

Política de Privacidad y Datos Personales

01. Objetivo

Establecer los lineamientos y compromisos de Avalian respecto a la protección, administración y tratamiento de los datos personales. La presente política busca garantizar la privacidad de los titulares mediante la adopción de altos estándares de seguridad y mejora continua, detallando las finalidades de la recolección de datos, los derechos de los usuarios y las medidas de protección durante todo el ciclo de vida de la información.

02. Alcance

Esta política es de aplicación obligatoria para todos los servicios y operaciones de tratamiento de datos realizados por Avalian. Esto incluye, de manera no taxativa:

- Plataformas Digitales: Sitio web oficial (www.avalian.com), aplicación móvil, cuenta online y otras plataformas digitales actuales o futuras.
- Canales de Atención: Gestiones realizadas a través de atención telefónica y presencial.
- Sujetos Alcanzados: Asociados, prestadores, proveedores, colaboradores y cualquier tercero que se relacione con la entidad.
- Operaciones: Todo proceso de recolección, almacenamiento, uso y compartición de datos personales necesario para la prestación de servicios de cobertura médica.

Nota: La redacción destaca que el tratamiento de datos es un "pilar fundamental" para la organización, vinculando la seguridad de la información directamente con la calidad de la cobertura médica brindada.

03. Desarrollo

3.1. ¿Quiénes somos?

Avalian es una empresa de Medicina comprometida con el bienestar y la salud de sus asociados desde hace más de 45 años. Brinda cobertura médica de primer nivel en todo el territorio de la República Argentina.

Avalian forma parte de un Grupo Asociativo conformado por la Asociación de Cooperativas Argentinas (ACA), el Grupo Asegurador La Segunda, Coovaeco Turismo y Fundación Nodos, y se encuentra inscripta ante la Superintendencia de Servicios de Salud bajo el RNEMP N° 1194 (provisorio).

Datos del responsable del tratamiento:

- Denominación: Avalian Salud y Bienestar Cooperativa Ltda.
- Código de responsable: RL-2025-48572738-APN-DNPDP#AAIP
- CUIT: 30-60495864-0.
- Domicilio legal: Combate de los Pozos N° 220 – CABA-
- Contacto: 0810 222 SALUD (72583)
- Sitio web: www.avalian.com

3.2. ¿Qué datos recolectamos?

Para brindar nuestra cobertura médico-asistencial y cumplir con las obligaciones legales y contractuales aplicables, Avalian recolecta y trata las siguientes categorías de datos personales:

3.2.1. Datos de Identificación Personal y Contacto

Datos Recolectados:

- Nombre y apellido completo
- Número y tipo de documento de identidad (DNI, CUIT, CUIL, LC, LE, CI, PAS)
- Fecha y lugar de nacimiento
- Nacionalidad
- Estado civil y composición del grupo familiar
- Domicilio, provincia y localidad
- Número de teléfono y celular
- Dirección de correo electrónico

Finalidades del tratamiento:

- Gestionar la afiliación, contratación y prestación del servicio de cobertura médica
- Verificar la identidad de los asociados y autorizar prestaciones médicas
- Emitir y gestionar la credencial digital del asociado
- Atender consultas, reclamos y solicitudes de los asociados a través de todos los canales disponibles
- Cumplir con obligaciones legales y requerimientos de organismos reguladores (Superintendencia de Servicios de Salud, ARCA, INAES, entre otros)
- Mejorar la calidad y personalización de nuestros servicios
- Enviar comunicaciones de interés relacionadas con el servicio, novedades y beneficios
- Gestionar el programa de referidos y otros beneficios para asociados

3.2.2. Datos de salud (Categoría Especial – Datos Sensibles)

Los datos de salud son considerados 'Datos Sensibles' según el artículo 2° de la Ley N° 25.326 y están sujetos a medidas de seguridad reforzadas conforme a la Resolución AAIP N° 47/2018.

Datos Recolectados:

- Historia clínica y antecedentes médicos
- Diagnósticos, tratamientos y prestaciones médicas recibidas
- Enfermedades preexistentes y condiciones crónicas de salud
- Información sobre discapacidad (CUD)
- Consumo de medicamentos
- Datos declarados en la solicitud de ingreso y declaración jurada de salud

Finalidades del tratamiento:

- Prestar de manera efectiva la cobertura médico-asistencial contratada.
- Gestionar autorizaciones de prácticas, estudios, medicamentos e internaciones
- Cumplir con obligaciones legales y requerimientos de organismos reguladores (Superintendencia de Servicios de Salud, ARCA, INAES, entre otros)
- Prevenir, detectar e investigar posibles usos indebidos, fraudes o abusos del servicio

3.2.3. Datos Financieros y de Pago

Datos Recolectados:

- Número de cuenta bancaria (CBU, CVU)
- Datos de tarjeta de crédito o débito (procesados de forma segura)
- Condición impositiva e identificación tributaria
- Información sobre el plan contratado y modalidad de pago

Finalidad de tratamiento:

- Administrar cobros, facturación, emisión de facturas y gestión de débitos automáticos.
- Cumplir con las obligaciones fiscales y tributarias correspondientes.

3.2.4. Datos Derivados del Uso Digital

Datos Recolectados:

- Dirección IP y datos del dispositivo utilizado para navegar en www.avalian.com
- Tipo de navegador y sistema operativo
- Páginas visitadas, fecha y duración de la navegación
- Datos recolectados a través de cookies y tecnologías similares (ver Sección 10)
- Datos de acceso a la cuenta online y la aplicación móvil de Avalian

Finalidades del tratamiento:

- Permitir el acceso seguro y el funcionamiento de la cuenta online y la aplicación móvil de Avalian.
- Mejorar la calidad, usabilidad y personalización de nuestros servicios digitales.
- Monitorear la seguridad de las plataformas para prevenir fraudes, hackeos o accesos no autorizados.

3.2.5. Datos de Prestadores

En el caso de prestadores, también recolectamos datos vinculados a su matrícula profesional, especialidad, institución de pertenencia, datos bancarios y condiciones del servicio o contratación.

Finalidad de tratamiento:

- Gestionar el proceso de alta, auditoría y mantenimiento en la cartilla médica de Avalian.
- Validar la habilitación legal y profesional para otorgar prestaciones de salud a nuestros asociados.
- Procesar la facturación, liquidación y pago de los honorarios médicos por los servicios brindados.
- Coordinar y autorizar de manera eficiente las prácticas médicas solicitadas por los asociados.
- Cumplir con los requerimientos informativos de la Superintendencia de Servicios de Salud.

3.2.6. Datos de Prestadores y Proveedores

En el caso de proveedores, también recolectamos razón social o nombre del titular, DNI/CUIT, datos de contacto corporativo, datos bancarios, información física y condiciones del servicio o contratación.

Finalidad de tratamiento:

- Gestionar el alta de proveedor, la relación precontractual y la ejecución del contrato comercial.
- Administrar el proceso de compras, recepción de facturas y gestión de pagos.
- Evaluar el cumplimiento de los estándares de seguridad exigidos (especialmente para proveedores de tecnología que actúan como encargados de tratamiento).
- Cumplir con las obligaciones de retención e información ante ARCA y otros entes fiscales.

Avalian no utilizará los datos personales para finalidades distintas de las informadas, ni para aquellas que la normativa aplicable prohíba.

3.3. ¿Con quién compartimos los datos?

Avalian podrá compartir datos personales con las siguientes categorías de destinatarios, siempre con estricta observancia de la normativa de protección de datos:

3.3.1. Prestadores de la red médica

Médicos, clínicas, sanatorios, laboratorios, farmacias y demás prestadores adheridos a la red de Avalian, en la medida estrictamente necesaria para brindar la cobertura médica contratada.

3.3.2. Organismos públicos y reguladores

La Superintendencia de Servicios de Salud, ARCA, INAES, la Agencia de Acceso a la Información Pública y demás organismos públicos con competencia legal para requerir información.

3.3.3. Proveedores de servicios tecnológicos

Empresas que prestan servicios de soporte tecnológico, procesamiento de datos, almacenamiento en nube u otros servicios necesarios para el funcionamiento de las plataformas digitales de Avalian. Estos proveedores actúan como encargados del tratamiento y están sujetos a obligaciones contractuales de confidencialidad.

3.4. Transferencia internacional de datos

En los casos en que proveedores de servicios tecnológicos o de almacenamiento en la nube se encuentren ubicados fuera del territorio de la República Argentina, Avalian adoptará los recaudos necesarios para garantizar que dicha transferencia se realice en cumplimiento del artículo 12° de la Ley N° 25.326, asegurando que el destinatario ofrezca niveles adecuados de protección.

3.5. Seguridad de los datos

Avalian implementa las medidas de seguridad técnicas, físicas y organizativas recomendadas por la Resolución AAIP N° 47/2018 para la protección de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales en todo su ciclo de vida, desde su recolección hasta su destrucción.

Entre las medidas implementadas se encuentran:

- Control de acceso a los sistemas y bases de datos con autenticación y perfiles de usuario
- Cifrado de la información en tránsito y en reposo
- Registros de auditoría y trazabilidad de accesos
- Capacitación del personal en materia de protección de datos
- Procedimientos de gestión de incidentes de seguridad
- Revisión periódica de las medidas de seguridad implementadas

En el supuesto de una brecha de seguridad que pudiera afectar los derechos de los titulares, Avalian notificará a la Agencia de Acceso a la Información Pública y, cuando corresponda, a los afectados, dentro de los plazos previstos por la normativa vigente.

3.6. Conservación de los datos

Los datos personales serán conservados por Avalian de acuerdo con los plazos que se detallan a continuación:

- **Datos de asociados:** se conservarán por el plazo de vigencia de la relación contractual y por diez (10) años adicionales contados desde la fecha de baja, en atención a los plazos de prescripción aplicables y a las obligaciones de conservación de historia clínica previstas por la normativa vigente.
- **Datos de prestadores de salud:** se conservarán por el plazo de vigencia de la relación contractual y por cinco (5) años adicionales contados desde su finalización, o el plazo mayor que exija la normativa tributaria y de habilitaciones aplicable.
- **Datos de proveedores:** se conservarán por el plazo de vigencia del contrato y por diez (10) años adicionales contados desde su finalización, conforme a los plazos de prescripción en materia comercial y tributaria.

- **Datos de navegación y uso digital (cookies):** se conservarán por un plazo máximo de dos (2) años desde su recolección, salvo que el titular retire su consentimiento antes de ese plazo.

Transcurridos los plazos indicados, los datos serán suprimidos o anonimizados en forma segura, de modo que no sea posible identificar al titular.

3.7. Derechos del titular (Habeas Data)

De conformidad con la Ley N° 25.326 de Protección de Datos Personales, el titular de los datos tiene derecho a:

- **Acceso:** conocer si sus datos personales están siendo tratados por Avalian y obtener información sobre los mismos, de forma gratuita a intervalos no menores a seis (6) meses.
- **Rectificación:** solicitar la corrección de datos inexactos, incompletos o que induzcan a error.
Actualización: requerir la puesta al día de datos que hubieran quedado desactualizados.
- **Supresión:** solicitar la eliminación de datos cuando su tratamiento no esté justificado o resulte contrario a la ley, salvo que existan obligaciones legales que lo impidan.
- **Confidencialidad:** reclamar el cumplimiento del deber de confidencialidad sobre los datos sensibles.
- **Oposición:** Oponerse al tratamiento de sus datos para fines de comunicaciones comerciales o de marketing, con efecto inmediato.

Avalian responderá las solicitudes dentro de los diez (10) días hábiles contados desde su recepción, conforme al artículo 14° de la Ley N° 25.326.

La Agencia de Acceso a la Información Pública (AAIP) es el órgano de control de la Ley N° 25.326. Ante la violación de los derechos previstos en dicha ley, el titular podrá interponer la acción de protección de los datos personales (habeas data) ante los tribunales competentes.

3.8. Cómo ejercer sus derechos

Para ejercer los derechos indicados en la Sección 8, el titular deberá dirigir su solicitud acreditando su identidad a través de los siguientes canales:

- **Correo electrónico:** Enviar la solicitud a legales@avalian.com
- **Atención telefónica:** Comunicarse al 0341 420 8700
- **Presentación presencial:** En cualquiera de los Centros de Atención de Avalian en todo el país, mediante la entrega de una nota por escrito.
- **Vía postal:** Remitiendo una Carta Documento al domicilio legal de la entidad en Combate de los Pozos 220, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

La solicitud deberá contener: nombre completo del titular, número de documento, detalle del derecho que desea ejercer y, de corresponder, documentación de respaldo.

3.9. Cookies y tecnologías de rastreo

El sitio web www.avalian.com y la aplicación móvil de Avalian utilizan cookies y tecnologías similares para

mejorar la experiencia de navegación, analizar el uso de las plataformas y personalizar los contenidos.

Entre las tecnologías utilizadas se encuentran Google Tag Manager, píxeles de seguimiento de redes sociales (Facebook, Instagram) y herramientas de analítica web.

El usuario puede configurar su navegador para rechazar o eliminar cookies, aunque ello podría afectar la funcionalidad de algunos servicios. Para información adicional sobre las cookies empleadas y la forma de gestionarlas, puede contactarse con Avalian a través de los canales indicados en la Sección 9.

3.10. Redes sociales y canales digitales

Avalian cuenta con perfiles oficiales en Instagram (@avaliansalud), Facebook, LinkedIn, YouTube y TikTok. La interacción en dichas plataformas está sujeta a las políticas de privacidad propias de cada red social, las cuales son ajenas al control de Avalian. Se recomienda revisar las condiciones de privacidad de cada plataforma.

3.11. Registro Nacional de Bases de Datos

Las bases de datos de Avalian están inscriptas ante el Registro Nacional de Bases de Datos administrado por la Agencia de Acceso a la Información Pública (AAIP), conforme lo establece el artículo 21° de la Ley N° 25.326.

3.12. Ley aplicable y jurisdicción

La presente Política de Privacidad se rige por la Ley N° 25.326 de Protección de los Datos Personales, la Resolución AAIP N° 47/2018, la Resolución AAIP N° 255/2022 (datos genéticos y biométricos), la Ley N° 26.682 de Medicina Prepaga, y demás normativa vigente en la República Argentina.

Para cualquier controversia derivada de la presente Política, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales ordinarios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponder.

04. Control y monitoreo

AVALIAN se reserva el derecho de modificar la presente Política de Privacidad en cualquier momento, con el objeto de adaptarla a novedades legislativas, regulatorias, jurisprudenciales, prácticas del sector o cambios en los procesos de tratamiento de datos personales.

A efectos de garantizar la transparencia y el principio de información adecuada al titular de los datos, se establecen los siguientes criterios de notificación:

1. Modificaciones Sustanciales (Notificación Obligatoria): Se considerarán modificaciones sustanciales aquellas que impliquen un impacto grave en los derechos del titular o en las condiciones del tratamiento, incluyendo, a título enunciativo: a) Cambios en la finalidad del tratamiento, b) Incorporación de nuevas categorías de datos personales, especialmente datos sensibles, c) Modificaciones en la identidad del Responsable del Tratamiento, d) Cambios en los mecanismos de ejercicio de derechos.

En estos casos, el Responsable del Tratamiento notificará a los titulares de los datos por medios razonables y fehacientes, tales como correo electrónico, notificaciones dentro de la plataforma o cualquier otro canal habitual de contacto, con un plazo mínimo de 30 días a la entrada en vigor de los cambios.

2. Modificaciones No Sustanciales (Sin Notificación Individual): Las modificaciones que no impliquen un impacto significativo en los derechos del titular o en las condiciones esenciales del tratamiento podrán ser implementadas sin notificación individual previa. En estos casos, la versión actualizada de la Política de Privacidad será publicada en el sitio web, indicando la fecha de última actualización. Se entenderá que el acceso o uso continuado de los servicios implica la aceptación de dichos cambios, transcurridos 30 días desde la publicación en el sitio web, sin que exista una manifestación expresa en contra por parte del titular de datos.

AVALIAN revisará esta Política al menos una vez al año y siempre que se produzcan cambios normativos relevantes o modificaciones en sus prácticas de tratamiento.

05. Historial de modificaciones

Fecha	Revisión	Modificaciones realizadas
21/05/2026	00	Versión inicial.