



ace seguros

ACE Seguros S.A.
Nit. 860.026.518-6
Calle 72 No. 10-51 Piso 7
Bogotá D.C.
Colombia

571 319-0300 PBX
571 319-0400
571 319-0408 Fax
571 319-0304
www.aceseguros.com.co

ACE SEGUROS S.A.
POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO
VIGENTE A PARTIR DEL 18 DE JULIO DE 2013¹

Introducción

ACE Seguros S.A. Colombia (en adelante “ACE”) asume el firme compromiso de respetar su privacidad, y para lograr esto ha elaborado la presente política de privacidad y tratamiento de datos personales (en adelante la “Política de Privacidad y Tratamiento”) para que usted pueda comprender claramente (i) cómo funciona el Sitio Web de ACE Seguros S.A. Colombia (en adelante el “Sitio”) y (ii) cómo son utilizados los datos personales que usted como cliente suministra a ACE en virtud de relaciones jurídicas, comerciales o de cualquier índole con nosotros, y cuya recolección, almacenamiento, uso, y transferencia son indispensables para llevar a cabo los negocios y actividades propias de ACE.

De conformidad con lo previsto en la Ley 1581/12, en concordancia con lo dispuesto en la Sentencia C-748/11 de la Corte Constitucional y en el Decreto 1377 de 2013 (en adelante la “Regulación”), esta Política de Privacidad y Tratamiento explica bajo cuáles circunstancias ACE recolecta, almacena, utiliza y transfiere los Datos Personales, así como los procedimientos y derechos que usted tiene respecto al uso de la información suministrada y la forma en que la misma es protegida.

Aceptación de las Condiciones

Al (i) hacer uso de este Sitio Web o (ii) adquirir cualquier producto o servicio de ACE, usted acepta ceñirse a los términos de esta Política de Privacidad y Tratamiento. Le solicitamos revisar periódicamente esta Política, toda vez que, por razones de la regulación existente o necesidades corporativas o de negocio, la misma estará sujeta a modificaciones o enmiendas en cualquier momento, las cuales, antes de entrar en vigencia, serán anunciadas al público a

¹ Esta política de Privacidad y Tratamiento ha sido sometida a actualización, con ocasión de la expedición del Decreto 1377 de 2013 por parte del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, vigente a partir del 27 de junio de 2013.



®

ace seguros

ACE Seguros S.A.
Nit. 860.026.518-6
Calle 72 No. 10-51 Piso 7
Bogotá D.C.
Colombia

571 319-0300 PBX
571 319-0400
571 319-0408 Fax
571 319-0304
www.aceseguros.com.co

través de nuestra página web o del mecanismo que usualmente utilizamos para comunicarnos con usted. Por el hecho de usar nuestro Sitio o por adquirir o utilizar productos o servicios de ACE, entendemos que usted ha desplegado conductas inequívocas tendientes a prestar su consentimiento específico respecto de esta Política y sus modificaciones. Si no está de acuerdo con las mismas, le sugerimos abstenerse de ingresar al Sitio o de utilizar productos o servicios de ACE que requieran sus datos personales y notificar de inmediato a ACE (en la dirección electrónica que más adelante se prevé para el efecto) para propósitos de implementar las medidas a que haya lugar de acuerdo con la ley aplicable.

Tipo de información recopilada por ACE

Conforme lo previsto en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia y la legislación aplicable, tenemos una clara Política de Privacidad y Tratamiento: no obtenemos mediante este Sitio o mediante las solicitudes que le hacemos por otros medios, datos personales a menos que usted los suministre voluntariamente mediante su consentimiento expreso, específico y libre de vicios. Los “Datos Personales” son cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables, es decir, que lo identifica o relaciona con terceras personas. Si usted no desea compartir Datos Personales con nosotros, absténgase de suministrarlos.

Si usted nos proporciona Datos Personales, esta información será utilizada sólo para los propósitos señalados en la respectiva solicitud en concordancia con lo previsto en esta Política de Privacidad y Tratamiento, y no procederemos a, transferir o divulgar la misma fuera de ACE salvo que (i) usted nos autorice expresamente a hacerlo, (ii) sea necesario para permitir a nuestros contratistas, proveedores o agentes prestar los servicios que les hemos encomendado, (iii) la utilicemos para proporcionarle nuestros productos o servicios, (iv) sea entregada a las entidades que prestan servicios de marketing en nuestro nombre o a otras entidades con las cuales tenemos acuerdos de mercadeo conjunto, (v) tenga relación con una fusión, consolidación, adquisición, desinversión u otro proceso de reestructuración, (vi) implementemos un contrato de transmisión de datos personales en los términos del Decreto 1377/13, o (vii) según sea requerido o permitido por la ley.



ace seguros

ACE Seguros S.A.
Nit. 860.026.518-6
Calle 72 No. 10-51 Piso 7
Bogotá D.C.
Colombia

571 319-0300 PBX
571 319-0400
571 319-0408 Fax
571 319-0304
www.aceseguros.com.co

En estos casos, entendemos obtenido su consentimiento expreso, informado y específico para tratar sus Datos Personales en los términos aquí previstos.

Recolección y Administración de Datos Personales

Si usted necesita suministrar Datos Personales a fin de acceder a algún área del Sitio o para adquirir algún producto o servicio de ACE, la Aseguradora recolectará, administrará y usará sus datos personales en los términos previstos en la legislación aplicable, particularmente en la Ley 1581/12 y el Decreto 1377 de 2013 (y demás normas que las modifiquen, adicionen o deroguen) (en adelante la “Regulación”) como se detalla a continuación:

1. ACE utilizará sus datos personales para los propósitos y alcances específicos relacionados con el contrato de seguro y con las relaciones jurídicas y/o comerciales que se puedan desprender del mismo.
2. En ese orden de ideas, ACE compartirá o transferirá los datos personales con sus proveedores, como ajustadores, abogados, médicos, digitadores, firmas de asistencia y call centers y, en general, con terceros con quienes sostiene relaciones jurídicas y/o comerciales relativas todas ellas al contrato de seguro, a los servicios que se desprenden del mismo y a otros productos y servicios relacionados con su objeto social. En cada uno de esos casos ACE incluirá un texto o adoptará las medidas necesarias a fin de que se observen los principios previstos en la Regulación.
3. La autorización suministrada por usted al momento de entregar sus datos, puede implicar el tratamiento de datos sensibles relacionados con o necesarios para la ejecución del contrato de seguro. Para estos efectos, ACE observará lo previsto en la Regulación sobre la materia.
4. ACE podrá utilizar sus datos personales para fines relacionados con actividades de mercadeo, publicidad o comercialización de bienes y servicios propios de su objeto social. A su turno, ACE no utilizará sus datos personales para fines relacionados con actividades de mercadeo, publicidad o comercialización de bienes y servicios de terceros que no tengan una relación contractual con ACE.
5. ACE adoptará las medidas físicas, técnicas y tecnológicas necesarias para asegurarse que sus datos personales se encuentren en adecuadas condiciones de conservación,



®

ace seguros

ACE Seguros S.A.
Nit. 860.026.518-6
Calle 72 No. 10-51 Piso 7
Bogotá D.C.
Colombia

571 319-0300 PBX
571 319-0400
571 319-0408 Fax
571 319-0304
www.aceseguros.com.co

seguridad y confidencialidad. Adoptamos las debidas precauciones administrativas, técnicas y físicas para proteger sus Datos Personales. Al momento de recibir cualquier información de particular cuidado (como un número de tarjeta de crédito o número de identificación personal), por medios electrónicos, la misma es codificada mediante tecnología Secure Socket Layer (SSL) o tecnología similar durante su transmisión. Sin embargo, se debe tener presente que las comunicaciones electrónicas, incluida la Internet, no son totalmente seguras, y no podemos garantizar al 100% la seguridad de la información que se transmite de esta manera.

6. ACE le otorgará la oportunidad para conocer, actualizar o rectificar sus datos personales, así como para ejercer los derechos previstos en la Regulación de acuerdo con los procedimientos contemplados en la misma Regulación y en la presente Política de Privacidad y Tratamiento. Es su responsabilidad consultar periódicamente esta Política y sus actualizaciones. Por el hecho de ingresar y navegar posteriormente en nuestra página Web, de pagar la prima de seguros correspondiente o de desplegar cualquier conducta adicional que señale de manera inequívoca su voluntad de prestar el consentimiento, ACE entenderá que usted ha otorgado la autorización necesaria para el tratamiento de sus datos personales en los términos previstos en este documento.
7. En virtud de su relación jurídica y/o comercial con ACE, usted presta su consentimiento de forma expresa y específica para que ACE pueda transferir los datos personales a empresas que se encuentran ubicadas en el extranjero, particularmente en los Estados Unidos de América, con las que ACE sostiene una relación contractual por pertenecer al mismo grupo comercial de empresas. Esas empresas ubicadas en el extranjero prestarán servicios a ACE principalmente en materia de realización de copias de seguridad (back-up) y análisis estadístico, administrativo, financiero y/o comercial de la información. Para estos propósitos ACE implementará las gestiones y procedimientos a que haya lugar de acuerdo con la Regulación incluyendo la suscripción de un contrato de transmisión de datos personales si a ello hubiere lugar, garantizando en todo caso su derecho a que esa información se almacene en condiciones de seguridad y confidencialidad, y a solicitar a ACE la actualización o rectificación de la misma cuando a ello hubiere lugar de acuerdo con lo previsto en la Regulación.



®

ace seguros

ACE Seguros S.A.
Nit. 860.026.518-6
Calle 72 No. 10-51 Piso 7
Bogotá D.C.
Colombia

571 319-0300 PBX
571 319-0400
571 319-0408 Fax
571 319-0304
www.aceseguros.com.co

8. En caso de recibir una orden judicial o administrativa de cualquier autoridad competente relacionada con sus datos personales, ACE procederá de acuerdo con lo previsto en la Regulación sobre el particular.
9. A la terminación de su relación contractual con ACE, la Aseguradora se abstendrá de utilizar sus datos personales para cualquier fin diferente al que usted ha autorizado. ACE adoptará las medidas técnicas y tecnológicas necesarias para garantizar que sus datos personales no se utilizarán para un fin diferente, pudiendo acordar con usted la eliminación definitiva de los datos personales de los archivos y registros de ACE. No obstante, le recordamos que sus datos personales serán conservados cuando sean necesarios para el cumplimiento de una obligación legal o contractual, en los términos de la Regulación aplicable.
10. Si dentro de las actividades relacionadas con el contrato de seguro, usted debe suministrar a ACE datos personales de terceros con quienes sostiene una relación familiar, laboral, contractual, jurídica o comercial de cualquier clase, se entenderá para todos los efectos que usted ha desplegado conductas inequívocas a fin de demostrar que esos terceros han prestado su debido y oportuno consentimiento para la recolección, administración y tratamiento de datos personales en los términos y para los propósitos previstos en este documento.
11. ACE no vende, intercambia ni alquila a otros sus Datos Personales. No obstante, es posible que la información recopilada, esté disponible para los empleados de ACE, y otras personas autorizadas para quienes el conocimiento de esta información sea necesario, con la finalidad de poner nuestros servicios y productos a su disposición.
12. Usted autoriza expresa, informada y específicamente a ACE para realizar el tratamiento de los datos sensibles a que hubiere lugar y que usted suministre libremente, en los términos de la Regulación y esta Política de Privacidad y Tratamiento. Tenga en cuenta que cuando el tratamiento de datos sensibles sea necesario para la realización de una finalidad específica diferente de las relacionadas en esta Política, ACE le informará de forma previa y explícita qué datos son sensibles y la finalidad de su tratamiento. ACE tiene una política de tratamiento de datos sensibles: ninguna de las actividades o productos que usted pueda obtener por parte de ACE será condicionada al suministro de datos sensibles. Le recordamos que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento.



®

ace seguros

ACE Seguros S.A.
Nit. 860.026.518-6
Calle 72 No. 10-51 Piso 7
Bogotá D.C.
Colombia

571 319-0300 PBX
571 319-0400
571 319-0408 Fax
571 319-0304
www.aceseguros.com.co

Aviso

En los casos en que ACE solicite información adicional, se le informará a las personas acerca del propósito y uso de la información solicitada, y acerca de las opciones y medios, si hay alguno, que ofrecemos a las personas para limitar el uso y la divulgación de sus Datos Personales.

Los avisos se proporcionarán en un lenguaje claro y evidente cuando se les requiera la información a las personas. ACE no usa ni divulga la información para ningún otro propósito excepto aquél para el cual fue obtenida originalmente.

Derechos que le asisten como titular

Le recordamos que como titular de los Datos Personales suministrados a ACE en virtud de su consentimiento, le asisten los siguientes derechos:

a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados 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 ACE salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012;

c) Ser informado por el ACE, 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 las Regulaciones;

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. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento ACE han incurrido en conductas contrarias a la Regulación;



®

ace seguros

ACE Seguros S.A.
Nit. 860.026.518-6
Calle 72 No. 10-51 Piso 7
Bogotá D.C.
Colombia

571 319-0300 PBX
571 319-0400
571 319-0408 Fax
571 319-0304
www.aceseguros.com.co

f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Consentimiento

Para ACE el consentimiento es uno de los principios más importantes en la privacidad. Usted siempre tendrá la posibilidad de otorgar su autorización para el tratamiento de datos personales lo cual significa que no recibirá comunicaciones o servicios de parte nuestra, a menos que preste su consentimiento. Será su responsabilidad informarse de las actividades, noticias y decisiones de ACE en caso de que opte por no recibir comunicaciones electrónicas o de otro tipo, o decida no ingresar al Sitio.

Para ciertas comunicaciones, productos y servicios que involucren el suministro de datos sensibles o datos de menores de edad, verificamos el consentimiento explícito antes de prestar el servicio o proveer el producto solicitado.

Si posteriormente usted decide no suministrar más datos personales, puede dirigirse a la dirección de correo electrónico ace.servicioalcliente@acegroup.com a fin de ejercer los derechos y prerrogativas previstos en la ley.

Seguridad

Estamos firmemente empeñados en proteger la seguridad de la información personal y tomamos precauciones razonables para mantener esa protección. ®

A pesar de que ACE usa procedimientos físicos, técnicos, tecnológicos y administrativos para tratar de proteger la información personal, no podemos garantizar que esté completamente a salvo de personas que podrían tratar de evadir las medidas de seguridad o interceptar las transmisiones por Internet.

En ese caso, informaremos a la Superintendencia de Industria y Comercio como autoridad de protección de datos, y dicha persona será sometida a los procedimientos y posteriores sanciones de la Ley 1581 de 2012.



®

ace seguros

ACE Seguros S.A.
Nit. 860.026.518-6
Calle 72 No. 10-51 Piso 7
Bogotá D.C.
Colombia

571 319-0300 PBX
571 319-0400
571 319-0408 Fax
571 319-0304
www.aceseguros.com.co

Retención de Datos Personales

Una vez que usted ha suministrado a ACE los correspondientes Datos Personales, estos serán guardados y conservados durante todo el tiempo necesario para proporcionarle el producto o servicio que usted ha solicitado, a menos que nos haya dado otras instrucciones al respecto sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones legales en tal sentido.

En similar sentido, los Datos Personales que usted nos remita, incluyendo copia digital de documentos personales o financieros, será almacenada por ACE por el término mínimo previsto en la ley, específicamente en el artículo 11 del Decreto 1377 de 2013, bajo las correspondientes medidas de seguridad y protección de datos. ACE no utilizará esa información para propósitos diferentes que los ya mencionados, ni la divulgará a terceros diferentes que aquellos mencionados y autorizados por usted de manera voluntaria y libre de vicios, salvo que la información sea requerida por las autoridades en los términos previstos en la ley aplicable.

ACE está en capacidad de demostrar, a petición de la Superintendencia de Industria y Comercio y las autoridades que estén revestidas de competencia para ello, que han sido implementadas todas las medidas descritas en esta Política de Privacidad y Tratamiento, en concordancia con la Regulación aplicable y vigente.

Procedimiento para presentar Consultas

Usted o sus causahabientes podrán consultar su información personal que repose en nuestras bases de datos, caso en el cual ACE les suministrará la información solicitada, previa verificación de la legitimación para presentar dicha solicitud.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se le informarán los motivos de la demora, señalando la fecha en que se atenderá su



ace seguros

ACE Seguros S.A.
Nit. 860.026.518-6
Calle 72 No. 10-51 Piso 7
Bogotá D.C.
Colombia

571 319-0300 PBX
571 319-0400
571 319-0408 Fax
571 319-0304
www.aceseguros.com.co

consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Procedimiento para presentar Reclamos

Si usted o sus causahabientes consideran que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Regulación, podrán presentar un reclamo ante ACE, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. Su reclamo deberá formularse mediante solicitud dirigida a ACE, con su identificación, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, su dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, ACE lo 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 usted presente la información requerida, entenderemos que ha desistido del reclamo.

En caso de que ACE no sea competente para resolver su reclamo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles y le informará oportunamente.

2. De ser procedente, una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

3. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. 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.



®

ace seguros

ACE Seguros S.A.
Nit. 860.026.518-6
Calle 72 No. 10-51 Piso 7
Bogotá D.C.
Colombia

571 319-0300 PBX
571 319-0400
571 319-0408 Fax
571 319-0304
www.aceseguros.com.co

Canales para presentar sus consultas y reclamos

- **OFICINA PRINCIPAL**

Bogotá D.C.

Calle 72 No. 10-51 Piso 7

T: (571) 319 0400 / (571) 319 0300

F: (571) 319 0408 / (571) 319 0304

E: ace.servicioalcliente@acegroup.com

Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. A 5:00 p.m.

- **SUCURSALES**

Medellín

Cra 43a # 1-50 Torre 3 Of 902 y 903

San Fernando Plaza

T: (574) 6052777

F: (574) 6052780

Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Cali

Calle 64 Norte No. 5BN - 146 Ofc. B2

T: (572) 489 8484

F: (572) 485 1166

Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

Barranquilla

Calle 74 No. 56-36 Oficina 307

T: (575) 3850316 / (575) 3688931

F: (575) 3854246

Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. A 12:00 p.m. y de 2:00 pm a 6:00 p.m.

- **PUNTO DE SERVICIO**

Bucaramanga

Calle 43 No. 29-13 Oficina 604 Edificio Tempo II

T: (577) 634 7880 / (577) 632 8590

F: (577) 632 5888



ace seguros

ACE Seguros S.A.
Nit. 860.026.518-6
Calle 72 No. 10-51 Piso 7
Bogotá D.C.
Colombia

571 319-0300 PBX
571 319-0400
571 319-0408 Fax
571 319-0304
www.aceseguros.com.co

- **LÍNEAS GRATUITAS NACIONALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

01 8000 917500
01 800 9121406

Cambios a esta Política de Privacidad y Tratamiento

Esta Política de Privacidad y Tratamiento puede ser revisada y ajustada en cualquier momento por ACE. Antes de entrar en vigencia las modificaciones o enmiendas, serán anunciadas al público a través de nuestra página web o del mecanismo que usualmente utilizamos para comunicarnos con usted. Por el hecho de usar este Sitio o por adquirir o utilizar productos o servicios de ACE, entendemos que usted ha desplegado conductas inequívocas en las cuales usted reconoce nuestro derecho a cambiar esta política. Política de Privacidad y Tratamiento, así como su consentimiento con dichos cambios. Siempre indicaremos en el Sitio la fecha de la última actualización de la Política de Privacidad y Tratamiento. Le recomendamos que visite la Política de Privacidad cada vez que acceda a este Sitio, para poder estar al tanto de cualquier cambio.

Contáctenos

Si usted tiene alguna pregunta sobre esta política o sobre la obtención, uso y prácticas de divulgación de la información por parte de ACE, puede contactarnos en ace.servicioalcliente@acegroup.com

Dicha solicitud o consulta será tramitada de conformidad con el procedimiento señalado anteriormente.

Cuando nos contacte, por favor mencione el nombre del Sitio u otro recurso en línea, producto o servicio sobre el cual está pidiendo información, así como la naturaleza de la información sobre la cual está preguntando. Nosotros haremos un esfuerzo razonable para responder prontamente a los pedidos, preguntas o inquietudes que usted pueda tener con respecto a nuestro uso de su información personal, todo ello dentro de los términos previstos en la legislación aplicable. Excepto donde la ley lo requiera, ACE no puede asegurar que



®

ace seguros

ACE Seguros S.A.
Nit. 860.026.518-6
Calle 72 No. 10-51 Piso 7
Bogotá D.C.
Colombia

571 319-0300 PBX
571 319-0400
571 319-0408 Fax
571 319-0304
www.aceseguros.com.co

suministrará una respuesta a preguntas o comentarios referentes a temas no relacionados con esta política o con las prácticas de ACE con respecto a la privacidad.

Ley Aplicable

Esta Política de Privacidad y Tratamiento está regida por las leyes de la República de Colombia y cualquier controversia sobre la misma será dirimida por la jurisdicción ordinaria colombiana.

