

POLÍTICA DE PRIVACIDAD





POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Dentro de los diferentes negocios que lleva a cabo la empresa que conforman el GRUPO ENLACE resulta indispensable recolectar, almacenar, usar, entregar a terceros y, en ciertos casos transferir a terceros países datos personales de nuestros clientes y demás personas vinculadas o relacionadas con nuestro negocio. Los “Datos Personales” son aquella información que lo identifica y se relaciona con usted o con otras personas como por ejemplo, las personas a su cargo que directamente, o por intermedio suyo, nos entregan su información.

En virtud de lo anterior, dentro del compromiso legal y corporativo de GRUPO ENLACE de proteger el derecho a la privacidad de las personas, así como el derecho de conocer, actualizar, rectificar o solicitar la información que sobre ellas se archive en bancos de datos, GRUPO ENLACE ha diseñado esta política de privacidad (la “Política”) en la que se describe y explica cómo tratamos los Datos Personales que se recolectan a través de este sitio web (el “Sitio”) o por otros medios físicos o electrónicos, actuales o que en el futuro se desarrollen como por ejemplo de los formularios de solicitud de servicios, reclamación, mediante llamadas telefónicas, mensajes de correo electrónico y otras comunicaciones enviadas a nosotros, así como por intermedio de ajustadores o investigadores de reclamaciones, prestadores de servicios, u otros terceros que participan en nuestra relación comercial o legal con usted.

1. A quién contactar en relación con sus Datos Personales

Si usted tiene alguna pregunta acerca de nuestro uso o tratamiento de sus Datos Personales o si desea ejercer los derechos derivados del llamado hábeas data según lo previsto en la normatividad vigente, especialmente en relación con el artículo 8 de la Ley

1581 de 2012, puede enviar un correo electrónico a: info@grupoenlace.co, llamarnos a la Línea en Bogotá 7954731 o escribir a la Carrera 49B No. 93-88 Oficina 201, Barrio la Castellana – Bogotá D.C. La respuesta a su comunicación se dará dentro de los términos y condiciones de la normatividad aplicable sobre la materia.

2. Datos Personales que recopilamos

Dependiendo de su relación con nosotros por ejemplo:

- Números de identificación expedidos por organismos o agencias gubernamentales

Número de Cédula de Ciudadanía, Seguro Social, Número de Pasaporte, Número de Identificación Tributaria, Número de Libreta Militar, Número de Licencia de Conductor u otro número de identificación que se considere como público o esté disponible al público mediante mecanismos de consulta físicos o electrónicos.

- Información financiera y detalles contables

Número de tarjetas de crédito o débito, cuenta bancaria y datos de la cuenta; historial de crédito y puntaje de crédito; activos, ingresos; y otra información financiera.

- Condición médica y estado de salud

Enfermedad física o mental, o condición médica (actual o anterior), estado de salud, información sobre lesiones o discapacidades, procedimientos médicos realizados, hábitos personales (por ejemplo, tabaquismo o consumo de alcohol), información sobre medicamentos recetados e historia clínica.

- Otra información sensible

En ciertos casos, podemos recibir información sensible acerca de su afiliación sindical, creencias religiosas, opiniones políticas. Además podemos obtener información sobre sus antecedentes penales o historial de litigios civiles durante el proceso de prevención, detección e investigación de fraudes. También podemos obtener información sensible si usted voluntariamente la proporciona por ejemplo. Por la naturaleza de esta información usted expresamente entiende y acepta de forma inequívoca que al momento de aceptar esta Política, usted está impartiendo su autorización y consentimiento previo e informado a efectos de que GRUPO ENLACE pueda recolectar y usar ciertos Datos Personales que se califiquen de sensibles dentro de los parámetros y criterios fijados en esta Política y por la legislación vigente, especialmente el artículo 5 de la Ley 1581 de 2012. Lo anterior sin perjuicio del hecho de que GRUPO ENLACE, cuando resulte necesario de conformidad con el régimen legal aplicable, solicite su consentimiento expreso para tratar otra información calificada legalmente como sensible.

- Grabaciones telefónicas

Para efectos de prestar un mejor servicio, realizar un adecuado control de calidad y dejar constancia de su consentimiento o decisión en un sentido diferente al requerírsele sobre la entrega de información personal, GRUPO ENLACE realizará grabaciones de llamadas telefónicas de nuestros representantes y centros de llamadas. Dichos representantes y centros de llamadas conocen esta Política y están obligados frente a usted de acuerdo con los términos y condiciones de la misma.

- Información que nos permite ofrecer productos y servicios

Con el fin de prestarle un mejor servicio y poner a su disposición productos y servicios más interesantes para usted y sus allegados, usted podrá entregarnos información relacionada con la

ubicación e identificación de los bienes asegurados (por ejemplo, dirección de la propiedad, número de matrícula o de identificación del vehículo), planes de viaje incluyendo fechas, destinos y motivos del viaje, categorías de edad de las personas que desea asegurar, números de póliza y reclamación, detalles de la cobertura/riesgo, causa de la pérdida, historial de accidentes o pérdidas, su condición de director o socio, u otros intereses de propiedad o gestión en una organización, y otros seguros que tenga.

- Preferencias de comercialización y respuesta al cliente

Usted puede hacernos saber sus preferencias de comercialización, ingresar a un concurso o sorteo u otras promociones de ventas, o responder a una encuesta voluntaria de satisfacción del cliente. Usted siempre podrá optar por no participar en concursos, encuestas o sorteos.

3. Cómo utilizamos los Datos Personales

Utilizamos estos Datos Personales para:

- Comunicarnos con usted y otras personas que, con su autorización, usted nos ha entregado sus Datos Personales como parte de nuestra actividad comercial.
- Enviarle información importante acerca de cambios en nuestras políticas, otros términos y condiciones, modificaciones en el Sitio y otra información de carácter administrativo o comercial.
- En general, para la gestión integral del producto o servicio contratado.
- Analizar la posibilidad de ofrecerle alternativas de pago y tramitar otros pagos.
- Brindar una mejor calidad, capacitación y seguridad por ejemplo, en las llamadas telefónicas realizadas a nuestros números de contacto que son grabadas y supervisadas.

- De acuerdo con nuestras obligaciones legales y corporativas, prevenir, detectar e investigar delitos, incluidos fraude y lavado de dinero, y analizar y gestionar otros riesgos comerciales.
- Llevar a cabo estudios técnico -actuariales, estadísticas, investigaciones y análisis de mercado, incluidas encuestas de satisfacción.
- Proporcionarle información de mercadeo sobre productos y servicios (incluso información sobre otros productos y servicios ofrecidos por nuestros socios o aliados estratégicos) de acuerdo con las preferencias que usted nos haya expresado y la autorización otorgada.
- Personalizar su experiencia presentándole información y publicidad diseñadas de acuerdo a sus características específicas como cliente.
- Identificarlo ante las personas a quien envíe mensajes a través del Sitio.
- Darle la oportunidad de participar en sorteos, concursos y promociones similares y administrar estas actividades. Algunas de estas actividades tienen términos y condiciones adicionales, sobre los que se requerirá su autorización pues podrían contener otra información sobre cómo usamos y divulgamos sus Datos Personales; por lo tanto, le recomendamos leerlos atentamente.
- Administrar nuestra infraestructura y nuestras operaciones comerciales; y cumplir con las políticas y procedimientos internos, incluidos aquellos relacionados con auditorías, finanzas, contabilidad, facturación, cobro, sistemas de Tecnología de la Información, alojamiento de datos, sitios web, continuidad del negocio; y gestión de registros, documentos e impresión.
- Resolver quejas y tramitar solicitudes de acceso a datos o corrección de los mismos
- Cumplir con las leyes y las obligaciones regulatorias aplicables (incluidas las leyes distintas a su país de

residencia), tales como las relativas a la lucha contra el lavado de dinero y el terrorismo; cumplir con procesos legales, y responder a las peticiones de las autoridades públicas y gubernamentales (incluidas a aquellas distintas a su país de residencia).

- Establecer y defender los derechos a los que hubiere lugar; proteger nuestras operaciones o las de cualquiera de las empresas del grupo (según se describe más adelante) o nuestros socios dentro del negocio de seguros; así como nuestros derechos y nuestra privacidad, seguridad y/o propiedad, así como los de las empresas del grupo al que hacemos parte, los suyos y los de terceros; obtener las indemnizaciones aplicables o limitar los daños y perjuicios que nos puedan afectar.
- Entregar o transferir sus Datos Personales a empresas del mismo grupo (según se describe más adelante) del que hace parte GRUPO ENLACE para efectos de, entre otros, salvaguardar mejor su información, llevar un control de calidad de los servicios prestados y unificar corporativamente el manejo de la información

4. Transferencia internacional de Datos Personales

Dada la naturaleza internacional de nuestro negocio, para los fines arriba indicados y sujeto a los requerimientos legales aplicables, con la aceptación de la presente política, nos autoriza de forma expresa e inequívoca para que podemos transferir Datos Personales a personas jurídicas que tienen la calidad de filiales, subsidiarias, vinculadas a GRUPO ENLACE u otras entidades situadas en países (incluso Estados Unidos y otros países que tienen un régimen de protección de datos diferente al del país donde usted tiene su sede). Podemos transferir la información a nivel internacional por ejemplo a nuestro grupo de empresas, proveedores de servicios, ajustadores, call centers, investigadores, socios comerciales y autoridades gubernamentales o públicas con las finalidades enunciadas en la Sección 3 de la presente Política. Sin perjuicio de los parámetros que sobre

el particular establezca la autoridad de protección de datos en Colombia, GRUPO ENLACE realizará en cada caso, el proceso de debida diligencia a fin de verificar que el país receptor de los Datos Personales cuenta, cuando menos, con similares estándares de protección de datos a los previstos por la regulación colombiana. El receptor de los datos personales deberá comprometerse a observar los términos y condiciones previstos en esta Política. Adicionalmente usted podrá ejercer siempre y en todo momento sus derechos derivados del hábeas data – dentro de los procedimientos previstos en la ley colombiana aplicable – directamente ante GRUPO ENLACE, sin tener que acudir a terceros ubicados en un país diferente.

5. Intercambio de Datos Personales

GRUPO ENLACE puede compartir, transmitir, entregar, suministrar, transferir o divulgar los datos personales información personal, con las finalidades enunciadas en la Sección 3 de la presente Política, a:

- Empresas de nuestro grupo

Para obtener una lista de empresas del GRUPO ENLACE que pueden acceder a los Datos Personales y usarlos, consulte: <http://www.grupoenlace.com> GRUPO ENLACE es responsable de la administración y seguridad de los Datos Personales de utilización conjunta. El acceso a los Datos Personales en GRUPO ENLACE se limita a aquellos individuos que tienen la necesidad de acceder a la información para realizar nuestra actividad.

- Autoridades gubernamentales y terceros implicados en acciones judiciales

GRUPO ENLACE también puede intercambiar Datos Personales con autoridades gubernamentales o públicas de otro tipo (incluidas, entre otras autoridades judiciales o administrativas, autoridades fiscales y organismos de investigación penal), y terceros participantes en procedimientos legales civiles y sus contadores, auditores, abogados y otros asesores y

representantes, porque es necesario o apropiado: (a) para cumplir con las leyes vigentes, incluidas las leyes distintas a las de su país de residencia; (b) para cumplir con procesos jurídicos; (c) para responder las solicitudes de las autoridades públicas y del gobierno, y para responder las solicitudes de las autoridades públicas y del gobierno distintas a las de su país de residencia; (d) para hacer cumplir nuestros términos y condiciones; (e) para proteger nuestras operaciones o las de las empresas de nuestro grupo; (f) para proteger nuestros derechos, privacidad, seguridad o propiedad y/o los de las empresas de nuestro grupo, los suyos o los de terceros; y (g) obtener las indemnizaciones aplicables o limitar los daños y perjuicios que nos puedan afectar.

- Otros terceros

Los Datos Personales también pueden ser compartidos por usted, en muros de mensajes, grupos de debate, páginas de perfiles y blogs, y en otros servicios del Sitio en los cuales puede publicar información y materiales.

Tenga en cuenta que la información que publique o revele a través de estos servicios se convertirá en información pública y podría estar disponible para los visitantes del Sitio y el público general. Insistimos en que tenga mucho cuidado al decidir revelar sus Datos Personales, u otra información, en el Sitio.

6. Seguridad

GRUPO ENLACE adoptará las medidas técnicas, físicas, legales y organizativas correspondientes, que guarden relación con las leyes de privacidad y seguridad de los datos. Si cree que su interacción con nosotros ya no es segura (por ejemplo, si cree que la seguridad de los Datos Personales que pudiera compartir con nosotros podría estar comprometida), notifíquenos inmediatamente. (Consulte la sección anterior: “A quién contactar en relación con sus Datos Personales”).

Cuando GRUPO ENLACE proporcione Datos

Personales a un proveedor de servicios, éste será seleccionado cuidadosamente y deberá utilizar las medidas adecuadas para proteger la confidencialidad y seguridad de los Datos Personales.

7. Retención de Datos Personales

GRUPO ENLACE adopta medidas razonables para garantizar que los Datos Personales que procesamos sean confiables para el uso pretendido, precisa y completa según sea necesario para llevar a cabo los fines descritos en esta Política de privacidad. GRUPO ENLACE mantendrá sus Datos Personales durante el período que sea necesario para cumplir con los fines establecidos en esta Política de privacidad, salvo que la ley vigente exija o permita un período de retención mayor.

8. Datos Personales de otras personas

Si proporciona Datos Personales a GRUPO ENLACE en relación con otras personas, usted acepta: (a) informar a la persona sobre el contenido de esta Política de privacidad, y (b) obtener el consentimiento legalmente necesario para la recopilación, uso, divulgación y transferencia (incluso la transferencia a otros países) de Datos Personales acerca de la persona de acuerdo con esta Política de privacidad.

9. Preferencias de comercialización

Nosotros le proporcionaremos oportunidades para que nos informe sus preferencias de mercadeo, incluyendo nuestras comunicaciones con usted. También puede comunicarse con nosotros por correo electrónico a servicioal.cliente@grupoenlace.com o escribiendo a la Carrera 49b No.93-88 Piso 2 para informarnos sus preferencias de mercadeo y sus opciones.

Si ya no desea recibir mensajes comerciales de parte de GRUPO ENLACE de manera permanente, usted puede elegir no recibir estos mensajes comerciales haciendo clic en el enlace “cancelar suscripción” que está en todos los correos electrónicos o

contactándonos a las direcciones indicadas anteriormente.

Nuestro objetivo es cumplir con su solicitud de cancelar la suscripción dentro de un plazo razonable. Sin embargo, cabe señalar que si usted decide no recibir correspondencia, tal como se describió anteriormente, no podremos eliminar sus Datos Personales de las bases de datos de terceros con los que ya hayamos compartido sus Datos Personales, (es decir, a quienes ya les hayamos suministrado sus Datos Personales a la fecha de su solicitud de cancelación de suscripción). Tenga en cuenta que si opta por no recibir mensajes de mercadeo, tal hecho no impide que le enviemos otro tipo de comunicaciones administrativas importantes que consideramos deben ser de su conocimiento.

10. Solicitudes de acceso y corrección, preguntas y reclamos

Usted tiene derecho a acceder a sus Datos Personales, actualizarla, corregirla, oponerse a su uso o solicitar su eliminación o supresión. Comuníquese con nosotros tal como se establece en la sección anterior “A quién contactar en relación con sus Datos Personales” ante cualquiera de estas necesidades o si tiene preguntas o inquietudes sobre cómo procesamos los Datos Personales.

11. Otra información que recopilamos a través del Sitio

“Otra información” es cualquier información que no revela su identidad específica, es decir que no califica como Datos Personales, tal como:

- Información del navegador de Internet.
- Información recopilada a través de cookies, tags pixel y otras tecnologías.
- Información demográfica y otra información que nos proporcione.
- Información agregada.

Otra información que recopilamos nosotros y nuestros terceros proveedores de servicios de varias maneras, incluso:

- A través de su navegador de Internet: La mayoría de los sitios web recogen cierta información, como su dirección de IP (es decir, la dirección de la computadora en Internet), resolución de pantalla, tipo de sistema operativo (Windows, Mac o cualquier otro) y versión, tipo de navegador de Internet y versión, tiempo de la visita y las páginas visitadas. Usamos esta información para fines como calcular los niveles de uso del Sitio, ayudar a diagnosticar problemas del servidor y administrar el Sitio.

12. Sitios web de terceros

Esta Política de privacidad no se aplica a la privacidad, información u otras prácticas de cualquier tercero, incluso terceros que operen otro sitio al cual este Sitio contiene un enlace, y no somos responsables de esa privacidad, información o prácticas de terceros. La inclusión de un enlace en este Sitio no implica nuestro aval, ni el de las empresas de nuestro grupo, del sitio vinculado.

13. Uso del sitio por parte de menores de edad

El Sitio no está destinado al uso de personas que tengan menos de dieciocho (18) años, y pedimos que estas personas no incluyan Datos Personales en el Sitio. En el evento en que usted nos revele o entregue información sobre menores de edad, usted se compromete a obtener la autorización expresa del padre, representante legal del menor, informándole de manera exacta (i) los Datos Personales que nos ha suministrado; (ii) el propósito de la entrega de dicha información; (iii) la forma cómo podremos usarla de acuerdo con esta Política; y (iv) el hecho de que dicha información puede ser eventualmente transferida a terceros países en los términos y condiciones descritos en esta Política; (v) el derecho de menor de emitir su opinión sobre la recolección y uso de los Datos Personales.

14. Cambios a esta Política de privacidad

Revisamos esta Política de privacidad periódicamente y nos reservamos el derecho de actualizarla en cualquier momento para incorporar los cambios en nuestro propio negocio y los requisitos legales. Pondremos las actualizaciones en nuestro sitio web.

Fíjese en la fecha de “Última Actualización” en la parte superior de esta Política de privacidad para ver cuándo fue revisada por última vez. En todo caso, por el hecho de acceder a nuestro Sitio, enviarnos una comunicación o realizar cualquier gestión ante nosotros respecto de algún producto o servicio, entendemos que usted ha revisado y prestado su consentimiento acerca de las actualizaciones que realicemos a la Política. De todas formas, le recomendamos acceder periódicamente a nuestro Sitio y a esta Política a fin de que conozca las actualizaciones de la misma y recuerde los términos y condiciones en los que tratamos sus Datos Personales.

15. Ley y jurisdicción

La presente Política se rige conforme a lo previsto en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia y la legislación colombiana aplicable (Ley 1266 de 2008 y Ley 1581 de 2012, y todas aquellas normas que las reglamenten, adicionen o modifiquen), y cualquier controversia relacionada con o derivada de la misma, se someterá al conocimiento de la justicia ordinaria de la República de Colombia.