

## **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

### **1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO**

|                              |                                                                                    |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Razón Social</b>          | <b>GUÍABIEN ASESORES EN SEGUROS LTDA.</b>                                          |
| <b>Sede Principal</b>        | Carrera 48 # 12 Sur - 148, Edificio El Crucero Torre 2 Of. 801, Medellín, Colombia |
| <b>Teléfono / WhatsApp</b>   | (+57) 305 482 4666                                                                 |
| <b>Correo Electrónico</b>    | escribenos@guiabien.com                                                            |
| <b>Sitio Web</b>             | www.guiabien.com                                                                   |
| <b>Supervisión y Control</b> | Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)                                     |

### **2. MARCO LEGAL Y OBJETIVO**

La presente política de tratamiento de datos personales se expide en estricto cumplimiento del derecho constitucional al **Hábeas Data** establecido en el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, reglamentado por la **Ley Estatutaria 1581 de 2012**, el Decreto 1377 de 2013 (compilado en el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 del Sector Comercio, Industria y Turismo) y demás normas complementarias.

El objetivo de este documento es definir las políticas, procedimientos, controles de ciberseguridad y canales de atención mediante los cuales **GuíaBien Asesores en Seguros Ltda.** efectúa la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia y supresión de los datos personales de sus clientes, colaboradores y terceros.

### **3. ALCANCE**

Esta política es de obligatorio cumplimiento para todas las bases de datos administradas por GuíaBien, abarcando la información personal de tomadores, asegurados, beneficiarios, cotizantes, colaboradores, proveedores y aliados estratégicos (incluyendo compañías aseguradoras como SURA, MAPFRE, COLPATRIA, ZURICH, SEGUROS MUNDIAL, SEGUROS BOLÍVAR, SBS, entre otras).

#### 4. DEFINICIONES PRINCIPALES

---

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **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 Sensible:** Información que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación (ej. estado de salud, historia clínica, datos biométricos).
- **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica que realiza el Tratamiento por cuenta del responsable.

#### 5. PRINCIPIOS RECTORES

---

GuíaBien garantizará el respeto estricto de los siguientes principios legales:

- **Principio de Legalidad:** El Tratamiento de datos se sujeta a lo dispuesto en la ley.
- **Principio de Finalidad:** Obedecerá a una finalidad legítima e informada al Titular.
- **Principio de Libertad:** Requiere la autorización previa y explícita del Titular.
- **Principio de Veracidad:** La información debe ser veraz, completa, exacta y actualizada.
- **Principio de Transparencia:** Garantía del derecho a obtener información sobre sus datos en cualquier momento.
- **Principio de Seguridad y Confidencialidad:** Medidas técnicas para evitar adulteración, pérdida o acceso no autorizado.

#### 6. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS

---

En el ejercicio de la intermediación de seguros, GuíaBien trata los datos personales para las siguientes finalidades corporativas:

##### A. Gestión Operativa y Comercial de Seguros

- Cotización, emisión, modificación, renovación y cancelación de pólizas de salud, vida, autos, SOAT, beneficios para empleados y daños.
- Transmisión y/o transferencia legal de datos a las compañías aseguradoras aliadas para la evaluación técnica del riesgo e instauración del contrato de seguro.
- Gestión de autorizaciones médicas, solicitudes de reembolso, asistencias en viaje y acompañamiento integral en reclamaciones por siniestros.
- Validaciones en sistemas SARLAFT (Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo) y prevención de fraude.
- Facturación, procesamiento de cobro de primas y facilitación de pasarelas de pago.
- Envío de comunicaciones comerciales, boletines informativos y recomendaciones sobre gestión del riesgo.

## B. Gestión Administrativa y de Talento Humano

- Administración de procesos de selección, contratación laboral, pago de nómina y aportes a la seguridad social del personal.
- Gestión de relaciones comerciales con proveedores, contratistas y aliados de negocio.

### ⚠ 7. TRATAMIENTO ESPECIAL DE DATOS SENSIBLES Y DE MENORES DE EDAD

Dada la naturaleza de los productos de seguros de **Salud y Vida**, GuíaBien requiere el tratamiento de **datos sensibles** (historias clínicas, informes médicos, examen de preexistencias) y datos de **niños, niñas y adolescentes** (beneficiarios o asegurados).

- **Derecho de Abstención:** El Titular no está obligado a responder preguntas sobre datos sensibles, salvo que sea requisito técnico indispensable para la evaluación del riesgo por parte de la aseguradora.
- **Protección a Menores:** El tratamiento de datos de menores se realiza respetando su interés superior y siempre bajo autorización explícita de sus padres o representantes legales.

## 8. DERECHOS DE LOS TITULARES (HÁBEAS DATA)

De conformidad con el Artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el Titular cuenta con los siguientes derechos:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a GuíaBien o Encargados del Tratamiento.
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada a La Agencia.
3. Ser informado sobre el uso que se le ha dado a sus datos personales.
4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a la ley.
5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando no se respeten los principios legales (salvo deber legal o contractual de permanencia).

## 9. ÁREA RESPONSABLE Y CANALES PARA ATENCIÓN DE PQRS

El área de **Servicio al Cliente** de GuíaBien asumirá la función de protección de datos personales y tramitará las solicitudes de los Titulares a través de:

**Correo Electrónico Oficial:** [escribenos@guiabien.com](mailto:escribenos@guiabien.com)

**Atención Presencial:** Carrera 48 # 12 Sur - 148, Ed. El Crucero Torre 2 Of. 801, Medellín.

**Línea de Atención / WhatsApp:** (+57) 305 482 4666

## 10. PROCEDIMIENTO Y TIEMPOS LEGALES DE RESPUESTA

| Tipo de Solicitud                    | Término Legal Máximo | Descripción del Procedimiento                                                                                  |
|--------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Consultas                            | 10 días hábiles      | Para conocer la información registrada en las bases de datos. Prorrogable por un máximo de 5 días hábiles más. |
| Reclamos (Rectificación / Supresión) | 15 días hábiles      | Para corregir, actualizar, suprimir o revocar autorización. Prorrogable por un máximo de 8 días hábiles más.   |

## 11. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS

El Titular autoriza a GuíaBien a compartir sus datos con las compañías aseguradoras que emiten los productos solicitados. En caso de transferencias internacionales derivadas del uso de servicios en la nube o reaseguradoras, GuíaBien garantizará que los receptores cuenten con niveles adecuados de protección.

## 12. MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

GuíaBien adopta controles técnicos, administrativos y físicos para evitar la alteración, pérdida, consulta o acceso no autorizado a los datos, conforme a las mejores prácticas del sector asegurador.

## 13. VIGENCIA Y MODIFICACIONES

Esta política rige a partir de su publicación en el sitio web oficial **www.guiabien.com**. Las bases de datos se conservarán durante la relación contractual más el periodo legal de retención documental exigido por la normativa colombiana (mínimo 10 años).

GUÍABIEN ASESORES DE SEGUROS LTDA.  
Dirección General & Representación Legal  
NIT: 9002449575 responsable del Tratamiento

OFICIAL DE CUMPLIMIENTO / DATOS  
Área de Servicio al Cliente y PQRS  
escribenos@guiabien.com