

# **AXA Assistance Política de Privacidad USA**

AXA Assistance USA valora la relación con usted. Para nosotros es de suma importancia proteger la privacidad de su información personal. Como proveedor de servicios, estamos regulados por las leyes federales y estatales que protegen la confidencialidad y seguridad de su información, así como nuestro uso y divulgación de la misma. Además, nos adherimos a las políticas de privacidad de nuestros clientes que tienen un contrato con AXA Assistance USA para realizar servicios para sus clientes.

- Ya sea un cliente actual, anterior o potencial, AXA Assistance USA trata su información personal con el mismo alto nivel de confidencialidad y seguridad.
- Nunca comercializamos su información personal.
- Solo compartimos su información personal, según sea necesario, para proporcionar los servicios que ha solicitado o para contactarlo sobre los productos y servicios de AXA Assistance USA.

En AXA Assistance USA, recopilamos información sobre usted que puede usarse para procesar y atender sus beneficios, resolver sus reclamos y ofrecerle productos y servicios adicionales que creemos que pueden ser de su interés, según lo permita o lo indique. Parte de esto puede ser información personal no pública (información no disponible para el público en general), proporcionada por usted, que recopilamos de las transacciones y comunicaciones a través de servicios prestados para usted, que obtenemos de terceros o por otros medios, todo lo permitido por la ley.

## **Información que recolectamos de usted**

Recopilamos la información que nos proporciona cuando solicita nuestros servicios, ya sea en Internet, por teléfono o por otros medios. Puede incluir información como su nombre, dirección, información de residencia, número de teléfono, dirección de correo electrónico, planes de viaje, reservaciones, información de seguro actual o anterior, género, fecha de nacimiento, información sobre sus familiares o personas que pueden viajar con usted o quiénes pueden ser elegibles para recibir beneficios, información de cuentas bancarias para el procesamiento de reembolsos de reclamaciones y páginas web de AXA Assistance USA visitadas. También incluye información de sus comunicaciones con nosotros, como cartas, llamadas telefónicas y correos electrónicos.

Cuando visita nuestros sitios web, también podemos utilizar la información que recopilamos para proporcionarle servicios y mejorar su experiencia digital. Por ejemplo, si inicia una reclamación en nuestro sitio web pero decide terminarlo más tarde, guardaremos su información para que pueda continuar donde lo dejó. También utilizamos la información del sitio web para analizar el uso de nuestros sitios web. La información que no lo identifica a usted, o que usted nos proporciona para concursos y encuestas, se puede utilizar con fines de marketing.

Hacemos publicidad en los sitios web de otras empresas. Algunos de estos sitios pueden usar cookies y balizas web para capturar y transmitir información de identificación no personal sobre usted a nosotros o a nuestros proveedores de servicios. También podemos utilizar empresas de publicidad para mostrar nuestros anuncios en sitios web. Estas compañías pueden usar información personal no identificada sobre sus visitas a sitios web, junto con información personal no identificada sobre sus compras e intereses de otras fuentes digitales y no digitales para proporcionar anuncios sobre bienes y servicios que puedan ser de su interés. Podemos compartir

información de uso del sitio web con estas compañías para administrar y orientar anuncios y para estudios de mercado. Nosotros y nuestras compañías publicitarias podemos anotar algunas de las páginas que visita en nuestro sitio a través de balizas web. Mientras publicamos anuncios en este sitio, nuestras empresas publicitarias pueden colocar o reconocer cookies únicas en su computadora. La información obtenida a través de estos procesos puede combinarse con información personal identificada para analizar nuestros esfuerzos de marketing.

Puede elegir que su computadora le avise cada vez que se envía una cookie, o puede optar por rechazar todas o ciertas clases de cookies. En la mayoría de los casos puede hacer esto cambiando la configuración de su navegador (por ejemplo, Internet Explorer, Google Chrome, Safari, etc.). Sin embargo, si elige rechazar las cookies, es posible que algunos sitios web no funcionen correctamente. Las cookies de Flash se pueden administrar utilizando el Administrador de configuración de Adobe Flash Player <sup>™</sup> disponible en [www.adobe.com](http://www.adobe.com).

### **Información que recopilamos de terceros.**

Podemos recopilar información sobre usted a través de terceros que hacen que este sitio y nuestros productos y servicios estén disponibles para usted, como su empleador, su asociación u organización en la que es miembro u otro tercero al que esté afiliado. La información que se puede recopilar de estos terceros incluye información como su nombre y su elegibilidad para participar en las ofertas que le hacemos. No recopilamos otra información personal sobre usted de estos terceros sin su permiso.

### **Información sobre sus transacciones.**

Podemos recopilar información sobre sus transacciones con nosotros y otros incluidos nuestros socios. Incluye información como los beneficios de su tarjeta American Express, los saldos de las cuentas, el historial de reclamaciones y la información de la cuenta bancaria para el procesamiento de los reembolsos de reclamaciones.

### **Información que divulgamos**

Los tipos de información personal y otros tipos de información descritos anteriormente sobre nuestros clientes actuales, anteriores o potenciales pueden divulgarse, pero solo según lo permita o exija la ley o según lo permita o lo indique el cliente o consumidor.

Podemos divulgar dicha información a compañías de seguros no afiliadas que suscriben los beneficios para los cuales puede ser elegible y con otros agentes que ayudan a proporcionarle nuestros productos y servicios. También podemos divulgar información a terceros no afiliados que realizan servicios o funciones en nuestro nombre, incluidos los servicios de asistencia en viaje o la comercialización de nuestros productos o servicios. Además, también podemos divulgar información según sea necesario para afectar, administrar o hacer cumplir una transacción que usted solicite o autorice.

Los siguientes son ejemplos de situaciones en las que podemos divulgar información:

- Su información puede ser transmitida entre nosotros y nuestros agentes, American Express, el banco que emitió su tarjeta, su grupo comercial o asociación y otras personas que puedan estar involucradas en la venta y comercialización de productos y servicios de AXA Assistance USA, procesamiento de solicitudes, y servicio de beneficios o reclamaciones.
- Proporcionamos la información de sus beneficios a hospitales, proveedores médicos, proveedores de viajes u otros terceros relacionados con un reclamo que pueda hacer.
- Podemos proporcionar su información a otras personas a quienes determinemos que necesitan dicha información para realizar funciones profesionales para nosotros. Estos pueden incluir partes que nos ayudan con los servicios administrativos.
- Podemos proporcionar información según lo exija la orden de registro, la citación o el proceso legal a los departamentos de seguros estatales u otras autoridades policiales o gubernamentales que lo requieran, o para proteger nuestros propios intereses legales en caso de sospecha de actividades ilegales o fraudulentas.

Se requiere que todas las entidades no afiliadas con las que podamos compartir su información mantengan la confidencialidad de la información y la utilicen únicamente para los fines para los que fueron compartidos, salvo que la ley así lo permita.

## **Transferencias internacionales**

AXA Assistance USA tiene su sede en los Estados Unidos de América y trabaja con afiliados y proveedores de servicios ubicados en todo el mundo. Como resultado, para proporcionarle los servicios que solicita, su información personal puede ser transferida, almacenada o procesada en otros países, incluidos los Estados Unidos de América, Argentina, Brasil, Colombia, México y otros países. que pueden no tener leyes equivalentes de privacidad o protección de datos. Sin embargo, independientemente de a dónde se transfiera su información personal, la protegeremos de acuerdo con esta Política de Privacidad y la ley aplicable.

## **Aviso a los residentes de Argentina**

Si usted es residente de la República Argentina, sus Datos Personales son tratados de acuerdo con las disposiciones de la Ley 25.326 de la República Argentina, leyes modificativas, concordantes y sus decretos reglamentarios. Los datos personales, la privacidad, finalidad, transferencia internacional, seguridad y el uso de las cookies son tratados como se describe anteriormente en esta Política de Privacidad. La filial de AXA Assistance USA en Argentina es AXA Assistance Argentina SA, tiene su domicilio en la calle Maipu 255, piso 17, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, CUIT 33-65328406-9. El Órgano de Control establecido legalmente es la Agencia de Acceso a la Información Pública, teniendo la atribución de atender las denuncias y reclamos de los usuarios. Visite [www.jus.gob.ar/datos-personales.aspx](http://www.jus.gob.ar/datos-personales.aspx) para obtener información adicional.

## **Aviso a los residentes de California**

Si usted es residente de California, la Sección 1798.83 del Código Civil de California le permite solicitar información sobre la divulgación de su información personal de nosotros a un tercero para fines de marketing directo del tercero. No divulgamos su información personal a terceros para fines de marketing de esa parte. Para obtener información adicional o hacer una solicitud de este tipo, envíe un correo electrónico a [compliance@axa-assistance.us](mailto:compliance@axa-assistance.us) o escriba:

Chief Privacy Officer  
AXA Assistance USA  
Attn: Compliance Department  
122 South Michigan Avenue  
Suite 1100  
Chicago, IL 60603

## **Comunicaciones AXA Assistance USA**

Como cliente de AXA Assistance USA, AXA Assistance USA lo contactará para conocer sus beneficios y nuestros productos y servicios, tales como avisos de facturación, confirmaciones de cambios, cambios en nuestros productos y otras comunicaciones específicas de AXA Assistance USA. No puede darse de baja de las comunicaciones específicas de AXA Assistance USA que se relacionan con su uso principal de nuestros servicios y productos, y acepta recibirlos si realiza una compra.

AXA Assistance USA también puede contactarlo con ofertas relacionadas con los productos o servicios de AXA Assistance que puedan ser de su interés.

Si ya no desea recibir correos electrónicos de AXA Assistance USA con ofertas sobre nuestros productos y servicios, puede optar por no recibir estos correos electrónicos haciendo clic en el enlace "cancelar la suscripción" que se encuentra en la parte inferior de cada correo electrónico. Nos esforzaremos por cumplir con su (s) solicitud (es) de exclusión dentro de un período de tiempo razonable. Tenga en cuenta también que si opta por no recibir nuestras comunicaciones de marketing, es posible que aún le enviemos otras comunicaciones administrativas importantes sobre sus beneficios o solicitudes que haya realizado y que no pueda cancelar.

## **Ambiente confidencial y seguro**

AXA Assistance USA está firmemente comprometido a proteger la confidencialidad y seguridad de su información contra el acceso y la divulgación no autorizados. Como ejemplos, usamos tecnología de encriptación para proteger su información y solo permitimos que aquellos con "necesidad de saber" accedan a ella.

Nos comprometemos a garantizar que todas sus transacciones de AXA Assistance USA sean seguras y estén protegidas por los estándares de seguridad de toda la industria. Estos

estándares de seguridad están diseñados para proteger su información cuando se transmite desde su computadora a nuestra red. Esta tecnología se llama Secure Socket Layer (SSL). SSL es el protocolo de seguridad líder para la transferencia de datos en Internet y ayuda a proteger la seguridad y la confidencialidad de su información. Al proporcionarnos su información personal o información sobre su reclamo en nuestro servidor seguro, la misma estará protegida por la tecnología Secure Socket Layer (SSL) que es utilizada por los navegadores más populares, incluidos Google Chrome, Firefox e Internet Explorer.

## **Enlaces a otras compañías en el sitio web de AXA Assistance USA**

El sitio web de AXA Assistance USA puede contener enlaces a nuestros socios comerciales y enlaces a otros sitios que ofrecen información valiosa. Si elige proporcionar cualquier información personal directamente a cualquiera de estas entidades, la recopilación y divulgación de su información personal por parte de esa entidad se regirán únicamente por la política de privacidad de esa entidad. AXA Assistance USA no tiene ninguna representación o garantía con respecto a estos sitios.

## **Revisar o corregir su información**

Como nuestro cliente, siempre puede revisar y actualizar su información comunicándose con nuestro centro de servicio al cliente al 1 (888) 558-2701 (de los Estados Unidos de América, Canadá, Puerto Rico e Islas Vírgenes) y al +1 (312) 356-5951 en todo el mundo (a través de operador internacional). Todos los consumidores tienen derecho a conocer la información personal que AXA Assistance USA tiene sobre ellos, a realizar cambios en esa información y a conocer la identidad de cualquier entidad a la que AXA Assistance USA haya divulgado esa información dentro de los 2 años anteriores. Para realizar una consulta de este tipo, llame a nuestro centro de atención al cliente o escriba a la dirección que figura a continuación e identifique la información que desea. Se le pedirá que proporcione cierta información personal para fines de verificación de identidad. Si su información es accesible de inmediato cuando llama, el representante de servicio al cliente la revisará con usted y puede hacer cambios en ese momento. Si no puede acceder a su información inmediatamente cuando se comunica con nosotros, AXA Assistance USA le informará sobre los tipos de información que tenemos sobre usted dentro de los 30 días hábiles. Si desea seguir revisando la información, puede revisar y copiar la información en persona en nuestro centro de servicio al cliente o solicitar que se le envíe una copia por correo. AXA Assistance USA puede cobrar una tarifa por proporcionar una copia por correo:

Information Request  
AXA Assistance USA  
Attn: Compliance Department  
122 South Michigan Avenue  
Suite 1100  
Chicago, IL 60603

## **Información del contacto**

Si tiene preguntas sobre nuestra política de privacidad, comuníquese con nosotros a la dirección que figura a continuación, o envíe un correo electrónico a: [compliance@axa-assistance.us](mailto:compliance@axa-assistance.us)

Chief Privacy Officer  
AXA Assistance USA  
Attn: Compliance Department  
122 South Michigan Avenue  
Suite 1100  
Chicago, IL 60603

AXA Assistance USA puede modificar esta política de vez en cuando sin previo aviso. La política actual siempre está disponible en <https://cardmember-benefits.axa-assistance.us/group/amex-benefits>.