

Política de Privacidad

1. Consideraciones generales

ASSIST CARD es una organización internacional de asistencia al viajero cuyo objeto es proporcionar, entre otros, servicios de asistencia médica, jurídica y personal en situaciones de emergencia durante el transcurso de un viaje.

Con el objetivo de garantizar el mejor servicio de asistencia en viaje, ASSIST CARD podrá obtener, recopilar y/o almacenar información y datos personales de sus clientes (en adelante, "Información Personal") siempre que los mismos resulten imprescindibles y necesarios para la prestación de dichos servicios.

Como responsable del correcto uso y administración de tal información personal, ASSIST CARD cuenta con medidas de seguridad, técnicas y administrativas suficientes, tendientes a mantener el nivel de resguardo y protección exigido y poder así, garantizar a sus clientes la debida confiabilidad y seguridad en el manejo de la misma.

ASSIST CARD garantiza la privacidad y confidencialidad de la Información Personal proporcionada por sus clientes a través de cualquiera de las páginas Web de ASSIST CARD, correo electrónico, canales de venta o por cualquier otra vía de comunicación, de conformidad con lo establecido en la normativa aplicable en la materia.

Con el objetivo de respetar al máximo los intereses y expectativas de sus Clientes, ASSIST CARD cuenta con un serio compromiso vinculado al respeto y la observancia de esta Política de Privacidad, Confidencialidad y Protección de datos personales (en adelante, la "Política de Privacidad" o "Política"), en lo relacionado a la recolección, uso, almacenamiento, protección y divulgación de datos.

2. ¿Qué información personal se recopila?

ASSIST CARD recopila y almacena la información personal proporcionada por sus clientes con el objeto de contactarlos y/o identificarlos, a través de los diversos canales habilitados a tal efecto. A su vez, ASSIST CARD obtiene y almacena la Información Personal que los Clientes proporcionan al realizar las siguientes acciones: (i) contratar los servicios de asistencia al viajero, (ii) navegar por el Sitio Web de ASSIST CARD y/o al registrarse como usuario en MY ASSIST CARD, (iii) utilizar los diversos servicios en línea, (iv) participar en promociones, concursos, sorteos y/o campañas promocionales y/o de marketing, (v) contactar vía correo electrónico, (vi) utilizar la aplicación para teléfonos móviles y tabletas, (vii) requerir –de manera telefónica en nuestro centro de atención y/o a través de cualquiera de los canales habilitados para hacerlo- cualquiera de los servicios de asistencia brindados por ASSIST CARD.

La información personal recopilada, puede incluir –entre otros- nombre y apellido, dirección postal, nacionalidad, número telefónico, clave de identificación tributaria, dirección de correo electrónico, contacto de emergencia, fecha y/o destino de viaje.

ASSIST CARD sólo recopila aquella información personal brindada libre y voluntariamente por el Cliente, no almacenando ninguna otra información que no sea brindada de esa manera.

El Cliente podrá optar por no brindar determinada información personal cuando así lo considere, en la medida en la que la falta de provisión de dicha información personal no impida la prestación de los servicios que interesan al Cliente.

ASSIST CARD, podrá almacenar a su vez, las grabaciones de llamadas telefónicas a fin de poder realizar auditorías de calidad, operativas y garantizar la correcta prestación del servicio de asistencia requerido por el Cliente. Las grabaciones de las llamadas se retendrán durante el tiempo que sea razonablemente necesario y posteriormente se borrarán.

Con las reservas especificadas en la presente Política y siendo principio rector en materia de información personal, la confidencialidad, protección y seguridad en el tratamiento, el Cliente acepta, expresamente, que dicha Información pueda ser cedida a proveedores externos de servicios de ASSIST CARD (como, por ejemplo, prestadores médicos, hospitales, clínicas, asesores legales, aerolíneas, etc.) que resulten necesarios para la prestación de los servicios de la asistencia contratada.

En todos los casos en los que ASSIST CARD suministre excepcionalmente información personal a proveedores para la prestación del servicio requerido; se exigirá que los mismos sean tratados con confidencialidad, conforme la normativa que rige la protección de datos personales y que sean destinados al único y exclusivo efecto de desempeñar los servicios de asistencia requeridos.

3. ¿Qué hacemos con la Información Personal recopilada?

ASSIST CARD almacenará cualquier Información Personal provista por el Cliente, para una satisfactoria provisión de la asistencia que pudiera requerir y éste al otorgarla, presta su consentimiento expresamente para que:

- A. ASSIST CARD almacena toda Información Personal que pudiera haber obtenido para, durante y/o como consecuencia de la asistencia requerida, en los Registros debidamente declarados ante la Autoridad de Control.
- B. ASSIST CARD pueda ceder y/o transferir y/o suministrar la Información personal que resulte necesaria a: (i) los proveedores externos vinculados con ASSIST CARD, que contribuyan al cumplimiento del objeto de la prestación requerida;

(ii) terceros con los que ASSIST CARD ha firmado contratos de confidencialidad, siempre que dichos terceros se encuentren vinculados, relacionados y/o conectados con el cumplimiento de la asistencia requerida y requieran de tal Información Personal para la prestación del servicio; (iii) las empresas pertenecientes al Grupo ASSIST CARD, sus controlantes y controladas, siempre que ello resulte necesario para cumplimentar la finalidad por la que fueron obtenidas. ASSIST CARD pueda ofrecerles mejores servicios o proveer información relacionada a productos ya adquiridos.

- C. ASSIST CARD pueda contactarlos a efectos de: (i) Mejorar iniciativas comerciales y promocionales, personalizar los contenidos, su presentación y servicios; (ii) enviar información o mensajes por e-mail sobre nuevos servicios, publicidades o promociones, banners de interés, noticias sobre ASSIST CARD, (iii) enviarle avisos sobre concursos y/o sorteos que ASSIST CARD organice.
- D. ASSIST CARD pueda compartir Información Personal con socios comerciales, con quienes conjuntamente podrían ofrecer productos o servicios. Dichos proveedores y socios comerciales estarán sujetos a contratos de confidencialidad que prohíben la utilización o divulgación no autorizada de la Información Personal a la cual tienen acceso. El acceso a la Información Personal por tercero se registrará por la política de renuncia (opt out) descrita a continuación.

4. Cómo acceder, actualizar o corregir su información personal.

La información personal será almacenada y los clientes -en su calidad de titulares de la información personal que se almacene- tiene la facultad de ejercer el derecho de acceso, rectificación, cancelación y/o supresión. Para cualquier consulta y/o información adicional que el Cliente pudiera precisar en relación a la presente Política, podrá contactarse con ASSIST CARD a las centrales de atención telefónica y/o a través de un correo electrónico dirigido a personal.data@assistcard.com

La Información Personal será tratada con el grado de protección legalmente exigible para garantizar la seguridad de la misma y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

5. Política de renuncia (opt out)

Cuando el cliente realice transacciones o se registre como usuario en MY ASSIST CARD o adquiera algunos de los productos de asistencia al viajero de ASSIST CARD, se le brindará la opción de si desea recibir circulares promocionales, mensajes o alertas de correo electrónico sobre ofertas. El Cliente podrá modificar sus elecciones en cualquier momento, a través de la configuración de correo electrónico en donde se le otorgará la oportunidad de darse de baja en la suscripción a la recepción de mensajes.

6. Vínculos externos.

El sitio web de ASSIST CARD tiene vínculos (links) con otras páginas. ASSIST CARD no es responsable por la confidencialidad o contenido de tales páginas web. Si usted visita esas otras páginas web, ASSIST CARD le aconseja revisar sus políticas de confidencialidad y privacidad.

El Cliente podrá elegir no darnos información, asumiendo todas las consecuencias que podrían derivarse y/u originarse por tal decisión.

Mediante la lectura de la presente Política de Privacidad usted acepta y autoriza a ASSIST CARD a efectuar el tratamiento de los datos que hubiera podido obtener, de conformidad con los términos integrantes de la presente Política y en el marco de normativa específica.

La falta de comunicación formal del desacuerdo con los presentes términos y condiciones, implicarán el expreso consentimiento del Cliente a la extensión, modalidad y pautas fijadas en los mismos.

Adenda.- Tratamiento de datos personales. ASSIST CARD de Colombia S.A.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE ASSIST CARD DE COLOMBIA S.A.S

Dando cumplimiento a lo previsto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas que las modifiquen, adicionen, complementen o desarrollen, ASSIST CARD DE COLOMBIA S.A.S. (en adelante "ASSIST CARD"), sociedad identificada con NIT 800.239.454-1, con domicilio en la ciudad de BOGOTÁ en la Dirección Carrera 11 N° 82-01 Piso 8 – Centro de Negocios Andino, da a conocer su Política de Tratamiento de Datos en la cual se describe el alcance y la finalidad del tratamiento que realizará de sus datos personales, así como los procedimientos y mecanismos por medio de los cuales ASSIST CARD hará efectivos sus derechos como titular de los datos personales.

1. Definiciones

- A. **Derecho de Habeas Data:** Es el conjunto de facultades que le permiten a usted, como titular de la información, verificar que los datos que nos entregó, se recolecten y traten conforme con las disposiciones señaladas en la ley y, sobre todo, en línea con la finalidad informada por nosotros y para la cual usted nos entregó su información personal. Estas facultades le permiten, entre otras cosas, consultar, actualizar y solicitar que eliminemos su información de nuestra base de datos. Lo anterior, si para el momento de su solicitud, no existe obligación contractual o legal alguna de que permanezca en nuestros archivos.
- B. **Autorización:** Es la manifestación previa, expresa e informada de su parte, consintiendo que ASSIST CARD trate sus datos, de acuerdo con los principios y finalidades descritas en esta política.
- C. **Titular del dato:** Es usted, cuando nos autoriza a tratar sus datos personales. En todo caso, recuerde que estamos hablando de la información de personas naturales.
- D. **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones que hagamos con sus datos. El tratamiento puede abarcar la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de sus datos personales.

- E. **Base de Datos:** Conjunto organizado de los datos personales objeto de tratamiento.
- F. **Dato Personal:** Cualquier información que identifique o permita identificar a una persona natural. Los datos personales se clasifican en públicos, privados, semiprivados, y sensibles.
- G. **Dato Personal Público:** Son todos aquellos que conciernen a un interés general, y que por regla general están contenidos en documentos públicos, registros públicos, gacetas y boletines oficiales, y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva. Sus datos públicos pueden ser, entre otros, su nombre, identificación, estado civil, profesión u oficio.
- H. **Dato personal privado:** Es la información que sólo le concierne a usted como titular, y que tiene una naturaleza íntima y reservada.
- I. **Dato personal semiprivado:** Son los datos privados, que en ciertas situaciones podrían ser de interés para un determinado grupo de personas. Es semiprivada, entre otras, la información referente al cumplimiento e incumplimiento de obligaciones financieras.
- J. **Dato Personal Sensible:** Informaciones que afectan la intimidad y cuyo uso indebido podría generar discriminación, tales como aquellas 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, la vida sexual y los datos biométricos (huellas dactilares, fotografías, ADN, entre otros).
- K. **Datos Especiales:** Hacen referencia al tratamiento de la información de niños, niñas y adolescentes, y el tratamiento de datos sensibles.
- L. **Responsable del Tratamiento:** Persona que decide sobre, entre otras, la recolección y finalidades del tratamiento.
- M. **Encargado del Tratamiento:** Persona que realiza el tratamiento de los datos por cuenta del responsable del Tratamiento.
- N. **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional), y que tiene por objeto su tratamiento por parte del encargado, por cuenta o en nombre del responsable.

- O. **Transferencia:** Envío de datos personales que realiza el responsable o el encargado desde Colombia a un responsable que se encuentra dentro (transferencia nacional) o fuera del país (transferencia internacional).
- P. **Página web:** Significa la página
- Q. **Aplicación (APP):** Significa la aplicación

2. Principios del Tratamiento de la Información.

Cuando ASSIST CARD trata sus datos, siempre lo hace observando los siguientes principios:

- A. **Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos:** El tratamiento de datos personales es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 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 sólo 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 conciernan.
- 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 y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la ley.

- G. **Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento, 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 sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley.

3. Datos del responsable del tratamiento

- Razón social: ASSIST CARD DE COLOMBIA S.A.S
- Domicilio o dirección: Carrera 11 N° 82-01 Piso 8 , en la ciudad de Bogotá, Colombia
- Correo electrónico: personal.data@assistcard.com
- Teléfono: 01800 011 2773
- Página web: <https://www.assistcard.com/>

4. Datos recolectados y finalidad del tratamiento

Los datos personales que usted proporciona de manera voluntaria pueden pertenecer a las siguientes categorías:

- A. **Datos de identificación como:** Nombre, domicilio, teléfono, correo electrónico, cédula de ciudadanía, lugar y fecha de nacimiento, edad, nacionalidad, fotografía, país de residencia, firma, sexo, estado civil, entre otros.
- B. **Datos de terceros como:** Nombres y apellidos de familiares y/o contactos de emergencia, edad, teléfono, correo electrónico, celular y parentesco, entre otros.
- C. **Datos laborales como:** salario, tipo de salario, afiliaciones al sistema de seguridad social, cargo, domicilio laboral, teléfono, fax, trayectoria laboral, certificados laborales, entre otros.
- D. **Datos de educación como:** Trayectoria escolar, título profesional, certificados de estudios y fechas de grado, entre otros.

- E. **Datos bancarios como:** número de cuenta bancaria, datos de facturación, estados financieros, número de identificación tributaria (NIT), registro único tributario (RUT), datos de su tarjeta de crédito, entre otros.
- F. **Datos de salud como:** estado de salud, resultados de pruebas, laboratorios, estudios, diagnósticos médicos, medicamentos, tratamientos, entre otros.

En casos donde deba proporcionarnos datos de terceros, usted garantiza haber obtenido su autorización previa, suficiente y expresa para su tratamiento.

Los datos personales y/o datos personales sensibles que proporcione de manera voluntaria podrán utilizarse para las siguientes finalidades:

- A. **Si usted accede a nuestra página web y/o a nuestra aplicación,** podremos utilizar sus datos personales para (i) registrarlo en nuestras plataformas digitales; (ii) gestionar la prestación de nuestros servicios; (iii) atender sus consultas, quejas y/o reclamos; (iv) la ejecución de la relación contractual; (v) suscribirlo a nuestro boletín de productos; (vi) otros fines administrativos, históricos y estadísticos.
- B. **Si usted se comunica con nosotros a través de nuestro Call Center,** podremos utilizar sus datos personales para (i) informarle sobre nuestros productos y servicios; (ii) gestionar nuestros productos y servicios; (iii) coordinar la prestación de la asistencia médica, conforme a su relación contractual con ASSIST CARD; (iv) atender sus consultas, quejas y/o reclamos; (v) otros fines administrativos, históricos y estadísticos.
- C. **Si visita nuestras instalaciones,** podremos utilizar sus datos personales para para controlar el acceso y mantener la seguridad de las instalaciones por medio de mecanismos de videovigilancia y/o formularios en las recepciones.
- D. **Si usted es un proveedor o contratista,** podremos utilizar sus datos para: i) el desarrollo de nuestro objeto social; ii) la ejecución de la relación contractual y administrativa; dentro la cual se encuentra el pago de servicios prestados, facturación, gestión de archivo, entre otros; iii) el levantamiento de registros contables y/o estadísticos; d) el levantamiento de reportes a autoridades de control y vigilancia; iv) realizar envío de correspondencia, correos electrónicos, redes sociales, mensajes a través de aplicaciones de mensajería instantánea, SMS, o contacto telefónico como actividad propia de la ejecución y/o cumplimiento de la relación contractual y/o en desarrollo de actividades promocionales y de mercadeo, a menos que se indique que no se autoriza alguno de los canales en atención a la Ley 2300 de 2023; v) entregar información a entes de inspección, vigilancia, control, regulatorio o auditores internos o externos; vi)

campañas de actualización de datos e información de cambios en el tratamiento de datos personales; vii) consultar, comparar y evaluar toda la información que sobre el proveedor se encuentre almacenada en las bases de datos de antecedentes judiciales o de seguridad legítimamente constituidas, de naturaleza estatal o privada, nacional o extranjera, o cualquier base de datos comercial o de servicios que permita establecer de manera integral el comportamiento como proveedor, incluidas las consultas en las listas para la prevención y control de lavado de activos y financiación del terrorismo, en general, a adopción de medidas tendientes a la prevención de actividades ilícitas, incluyendo cualquier información relacionada con el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo; viii) atención de consultas de información, quejas y reclamos ix) otros fines tales como validar la solidez financiera, el cumplimiento de las obligaciones laborales y la experiencia del proveedor/contratista.

- E. **Si usted es un empleado**, podremos utilizar sus datos para: i) el desarrollo de nuestro objeto social; ii) monitoreo y gestión del personal; (iii) la ejecución de la relación laboral contractual, lo que supone el ejercicio de derechos y obligaciones de carácter laboral, dentro de los que están, pero sin limitarse a ellos, la celebración de acuerdos adicionales al presente contrato, la atención de solicitudes, la generación de certificados, formatos y constancias, la afiliación a las entidades del sistema de protección social, la realización de actividades de bienestar laboral, el pago de nómina, entre otros; (iv) la realización de informes de seguimiento y evaluaciones de desempeño; (v) el levantamiento de registros financieros y contables; (vi) la atención de emergencias o enfermedades (vii) e. Realizar encuestas sociodemográficas con el fin de diseñar actividades y estrategias que resulten en beneficio de los funcionarios (viii) Monitorear y utilizar las imágenes capturadas a través de los sistemas de video vigilancia instaladas en las instalaciones de ASSIST CARD con el fin de controlar y verificar el desarrollo y rendimiento de las actividades laborales, así como para llevar a cabo investigaciones administrativas y disciplinarias cuando a ello haya lugar; (ix) La información suministrada por los trabajadores activos, incluyendo la de su grupo familiar y beneficiarios, permanecerá almacenada físicamente, en medios electrónicos o demás medios que se dispongan por el término que indiquen las normas laborales y contables; x) entre otros fines administrativos, estadísticos y de contacto derivados del contrato laboral suscrito .
- F. **Si usted es un candidato**, podremos utilizar sus datos para: (i) tomar decisiones de reclutamiento y selección; (ii) hacer evaluaciones para contratación (iii) hacer investigaciones laborales; (iv) solicitar referencias personales y laborales; (v) conformar el archivo de aspirantes; (vi) mantener comunicación con el candidato durante el proceso de reclutamiento y selección; (vii) realizar investigaciones y exámenes necesarios, entre ellos los psicométricos, médicos, o cualquiera otro

que resulte necesario, a fin de determinar su aptitud para el cargo para el cual es candidato; (viii) la adopción de medidas tendientes a la prevención de actividades ilícitas; (ix) la validación de sus condiciones, actitudes y experiencia frente al cargo para el cual se presentó; (x) otros fines administrativos, históricos, estadísticos, comerciales y de contacto.

- G. **Si usted es un cliente**, podremos utilizar sus datos para: (i) el desarrollo del objeto social; (ii) la ejecución de la relación contractual; (iii) el levantamiento de registros contables, bases de datos y/o estadísticos; (iv) los reportes a autoridades de control y vigilancia; (v) la gestión y prestación de nuestros servicios; (vi) realizar comunicaciones publicitarias, promocionales y de desarrollos de nuevos productos de acuerdo con lo indicado por la Ley 2300 de 2023; (vii) Realización de actividades correspondientes a Inteligencia de mercados, investigación de mercados, tales como encuestas telefónicas o presenciales; (viii) Contactar a los titulares de datos personales a través de medios electrónicos, telefónicos, y demás medios considerados electrónicos, físicos y/o personales para las finalidades previstas en la presente política, a menos que los titulares expresen su voluntad de no autorizar alguno de los canales indicados (ix) atender sus comentarios, quejas y/o inquietudes; (x) Participar en campañas de actualización de datos e información de cambios en el tratamiento de datos personales;

Usted reconoce y acepta que no está obligado a otorgar autorización para el tratamiento de datos personales sensibles.

VIGENCIA DE LOS DATOS: ASSIST CARD procesa y almacena los datos personales en estricto cumplimiento de las leyes aplicables, de acuerdo con los fines para los que se recopilan dichos datos. Por lo tanto, los datos se almacenarán y conservarán solo durante el período adecuado y estrictamente necesario para los fines para los que fueron recopilados, excepto si (i) existe un requisito legal específico para almacenar los datos durante un período determinado, (ii) los datos deben almacenarse durante un período más largo para defender cualquier derecho e interés en un procedimiento judicial o administrativo, hasta un (1) año después de la transición en cosa juzgada de la sentencia correspondiente, o (iii) se ejerza el derecho de supresión o la revocación de la autorización dentro de los límites legales. Cabe destacar y salvo las excepciones enumeradas anteriormente, los datos personales tratados con fines mencionados se conservarán durante un máximo de veinte (20) años, periodo que será renovado automáticamente a menos que medie solicitud del titular de la información para proceder a su supresión o revocación de la autorización.

Conforme con las finalidades descritas, el alcance del tratamiento al cual está sujeto ASSIST CARD es el siguiente:

- i. Conocer, almacenar y procesar toda la información suministrada por los titulares en una o varias bases de datos, en el formato que estime más conveniente.
- ii. Verificar, corroborar, comprobar, validar, investigar o comparar la información suministrada por los titulares, con cualquier información de que disponga legítimamente.
- iii. Acceder, consultar, comparar y evaluar toda la información de los titulares que 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.

5. Datos Sensibles

En el desarrollo de nuestras actividades podremos requerir datos de carácter sensible, como sus datos de salud, los cuales serán tratados conforme con los principios señalados en ley, guardando la confidencialidad que el derecho a la intimidad nos impone y, en especial, evitando propiciar que con estos datos se presente discriminación.

Usted, como titular de la información, no está obligado a suministrarnos datos de esta naturaleza. No obstante, es importante informarle que existen trámites y procedimientos para los cuales será necesario el tratamiento de estos datos.

6. Tratamiento de datos personales de menores de edad

ASSIST CARD no procesa datos personales de menores de edad, sin previo consentimiento de sus padres o representantes legales. El tratamiento de datos personales de menores de edad se realizará conforme a la normatividad colombiana de protección de datos, observando siempre sus derechos fundamentales.

7. Intercambio, Transferencia y Transmisión de la Información

De acuerdo con el Título VIII de la Ley 1581 de 2012, se prohíbe la transferencia de datos personales a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos. Se entiende que un país ofrece un nivel adecuado de protección de datos cuando cumpla con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre la materia, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los que la ley exige a sus destinatarios. Esta prohibición no regirá cuando se trate de:

- Información respecto de la cual el Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia.
- Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública.
- Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable.

- Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad.
- Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el responsable del tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular.
- Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

Se debe tener en cuenta que, en los casos no contemplados como excepción, corresponderá a la Superintendencia de Industria y Comercio proferir la declaración de conformidad relativa a la transferencia internacional de datos personales.

Por lo anterior, ASSIST CARD podrá suministrar la información y datos personales recolectados a sociedades subsidiarias, filiales, o afiliadas de ASSIST CARD, o a sociedades o personas naturales en Colombia o el exterior en las que ASSIST CARD confíe para que lleven a cabo el procesamiento de la información, siempre y cuando el Titular de la información lo haya autorizado.

8. Seguridad de la Información

Los datos recolectados son almacenados en servidores propios, que permiten que sus datos personales están protegidos por medidas razonables de seguridad informática que se ajustan a los estándares de la industria y protegen el sistema contra ataques de terceros.

Derechos de los Titulares de la Información

En concordancia con el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, los derechos que tiene el Titular de los datos personales son los siguientes:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, los cuales se encuentran contenidos en las bases de datos de la compañía.
- Conocer mediante previa solicitud el tratamiento que se dará a sus datos personales.
- Solicitar la respectiva prueba de autorización de uso de sus datos personales.
- Revocar total o parcialmente la autorización de usos de sus datos personales.
- Elevar sus quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio, por incumplimientos en lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, una vez haya agotado el respectivo trámite ante el Responsable del Tratamiento.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

Los derechos de los Titulares, podrán ejercerse por las siguientes personas:

- Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición de ASSIST CARD, la cual, para el efecto podrá mantener mecanismos de validación de la información.
- Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.

En caso de dudas, consultas o reclamos en relación con el tratamiento de la información, le agradecemos, como titular de la información, enviar una solicitud a las centrales de atención telefónica 01800 011 2773 y/o a través de un correo electrónico dirigido a: **personal.data@assistcard.com**

9. Procedimientos para el ejercicio de sus derechos

El área de ASSIST CARD responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos será el oficial de privacidad de la mano de del área de Customer Service, que seguirá las instrucciones dadas a continuación:

- A. **Consultas:** Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo. Cuando no fuera posible atender la consulta dentro del término mencionado con anterioridad, se informará al titular antes del vencimiento del tiempo establecido, dando a conocer los motivos de la demora e indicando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual no puede ser superior a cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo. Para ello, el titular deberá enviar una solicitud a los canales anteriormente mencionados, que deberá contener la siguiente información: (i) nombre y domicilio del titular (o de quién este facultado para tal fin) o cualquier otro medio para recibir respuesta a la solicitud; (ii) documentos que acrediten la identidad del titular, o de quién esté facultado; y (iii) la descripción y propósito de la consulta.
- B. **Reclamos:** Usted puede presentar, a través de un reclamo, quejas por el incumplimiento de la Política General para el Tratamiento de Datos Personales y/o la ley aplicable, o puede solicitar la corrección, actualización o supresión de sus datos personales.
- Para ello, usted deberá enviar un reclamo a los canales de atención mencionados anteriormente, que deberá contener la siguiente información: (i) nombre y domicilio del titular (o de quién este facultado para tal fin) o cualquier otro medio para recibir respuesta a su solicitud; (ii) documentos que acrediten la identidad del titular o de quién esté facultado; (iii) la descripción y propósito de la consulta; (iv) de ser el caso, otros documentos o elementos que se pretendan hacer valer. Si el reclamo está incompleto, ASSIST CARD le requerirá que subsane la información en los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del mismo. Si

trascurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento usted no cumple con la subsanación indicada, se entenderá que desistió del reclamo.

Si el reclamo está completo, ASSIST CARD deberá responder en los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del mismo. En caso de no poder responder el reclamo en el plazo anteriormente mencionado, ASSIST CARD deberá informar sobre las razones del retraso y deberá indicar un nuevo plazo para dar respuesta, el cual no podrá exceder ocho (8) días hábiles adicionales al vencimiento del primer término. En el caso en que ASSIST CARD no sea competente para atender su reclamo, se le dará traslado a quién corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles y se le informará sobre dicha situación.

10. Uso de cookies y tecnologías similares

ASSIST CARD podrá usar Cookies y tecnologías similares en sus sitios web, para ofrecer y optimizar sus servicios y recopilar información. Las “Cookies” son pequeños archivos de información enviados por un sitio web, que son almacenados en el navegador del usuario. ASSIST CARD podrá usar Cookies para asegurar el correcto funcionamiento de la página, almacenar sus preferencias, conocer su experiencia de navegación, recopilar información sobre los servicios ofrecidos, entre otras cosas. Usted dispone de herramientas para controlar las cookies y otras tecnologías similares, como controles de su explorador o servicios de terceros, que le permitirán detectar las cookies y gestionar su desactivación.

Usted puede elegir navegar en nuestros sitios web sin aceptar las cookies. No obstante, al desactivar dicha herramienta, es posible que no pueda utilizar algunas aplicaciones o características de los sitios.

11. Vigencia de la presente política de privacidad

La presente Política rige a partir de 2.01.2025 ASSIST CARD, se reserva la facultad de revisar y/o modificar en cualquier momento esta Política de Tratamiento de la Información. ASSIST CARD publicará en su sitio web cualquier cambio en esta Política.