

Código: OA110	GESTION FINANCIERA
Versión: 1	Formato: POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES
Fecha: 21 de mayo de 2013	

Su privacidad y confianza son muy importantes para nosotros. Por ello, queremos asegurarnos que conozca cómo salvaguardamos la integridad, confidencialidad y disponibilidad, de sus datos personales, en apego a la legislación colombiana.

En aquello que no sea competente la legislación de protección de datos personales, se ajustará a lo dispuesto respecto al tratamiento de información personal.

Para Axa Asistencia Colombia S.A. y Axa Asistencia IPS SAS resulta necesaria la recopilación de ciertos datos personales y sensibles para llevar a cabo las actividades intrínsecas a su giro comercial y mercantil.

AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A. Y AXA ASISTENCIA IPS SAS informa a los clientes de sus distintos servicios y/o productos (en adelante, los "USUARIOS") acerca de su política de protección de datos de carácter personal (en adelante, "Datos Personales").

- I. Los Datos Personales que nos proporcionará serán recolectados y su tratamiento manual y/o automatizado obedece a los siguientes fines:
 - a. La sustentación de la relación contractual en su caso establecida con "**AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A. Y AXA ASISTENCIA IPS SAS**".
 - b. La prestación de servicios relacionados con los productos y servicios ofrecidos. En los que el "USUARIO" decida suscribirse, darse de alta, o utilizar.
 - c. La realización de todas las actividades relacionadas con el servicio y/o producto, se incluirá en una lista de correos electrónicos para el envío del boletín.
 - d. Comunicarle sobre cambios en los mismos.
 - e. Procesamiento de sus solicitudes, administración de actividades, aclaraciones, investigación y estadísticas de mercado.
 - f. Mercadeo y venta de nuestros productos y servicios.
 - g. Notificarle sobre nuevos servicios o productos que tengan relación con los ya contratados o adquiridos.
 - h. La realización de cualquier actividad complementaria o auxiliar necesaria para la prestación de los Servicios.
 - i. Elaborar estudios y programas que son necesarios para determinar hábitos de consumo.
 - j. Para el afinamiento de los filtros de seguridad y las reglas de Negocio en las transacciones comerciales.
 - k. Realizar evaluaciones periódicas de nuestros productos y servicios a efecto de mejorar la calidad de los mismos.

Código: OA110	GESTION FINANCIERA
Versión: 1	Formato: POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES
Fecha: 21 de mayo de 2013	

- I.
 - l. Evaluar la calidad del servicio que brindamos, y en general, para dar cumplimiento a las obligaciones que hemos contraído con usted.
 - m. El envío, por medios tradicionales y electrónicos, de información técnica, operativa y comercial acerca de productos y servicios ofrecidos por “AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A Y AXA ASISTENCIA IPS S.A.S” y/o sus asociados o proveedores, actualmente y en el futuro.
 - n. La solicitud de encuestas de satisfacción, que el “USUARIO” no queda obligado a contestar.
- II. Es conveniente recordar que es un dato personal. Solo se consideran datos personales aquellos referidos a personas físicas naturales. Quedando excluido de los mismos a todo tipo de persona jurídica.
- III. Partimos del hecho que el “USUARIO” está legítimamente habilitado para suministrar, recibir y reenviar “Datos Personales”. Para evitar cualquier indefensión, “AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A Y AXA ASISTENCIA IPS S.A.S” facilita al “USUARIO” la posibilidad de contestar sobre la misma plataforma la información remitida, de manera gratuita sin mediar relación contractual.
- IV. Si Usted nos suministra información personal sobre una persona distinta a usted, como su cónyuge o un compañero de trabajo, entendemos que Usted cuenta con la autorización de dicha persona para suministrarnos sus datos.
 - a.) No obstante si el “USUARIO” deseara realizar más gestiones con “AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A Y AXA ASISTENCIA IPS S.A.S”, debería darse de alta en la plataforma, aceptando las condiciones establecidas para los “USUARIOS”.
 - b.) Con el objeto de facilitar al máximo el ejercicio de los derechos referentes a su privacidad o a defender lo que en mejor derecho proceda, en caso de ser datos sensibles o reservados y en el evento que la respuesta no sea posible por las vías ordinarias, “AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A Y AXA ASISTENCIA IPS S.A.S” proporcionará a los “USUARIOS” los recursos técnicos adecuados y el correo electrónico para que puedan contactarlo. Para esta acción pueden acceder a “contacto” a través de nuestra página web: <http://www.axa-assistance.com.co/index.php?pag=contacto>
 - c.) Los usuarios registrados podrán solicitar revisión, actualización y/o modificación de su Información Personal a través de: <http://www.axa-assistance.com.co/index.php?pag=contacto>
 - d.) Los “USUARIOS” tienen reconocidos sus derechos y podrán ejercerlos para acceso, cancelación, rectificación y oposición, contactando con “AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A Y AXA ASISTENCIA IPS S.A.S” a través del correo electrónico marketing@axa-assistance.com.co, acreditando debidamente su identidad de manera digital, con su cuenta de correo personal.
 - e.) Respecto a términos y condiciones de uso específico de AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A Y AXA ASISTENCIA IPS S.A.S, pueden consultarlos en la siguiente dirección electrónica: <http://www.axa-assistance.com.co/index.php?pag=pagina&id=1&idpag=1>

Código: OA110	GESTION FINANCIERA
Versión: 1	Formato: POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES
Fecha: 21 de mayo de 2013	

f.) Usted, podrá desactivar su cuenta enviándonos un e-mail a: marketing@axa-assistance.com.co

g.) Si Usted elige desactivar su cuenta, en la medida de lo permitido por la ley, conservaremos en nuestros archivos cierta Información personal sobre su persona, con el objeto de identificar contable y tributariamente los datos de las transacciones realizadas, prevenir el fraude, resolver disputas, investigar conflictos o incidencias, hacer cumplir nuestros términos y condiciones de uso y cumplir con requisitos legales.

- V. “AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A Y AXA ASISTENCIA IPS S.A.S”: Se reserva el derecho a modificar la presente política para adaptarla a novedades legislativas o jurisprudenciales así como a buenas prácticas del sector de la asistencia y los demás sectores de la economía que hacen parte del grupo empresarial.
- VI. En dichos supuestos, “AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A Y AXA ASISTENCIA IPS S.A.S” anunciará en esta página los cambios introducidos con razonable antelación a su puesta en práctica.
- VII. Ciertos servicios y/o productos prestados en la página www.axa-assistance.com.co, y en cualquiera de sus portales y sus equivalentes, pueden contener condiciones particulares con previsiones específicas en materia de protección de Datos Personales.
- VIII. Los Datos Personales recolectados serán objeto de tratamiento manual y/o automatizado e incorporados a los correspondientes ficheros o bases de datos (en adelante, el "Fichero") por “AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A Y AXA ASISTENCIA IPS S.A.S”, en calidad de encargado del tratamiento y responsable de la protección de los datos.
- IX. Con este objeto, “AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A Y AXA ASISTENCIA IPS S.A.S” proporcionará a los “USUARIOS” los recursos técnicos adecuados para que, con carácter previo, puedan acceder a este aviso sobre la presente Política o ha cualquier otra información relevante y puedan proporcionar su consentimiento a fin de que AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A Y AXA ASISTENCIA IPS S.A.S proceda con la recolección.
- X. Todos los formularios estarán diseñados para que los “USUARIOS” determinen libre y voluntariamente si desean facilitar a AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A Y AXA ASISTENCIA IPS S.A.S los Datos Personales que se les puedan requerir o que se puedan obtener de los “USUARIOS” con ocasión de la suscripción o alta en algunos de los servicios y/o productos ofrecidos por “AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A Y AXA ASISTENCIA IPS S.A.S”, o de su recepción y posible respuesta en otros.
- XI. En la hipótesis de servicios dirigidos a menores de edad, en los que se produzca la recolección de Datos Personales, “AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A Y AXA ASISTENCIA IPS S.A.S” solicitará siempre la conformidad paterna o del tutor para que los menores puedan acceder a sus Datos Personales y éstos puedan ser objeto del tratamiento manual y/o automatizado según lo previsto en este aviso sobre la presente política.

Código: OA110	GESTION FINANCIERA
Versión: 1	Formato: POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES
Fecha: 21 de mayo de 2013	

- XII. Habitualmente los servicios y/o productos prestados al “USUARIO” lo son en su condición de persona natural. Por ello, en la mayoría de los casos es necesario acreditar su identidad digital y capacidad de obrar conveniente y legalmente.
- XIII. Algunas veces “AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A Y AXA ASISTENCIA IPS S.A.S” recibe información personal de nuestros socios comerciales. “AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A Y AXA ASISTENCIA IPS S.A.S” únicamente utiliza esta información si ha sido recolectada conforme a lo establecido a la presente Política de Protección de Datos y Tratamiento de la Información.
- XIV. Siempre le avisaremos antes de recolectar cualquier Información personal y le informaremos acerca de la finalidad de dicha recolección. Le solicitaremos su consentimiento antes de utilizar o comunicar sus datos, para cualquier finalidad distinta a la inicial, Por lo cual necesitaremos del consentimiento de su parte.
- XV. Protección a los datos personales: “AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A Y AXA ASISTENCIA IPS S.A.S” ha adoptado los niveles de seguridad de protección de los Datos Personales legalmente requeridos, y ha instalado todos los medios y medidas técnicas a su alcance para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los Datos Personales facilitados a “AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A Y AXA ASISTENCIA IPS S.A.S” no obstante, el “USUARIO” debe ser consciente de que las medidas de seguridad en Internet no son inquebrantables.
- Toda la información que usted suministra en nuestro sitio en el momento de registrarse es transmitida a través de SSL (Security Socket Layer). Este sistema de códigos probado, permite a su equipo codificar la información antes de que esta sea enviada a nuestro sistema. La información codificada llega a nuestros servidores los cuales se encuentran con todas la actualizaciones de seguridad instaladas y los puertos no utilizados cerrados y protegidos con firewall, luego es decodificada y almacenada en nuestra base de datos.
 - El acceso a ciertas páginas web de “AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A Y AXA ASISTENCIA IPS S.A.S” servicios, productos y actividades de “AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A Y AXA ASISTENCIA IPS S.A.S” requieren un nombre de usuario y contraseña. Es su responsabilidad mantener la confidencialidad de su nombre de usuario y contraseña.
 - Se cuenta con los sellos de confianza para realizar comercio electrónico, y herramientas adecuadas para la gestión de vulnerabilidades.
- XVI. Riesgos de Seguridad que debe tener en cuenta cuando realiza transacciones en Internet:
- Se puede presentar que un usuario sea engañado por medio de correos electrónicos o algún engaño de servidores DNS, para visitar un sitio falso que presente el mismo diseño, pero donde los datos de la tarjeta sean cargados en el sistema falso, robando información del tarjeta habiente. Por lo cual es importante generar la cultura, que los usuarios para realizar transacciones deben entrar directamente por los dominios conocidos para disminuir los riesgos.
 - Se puede presentar que el computador donde el usuario este realizando la transacción, tenga instalado sin conocimiento previo del usuario algún software espía o mal intencionado que capture

Código: OA110	GESTION FINANCIERA
Versión: 1	Formato: POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES
Fecha: 21 de mayo de 2013	

todo lo digitado por el teclado o capture información de dispositivos de entrada y sean enviados a alguna red o host en internet. Por lo anterior se recomienda en lo posible que la transacción sea realizada en el computador de la casa o la oficina.

- c) Se podría presentar suplantación del “USUARIO” o que el “USUARIO” se niegue haberlo enviado y/o recibido la transacción y sea utilizada por un tercero.
- d) Se recomienda que desde el equipo donde realizan transacciones electrónicas, tenga un antivirus actualizado y activo para mitigar los riesgos de fraude.

- XVII. Dado que “AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A Y AXA ASISTENCIA IPS S.A.S” es un grupo empresarial, su información personal puede ser compartida con las empresas del grupo y los socios comerciales, con las mismas finalidades que se han indicado para la recolección de los Datos Personales. Dichas entidades están obligadas a cumplir los acuerdos de confidencialidad y de transferencia correspondientes.
- XVIII. “AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A Y AXA ASISTENCIA IPS S.A.S” no cede los Datos Personales de sus “USUARIOS” a terceros, salvo que cuente con las autorizaciones debidas o que medie orden judicial. Cuando proceda esta circunstancia, por obligación legal o societaria, será debidamente advertida a los “USUARIOS” en los formularios de recolección de Datos Personales, junto con la identificación de la sociedad que los ceda y dicho tercero, el tipo de actividades a las que se dedica y la finalidad a que responde la cesión.
- XIX. En los casos donde “AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A Y AXA ASISTENCIA IPS S.A.S” tuviera que ceder los Datos Personales a terceros, pueden tener su domicilio en el extranjero. Por motivo de prestación de los servicios y/o productos. “AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A Y AXA ASISTENCIA IPS S.A.S” garantiza el mantenimiento de la confidencialidad y el tratamiento seguro de los Datos Personales en los movimientos internacionales que puedan producirse con motivo de estas cesiones.
- XX. Si usted no manifiesta su oposición para que sus datos personales sean transferidos, se entenderá que ha otorgado su consentimiento. En caso contrario lo puede indicar a través del siguiente correo electrónico marketing@axa-assistance.com.co
- XXI. Uso de tecnología cookie u otras de rastreo: Al igual que otros sitios web, “AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A Y AXA ASISTENCIA IPS S.A.S” utiliza ciertas tecnologías, tales como cookies, y device fingerprinting, que nos permiten hacer de su visita a nuestro sitios más fácil y eficiente, suministrándole un servicio personalizado y reconociéndole cuando usted vuelva a nuestro sitio. Para efectos del presente Aviso de Privacidad "cookies" se identificará como los archivos de texto de información que un sitio web trasfiere al disco duro de la computadora de los usuarios con el objeto de almacenar ciertos registros y preferencias.
 - a) Los sitios web pueden permitir publicidad o funciones de terceros que envíen "cookies" a las computadoras de los “USUARIOS”.

Código: OA110	GESTION FINANCIERA
Versión: 1	Formato: POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES
Fecha: 21 de mayo de 2013	

- b) Las cookies se asocian únicamente con un “USUARIO” anónimo y su ordenador, y no proporcionan por sí el nombre y apellidos del “USUARIO”, en muchos casos, Usted podrá navegar por cualquiera de los sitios web de “AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A Y AXA ASISTENCIA IPS S.A.S” anónimamente. Cuando Usted accede a cualquier sitio web de “AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A Y AXA ASISTENCIA IPS S.A.S”, se graba su dirección IP (la dirección de Internet de su ordenador), para que nos dé una idea de qué partes del sitio web visita y cuánto tiempo pasa en cada sección. No unimos su dirección IP a ninguna información personal suya, salvo que Usted se haya registrado con nosotros y haya entrado al sistema utilizando su perfil.
- c) Por ello, es posible que en determinadas aplicaciones “AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A Y AXA ASISTENCIA IPS S.A.S” reconozca a los “USUARIOS” después de que éstos se hayan registrado por primera vez, sin que se tengan que registrar en cada visita para acceder a las áreas y servicios y/o productos reservados exclusivamente a ellos.
- d) En otros servicios será necesaria la utilización de determinadas claves de acceso, e incluso el uso de un certificado digital, en las características que se determinen.
- e) Las cookies utilizadas no pueden leer los archivos cookie creados por otros proveedores. “AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A Y AXA ASISTENCIA IPS S.A.S”. cifra los datos identificativos del “USUARIO” para mayor seguridad.
- f) Para utilizar las web de “AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A Y AXA ASISTENCIA IPS S.A.S”, no resulta necesario que el “USUARIO” permita la instalación de las cookies enviadas por “AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A Y AXA ASISTENCIA IPS S.A.S”, sin perjuicio de que en tal caso será necesario que el “USUARIO” se registre como “USUARIO” de cada uno de los servicios cuya prestación requiera el previo registro.

Preguntas o Sugerencias

Si usted tiene alguna pregunta o consulta acerca del proceso de recolección, tratamiento o transferencia de su información personal, por favor envíenos un mensaje a la siguiente cuenta de correo electrónico: marketing@axa-assistance.com.co

SARA GONZALEZ
Representante Legal

YECID FRAILE
Director IT

MARISOL ARENAS
Director Marketing