

Sección I “Aspectos Generales”

1. Introducción

Coassist Ltda. en su enfoque corporativo de: Compromiso, Respeto, Transparencia y Responsabilidad dan un tratamiento adecuado de la información concerniente a los empleados, clientes proveedores y grupos de interés. Tratamiento enmarcado en la ley estatutaria 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013. La política de privacidad y tratamiento de datos personales acá estipulada es de obligatoria aplicación en todas las actividades que contengan: Recolección, almacenamiento, circulación, transferencia o uso de información de los grupos antes definidos (Empleados, clientes, proveedores o grupos de interés).

2. Responsable del tratamiento de la información

El presente documento como La política de privacidad y tratamiento de datos personales es un documento donde se define a Coassist Ltda, como el responsable del tratamiento de la información personal.

Sección II “Política de privacidad y tratamiento de datos personales”

Política de Privacidad

De acuerdo al artículo 15 de la constitución política, el cual se refiere a las libertades y garantías constitucionales de los individuos y dando cumplimiento a la ley estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, Coassist Ltda, como empresa con datos personales de sus clientes, proveedores, empleados y usuarios obtenidos a través de distintos canales de comercialización para la celebración de contratos de seguros, ha recolectado y almacenado datos personales de los mismos, es por este motivo que Coassist Ltda adopta una política de confidencialidad, protección y administración de datos personales que se encuentra disponible en portal web www.coassist.com.co.

En virtud de lo anterior Coassist Ltda., con domicilio principal en Cra 65 # 8b -91 Terminal del Sur Local 172; se permite indicar que los datos personales suministrados podrán ser procesados, recolectados, almacenados, usados, circulados, suprimidos, compartidos, actualizados, transmitidos de acuerdo a la ley 1581 de 2012, principalmente para hacer posible la prestación de sus servicios, para reportes a autoridades de control y vigilancia, además para fines administrativos, comerciales y de contacto frente a los titulares mismos.

De conformidad con los procedimientos contenidos en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, los Titulares podrán ejercer sus derechos de conocer, actualizar, y rectificar sus datos personales enviando su solicitud al siguiente correo electrónico: servicioalcliente@coassist.com.co, o en nuestra línea de Atención Telefónica en Medellín: (604) 444 38 38.

Coassist Ltda., comprometida con el debido manejo responsable, seguro y confidencial de sus datos personales pone a disposición la política de política de privacidad y manejo de datos personales.



Aviso de privacidad:

Los datos personales que se recolectan por los diferentes canales implementados tienen por finalidad:

1) Realizar el proceso de vinculación con los clientes, empleados, contratistas o usuario. 2) La ejecución y el cumplimiento de los contratos que celebre. 3) Controlar el cumplimiento de requisitos para acceder al Sistema General de Seguridad Social Integral. 4) La elaboración de estudios técnico-actuariales, estadísticas, encuestas, análisis de tendencias del mercado y en general, estudios relacionados con la industria en la que se destaca Coassist Ltda. 5) Envío de información relativa a la aseguradora, encuestas de satisfacción de clientes y ofertas comerciales de seguros y servicios desempeñados por Coassist Ltda.

6) Intercambio o remisión de información con la aseguradora, en la cual se podrá realizar transferencia de datos internacional. 7) Consulta en listas restrictivas para garantizar el cumplimiento en prevención y control del lavado de activos y la financiación del terrorismo. 8) Consulta, almacenamiento, administración, transferencia, procesamiento y reporte de información a las Centrales de Información o bases de datos debidamente constituidas referentes al comportamiento crediticio, financiero y comercial. 9) Información relativa al estado de salud del propuesto asegurado encaminado a la verificación de los requisitos del seguro contratado. 10) Tratamiento de datos personales Sensibles encaminados a la verificación de los requisitos del seguro contratado, tales como datos de menores de edad, historias clínicas o relacionados con la salud en general. 11) captura de información personal en dispositivos móviles; tales como, smartphones, tablets, cámaras de seguridad en sedes físicas. 12) Envío de mensajes de Texto para la información de notificaciones ó para gestionar el recaudo de los productos comercializados directamente por la compañía. 13) Envío por correo electrónico de comunicaciones comerciales o comunicaciones encaminadas a la gestión integral del seguro o servicios contratados. 14) Almacenamiento y conservación de huellas dactilares cuando sea necesario. 15) Transferir o transmitir nacional e internacionalmente sus de datos para el tratamiento mediante servicios de outsourcing, cloud computing con todos los parámetros de seguridad informática (Computación en la nube), etc. 16) Transferir, transmitir, Suministrar, compartir, enviar o entregar sus datos personales a empresas aseguradoras o de servicios que tengan vínculos con Coassist y sea necesario para cumplir con las obligaciones pactadas con el cliente.

El aviso de privacidad se solicita al momento de comenzar con la recolección de los datos por medio de los guiones o en los extractos de la póliza. Así mismo, se encuentra disponible en la página web de Coassist Ltda., medio por el cual se hace la difusión de la política de privacidad y tratamiento de datos personales. Coassist Ltda., utilizará como prueba documentos, formatos, grabaciones verbales o cualquier método disponible en el cual se garantice y de cumplimiento de la autorización del titular.

Política para el tratamiento de la base de datos

Coassist Ltda., es responsable de los datos personales de sus Consumidores Financieros y por tanto de las bases de datos, archivos digitales y físicos, en los cuales se encuentren ubicados los mismos. Dentro del compromiso legal y corporativo de Coassist Ltda, de proteger el derecho a la privacidad de las personas, así como la facultad de conocer, actualizar o solicitar la información que sobre ellas se archive en las bases de datos, ha establecido las siguientes Políticas para el Tratamiento de los Datos Personales:

Datos del responsable:

Coassist Ltda
Nit 811.017.425-3
Cra 65 # 8b -91 Terminal del Sur Local 172
Medellín
(604) 444 38 38
servicioalcliente@coassist.com.co

Tratamiento de datos y su finalidad

Coassist Ltda., hará uso de la información y datos personales de sus clientes, proveedores, empleados y grupos de interés para los fines autorizados e informados al titular al momento de la consecución de los mismos, y aquellos señalados en la política de privacidad y tratamiento de datos personales, siempre que el tratamiento obedezca a un fin legítimo.

Finalidades de los datos e información

El objetivo primordial es el de brindar un óptimo servicio para los clientes, empleados, proveedores y grupos de interés de Coassist Ltda., como responsable a tratar sus datos, incluso los sensibles como los de salud, menores de edad o historias clínicas, permitiendo utilizar los mismos en plataformas de computación en la nube, para las siguientes actividades:

Finalidades relacionadas directas con el objeto de la compañía

1. Compartir información con la aseguradora para la gestión de riesgos y atención de reclamaciones. Así como para efectuar el cobro de la prima por los medios acordados.
2. Consultar y obtener copia de los datos de salud, historia clínica o datos clínicos, que son datos sensibles, con la finalidad de evaluar y suscribir las pólizas, así como gestionar la atención de reclamaciones y estudio de siniestros.
3. Transmitir y/o transferir nacional o internacional los datos personales con la finalidad de atraer, valorar, fidelizar, captar y/o estudiar comportamientos del mercado y de atención al cliente.
4. Utilizar la autorización de datos para defensa judicial, en caso de ser requerido.
5. Realizar el proceso de vinculación con los clientes, empleados, contratistas o usuario. 6. La ejecución y el cumplimiento de los contratos que celebre.
7. Controlar el cumplimiento de requisitos para acceder al Sistema General de Seguridad Social Integral.
8. La elaboración de estudios técnico-actuariales, estadísticas, encuestas, análisis de tendencias del mercado y en general, estudios relacionados con la industria en la que se destaca Coassist Ltda.
9. Envío de información relativa a la aseguradora, encuestas de satisfacción de clientes y ofertas comerciales de seguros y servicios desempeñados por Coassist Ltda.
10. Intercambio o remisión de información con la aseguradora, en la cual se podrá realizar transferencia de datos internacional.

11. Consulta en listas restrictivas para garantizar el cumplimiento en prevención y control del lavado de activos y la financiación del terrorismo.
12. Consulta, almacenamiento, administración, transferencia, procesamiento y reporte de información a las Centrales de Información o bases de datos debidamente constituidas referentes al comportamiento crediticio, financiero y comercial.
13. Información relativa al estado de salud del propuesto asegurado encaminado a la verificación de los requisitos del seguro contratado.
14. Tratamiento de datos personales Sensibles encaminados a la verificación de los requisitos del seguro contratado, tales como datos de menores de edad, historias clínicas o relacionados con la salud en general.
15. Captura de información personal en dispositivos móviles; tales como, smartphones, tablets, cámaras de seguridad en sedes físicas.
16. Envío de mensajes de Texto para la información de notificaciones ó para gestionar el recaudo de los productos comercializados directamente por la compañía.
17. Envío por correo electrónico de comunicaciones comerciales o comunicaciones encaminadas a la gestión integral del seguro o servicios contratados.
18. Almacenamiento y conservación de huellas dactilares cuando sea necesario.
19. Transferir o transmitir nacional e internacionalmente sus de datos para el tratamiento mediante servicios de outsourcing, cloud computing con todos los parámetros de seguridad informática (Computación en la nube), etc.
20. Transferir, transmitir, Suministrar, compartir, enviar o entregar sus datos personales a empresas aseguradoras o de servicios que tengan vínculos con Coassist y sea necesario para cumplir con las obligaciones pactadas con el cliente.

Derechos de los titulares:

Dando cumplimiento la Ley 1581 de 2012, los titulares tienen los siguientes derechos respecto a parte o a la totalidad de su Información Personal:

- Conocer, actualizar y rectificar su Información Personal en poder de Coassist, o de nuestros encargados del tratamiento.
- Solicitar prueba del consentimiento otorgado a Coassist salvo que expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
- Ser informado por Coassist o nuestros encargados del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que hemos dado a su Información Personal.
- A presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por los incumplimientos a la ley aplicable.
- Revocar el consentimiento y/o solicitar la supresión de su Información Personal, cuando no exista obligación legal o contractual que obligue al titular a permanecer en la base de datos.
- Acceder gratuitamente a su Información Personal que haya sido objeto de tratamiento.

Procedimiento para realizar consultas (solicitar prueba del consentimiento, conocer los datos que se han recolectado y el tratamiento aplicado):

- Podrá presentar consultas sobre su Información Personal, almacenada en nuestras bases de datos, de conformidad con las siguientes reglas:
- Analizaremos la consulta para verificar su identidad. Si la consulta la realiza una persona distinta al titular de datos personales y no se acredita que actúa en nombre de este último de acuerdo con la legislación vigente, la consulta será rechazada.
- Todas las consultas serán atendidas en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción y de acuerdo con los demás términos previstos en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012.

Procedimiento para presentar reclamos por actualización, rectificación, supresión o revocación del consentimiento:

Si considera que su Información Personal, almacenada en las bases de datos de Coassist, debe ser actualizada, corregida o suprimida, o si considera que Coassist ha violado alguno de sus deberes como responsable del tratamiento, puede presentar un reclamo de acuerdo con las siguientes reglas:

- Analizaremos el reclamo para verificar su identidad. Si la reclamación es presentada por una persona distinta al titular y no se demuestra que dicha persona actúa en su nombre de conformidad con la legislación vigente, el reclamo será rechazado.
- La reclamación deberá contener la siguiente información: (i) La identificación del titular; (ii) Los datos de contacto (dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto); (iii) Los documentos que acrediten la identidad del titular, o su representación; (iv) La descripción clara y precisa de los datos personales en relación con los cuales el titular pretende ejercer alguno de sus derechos; (v) La descripción de los hechos que fundamentan la reclamación; (vi) Los documentos en que se apoya; y (vii) Firma y número de identificación.
- El plazo máximo para atender una reclamación será de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente a su recepción y de acuerdo con los demás términos previstos en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

Canales de protección de datos personales y medios de contacto

Con la finalidad de realizar consultas, reclamos, correcciones, actualizaciones o supresión de datos personales, el titular podrá ejercer sus derechos en los siguientes medios de contacto:

- Línea de atención al cliente (604) 444 38 38 desde Medellín
- Correo electrónico: servicioalcliente@coassist.com.co
- Dirección física: Cra 65 # 8b -91 Terminal del Sur Local 172.

Consentimiento del uso de datos personales

Coassist Ltda., como responsable del tratamiento debe obtener la autorización por medio verbales, electrónicos, formatos al momento de la recolección de los datos de los clientes, empleados, proveedores o grupos de interés. Al momento de la recolección se le informa al titular las finalidades del tratamiento de datos, o el lugar en el cual las puede consultar y se encuentran disponibles, para esto se obtiene consentimiento por parte del titular.

Tratamiento de datos sensibles

Para el tratamiento de *datos sensibles* se debe dar cumplimiento al artículo 5 y 6 de la ley 1581 de 2012, en el cual se le informa al titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuales de los datos serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del tratamiento, así como obtener su consentimiento.

Respetando el derecho al titular de la información, cuenta con total libertad para responder las preguntas relacionadas con el estado de salud. Para el caso donde el titular autorice el tratamiento de datos sensibles como es el estado de salud, es fundamental el acto de buena fe, así como se encuentra establecido en el artículo 1058 del Código de Comercio donde:

“El tomador está obligado a declarar sinceramente los hechos o circunstancias que determinan el estado del riesgo, según el cuestionario que le sea propuesto por el asegurador”.

Es importante que para los casos donde el tomador es diferente al asegurado, este tercero deberá declarar en formar fidedigna el estado de salud e historia clínica del asegurado en cuestión.

Coassist Ltda. cuenta con diferentes medios electrónicos, en los cuales tanto clientes, colaboradores y proveedores pueden acceder a información relacionada con los fines de tratamiento de sus datos; estos medios tecnológicos para los clientes pueden requerir que los usuarios de estos ingresen datos sensibles como lo son: Estado de salud, fotografía, ubicación residencial, preexistencias médicas, entre otros datos sensibles pertinentes para la reclamación o suscripción del seguro.

En cuanto a los datos biométricos, donde se tiene huella, fotografías, entre otros ítems que determina la Ley General, tienen como fin último la identidad del cliente o colaborador de las Compañías, con la finalidad de prevenir eventualidades de suplantación y proteger la seguridad en la información de las partes.

Tratamiento de datos de menores de edad y adolescentes

Respecto al uso de datos de niñ@s y adolescentes que sean solicitados y almacenados en la base de datos de las compañías, cumpliendo en calidad de asegurados o beneficiarios del seguro, se les brindará el adecuado manejo consignado en el artículo 7 de la Ley 1581 del 2012, dichos datos serán los adecuados para formalizar el contrato del seguro.

Computación en la nube y transferencia internacional de datos

Para dar cumplimiento, se obtiene la autorización del titular de los datos y se sigue lo ordenado en la regulación de Colombia, de acuerdo con lo previsto en el artículo 26 de la ley 1581 de 2012.

Se toman todas las medidas para prevenir y buscar garantizar por medio de la seguridad en la información y en las bases de datos salvaguardar la información, datos recolectados del titular y/o encarado por medio de unas implementaciones de seguridad en la información.

Implementaciones seguridad en la información

La seguridad de las aplicaciones de Coassist se configura por capas:

1. Capa física
2. Data center
3. Red
4. Servicios Legacy
5. Software

Las capas 1 y 2 son responsabilidad del proveedor de la nube. Para ello tienen certificaciones en las normas: ISO 27001, ISO 27018, SOC 1, SOC 2, SOC3, FedRAMP, HITRUST, MTCS, IRAP y ENS. Con inversiones en infraestructura y seguridad por el orden de 1.000 millones de dólares

A nivel de red tenemos controles de firewall, en borde y servicios, con posibilidades de poder agregar controles de IDS y application level firewall. También la comunicación con base de datos, y on premise se da por vpn o encriptación punto a punto en capa 7.

A nivel de base de datos capa 4, tenemos controles de usuario que abarcan solo el alcance de la información que necesita en conector la aplicación implementada. En almacenamiento de datos, estos están encriptados con certificado propio, lo que garantiza que los datos son accesibles por Coassist, pero no por el proveedor. Discos de almacenamiento, Almacenamiento distribuido y bases de datos son almacenados encriptados.

En capa de software se tienen información compartimentada de manera que los usuarios puedan ver la información necesaria en el proceso que le corresponde. Se tienen registros de toda la actividad que realizan en la aplicación y de accesos.

Confidencialidad y protección de datos personales

Coassist Ltda., incorpora en sus procesos con el fin de garantizar la confidencialidad y protección de los datos personales de sus clientes, empleados, proveedores y grupos de interés, los principios generales de la ley 1581 de 2012, decreto 1074 de 2015 y las normas aplicables. Principios aplicables:

A. Transparencia: Se garantiza al titular, y los terceros autorizados por el mismo, el acceso a la información de sus datos personales.

B. Confidencialidad: Todo el equipo laboral que se encuentren dentro de los procesos del tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligados a garantizar la reserva de la información, incluso cuando su relación con alguna de las labores finalice se debe dar tratamiento de datos conforme a la ley lo establece.

C. Seguridad: Coassist Ltda., toma todas las medidas de precaución y de seguridad en la información (Implementaciones seguridad en la información) para garantizar que la información personal de los titulares, almacenada en bases de datos físicas, digitales o computación en la nube, no circule o personas no autorizadas accedan a ella.

La compañía garantiza que solo aquellas personas autorizadas por medio de perfiles de control en seguridad de la información puedan acceder a información personal. La circulación de limita a las finalidades autorizadas por el titular conforme a la presente política de privacidad y tratamiento de datos personales.

D. Normatividad Legal Vigente: Coassist Ltda., toma como lineamiento las reglas y leyes establecidas por la normatividad vigente, garantizando un principio de legalidad.

E. Uso de tratamiento de datos y Finalidad: Se realizará tratamiento de datos personales de los clientes, empleados, proveedores o grupos de interés; Cuando se cuente con la autorización de estos o cuando por norma exista una facultad para hacerlo, en los términos del art. 3° literal a) y 6° literal a) de la Ley 1581 del 2012, así como la sección II del capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015. Los datos se almacenan en bases físicas, digitales computación en la nube. Coassist Ltda., se obliga y compromete a dar una finalidad legítima, la cual será oportunamente informada al titular en los clausulados al momento de la autorización y en la política de privacidad.

Transferencia de información /Proveedores/ Aliados Estratégicos

La compañía con el fin de cumplir relaciones contractuales pactadas con el titular de la información podrá eventualmente transferir información con proveedores como aseguradoras, proveedores o aliados estratégicos para las finalidades autorizadas por el titular o las previstas en la ley, tales como estudio de siniestros, call center, Aseguradoras, cualquier otra actividad para llevar a cabo el objeto social de Coassist tda.

Al momento de presentarse una transferencia en la información, la compañía se asegurará de establecer unas condiciones que vinculen al proveedor a las políticas de privacidad y seguridad de la información de estas de tal forma que la información personal de los titulares se encuentre protegida. Asimismo, se establecerán acuerdos de confidencialidad para el manejo de la información y obligaciones responsable-encargado cuando el tipo de entrega lo amerite.



Vigencia del tratamiento de los datos: la información suministrada por los titulares permanecerá almacenada por el tiempo que sea determinado por el titular o que sea indicado por ley para el cumplimiento de los fines para los cuales fue incorporada.

Modificaciones a la política de privacidad y tratamiento de datos personales: LAS COMPAÑÍAS se reservan el derecho de modificar las normas de confidencialidad y protección de datos con el fin de adaptarlas a nuevos requerimientos de tipo legal, jurisprudencial, técnico y, en general, cuando sea necesario para prestar un mejor servicio.

Aceptación de esta política de privacidad: el titular de la información acepta el tratamiento de sus datos personales, conforme con los términos de esta política de privacidad, cuando proporciona los datos a través de nuestros canales o puntos de atención y cuando compra, adquiere, se afilia o usa cualquiera de nuestros productos o servicios.

La **divulgación** se hace a todos los grupos de interés por la página web y los mecanismos definidos por la organización.

Actualización 30 de mayo de 2025
Vigencia a partir del 31 mayo de 2025