

AXA COLPATRIA SEGUROS S.A.

POLÍTICAS DE PRIVACIDAD

POLÍTICAS DE PRIVACIDAD DE DATOS PERSONALES

En su calidad de usuario, AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A., AXA COLPATRIA SEGUROS S.A., AXA COLPATRIA CAPITALIZADORA S.A., AXA COLPATRIA MEDICINA PREPAGADA S.A., FINANSEGURO S.A.S. y NIXUS CAPITAL HUMANO S.A.S. En adelante LAS COMPAÑÍAS le informan su Política de Privacidad de Datos Personales, teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y el proyecto de Decreto “por el cual se reglamenta la Ley 1581 de 2012”.

RESPONSABLE DE TRATAMIENTO

LAS COMPAÑÍAS son responsables del tratamiento de la información que ha sido recolectada y almacenada para el desarrollo de sus negocios y la presente política de privacidad es vinculante para todas estas. La siguiente información es para todas las compañías:

AXA COLPATRIA Seguros S.A., AXA COLPATRIA Seguros de Vida S.A., AXA COLPATRIA Capitalizadora S.A., AXA COLPATRIA Medicina Prepagada S.A., Finanseguro S.A.S.
Domicilio Principal: Carrera 7 No. 24-59 – Bogotá
Telefono: 423 57 57 en Bogotá o 018000512620 en el resto del país.

Correos electrónicos:
servicioalcliente@axacolpatria.com
arcolpatria@axacolpatria.co
medicinaprepagada@axacolpatria.co

NIXUS CAPITAL HUMANO S.A.S
Domicilio Principal: Av. 15 No. 104 – 33 Piso 2
Teléfono: PBX: 6538444 – 320 4507413 – 320 4507414

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Esta política aplica al tratamiento de los datos de carácter personal que se recojan y se manejen en LAS COMPAÑÍAS.

ARTÍCULO 3. BASES DE DATOS

Las políticas contenidas en el presente documento aplican a las bases de datos que manejan LAS COMPAÑÍAS, que serán registradas de conformidad con lo dispuesto en la Ley y en el

Decreto “Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012” cuyo período de vigencia se contará desde la fecha de la autorización y durante el tiempo que sea razonable y necesario de acuerdo con las finalidades que justificaron su tratamiento¹.

OBJETO

Por medio de la presente política se da cumplimiento a lo previsto en el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, que regula los deberes que asisten a los responsables del tratamiento de datos personales, dentro de los cuales se encuentra el de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.

Así mismo tiene la finalidad de regular los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realizan LAS COMPAÑÍAS, a fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de Habeas Data en el marco de lo establecido en la misma ley.

DEFINICIONES

Para los efectos de la presente política, se entiende por:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Aviso de privacidad:** Comunicación dirigida a todos los titulares de datos personales mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales, que se publica en la página web de LAS COMPAÑÍAS.
- **Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por

¹ De acuerdo a lo previsto en la Ley 1581 de 2012, regulada por la Superintendencia de Industria y Comercio, los responsables del tratamiento solo podrán recolectar, almacenar, usar o circular los datos personales durante el tiempo que sea razonable y necesario de acuerdo con las finalidades que justificaron su tratamiento. Teniendo en cuenta lo anterior, los responsables deberán fijar el término de vigencia de las bases de datos. Es decir, la vigencia de la base de datos, (el tiempo durante el cual se usarán los datos recogidos en la base de datos), estará determinada por la finalidad con la cual se recogieron los datos. Para el caso de las compañías, este plazo corresponde a la duración de la sociedad, establecida en sus estatutos y que es pública a través de la Cámara de Comercio de Bogotá.

su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

- **Dato sensible:** Aquel que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
- **Página web:** las páginas oficiales para LAS COMPAÑÍAS son las siguientes:
www.axacolpatria.co
www.nixuscapitalhumano.com
- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos; Siempre serán LAS COMPAÑÍAS las responsables del Tratamiento, estas designarán quién es el responsable interno del tratamiento.
- **Responsable interno del Tratamiento:** para LAS COMPAÑÍAS las áreas que tienen bajo su responsabilidad las bases de datos donde se encuentra la información del titular.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.
- **CISO (Chief Information Security Officer):** es el encargado de alinear la estrategia de ciberseguridad con los objetivos de la Compañía. Se encargará de establecer las políticas de seguridad de la entidad y de establecer las medidas y controles necesarios.

- **DPO (Data Protection Officer):** es el encargado del cumplimiento normativo y defensor para el cuidado y uso apropiado de los datos en la Compañía.

PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la ley 1581 de 2012, y del presente manual, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

- a) **Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos:** El tratamiento a que se refiere la ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- b) **Principio de finalidad:** El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al titular.
- c) **Principio de libertad:** El tratamiento solo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- d) **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- e) **Principio de transparencia:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener del responsable del tratamiento o del encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernen.
- f) **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la Ley de Protección Datos Personales y la Constitución. En este sentido, el tratamiento solo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la Ley de Datos Personales; los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido solo a los titulares o terceros autorizados conforme a la Ley de Datos Personales.
- g) **Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento a que se refiere la Ley de Datos Personales, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

h) **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo solo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley de Protección Datos Personales y en los términos de la misma.

TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

Teniendo en cuenta las disposiciones de la Ley 1581 de 2012, LAS COMPAÑIAS no realizarán el tratamiento, recolección y almacenamiento de datos sensibles excepto cuando:

- a) El titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- b) El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- c) El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho de un proceso judicial.
- d) No podrá realizarse tratamiento de datos sensibles para fines distintos de los autorizados por el titular. El acceso, circulación y tratamiento de los datos sensibles será restringido y se limitará a lo expresamente autorizado por el titular y a lo estipulado en la Ley.

TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

Los datos personales que se usan en nuestras compañías corresponden a los datos necesarios para ejecutar las obligaciones contractuales, ya sean datos generales de identificación, de contacto y otros particulares y/o sensibles, según el tipo de vinculación, los cuales son recolectados a través de los diferentes productos que ofrecen las compañías y estos serán sometidos a los siguientes tratamientos:

- A. Conocer, almacenar y procesar toda la información suministrada por el titular en una o varias bases de datos, en el formato que estime más conveniente.
- B. Ordenar, catalogar, clasificar, dividir o separar la información suministrada por el titular.
- C. Verificar, corroborar, comprobar, validar, investigar o comparar la información suministrada por el titular con cualquier información de que disponga legítimamente, incluyendo aquella conocida por su matriz, subordinadas, afiliadas o cualquier compañía del Grupo AXA COLPATRIA.
- D. Acceder, consultar, comparar y evaluar toda la información que sobre el titular se encuentre almacenada en las bases de datos de cualquier central de riesgo crediticio, financiero, de antecedentes judiciales o de seguridad legítimamente constituida, de naturaleza estatal o privada, nacional o extranjera, o cualquier base de datos comerciales o de servicios que permita establecer de manera integral e históricamente completa el comportamiento como deudor, usuario, cliente, garante, endosante, afiliado, beneficiario, suscriptor, contribuyente y/o como titular de servicios financieros, comerciales o de cualquier otra índole.

E. Analizar, procesar, evaluar, tratar o comparar la información suministrada por el titular. A los datos resultantes de análisis, procesamientos, evaluaciones, tratamiento y comparaciones, les serán aplicables las mismas autorizaciones suministradas por el titular.

F. Estudiar, analizar, personalizar y utilizar la información suministrada por el titular para el seguimiento, desarrollo y/o mejoramiento, tanto individual como general, de condiciones de servicio, administración, seguridad o atención, así como para la implementación de planes de mercadeo, campañas, beneficios especiales y promociones. AXA COLPATRIA podrá compartir con sus accionistas y con compañías controlantes, contraladas, vinculadas, afiliadas o pertenecientes al mismo Grupo AXA, o con los aliados de negocios que se sometan a las condiciones de la autorización los resultados de los mencionados estudios, análisis, personalizaciones y usos, así como toda la información y datos personales suministrados por el titular.

G. Reportar, comunicar o permitir el acceso a la información suministrada por el titular o aquella de que disponga sobre él:

- A las centrales de riesgos crediticio, financiero, comercial o de servicios legítimamente constituidas, o a otras entidades financieras de acuerdo con las normas aplicables.
- A los terceros que, en calidad de proveedores nacionales o extranjeros, en el país o en el exterior, de servicios tecnológicos, logísticos, de cobranza, de seguridad o de apoyo general puedan tener acceso a la información suministrada por el titular.
- A las personas naturales o jurídicas accionistas de AXA COLPATRIA y a las sociedades controlantes, contraladas, vinculadas, afiliadas o pertenecientes al mismo Grupo AXA.
- A las autoridades que en ejercicio de su competencia y con autorización legal lo soliciten, o ante las cuales se encuentre procedente formular denuncia, demanda, convocatoria a arbitraje, queja o reclamación.
- A toda otra persona natural o jurídica a quien el titular autorice expresamente.

Con las siguientes finalidades:

- i. Estudiar y atender la(s) solicitudes de servicios solicitados por el titular en cualquier tiempo.
- ii. Ejercer su derecho de conocer de manera suficiente al cliente/afiliado/usuario con quien se propone entablar relaciones, prestar servicios, y valorar el riesgo presente o futuro de las mismas relaciones y servicios.
- iii. Prestar los servicios que de la(s) misma(s) solicitudes pudieran originarse y cumplir con las normas y jurisprudencia vigente aplicable.
- iv. Ofrecer conjunta o separadamente con terceros o a nombre de terceros, servicios financieros, comerciales, de seguridad social y conexos, así como realizar campañas de promoción, beneficencia o servicio social o en conjunto con terceros.
- v. Atender las necesidades de servicios, técnicas, operativas, de riesgo o de seguridad que pudieran ser razonablemente aplicables. Lo anterior en consideración a sus sinergias mutuas y su capacidad conjunta de proporcionar condiciones de servicios más favorables a sus clientes.
- Esta información se trata bajo políticas y procedimientos de



protección de datos personales y de seguridad de la información. Las respuestas a las preguntas sobre datos personales sensibles tienen carácter facultativo, sin embargo, corresponden a información necesaria para poder ofrecer un mejor servicio a los titulares.

- La entrega y suministro de información de carácter sensible y la que versa sobre niños, niñas y adolescentes que las COMPAÑÍAS soliciten a los titulares. Son facultativas en su respuesta por parte del titular y/o representante legal y no están obligados a otorgarla. Por tanto, el titular o su representante autoriza de manera expresa al tratamiento de dicha información como lo son los datos relativos al estado de salud y datos biométricos, de acuerdo con los lineamientos de la ley y el decreto.

DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

En el tratamiento de los datos personales LAS COMPAÑÍAS deberá asegurar el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes.

Queda prohibido el Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública y cuando el tratamiento cumpla con los siguientes requisitos:

- a) Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- b) Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.
- c) Con respecto a la información de niños, niñas y adolescentes LAS COMPAÑÍAS obtendrá la autorización del tratamiento de los datos personales por el representante legal del niño, niña o adolescente.

DERECHOS DEL TITULAR DE DATOS PERSONALES

La Ley 1581 además de establecer el derecho constitucional anteriormente nombrado, establece unas disposiciones generales para la protección de datos personales. A continuación, encontrará sus derechos como titular de la información:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a LAS COMPAÑÍAS quienes actúan como responsables del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a LAS COMPAÑÍAS, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento de los datos personales, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley de Protección de Datos Personales.
- c) Ser informado por LAS COMPAÑÍAS previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos Personales y las demás normas que la modifiquen,

adicionen o complementen.

- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento por LAS COMPAÑÍAS. Cómo hacer efectivos sus Derechos como Titular de Datos Personales.

Para ejercer sus derechos de conocer, actualizar, rectificar, suprimir los datos y revocar la autorización, usted como titular de la información puede comunicarse a través de nuestro portal de Internet o de la línea integral del Servicio al Cliente 423 5757 en Bogotá o 018000 512 620 en el resto del país.

DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO

Los responsables del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la Ley de Protección Datos Personales y en otras que rijan su actividad:

- a) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la Ley de Protección Datos Personales, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular; requerir dicha autorización a más tardar en el momento de la recolección de los datos, la autorización del titular para el tratamiento de los mismos, e informarle los datos personales que serán recolectados, así como todas las finalidades específicas del tratamiento para las cuales se obtiene el consentimiento.
- c) Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Garantizar que la información que se suministre al encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del Tratamiento.
- h) Suministrar al encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la Ley de Datos Personales.
- i) Exigir al encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la Ley de Datos Personales.



AXA COLPATRIA

- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley de Protección Datos Personales y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- l) Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- m) Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- n) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO

Los encargados del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la Ley de Protección Datos Personales y en otras que rijan su actividad:

- a) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Habeas Data.
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la Ley de Datos Personales.
- d) Actualizar la información reportada por los responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la Ley de Datos Personales.
- f) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley de Protección Datos Personales y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares.
- g) Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la Ley de Datos Personales.
- h) Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

- j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.

- k) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.

- l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Nota: En el evento en que concurren las calidades de responsable del Tratamiento y encargado del Tratamiento en la misma persona, le será exigible el cumplimiento de los deberes previstos para cada uno.

Para ejercer estos derechos usted debe tener en cuenta la siguiente información:

Para consulta de datos personales, solicitud de la autorización o de información sobre el uso dado a los datos, usted puede:

- a) Realizar la consulta por escrito y de manera presencial en las oficinas correspondientes.

La consulta debe realizarse por escrito dirigida a nombre de LAS COMPAÑÍAS, con el nombre completo del titular, la descripción de la consulta, la dirección de residencia y el teléfono de contacto.

- b) Realizar la consulta a través de nuestro portal de Internet.
- c) A través de la línea integral del Servicio al Cliente 423 5757 en Bogotá o 018000 512 620 en el resto del país.

Al realizar una solicitud de consulta, usted deberá presentar y/o adjuntar los siguientes documentos:

- **Si se trata del titular:** Documento de identidad válido.
- **Si se trata del causahabiente:** Documento de identidad válido, registro civil de defunción del titular, documento que acredite la calidad en que actúa y el número del documento de identidad del titular.
- **Si se trata de un representante legal y/o apoderado:** Documento de identidad válido, documento que acredite la calidad de representante legal y/o apoderado del titular y el número del documento de identidad del titular.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de radicación.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se le informarán los motivos de la demora, y la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Usted podrá acceder de forma gratuita a sus datos personales y



AXA COLPATRIA

la información solicitada podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera.

Para presentar una solicitud de corrección, actualización o supresión de datos, o para presentar reclamo por presunto incumplimiento de los deberes de las compañías relacionados con la protección de datos personales, usted puede:

- a) Realizar la solicitud o reclamo por escrito y de manera presencial en las oficinas correspondientes.

La solicitud o reclamo debe realizarse mediante comunicación dirigida a LAS COMPAÑÍAS, con el nombre completo y la identificación del titular de los datos personales, la descripción de los hechos que dan lugar a la solicitud o reclamo, la dirección de residencia, el teléfono de contacto, y se deben anexar los documentos que se quiera hacer valer.

- b) Realizar la solicitud o reclamo a través de nuestro portal de Internet.
- c) A través de la línea integral de Servicio al Cliente 423 57 57 en Bogotá o 018000 512 620 en el resto del país.

Al realizar la reclamación, usted deberá presentar y/o adjuntar los siguientes documentos:

- **Si se trata del titular:** Documento de identidad válido.
- **Si se trata del causahabiente:** Documento de identidad válido, registro civil de defunción del titular, documento que acredite la calidad en que actúa y el número del documento de identidad del titular.
- **Si se trata de un representante legal y/o apoderado:**

Documento de identidad válido, Documento que acredite la calidad de Representante legal y/o apoderado del titular y el número del documento de identidad del Titular.

Si la solicitud o reclamo resulta incompleto, se le requerirá dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

El término máximo para atender su reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de radicación. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se le informarán los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Si tiene alguna inquietud, no dude en comunicarse con nuestro centro telefónico de atención integral AXA COLPATRIA, al 423

57 57 en Bogotá o al 018000 512 620 fuera de Bogotá, o si lo desea puede enviarnos un correo electrónico a: servicioalcliente@axacolpatria.com arcolpatria@axacolpatria.co medicinaprepagada@axacolpatria.co

MEDIDAS DE SEGURIDAD

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, LAS COMPAÑÍAS adoptarán las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD

LAS COMPAÑÍAS mantendrán protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información.

El procedimiento deberá considerar, como mínimo, los siguientes aspectos:

- a) Medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigido en la Ley 1581 de 2012.
- b) Funciones y obligaciones del personal.
- c) Estructura de las bases de datos de carácter personal y descripción de los sistemas de información que los tratan.
- d) Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias.
- e) Procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos.
- f) Controles periódicos que se deban realizar para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el procedimiento de seguridad que se implemente.
- g) Medidas a adoptar cuando un soporte o documento vaya a ser transportado, desechado o reutilizado.
- h) El procedimiento deberá mantenerse actualizado en todo momento y deberá ser revisado siempre que se produzcan cambios relevantes en el sistema de información o en la organización de este.
- i) El contenido del procedimiento deberá adecuarse en todo momento a las disposiciones vigentes en materia de seguridad de los datos personales.

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 las siguientes cuentas de correos electrónicos:



servicioalcliente@axacolpatria.co
oficialdatospersonales@axacolpatria.co

VIGENCIA

Esta política fue actualizada el 28 de abril de 2021.



www.axacolpatria.co



Para más información, comunícate a nuestra
Línea de Servicio al Cliente
01 8000 512 620, en Bogotá al 423 5757