

REPÚBLICA DE PANAMÁ
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS Y REASEGUROS DE PANAMÁ
JUNTA DIRECTIVA

ACUERDO N° 05
(De 17 de julio de 2025)

“Por medio del cual se dictan lineamientos para el tratamiento de datos personales en el sector seguros y reaseguros”

LA JUNTA DIRECTIVA DE LA SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS Y REASEGUROS DE PANAMÁ
En uso de sus facultades legales,

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política de la República de Panamá, reconoce entre sus garantías fundamentales, la inviolabilidad de la información de las comunicaciones privadas y el derecho que tiene toda persona de acceder a su información personal contenida en bases de datos o registros públicos y privados.

Que la Ley No. 12 de 3 de abril de 2012 “Que regula la actividad de seguros y dicta otras disposiciones” reconoce a la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá, como organismo autónomo del Estado, con la autoridad de regulación, reglamentación, supervisión, control y fiscalización de las empresas, entidades y personas sujetas al ámbito de aplicación de dicha excerta legal.

Que el artículo 15 de la Ley No. 12 de 3 de abril de 2012, establece que la información obtenida por la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá en el ejercicio de sus funciones, relativa a los contratantes, asegurados, beneficiarios, terceros con un interés legítimo y clientes de las personas supervisadas, deberá mantenerse bajo estricta confidencialidad y sólo podrá ser revelada cuando sea requerida por autoridad competente, conforme a las disposiciones legales vigentes.

Que la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019 “Sobre protección de datos personales”, se promulgó con el objeto de establecer principios, derechos, obligaciones y procedimientos que regulan la protección de datos personales de las personas naturales, considerando su interrelación con la vida privada y demás libertades fundamentales de los ciudadanos en la República de Panamá.

El Decreto No. 285 de 28 de mayo de 2021 “Por el cual se reglamenta la Ley 81 de 26 de marzo de 2019 Sobre la Protección de Datos”, en el artículo 32, señala que el regulador o autoridad reguladora de cada sector deberá establecer dentro de su normativa todos los protocolos, procesos de tratamientos y transferencia segura, que deberán cumplir los sujetos regulados.

Que en virtud de lo antes expuesto, la Junta Directiva de la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá, en uso de sus facultades legales;

ACUERDA:

CAPÍTULO PRIMERO
ASPECTOS GENERALES

ARTÍCULO 1. AMBITO DE APLICACIÓN: Los principios, derechos y obligaciones generales sobre protección de datos de personas y las facultades atribuidas en la Ley N° 81 de 26 de marzo de 2019 reglamentada por el Decreto Ejecutivo N° 285 de 28 de mayo de 2021, establecidas en el presente Acuerdo serán aplicadas a todas las empresas aseguradoras, agentes de ventas, reaseguradoras, corredores de seguros, ejecutivos de ventas u otro sujeto



regulado que realice tratamiento, custodia y transferencia de datos personales de consumidores de seguros/contratante.

ARTÍCULO 2. OBJETIVO: Este Acuerdo tiene como objeto establecer los principios, derechos, obligaciones y procedimientos que deberán considerar las empresas aseguradoras, corredores de seguros y demás sujetos regulados, que manejen base de dato o datos de consumidores de seguros/contratantes relativas al tratamiento, custodia y transferencia de los datos personales.

ARTÍCULO 3. ALCANCE: Al tenor de la Ley N° 81 de 26 de marzo de 2019, se hace necesario la protección de los derechos fundamentales de los titulares de los datos por parte de los responsables del tratamiento de los datos cuando se encuentren dentro del territorio de la República de Panamá, dentro del ámbito de sus operaciones, con la finalidad de recolectar, almacenar, grabar, organizar, elaborar, seleccionar, extraer, confrontar, interconectar, asociar, disociar, comunicar, ceder, transferir, transmitir, o cancelar datos personales o utilizarlos en cualquier forma.

Los procedimientos mínimos que deberán adoptar las compañías de seguros, compañías de reaseguros, agentes de ventas, corredores de seguros, ejecutivos de cuentas y demás sujetos regulados, serán aplicables a los datos personales de los consumidores de seguros/contratantes, con la finalidad de proteger los datos personales con independencia de la nacionalidad y domicilio del consumidor de seguros/contratante.

La aplicación de este acuerdo se extiende también al tratamiento de los datos personales del cual tienen acceso los proveedores de las entidades reguladas, por contratos de tercerización de forma directa o indirecta, al igual que las empresas relacionadas que forman parte de un mismo grupo económico, para lo cual deberán tener el consentimiento previo del titular.

La protección de datos personales será aplicada con independencia de la nacionalidad, residencia o domicilio y, el medio o las formas de su tratamiento por parte del responsable del dato.

La obligatoriedad de obtener el consentimiento del titular de los datos recae sobre quien capte directamente los datos personales, y las reaseguradoras cumplirán dicha exigencia mediante mecanismos de verificación dentro de su marco contractual.

Cuando se trate de transferencias internacionales de datos personales desde la República de Panamá hacia otras jurisdicciones, se deberá mantener medidas de protección de datos que incluya dentro del contenido de las cláusulas contractuales, el consentimiento expreso del titular de los datos.

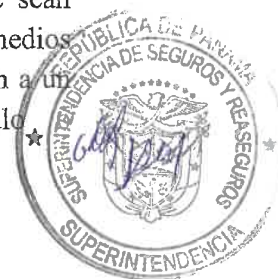
ARTÍCULO 4. TERMINOS Y DEFINICIONES. Una vez recolectada la información el responsable del dato, el personal establecido para realizar dicha labor o encargado de custodiar la misma, deberá efectuar la correcta clasificación y tratamiento de los datos, de acuerdo con las tipologías establecidas por la Ley N° 81 de 26 de marzo de 2019 y el Decreto 285 de 28 de mayo de 2021, y para los efectos de este Acuerdo, se adoptan los siguientes términos:

1. **Almacenamiento de datos:** conservación o custodia de los datos personales del consumidor de seguros/contratante en una base de datos establecida en cualquier medio provisto, incluso el de tecnología de la información y la comunicación por parte de una entidad aseguradora, reaseguradora, corredores de seguro, agentes de ventas y ejecutivos de cuentas o un custodio de base datos.
2. **Aviso de privacidad:** comunicación generada por las compañías de seguros, compañías de reaseguros, corredores de seguro, agentes de ventas y ejecutivos de cuentas, a través de medios físicos o digitales dirigidos al consumidor de



seguros/contratante para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se informa acerca de la existencia y características principales del tratamiento al que serán sometidos sus datos personales, la forma de acceder a los mismos, la finalidad del tratamiento que se pretende dar a los datos personales y demás elementos que permitan al consumidor de seguros/contratante estar informado al momento de la obtención de sus datos sobre los propósitos del tratamiento de los mismos.

3. **Base de datos:** conjunto ordenado de los datos personales de cualquier naturaleza, cualquiera que sea la forma o modalidad de su creación, organización o almacenamiento, que permite relacionar los datos del consumidor de seguros/contratante entre sí, así como realizar cualquier tipo de tratamiento o transmisión de estos por parte de su custodio.
4. **Consentimiento:** manifestación de la voluntad libre, específica, informada e inequívoca del titular de los datos, mediante la cual se efectúa el tratamiento de los datos.
5. **Consumidor del servicio de seguro/contratante:** Contratante, asegurado, beneficiario y tercero con un interés legítimo.
6. **Dato anónimo:** aquel dato cuya identidad no puede ser establecido por medios razonables o el nexo entre este y la persona a la que se refiere.
7. **Dato biométrico:** datos personales obtenidos a partir de un tratamiento técnico específico, relativos a las características físicas, fisiológicas o conductuales de una persona natural, que permitan o confirmen la identificación única de dicha persona.
8. **Dato caduco:** aquel dato que ha perdido actualidad por disposición de la ley, por el cumplimiento de la condición o la expiración del plazo señalado para su vigencia o si no hubiera norma expresa, por el cambio de los hechos o circunstancias que consigna.
9. **Datos confidenciales:** son aquellos datos que por su naturaleza no deben ser de conocimiento público o de terceros no autorizados, incluyendo aquellos que estén protegidos por las leyes, acuerdos de confidencialidad o no divulgación, a fin de salvaguardar la información.
 - a. También se considerarán datos confidenciales los que puedan ser conocidos para los fines y propósitos de supervisión de esta Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá, por las consideraciones establecidas en el Artículo 15 de la Ley No. 12 de 2012.
10. **Dato personal:** cualquier información concerniente a personas naturales, que las identifica o que los hace identificables.
11. **Datos relativos a la salud:** datos personales relativos a la condición física o mental de una persona natural, que revelen información sobre su estado de salud.
12. **Datos sensibles:** aquel que se refiera a la esfera íntima de su titular, o cuya utilización indebida puede dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para este. Se consideran sensibles los datos personales que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico, creencias o convicciones religiosas, filosóficas y morales, afiliación sindical, opiniones políticas, datos relativos a la salud, a la vida a la preferencia u orientación sexual, historial penal y policivo, datos genéticos o datos biométricos, conversaciones telefónicas o aquellas mantenidas por otros medios audiovisuales, sujetos a regulación y dirigidos a identificar de manera inequívoca a una persona natural. Estos datos tienen el carácter de confidencial.
13. **Derechos ARCO:** derechos irrenunciables de los titulares de datos tales como, derechos de acceso, derechos de rectificación, cancelación, oposición y portabilidad según las disposiciones de la Ley N° 81 de 26 de marzo de 2019 reglamentada por el Decreto Ejecutivo N° 285 de 28 de mayo de 2021.
14. **Información de Acceso Libre o de Fuente Accesible al público:** base de datos que no sean de acceso restringido o que contengan reserva alguna a consultas, o que sean de acceso público, como las publicaciones estatales de carácter oficial, los medios de comunicación, directorio telefónicos y la lista de personas que pertenecen a un grupo de profesionales que contengan únicamente nombre, título



profesión, actividad, dirección laboral o comercial al igual que información que indique su pertenencia a organismos.

15. **Responsable del tratamiento de los datos:** los sujetos regulados por esta Superintendencia, que le corresponde las decisiones relacionadas con el tratamiento de los datos y que determina los fines, medios y alcance, así como cuestiones relacionadas a estos.
16. **Transferencia de datos:** dar a conocer, divulgar, comunicar, intercambiar y/o transmitir, de cualquier forma y por cualquier medio, de un punto a otro, intra o extrafronterizo, los datos a personas naturales o jurídicas distintas del titular, ya sean determinadas o indeterminadas.
17. **Tratamiento de datos:** cualquier operación o complejo de operaciones o procedimientos técnicos, de carácter automatizado o no, que permita recolectar, almacenar, grabar, organizar, elaborar, seleccionar, extraer, confrontar, interconectar, asociar, disociar, comunicar, ceder, intercambiar.

CAPÍTULO SEGUNDO PRINCIPIOS Y DERECHOS PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

ARTÍCULO 5. PRINCIPIOS GENERALES. Las empresas aseguradoras, empresas de reaseguros, corredores de seguros y demás regulados, que manejen base de datos de consumidores de seguros/contratantes, deberán incorporar en sus políticas y procedimientos los principios generales de la protección de datos personales de acuerdo con: los principios de lealtad, finalidad, proporcionalidad, veracidad, exactitud, seguridad de datos, transparencia, confidencialidad, licitud y portabilidad, ser acorde al tamaño de sus actividades, operaciones y riesgos observados.

Estos principios deben ser considerados desde la creación del producto hasta su comercialización, durante la vigencia de contrato y hasta tanto la obligación legal se mantenga vigente.

ARTÍCULO 6. PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA: Los sujetos regulados por esta Superintendencia, deberán garantizar que los procedimientos y políticas internas que se adopten sean sencillos, de fácil acceso y comprensión para los titulares de los datos personales, así como el acceso a los derechos ARCO (derecho de acceso, rectificación, cancelación, de oposición y de portabilidad) y que puedan realizarse de forma gratuita en todas sus sucursales y las oficinas de atención al público o a través de los medios electrónicos disponibles.

ARTÍCULO 7. PRINCIPIO DE LICITUD A TRAVÉS DEL CONSENTIMIENTO: Los responsables de los datos deberán tomar las previsiones establecidas en la Ley N° 81 de 26 de marzo de 2019 y sus Reglamentos, para que quede constancia del consentimiento libre, expreso, preciso, previo, informado e inequívoco del titular de los datos personales para su tratamiento, así como informar el propósito de su recolección, los derechos ARCO con que cuenta y respetar que los mismos son irrenunciables.

Para ello, las entidades reguladas tomarán en consideración los siguientes aspectos al momento de obtener el consentimiento por parte del consumidor de seguros/contratante:

1. **Libre.** No debe mediar error, mala fe, violencia, intimidación, dolo o cualquiera otra condición que pueda afectar o viciar la voluntad del titular de datos.
2. **Específico.** Se deberá referir a una o varias finalidades determinadas y definidas que justifiquen el tratamiento.
3. **Informado.** Se debe mantener informado por cualquier medio al consumidor de seguros/contratante, previo al tratamiento de datos personales, con la información



que hace referencia el artículo 14 del Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2021.

Igualmente, cuando los datos no hayan sido obtenidos directamente del consumidor de seguros/contratante, titular de los datos, se deberá informar al momento de la primera comunicación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 15 del Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo 2021.

4. **Inequívoco:** Debe otorgarse por cualquier medio o mediante conductas inequívocas del consumidor de seguros/contratante, de forma tal que pueda demostrarse de manera indubitable su otorgamiento y que permita su consulta posterior.

ARTÍCULO 8. DERECHOS ARCO DEL TITULAR DE DATOS PERSONALES: Los derechos ARCO son derechos básicos e irrenunciables reconocidos a los titulares de los datos personales, los cuales comprenden los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad (ARCO). Las entidades reguladas del sector seguro, deberán asegurarse de que toda información del consumidor de seguros/contratante que esté bajo su tratamiento y se mantenga almacenada en su base de datos, permita en todo momento el pleno ejercicio de los derechos ARCO, de forma independiente, por medios físicos o digitales, sin que se requiera de uno para el ejercicio de otro derecho o sin que el ejercicio de uno excluya a otro derecho.

Todo consumidor de seguros/contratante o su representante autorizado, independientemente del tipo de servicio o producto relacionado o vinculado, podrá solicitar en cualquier momento el acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad de sus datos personales que recabe, almacene o conserve en su base de datos en su calidad de responsable del tratamiento de los datos personales.

Las entidades reguladas del sector seguros ante cualquier solicitud de acceso a la información de parte del consumidor de seguros/contratante, deberán procurar brindarla de forma gratuita, expedita, accesible y dentro de los términos correspondientes que establece el régimen de protección de datos personales.

ARTÍCULO 9. DERECHO AL ACCESO: Las empresas aseguradoras, empresas reaseguradoras, corredores de seguros y demás regulados, que manejen base de datos de consumidores de seguros/contratantes, deberán garantizar el acceso de los datos personales de los consumidores de seguros/contratantes que se encuentren almacenados o sujetos a tratamiento en sus bases de datos y dar a conocer el origen y la finalidad para los cuales han sido recabados.

En el caso que los consumidores de seguros/contratantes soliciten información de sus datos personales a una entidad regulada del sector seguro, ésta deberá brindar la información a su requerimiento, que deberá contener los siguientes aspectos:

1. Los fines del tratamiento;
2. Las categorías de datos personales de que se trate;
3. Los destinatarios o las categorías de destinatarios a los que se comunicaron o serán comunicados los datos personales;
4. El plazo previsto de conservación de los datos personales o, de no ser posible, los criterios utilizados para determinar este plazo;
5. El derecho al ejercicio de la rectificación o cancelación de datos personales, o a oponerse a dicho tratamiento, o a la portabilidad de los datos;
6. Si los datos personales no se han obtenido del interesado, cualquier información sobre su origen;
7. La existencia de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles a que se refiere la Ley No. 81 de 2019.



La obligación de suministrar información se dará por cumplida cuando se comuniquen o se

[Handwritten signature]

pongan a disposición del consumidor de seguros/contratante, la información solicitada o bien cuando se facilite un sistema de acceso remoto, directo y seguro de los datos personales que garantice el acceso a la información.

No aplica el derecho de Acceso en los siguientes casos:

1. Cuando el solicitante no sea el titular de los datos personales, o el representante no esté debidamente autorizado para ello;
2. Cuando en su base de datos o en la del custodio de la base de datos, no se encuentren los datos personales del consumidor de seguros/contratante;
3. Cuando se configura alguna de las limitaciones establecidas en el artículo 31 del Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2021, así como en cualquier otra disposición legal o las normas que la desarrollen, cuando apliquen.

ARTÍCULO 10. DERECHO DE RECTIFICACIÓN: Las compañías de seguros, compañías de reaseguros, corredores de seguros y demás regulados por la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá, que manejen base de datos de consumidores de seguros/contratantes, deberán permitir al titular, la corrección de sus datos personales que estén incorrectos, sean irrelevantes, estén incompletos, desfasados, inexactos o falsos.

Dicha solicitud deberá estar acompañada de la documentación que fundamente la rectificación.

El derecho rectificación no es aplicable en los siguientes casos:

1. Cuando se configura alguna de las limitaciones contenidas en el artículo 31 del Decreto 385 de 28 de mayo de 2021, así como en cualquier otra disposición legal o las normas que la desarrollen, cuando apliquen.
2. Cuando la rectificación de la información haya sido previamente realizada.

ARTÍCULO 11. DERECHO DE CANCELACIÓN: Los titulares de los datos, podrán solicitar la eliminación de sus datos personales incorrectos, irrelevantes, incompletos, desfasados, inexactos o falsos.

Dicha solicitud deberá estar acompañada de la documentación que fundamente la cancelación.

Los sujetos regulados del sector seguro deberán acceder a la solicitud y ajustarse a los supuestos establecidos en el artículo 27 del Decreto Ejecutivo No. 285 de 2021, así como a los establecidos en el presente numeral, que comprende lo siguiente:

1. Cuando los datos personales hayan sido tratados ilícitamente;
2. Cuando los datos personales ya no sean necesarios en relación con los fines para lo cual fueron recogidos o tratados;
3. Cuando el consumidor de seguros/contratante retire el consentimiento en que se basa el tratamiento y este no se base en otro fundamento jurídico.
4. Cuando el consumidor de seguros/contratante se oponga al tratamiento y no prevalezcan otros motivos legítimos para el tratamiento;
5. Cuando los datos personales deban suprimirse para el cumplimiento de una obligación legal que se aplique al responsable del tratamiento.
6. Cuando la operación con el potencial consumidor de seguros/contratante no llegara a perfeccionarse o concluirse;
7. Cuando se haya culminado o cumplido la relación contractual con el consumidor de seguros/contratante y haya transcurrido el plazo legal para su conservación según lo que establecen las leyes y regulaciones vigentes;

Para los efectos de la solicitud a la cual hace referencia el presente artículo, el consumidor de seguros/contratante deberá indicar en su solicitud de cancelación, la información de los



datos personales a que se refiere, cuando corresponda.

Sin perjuicio de las excepciones establecidas en el artículo 28 del Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2021, el derecho de cancelación no se aplicará en las circunstancias siguientes:

1. Cuando deban ser conservados o tratados para el cumplimiento de una disposición legal;
2. Cuando transcurrido el plazo legal para su conservación, exista una disposición especial que establezca otro plazo legal de conservación,
3. Cualquiera otra circunstancia que basada en un motivo legítimo requiera de su conservación, siempre que prevalezca los derechos del titular de datos;
4. Cuando se configura alguna de las limitaciones establecidas en el artículo 31 del Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo 2021, así como en cualquier otra disposición legal o la norma que la desarrolle, cuando apliquen.
5. Cuando la cancelación haya sido previamente realizada.

ARTÍCULO 12. DERECHO DE OPOSICIÓN: El titular de los datos, por motivo fundado y legítimo, relacionado con una situación en particular podrá negarse a proporcionar sus datos personales que sean objeto de determinado tratamiento, así como revocar su consentimiento.

Los sujetos regulados del sector seguros, para dar cumplimiento al derecho de oposición deberán sujetarse a los supuestos establecidos en el artículo 29 del Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2021, así como a los establecidos el presente numeral, que comprende lo siguiente:

1. Cuando los datos sean tratados para fines distintos o incompatibles con la información requerida en el formulario de debida diligencia;
2. Cuando el tratamiento tenga fines de comercialización o mercadeo;
3. Cuando los datos no sean necesarios en relación con la operación, servicio o producto a prestar o no corresponda a requerimientos regulatorios.

En adición a lo dispuesto en el artículo 29 del Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2021, el derecho de oposición no aplicará, en los siguientes casos:

1. Cuando la información sea necesaria para la celebración o ejecución de un contrato y los servicios relacionados con la misma.
2. Cuando se configura alguna de las limitaciones establecidas en el artículo 31 del Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2021, así como en cualquier otra disposición legal o la norma que la desarrolle, cuando apliquen.

La revocatoria del consentimiento por parte del consumidor de seguros/contratante o su representante no tendrá efecto retroactivo y no afectará la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo.

ARTÍCULO 13. DERECHO DE PORTABILIDAD: El titular tiene derecho a recibir u obtener una copia de sus datos personales que hubiera proporcionado a cualquier sujeto regulado del sector seguro, o que sean objeto de tratamiento, en formato estructurado, genérico, de uso común, para ser utilizado para sí mismo o transmitirlo a otro responsable.

Para el cumplimiento del derecho de portabilidad se deberá cumplir como mínimo con los siguientes datos: nombre, identificación, sexo, estado civil, correo electrónico, dirección residencial y teléfono de contacto.

Los sujetos regulados del sector seguros, para dar cumplimiento al derecho de portabilidad deberán sujetarse a los supuestos establecidos en el artículo 30 del Decreto Ejecutivo No.



285 de 28 de mayo 2021, que comprende lo siguiente:

1. El consumidor de seguros/contratante haya facilitado sus datos directamente a la compañía de seguros, compañía de reaseguros, corredor de seguros u otro sujeto regulado responsable;
2. Que el tratamiento de datos se efectúe por medios automatizados, es decir por medios digitales o tecnológicos;
3. Sea un volumen relevante de datos;
4. El consumidor de seguros/contratante haya dado su consentimiento para el tratamiento de datos o esté basado en un contrato.

El derecho de portabilidad no aplicará, en los siguientes casos:

1. Se trate de información inferida, derivada, creada, generada u obtenida a partir del análisis o tratamiento efectuado por la compañía de seguros, compañía de reaseguros, corredor de seguros u otro sujeto regulado con base en los datos personales proporcionados por el consumidor de seguros/contratante;
2. Cuando afecte los derechos de terceros y los derechos y libertades de otros titulares de los datos.

CAPÍTULO TERCERO

TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

ARTÍCULO 14. CONDICIONES Y FORMALIDADES PARA EL TRATAMIENTO:

Todo tratamiento de datos personales ejecutado por los sujetos regulados del sector seguros, que maneje base de datos de los consumidores de seguros/contratantes, estarán sujetos al consentimiento previo, informado e inequívoco del titular de los datos o de su representante autorizado, salvo las excepciones previstas por el presente Acuerdo, el régimen de protección de datos personales y demás leyes especiales que lo dispongan.

No podrá condicionarse la ejecución de un contrato o la prestación de un servicio al tratamiento de datos personales, para finalidades que no guarden relación con las determinadas en la relación contractual o precontractual del consumidor de seguros/contratante.

ARTÍCULO 15: EL CONSENTIMIENTO ESCRITO: Cuando el tratamiento se base en el consentimiento, el mismo deberá manifestarse por escrito, o por cualquier otro medio electrónico que garantice la identidad del titular de los datos personales a manera que exista certeza sobre la identidad que la identifique o la haga identificable. De hacerlo por escrito deberá hacerse en un lenguaje sencillo, claro y de fácil acceso y al momento de solicitarlo deberá indicar los motivos por los cuales se recoge el dato, así como los derechos ARCO que le asisten y la posibilidad de solicitarlos.

El consentimiento deberá obtenerse de forma que permita la trazabilidad y que permita al responsable del dato demostrar que se consintió el tratamiento de datos personales.

ARTÍCULO 16: EL CONSENTIMIENTO A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS: Cuando la recolección de información se realice a través de internet u otro medio de comunicación digital, las empresas aseguradoras, corredores de seguros y demás regulados, deberán incorporar políticas de privacidad o condiciones de servicios accesibles, donde informen en lenguaje sencillo y claro al consumidor de seguros/contratante sobre los términos y condiciones del tratamiento y los derechos que le asisten.

ARTÍCULO 17: CONSENTIMIENTO DE DATOS DE MENORES DE EDAD E INCAPACES: En los casos de consentimiento para el tratamiento de datos de menores de



edad e incapaces, el tratamiento se llevará a cabo con la autorización previa del padre, acudiente, tutor o quien ejerza la guarda y crianza de dicho menor o tutela del incapaz.

ARTÍCULO 18: AVISOS DE PRIVACIDAD. Tanto en caso de consentimiento escrito o electrónico, se deberá informar al consumidor de seguros/contratante las consideraciones del artículo 14 del Decreto No. 285 de 28 de mayo de 2021 y adicional lo siguiente:

1. Descripción del tipo de información que se recopilará.
2. Sustento sobre la pertinencia de la recolección del dato.
3. Derechos ARCO que lo asisten.
4. Informar los procesos para los cuales pudieran ser compartidos
5. Derechos de procedimiento ante la compañía para ejecutar los derechos ARCO.
6. Derecho a interponer quejas ante la Superintendencia de Seguros y Reaseguros.

El aviso de privacidad deberá considerar las características de los tratamientos de datos que se lleven a cabo para cada tipo de servicio o producto de seguro ofrecido, asegurándose que el aviso de privacidad contenga la información mínima antes descrita.

ARTÍCULO 19: DATOS SENSIBLES: Considerados como sensibles, los datos que no pueden ser objeto de transferencia, excepto en los siguientes casos:

1. Cuando el titular haya dado su autorización explícita, salvo en los casos en que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
2. Cuando sea necesario para salvaguardar la vida del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos casos, los acudientes curadores, o quienes tenga la tutela deben dar la autorización.
3. Cuando se refiera a datos que sean necesarios

CAPÍTULO CUARTO GESTIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

ARTÍCULO 20: REGISTRO Y CUSTODIA DE LAS BASES DE DATOS: Las empresas aseguradoras, corredores de seguros y demás regulados, que manejen base de datos de consumidores de seguros/contratante, llevarán un registro de la base de datos, las cuales podrán constar por escrito, por cualquier medio electrónicos. Este registro deberá ser veraz y mantenerse actualizado, además debe estar a disposición de la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá.

En este registro se dejará constancia de la siguiente información:

1. La identificación de la base de datos.
2. la identificación del responsable de la base de datos.
3. La naturaleza de los datos personales.
4. Las condiciones de legitimación aplicables
5. La finalidad o finalidades del tratamiento.
6. Los procedimientos de obtención de los tratamientos.
7. Protocolos aplicables a las bases de datos.
8. Descripción técnica de las bases de datos.
9. Plazos de conservación de datos, destino de los datos.



ARTÍCULO 21: CONSERVACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES: Los datos personales tratados deberán ser conservados en base de datos que preserven la confidencialidad, disponibilidad y el manejo seguro de la información.

ARTÍCULO 22: INCIDENTE DE SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES: En caso de incidente de violación de seguridad de los datos personales, la compañía de seguros

y demás sujetos regulados, deberán comunicar de inmediato al titular de los datos, los daños, pérdidas, alteración, destrucción, acceso o uso ilícito o no autorizado de los datos personales que afecten la información.

De igual manera deberá comunicar del incidente a la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá.

ARTÍCULO 23: OFICIAL DE PROTECCIÓN DE DATOS. Se deberá designar un oficial de protección de datos el cual debe ser personal laboral de la entidad.

**CAPÍTULO QUINTO
DISPOSICIONES FINALES**

ARTÍCULO 24: RECLAMOS. El titular de datos personales que considere vulnerado el ejercicio de los derechos ARCO podrá presentar ante la aseguradora, corredor de seguros y demás regulados, responsables del tratamiento de los datos toda solicitud, reclamación, queja y controversia vinculada con la protección de datos personales.

ARTÍCULO 25: SANCIONES. Ante el incumplimiento del presente Acuerdo y el Régimen de Protección de Datos Personales, la Superintendencia de Seguros y Reaseguros aplicará las sanciones contenidas en la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019 y el Decreto No. 285 de 28 de mayo de 2021.

ARTÍCULO 26: PROCESO DE QUEJA. Para todo proceso de reclamación, el vulnerado se encuentra bajo el amparo de las disposiciones del Título VI, Capítulo II, Protección al Consumidor de la Ley No. 12 de 3 de abril de 2012.

ARTÍCULO 27. PLAZO DE ADECUACIÓN. Las empresas aseguradoras, agentes de ventas, reaseguradoras, corredores de seguros, ejecutivos de ventas u otro sujeto regulado establecidos dentro del ámbito de aplicación de este Acuerdo, tendrán un plazo de noventa (90) días calendarios, a partir de la entrada en vigor del presente Acuerdo, para adecuarse a lo dispuesto en el mismo.

ARTÍCULO 28. VIGENCIA. Este Acuerdo entrará a regir a partir de su promulgación en la Gaceta Oficial.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019, Decreto No. 285 de 28 de mayo de 2021 y Ley No. 12 de 3 de abril de 2012.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,


GLORIANNA DE LUCA QUESADA
Presidenta


IRVING MENDOZA
Secretario



**SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS
Y REASEGUROS**

ES COPIA AUTÉNTICA DE SU ORIGINAL

Panamá 25 de Julio 20 25

