos con terceros a efectos de que dichos terceros actúen como encargados del tratamiento de los Datos Personales. Toda forma de tratamiento de Datos Personales será ejecutada bajo estrictas normas de confidencialidad y seguridad de la información, en los términos requeridos por la normativa legal aplicable.

De acuerdo con las finalidades descritas en la presente política, y según la naturaleza del servicio que el Titular adquiera, aplicamos las siguientes categorías de datos:

- **Datos generales de identificación:** Puede ser nombres, apellidos, fecha de nacimiento, número de documento de identidad, sexo, estado civil.
- **Datos de ubicación y contacto:** Puede ser dirección domiciliaria y/o de lugar de trabajo, correo electrónico (personal y/o laboral), número telefónico fijo y/o móvil, datos de ubicación geográfica.
- **Datos de contenido socioeconómico:** Para los procesos de reintegro de valores puede ser que se recolecte información como: número de cuenta bancaria, tipo de cuenta o tarjeta, número de tarjeta de crédito, nombre de la entidad financiera con la que se mantiene la cuenta bancaria o tarjeta de crédito.
- **Datos sensibles:** GEA Internacional limita la recolección de este tipo de información personal a aquellos escenarios en que sea estrictamente necesaria su obtención y/o tratamiento, y cuando el Titular haya dado su consentimiento explícito. Por lo tanto, puede ser que recolectemos datos sensibles como: datos relativos al estado de salud, valoraciones y/o autorizaciones médicas, actas de defunción, etc.
- **Otro tipo de datos:** Puede ser que se recolecte información como el historial de los servicios de asistencias brindados, consultas, quejas y/o reclamos, nivel de satisfacción de los servicios de asistencias, direcciones IP, información recolectada a través de *cookies* propios o de terceros, entre otros.
- **Datos que recibimos de terceros:** GEA Internacional puede recibir información personal bajo el consentimiento del Titular, recolectada por medio de terceros como, por ejemplo, medios de cobro y proveedores de servicios de asistencias.

Así mismo, la obtención de datos puede realizarse por diferentes fuentes:

- **Obtención directa:** Los datos personales sujetos a tratamiento serán aquellos que el Titular nos proporcione directamente, incluyendo aquella información

recolectada como consecuencia de la aceptación del Titular, sea total o parcial, al uso de *cookies* propios o de terceros por parte de GEA Internacional, al momento en que el Titular navega en sitios web de GEA Internacional, o utiliza otras plataformas tecnológicas operadas por GEA Internacional en las cuales se emplean *cookies* propios o de terceros.

- **Obtención indirecta:** También serán tratados datos personales que se obtengan de manera indirecta, a través de una transferencia por parte de terceros, debidamente autorizada por el Titular.

## 6. USO DE COOKIES

GEA Internacional utiliza *cookies* propios o de terceros, con la finalidad de conocer los gustos y preferencias de sus clientes y otras personas que acceden a las páginas web u otras plataformas tecnológicas operadas o administradas por GEA Internacional y, de esa manera, mejorar su experiencia al momento de utilizar las referidas plataformas tecnológicas. Los *cookies* consisten en pequeños archivos de datos que contienen limitadas cantidades de información, que se almacenan en el navegador u otros dispositivos de nuestros clientes o usuarios de nuestras páginas web u otras plataformas o aplicaciones tecnológicas, y que permiten que nuestros servidores recuerden determinada información con el propósito de permitir la adecuada interacción entre el navegador o dispositivos de nuestros clientes con nuestro servidor, hacer más ágil la navegación de nuestros clientes dentro de nuestras páginas web u otras aplicaciones o plataformas tecnológicas, analizar y registrar el comportamiento y preferencias de navegación de nuestros clientes, registrar manifestaciones de consentimiento dadas por los usuarios de nuestras plataformas tecnológicas, mostrar a diferentes usuarios información comercial que pueda resultarle interesante o relevante, entre otros fines. Las preferencias del cliente o usuario respecto de la configuración de *cookies*, incluyendo la posibilidad de su completa aceptación o su deshabilitación, pueden ser administradas por dichos clientes o usuarios al utilizar nuestras plataformas tecnológicas. La deshabilitación de *cookies* podría afectar la posibilidad de nuestros clientes o usuarios a acceder y utilizar nuestras páginas web o plataformas o aplicaciones tecnológicas, o podrían afectar negativamente su experiencia de uso de dichas plataformas. El uso de *cookies* por parte de nuestros clientes estará sujeto a los mismos estándares de seguridad, privacidad y confidencialidad a los que están sujetos todos los datos personales de los destinatarios de esta política de tratamiento de datos personales.

## 7. TIEMPO DE CONSERVACIÓN

Conservaremos su información personal durante el tiempo que sea necesario para el cumplimiento de las finalidades establecidas en el presente documento, de acuerdo con la prestación del servicio y en cumplimiento de las regulaciones aplicables. Por lo tanto, le informamos que su información personal podrá permanecer almacenada hasta por el término de cinco (5) años, contados a partir de la fecha del último tratamiento o de la cancelación de nuestros servicios y con el fin de permitirle a GEA Internacional el cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales; así como, por todo el tiempo

necesario para atender las disposiciones aplicables en la materia para el manejo de reclamaciones y defensa legal, quejas, reclamos y/o consultas, que nos obligan a llevar a cabo determinados tratamientos de datos en cumplimiento de los procedimientos y requerimientos ante las autoridades y entidades de control.

## **8. EXISTENCIA DE UNA BASE DE DATOS EN LA QUE CONSTAN SUS DATOS PERSONALES**

GEA Internacional almacena los datos personales del Titular en sus propios servidores, los cuales no son públicos y cuentan con restricción de acceso a usuarios, protegiéndolo contra cualquier uso no autorizado.

## **9. ORIGEN DE LOS DATOS PERSONALES (CUANDO NO SE HAYAN OBTENIDO DIRECTAMENTE DEL TITULAR)**

GEA Internacional podrá receptor sus datos personales para la coordinación de servicios de asistencias, a través de las compañías aseguradoras o retailers con los que mantiene contratada la provisión de sus servicios, y a través de otras fuentes como, por ejemplo, a través de aquellos proveedores de servicios que GEA Internacional contrata para la efectiva prestación de sus servicios de asistencia.

## **10. OTRAS FINALIDADES Y TRATAMIENTO ULTERIORES**

GEA Internacional gestiona sus datos personales también con otras finalidades, como:

- Participar en promociones, concursos, sorteos y/o campañas promocionales y/o de marketing.

## **11. IDENTIDAD Y DATOS DE CONTACTO DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

El responsable del tratamiento es Grupo Especializado de Asistencia Internacional S.A. de C.V. y sus empresas relacionadas (según están definidas en el apartado 1 de esta política), con los siguientes datos de contacto:

- Domicilio en Avenida Nueve de Octubre #100 y Malecón Simón Bolívar, Edificio La Previsora, piso 26, en la ciudad de Guayaquil - Ecuador
- Correo electrónico [protecciondedatos@solucion24-7.com.ec](mailto:protecciondedatos@solucion24-7.com.ec)

## **12. IDENTIDAD Y DATOS DE CONTACTO DEL DELEGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Nuestro Delegado de Protección de Datos es la persona que, dentro del Grupo Especializado de Asistencia Internacional S.A. de C.V. y sus empresas relacionadas, está encargada de velar por la protección de su derecho a la protección de datos

personales. Puede contactar con el Delegado de Protección de Datos por cualquiera de los siguientes medios:

- Mediante comunicación escrita enviada a Avenida Nueve de Octubre #100 y Malecón Simón Bolívar, Edificio La Previsora, piso 26, oficina 2601, en la ciudad de Guayaquil - Ecuador
- Correo electrónico [protecciondedatos@solucion24-7.com.ec](mailto:protecciondedatos@solucion24-7.com.ec)

### **13. TRANSFERENCIAS O COMUNICACIONES, NACIONALES E INTERNACIONALES DE DATOS PERSONALES**

Para dar cumplimiento a la presente política podemos transferir sus datos personales, tanto a las entidades nacionales como extranjeras que se detallan a continuación, para lo cual el Titular confiere su consentimiento al momento de expresar su aceptación a esta política:

- A la empresa extranjera denominada GEA Latinoamérica S.A., con sede en los Estados Unidos Mexicanos, para validar la calidad de la gestión realizada.
- A autoridades, agencias gubernamentales reguladoras o de otro tipo, o a terceros, en caso de que sea necesario para cumplir con obligaciones o requerimientos provenientes de autoridad competente.
- A medios de cobro (Instituciones bancarias) para poder gestionar los procesos de cobro de las tarifas convenidas por los servicios que brinda GEA Internacional.

### **14. LAS CONSECUENCIAS PARA EL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES DE SU ENTREGA O NEGATIVA A ELLO.**

La entrega de datos permitirá a GEA Internacional cumplir con las finalidades descritas en el apartado 4 de la presente política. En caso de que exista una negativa por parte del Titular a proporcionarnos sus datos personales, dicha negativa impediría a GEA Internacional poder cumplir con las referidas finalidades y podría afectar negativamente la capacidad del Titular a acceder a los beneficios de servicios que, de otra manera, hubiera tenido derecho a recibir de GEA Internacional.

### **15. EFECTO DE SUMINISTRAR DATOS PERSONALES ERRÓNEOS O INEXACTOS**

El Titular proporcionará datos personales que sean actualizados, veraces, completos, exactos y correctos, por lo que cuando directamente nos proporciona su información asumiremos que es veraz, debido a que esto nos permite prestarle nuestros servicios de forma ágil y adecuada. 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. La eventual provisión por parte de un Titular de datos personales erróneos o inexactos podría producir las mismas consecuencias detalladas en el apartado 14 de esta política.

## **16. POSIBILIDAD DE REVOCAR EL CONSENTIMIENTO**

El Titular puede solicitar en cualquier momento que dejemos de tratar sus Datos Personales. Para hacerlo es necesario que nos notifique a través del correo electrónico [protecciondedatos@solucion24-7.com.ec](mailto:protecciondedatos@solucion24-7.com.ec), dejando constancia de su revocatoria a su consentimiento para el tratamiento de sus Datos Personales.

## **17. EXISTENCIA Y FORMA EN QUE PUEDEN HACERSE EFECTIVOS SUS DERECHOS**

El Titular de datos personales tiene derecho de solicitar a GEA Internacional el acceso, rectificación, actualización, eliminación, suspensión y oposición de datos personales conforme a lo dispuesto en la Ley, enviando un correo electrónico a [protecciondedatos@solucion24-7.com.ec](mailto:protecciondedatos@solucion24-7.com.ec) donde nuestro personal atenderá su solicitud.

## **18. MECANISMO PARA HACER EFECTIVO SU DERECHO A LA PORTABILIDAD**

El Titular de datos personales tiene derecho de solicitar a GEA Internacional la portabilidad conforme a lo dispuesto en la Ley, enviando un correo electrónico a [protecciondedatos@solucion24-7.com.ec](mailto:protecciondedatos@solucion24-7.com.ec) donde nuestro personal atenderá su solicitud.

## **19. DÓNDE Y CÓMO REALIZAR SUS RECLAMOS ANTE EL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

De necesitar más información sobre la forma en que se tratan sus datos personales, contáctenos a través de nuestra información de contacto detallada en el apartado 11 de la presente política.

En caso de no tener respuesta, le informamos que tiene el derecho de acudir ante la Autoridad de Protección de Datos Personales para hacer valer cualquier inconformidad relacionada con su derecho a la protección de datos personales.

## **20. EXISTENCIA DE VALORACIONES Y DECISIONES AUTOMATIZADAS, INCLUIDA LA ELABORACIÓN DE PERFILES**

El Titular tiene derecho a no ser objeto de decisiones basadas únicamente o parcialmente en valoraciones automatizadas, puede solicitar no ser objeto de este tratamiento enviando un correo electrónico a [protecciondedatos@solucion24-7.com.ec](mailto:protecciondedatos@solucion24-7.com.ec) donde nuestro personal atenderá su solicitud.



## **21. CAMBIOS A NUESTRA POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Podremos modificar o actualizar esta Política para el Tratamiento de Datos Personales cuando sea necesario, ya sea para efectos de actualizarla o adaptarla a nuevas prácticas que se desarrollen en materia de protección de datos personales o a nuevos requerimientos que surjan de cambios en la normativa aplicable en la materia. Se informará respecto de cualquier eventual modificación o actualización, a través de nuestro sitio web ([www.geainternacional.com](http://www.geainternacional.com)). Cuando se realicen cambios, se actualizará la fecha de revisión, y esa modificación estará vigente a partir de la fecha de actualización. Por esta razón, sugerimos que revise de manera periódica la presente política, con el fin de mantenerse informado respecto de los mecanismos de protección de sus Datos Personales implementados por GEA Internacional.

Fecha de actualización: 04 de Agosto del 2023