

	Proceso:	Subproceso:	Código: GDO-FO-004
	Gestión Documental	N/A	Versión Vigente: 01
			Fecha de Publicación: 24/09/2026
			Fecha de última revisión: N/A
PROTOCOLO BANCO PROMERICA DE COSTA RICA S.A. PARA LA ATENCIÓN DE DERECHOS ARCO			

I. OBJETIVO

Establecer el procedimiento que deben seguir los clientes de Banco Promerica de Costa Rica S.A. (en adelante BANCO) para ejercer sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO) respecto del tratamiento de sus datos personales. EL BANCO atenderá las solicitudes de sus clientes de acuerdo con la legislación aplicable en materia de protección de datos personales y con sus políticas internas.

ALCANCE

Este protocolo aplica a todos los clientes del BANCO.

¿Qué son los derechos ARCO?

Los derechos ARCO permiten al titular ejercer control sobre sus datos personales que son tratados por el BANCO:

- **Acceso:** conocer qué datos personales del cliente posee Banco Promerica Costa Rica, cómo son utilizados y, cuando corresponda, obtener acceso a ellos.
- **Rectificación:** solicitar la corrección o actualización de datos personales que sean inexactos, incompletos o se encuentren desactualizados.
- **Cancelación:** solicitar la eliminación de sus datos personales cuando resulte procedente conforme a la legislación aplicable.
- **Oposición:** solicitar que Banco Promerica Costa Rica deje de realizar determinado tratamiento de sus datos personales cuando exista una causa legítima para ello.

¿Quién puede ejercer los derechos ARCO?

Los derechos ARCO podrán ser ejercidos por:

- El titular de los datos personales.
- Su representante legal o persona autorizada, cuando corresponda y siempre que acredite debidamente dicha representación.

	Proceso:	Subproceso:	Código: GDO-FO-004
	Gestión Documental	N/A	Versión Vigente: 01
			Fecha de Publicación: 24/09/2026
			Fecha de última revisión: N/A
PROTOCOLO BANCO PROMERICA DE COSTA RICA S.A. PARA LA ATENCIÓN DE DERECHOS ARCO			

¿Cómo puede el cliente presentar una solicitud?

El cliente deberá presentar su solicitud a través de los **canales que el BANCO tenga habilitados para la atención de derechos ARCO**, proporcionando la información necesaria para identificarlo y atender su petición.

La solicitud deberá contener, como mínimo:

1. Nombre del titular de los datos personales.
2. Medio para recibir la respuesta.
3. Derecho ARCO que desea ejercer.
4. Descripción clara de la solicitud.
5. Cuando corresponda, los datos o información específica sobre la cual solicita ejercer el derecho.
6. Documentación necesaria para acreditar su identidad.
7. En caso de actuar mediante representante, la documentación que acredite la representación correspondiente.
8. Cualquier información adicional que facilite la localización de los datos personales objeto de la solicitud.

5. Paso a paso para ejercer los derechos ARCO

Paso 1. Identificar el derecho que desea ejercer

El cliente deberá determinar si su solicitud corresponde a **Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición**.

Paso 2. Preparar la información

El cliente deberá proporcionar sus datos de identificación y explicar claramente qué solicita al BANCO.

Cuando se trate de una rectificación, deberá indicar qué información desea corregir y, cuando corresponda, proporcionar la documentación que sustente la modificación solicitada.

	Proceso:	Subproceso:	Código: GDO-FO-004
	Gestión Documental	N/A	Versión Vigente: 01
			Fecha de Publicación: 24/09/2026
			Fecha de última revisión: N/A
PROTOCOLO BANCO PROMERICA DE COSTA RICA S.A. PARA LA ATENCIÓN DE DERECHOS ARCO			

Paso 3. Presentar la solicitud

El cliente deberá enviar o entregar su solicitud mediante alguno de los canales habilitados por el BANCO.

Paso 4. Acreditar su identidad

Por motivos de seguridad y protección de la información, el podrá solicitar mecanismos de identificación y/o documentación que permitan verificar que la persona que presenta la solicitud es el titular de los datos o su representante debidamente acreditado.

Paso 5. Recibir el folio de seguimiento

Una vez recibida la solicitud, el BANCO proporcionará un **número o folio de seguimiento**, cuando corresponda, que permitirá identificar y dar seguimiento al trámite.

Paso 6. Esperar la respuesta

El BANCO analizará la solicitud y realizará las gestiones internas necesarias para determinar su procedencia y atenderla dentro de los plazos establecidos por la legislación aplicable.

Si la solicitud requiere información o documentación adicional, el BANCO podrá solicitarla al cliente conforme a las disposiciones aplicables.

Paso 7. Recibir la respuesta

El BANCO comunicará al cliente el resultado de su solicitud mediante el medio establecido para tal efecto.

La respuesta podrá indicar:

- Que la solicitud fue procedente y las acciones realizadas.
- Que la solicitud fue atendida parcialmente, indicando las razones correspondientes.
- Que la solicitud no resulta procedente, señalando los motivos y fundamentos aplicables.

	Proceso:	Subproceso:	Código: GDO-FO-004
	Gestión Documental	N/A	Versión Vigente: 01
			Fecha de Publicación: 24/09/2026
			Fecha de última revisión: N/A
PROTOCOLO BANCO PROMERICA DE COSTA RICA S.A. PARA LA ATENCIÓN DE DERECHOS ARCO			

6. Recomendaciones para el cliente

Para facilitar la atención de su solicitud, se recomienda:

- Describir claramente qué derecho desea ejercer.
- Proporcionar información suficiente para localizar los datos personales relacionados con su solicitud.
- Mantener disponible la documentación que permita acreditar su identidad.
- Conservar el folio o número de seguimiento proporcionado por el BANCO.
- Revisar el medio de contacto indicado para recibir la respuesta.

7. Protección de la información del cliente

El BANCO podrá implementar mecanismos de validación de identidad antes de proporcionar información o realizar modificaciones relacionadas con datos personales, con el propósito de proteger la información del cliente y evitar accesos o modificaciones no autorizadas.

8. Canales de atención

Las solicitudes de ejercicio de derechos ARCO podrán presentarse a través de los siguientes canales habilitados por el BANCO:

- **Portal web:** www.promerica.fi.cr / Ayuda / Contraloría de Servicios /formulario
- **Sucursales:** www.promerica.fi.cr / Ayuda / Sucursales /Encuétranos en el mapa
- **Centro de atención telefónica:** 2519-8090

9. Consideraciones importantes

El ejercicio de los derechos ARCO es un mecanismo para que los clientes puedan ejercer control sobre el tratamiento de sus datos personales. La atención de cada solicitud estará sujeta a la verificación de identidad, a los requisitos aplicables y a las excepciones y limitaciones previstas en la legislación vigente.