

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES ***CORPORACIÓN FINANCIERA DAVIVIENDA S.A***

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

Capítulo I. ASPECTOS GENERALES.

- 1.1. DERECHO DE HABEAS DATA.
- 1.2. DIFERENCIACIÓN REGÍMENES LEY 1266 DE 2008 Y LEY 1581 DE 2012.
- 1.3. OBJETO.
- 1.4. ÁMBITO DE APLICACIÓN.
- 1.5. ALCANCE.
- 1.6. DEFINICIONES.
- 1.7 DATOS DE CONTACTO DE LA CORPORACIÓN.

Capítulo II. PRINCIPIOS RECTORES.

- 2.1. PRINCIPIO DE LEGALIDAD.
- 2.2. PRINCIPIO DE FINALIDAD.
- 2.3. PRINCIPIO DE LIBERTAD.
- 2.4. PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD.
- 2.5. PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA.
- 2.6. PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA.
- 2.7. PRINCIPIO DE SEGURIDAD.
- 2.8. PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD.
- 2.9. PRINCIPIO DE NECESIDAD Y PROPORCIONALIDAD.
- 2.10. PRINCIPIO DE TEMPORALIDAD O CADUCIDAD.
- 2.11. INTERPRETACIÓN INTEGRAL DE LOS DERECHOS CONSTITUCIONALES.

Capítulo III. DERECHOS DE LOS TITULARES E IDENTIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS.

3.1. DERECHOS DE LOS TITULARES.

3.2. AUTORIZACIÓN.

3.3 FINALIDAD.

3.3.1 FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS.

3.3.2. LAS FINALIDADES PREVISTAS DE LOS DATOS DE CANDIDATOS, EMPLEADOS, PROVEEDORES, ACCIONISTAS Y ENTIDADES EN LAS QUE LA CORPORACIÓN TENGA ALGÚN TIPO DE PARTICIPACIÓN.

3.4. VIGENCIA.

3.5. CANALES DE SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN.

Capítulo IV. DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.

4.1. DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

4.2. DEBERES EN CALIDAD DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.

4.3. NIVEL DE MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICADO AL TRATAMIENTO.

Capítulo V. PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES.

5.1. CONSULTAS.

5.2. RECLAMOS.

5.3. QUEJAS ANTES LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

5.4. PERSONA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.

5.5. LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE.

5.6. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO.

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1581 de 2012 reglamentada parcialmente por el Decreto 1377 de 2013 y Decreto 886 de 2014, normas compiladas en el Decreto Único Nacional del Sector Comercio, Industria y Turismo 1074 de 2015 (Artículos 2.2.2.25.1.1. al 2.2.2.26.3.4), mediante el presente documento se adopta la POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES con el propósito de proteger la información personal brindada por los socios, empleados, proveedores, aliados comerciales y/o estratégicos y cualquier otra persona natural, en adelante Titulares, de la cual la CORPORACIÓN FINANCIERA DAVIVIENDA S.A., en adelante CORPORACIÓN, obtenga o trate su información personal en desarrollo de su objeto social.

Ahora bien, cuando en desarrollo de su objeto social CORPORACIÓN busque acercarse a personas que no sean sus socios, empleados, proveedores, aliados comerciales y/o estratégicos, pero que podrían llegar a serlo, y para ello utilice sus datos de contacto, estará actuando bajo el escenario general de protección de datos personales en Colombia, regido por la Ley 1581 de 2012 “Ley General de Protección de Datos Personales”.

Igualmente, cuando solicite, obtenga o administre información personal de Titulares con quienes tuvo en el pasado una relación financiera pero ésta ya expiró, estará bajo el marco de dicha Ley. Así como, cuando recopile, administre y circule información sobre sus proveedores, empleados y accionistas.

La CORPORACIÓN es respetuosa de las personas y por ende de sus Datos Personales, por ello buscará informar de manera suficiente a las personas sobre los derechos que tienen en su calidad de titulares de la información. Así como, pondrá a disposición de los mismos los canales y medios necesarios para que puedan ejercer sus derechos.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. DERECHO DE HABEAS DATA.

El Art.15 de la C.P. establece el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos tanto de entidades públicas como privadas. Así mismo, y de acuerdo con la Sentencia C-748 de 2011 de la Corte Constitucional, este derecho comprende otras facultades como las de autorizar el Tratamiento, incluir nuevos datos, excluirlos o suprimirlos de una base de datos o archivo.

Este derecho fue desarrollado de manera jurisprudencial desde el año 1991 hasta el año 2008, en el cual se expidió la Ley Especial de Habeas Data, que regula lo que se ha denominado como el “hábeas data financiero”, entendiéndose por éste el derecho que tiene todo individuo a conocer, actualizar y rectificar su información personal comercial, crediticia, y financiera contenida en centrales de información públicas o privadas, que tienen como función recopilar, tratar y circular esos datos con el fin de determinar el nivel de riesgo financiero de su Titular. Esta Ley Especial considera como Titular de la información tanto a las personas naturales como jurídicas.

Posteriormente, el 17 de octubre del año 2012 se expidió la Ley 1581 “General de Protección de Datos Personales”, que desarrolla el derecho de Hábeas Data desde una perspectiva más amplia que la financiera y crediticia mencionada anteriormente. De tal manera, que cualquier titular de Datos Personales tiene la facultad de controlar la información que de sí mismo ha sido recolectado en cualquier base de datos o archivo, administrado por entidades privadas o públicas. Bajo esta Ley General es titular la persona natural. Solamente, en situaciones especiales previstas por la Corte Constitucional en la Sentencia C-748 de 2011, podría llegar a serlo la persona jurídica.

1.2. DIFERENCIACIÓN REGÍMENES LEY 1266 DE 2008 Y LEY 1581 DE 2012.

La ley 1581 de 2012 (Ley General) estableció que sus disposiciones no le eran aplicables a los archivos y bases de datos regulados bajo la Ley 1266 de 2008 (Ley Especial). Sin embargo, estableció que los principios de la Ley Especial se deben aplicar de manera concurrente con los de la Ley General.

En consecuencia, la CORPORACIÓN ha considerado importante aclarar a nivel de sus procesos internos aquellos aspectos que siendo propios del desarrollo de la relación financiera y crediticia establecida con el titular de datos, debe ser regida por la Ley Especial, poniendo especial énfasis en la observancia de los principios de finalidad, libertad y circulación, entre otros.

La CORPORACIÓN garantizará en todo momento el acceso a su Política de Protección de Datos Personales y pondrá especial esfuerzo en la atención completa y oportuna de las consultas y reclamos que puedan formular los titulares de datos, bajo la Ley General.

Los procesos de atención establecidos bajo la ley Especial serán aplicados de manera preferente.

1.3. OBJETO.

La política y los procedimientos previstos en este documento buscan desarrollar de manera suficiente el derecho constitucional al Hábeas Data que tienen todas las personas respecto de las cuales la CORPORACIÓN haya recogido, administre o conserve información de carácter personal, de conformidad con la legislación aplicable a la materia de datos personales.

Igualmente, los datos de los Titulares cuando vayan a ser utilizados para fines de mercadeo o publicitarios serán tratados siguiendo las previsiones de la Ley General.

1.4. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

La Política será aplicable a los Datos Personales que sean recolectados la CORPORACIÓN, o sean susceptibles de ser conocidos por ésta en virtud de las relaciones comerciales desarrolladas con las demás entidades que hacen parte del Grupo Empresarial al cual pertenece, de alianzas comerciales, de convenios o eventos publicitarios.

En los casos en que la CORPORACIÓN decida sobre el tratamiento directamente los datos personales actuará como Responsable, en los demás casos la CORPORACIÓN podría estar actuando en calidad de Encargado.

Así mismo, será aplicable cuando el Tratamiento de los datos se efectúe en territorio colombiano, así como, cuando el Responsable o el Encargado del Tratamiento no residan en Colombia pero en virtud de normas internacionales o tratados le sea aplicable la legislación colombiana.

1.5 ALCANCE.

Todos los funcionarios de la CORPORACIÓN, vinculados laboralmente o mediante acuerdos de niveles de servicio (ANS) suscritos con el Banco Davivienda S.A., matriz de aquella, quedan cubiertos bajo esta política.

Así mismo, los empleados, los socios, proveedores, aliados comerciales y/o estratégicos de la CORPORACIÓN que tengan acceso a los Datos Personales de Titulares que los hayan suministrado a la CORPORACIÓN se les exigirá el cumplimiento de la Ley y de esta política.

Adicionalmente, La CORPORACIÓN adelantará las campañas pedagógicas y de capacitación requeridas, para que las áreas que tienen un mayor nivel de interacción con la administración de Datos Personales, conozcan la Ley General y las disposiciones adoptadas por la CORPORACIÓN para asegurar su cumplimiento.

1.6 DEFINICIONES.

Con el fin de que los destinatarios de esta Política tengan claridad sobre los términos utilizados a lo largo de la misma, a continuación, se incluyen las definiciones que trae la Ley General, así como las referidas a la clasificación de los datos de acuerdo con la Ley Especial.

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, tanto por entidades públicas como privadas. Incluye aquellos depósitos de datos que constan en documentos y que tienen la calidad de archivos.

DATO PERSONAL: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

DATO PÚBLICO: Dato que la ley o la Constitución determina como tal, así como todos aquellos que no sean semiprivados o privados.

DATO PRIVADO: es aquel dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular de la información.

DATO SEMIPRIVADO: es aquel dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas.

DATO SENSIBLE: es el dato que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación.

ENCARGADO DEL TRATAMIENTO: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del Tratamiento.

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.

TITULAR: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

TRATAMIENTO: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso o circulación.

1.7 DATOS DE CONTACTO DE LA CORPORACIÓN.

El responsable del tratamiento de las bases de datos objeto de esta política es la CORPORACIÓN FINANCIERA DAVIVIENDA S.A. cuyos datos de contacto son los siguientes:

- DIRECCIÓN: Av. El Dorado No. 68C-61 Piso 10 - Bogotá, Colombia
- CORREO ELECTRÓNICO: Pqrcorporacionfinanciera@davivienda.com

CAPÍTULO II

PRINCIPIOS RECTORES

Es un compromiso de la CORPORACIÓN el entender y desarrollar de manera armónica los principios establecidos en ambos regímenes, tanto en el correspondiente a la Ley Especial, como en el de la Ley General.

A continuación, se relacionan los principios contenidos en la Ley General y en el Decreto Reglamentario:

2.1. PRINCIPIO DE LEGALIDAD:

El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen;

2.2. PRINCIPIO DE FINALIDAD:

El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al titular;

2.3. PRINCIPIO DE LIBERTAD:

El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. Los Datos Personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;

2.4. PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD:

La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;

2.5. PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA:

En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;

2.6. PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA:

El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los Datos Personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la presente ley;

Los Datos Personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley;

2.7. PRINCIPIO DE SEGURIDAD:

La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;

2.8. PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD:

Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de Datos Personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de Datos Personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma;

2.9. PRINCIPIO DE NECESIDAD Y PROPORCIONALIDAD.

Los Datos Personales registrados en una base de datos deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del Tratamiento, informadas al titular. En tal sentido, deben ser adecuados, pertinentes y acordes con las finalidades para los cuales fueron recolectados;

2.10. PRINCIPIO DE TEMPORALIDAD O CADUCIDAD.

El período de conservación de los Datos Personales será el necesario para alcanzar la finalidad para la cual se han recolectado;

2.11. PRINCIPIO DE INTERPRETACIÓN INTEGRAL DE DERECHOS CONSTITUCIONALES.

La Ley 1581 de 2012 se interpretará en el sentido de que se amparen adecuadamente los derechos constitucionales, como son el Hábeas Data, el derecho al buen nombre, el derecho a la honra, el derecho a la intimidad y el derecho a la información. Los derechos de los titulares se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los demás derechos constitucionales aplicables.

La CORPORACIÓN en desarrollo del principio de legalidad velará porque los datos sean adquiridos, tratados y manejados de manera lícita.

Así mismo, cuando actúe como Responsable del Tratamiento, le informará al Titular de manera clara, suficiente y previa acerca de la o las finalidades de la información a ser suministrada. En el evento en que la finalidad cambie o se modifique de tal manera que el Titular de manera razonable no lo espere, le informará a éste de manera previa, con el fin de obtener de nuevo su consentimiento.

Recaudará los datos que sean estrictamente necesarios para llevar a cabo las finalidades perseguidas y los conservará para alcanzar la necesidad con que se han registrado.

Respetará la libertad que tiene el Titular para autorizar o no el uso de sus Datos Personales, y en consecuencia, los mecanismos que utilice para obtener el consentimiento le permitirán al Titular manifestar de manera inequívoca que otorga tal autorización.

CAPÍTULO III

DERECHOS DE LOS TITULARES E IDENTIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS

3.1. DERECHOS DE LOS TITULARES.

- a) Dirigirse a la CORPORACIÓN a través de los canales establecidos en esta Política, los mismos están descritos en el Aviso de Privacidad de Datos, con el fin de conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales. 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 la CORPORACIÓN salvo cuando, de acuerdo con la Ley, el Tratamiento que se está realizando no lo requiera;
- c) Ser informado por la CORPORACIÓN, previa solicitud efectuada a través del canal dispuesto por la CORPORACIÓN, respecto del uso que ésta le ha dado a sus Datos Personales;
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley General y sus decretos reglamentarios;
- 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. Dicho derecho no procede cuando se trata de los Datos Personales de los que trata la ley 1266 de 2008 ni cuando exista un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

En la Política y a través de su Aviso de Privacidad de Datos se informarán acerca de los canales y procedimientos previstos para que los Titulares puedan ejercer sus derechos de manera efectiva.

3.2. AUTORIZACIÓN.

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;

- b) Datos de naturaleza pública;
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria;
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

La CORPORACIÓN cuando se encuentre frente a alguna de estas situaciones lo dejará claramente revelado y en todo caso cumplirá con las demás disposiciones contenidas en la Ley.

Los textos de las autorizaciones a ser puestas a disposición de los Titulares de los datos, serán claras e indicarán tanto los requisitos establecidos por la Ley Especial como por la Ley General. Por lo anterior, se procurará reseñar de manera separada lo pertinente a ambas regulaciones, de tal manera que no haya lugar a confusión por parte del Titular de los datos acerca de los derechos que le asisten bajo cada una de ellas.

En el aparte de la autorización correspondiente a la inclusión de los aspectos señalados por la Ley General se indicará la finalidad o finalidades perseguidas con el Tratamiento, el tipo de Tratamiento a ser efectuado, la identificación, dirección física o electrónica a la que podrá dirigirse el titular de los datos, y se señalarán los derechos que le asisten al titular, en particular el de revocar el consentimiento.

De tal manera que, tratándose del uso de datos personales que no correspondan de manera específica al desarrollo de la relación legal o contractual establecida entre la CORPORACIÓN y el Titular, sino que estén referidos al envío de información comercial o de carácter publicitario existirá el mecanismo, a través de la página web, que permita al Titular de los datos, de manera sencilla y expedita manifestar su voluntad de no ser contactado para dichos fines.

3.3. FINALIDAD.

3.3.1 FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS.

Las finalidades del Tratamiento de datos personales suministrados por nuestros Titulares son:

Los datos recolectados por la CORPORACIÓN serán utilizados para los fines propios de los contratos financieros y crediticios que se hayan celebrado, todo ello de conformidad con lo previsto en el Código de Comercio, Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y demás normas que regulen de manera específica la materia.

Entre dichos fines se encuentran:

1. Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo del objeto social de la CORPORACIÓN en lo que tiene que ver con el cumplimiento del objeto del contrato celebrado con los Titulares de la información.
2. Desarrollar los procesos que se requieran para la adecuada prestación de los productos y/o servicios contratados;

3. Como elemento de análisis en etapas pre-contractuales, contractuales y postcontractuales para establecer y/o mantener cualquier relación contractual, incluyendo, como parte de ello, los siguientes propósitos:

i. Actualizar bases de datos y tramitar la apertura y/o vinculación de productos y/o servicios en la CORPORACIÓN,

ii. Evaluar riesgos derivados de la relación contractual potencial, vigente o concluida,

iii. Realizar, validar, autorizar o verificar transacciones incluyendo, cuando sea requerido, y la consulta y reproducción de datos sensibles tales como la huella, imagen o voz,

iv. Obtener conocimiento del perfil comercial o transaccional de los Titulares, el nacimiento, modificación, celebración y/o extinción de obligaciones directas, contingentes o indirectas, el incumplimiento de las obligaciones que adquiera con la CORPORACIÓN o con cualquier tercero, así como cualquier novedad en relación con tales obligaciones, hábitos de pago y comportamiento crediticio con CORPORACIÓN y/o terceros.

v. Conocer el estado de las operaciones vigentes activas o pasivas o de cualquier naturaleza o las que en el futuro llegue a celebrar con la CORPORACIÓN, con otras entidades financieras o comerciales, con cualquier operador de información o administrador de bases de datos o cualquier otra entidad similar que en un futuro se establezca y que tenga por objeto cualquiera de las anteriores actividades.

4. Actualizar los datos suministrados con la información que se encuentre disponible en los Operadores de Información o cualquier otra persona, entidad u organización que maneje o administre bases de datos con los fines legalmente definidos para este tipo de entidades;

5. Desarrollar e implementar herramientas de prevención de fraudes;

6. Compartir los datos relativos a la información financiera, lo cual incluye el uso y la actualización de los datos de contacto, con firmas especializadas en labores de cobranzas para que adelanten la gestión de cobro y recaudo de las obligaciones por contraídas, y demás servicios que se consideren necesarios o complementarios. Así como, el manejo de la cartera vencida, utilizando para ello tanto los mecanismos judiciales como también las vías extraprocesales permitidas por el ordenamiento jurídico.

7. Para el desarrollo de actividades de conocimiento del perfil comercial de los Titulares, campañas comerciales, publicitarias, y de marketing, relacionadas con productos y servicios del Grupo Bolívar y con

aliados comerciales que puedan complementar o enriquecer la oferta de dichos productos y servicios, los cuales serán dados a conocer de manera oportuna a los Titulares. En dichos fines se encuentran:

7.1 Hacer estudios estadísticos o de comportamiento sobre mis gustos y preferencias respecto de los productos y/o servicios contratados;

7.2 Realizar prospección comercial, con el fin de identificar las necesidades y gustos a satisfacer con los productos y/o servicios a ser ofrecidos, y

7.3 Suministrar información sobre eventos, novedades, promociones, publicidad y programas de fidelidad, mediante el uso de correo electrónico, correo postal, teléfono fijo, celular, fax, SMS, MSM, redes sociales o medios similares;

7.4 Medir el nivel de satisfacción respecto de los productos y/o servicios contratados;

7.5 Compartir la información con entidades del Grupo Empresarial Bolívar cuya matriz es GRUPO BOLÍVAR S.A., ubicadas dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, las cuales aparecen listadas en el link: <https://www.sociedadesbolivar.com.co/wps/portal/web/nuestrascompanias>, en el que se informa el tipo de actividad que cada una de ellas desarrolla, a efecto de que se sean ofrecidos sus productos o servicios comerciales mediante el uso de correo electrónico, correo postal, teléfono fijo, celular, fax, SMS, MSM, redes sociales o medios similares, así como para desarrollar actividades de conocimiento del cliente, campañas comerciales, publicitarias, y marketing.

3.3.2. LAS FINALIDADES PREVISTAS DE LOS DATOS DE CANDIDATOS, EMPLEADOS, PROVEEDORES, ACCIONISTAS Y ENTIDADES EN LAS QUE LA CORPORACIÓN TENGA ALGÚN TIPO DE PARTICIPACIÓN.

Evaluar candidatos a ser funcionarios de la CORPORACIÓN. La información de la hoja de vida podrá ser compartida con las demás empresas del Grupo Bolívar buscando que el perfil del candidato sea conocido por éstas y tenga más posibilidades de ser vinculado.

Los datos de los empleados tienen como finalidad desarrollar las relaciones laborales que existan con éstos. Entre ellas, hacerlos partícipes de las actividades de bienestar y de todos los beneficios otorgados por la CORPORACIÓN a sus funcionarios.

En el caso de los Proveedores, personas naturales, la CORPORACIÓN busca conocer y hacer seguimiento a la idoneidad financiera y al comportamiento comercial de éstos y celebrar los contratos con la entidad que usted trabaja y esté autorizada para celebrarlos. Así como, hacerlos partícipes de actividades o campañas que puedan resultar de su interés.

Para los Accionistas y entidades en las que la CORPORACIÓN tenga algún tipo de participación, los datos tienen como finalidad desarrollar las relaciones con estos en cumplimiento de los derechos, obligaciones y deberes establecidos en la normatividad vigente.

3.4. VIGENCIA.

Los datos se conservan de acuerdo con los principios de necesidad y finalidad. Los de empleados, socios, proveedores, aliados comerciales y/o estratégicos de acuerdo con los términos de Ley.

3.5. CANALES DE SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN

La CORPORACIÓN establece como canales de comunicación con los titulares:

· Página web: www.corporacionfinancieradavivienda.com

· Correo electrónico: Pqrcorporacionfinanciera@davivienda.com

CAPÍTULO IV

DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.

4.1. DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

Con el fin de facilitar el entendimiento respecto de las situaciones en las que la CORPORACIÓN actúa como RESPONSABLE, a continuación se define este término:

RESPONSABLE:

La Ley General lo define como la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.

Ahora bien, de conformidad con la Sentencia C-748 de 2011, es “el que define los fines y medios esenciales para el Tratamiento del dato, incluidos quienes fungen como fuente y usuario”. Pudiendo poner los datos en circulación o utilizarlos de cierta manera.

- Garantizar a través de los canales de atención establecidos, en el Num 3.5 de este documento, para los Titulares de datos, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- La CORPORACIÓN conservará las autorizaciones otorgadas por los Titulares cuando éstas consten por escrito; cuando se hayan obtenido de manera telefónica y las obtenidas a través de la página web o correo electrónico.
- La finalidad de la recolección será informada tanto en el texto que se utilice para obtener la autorización, como en el Aviso de Privacidad de Datos; el titular siempre conocerá el tipo de Tratamiento que se le dará a sus datos, si éstos van a circular o van a ser compartidos con las entidades vinculadas, o con aliados comerciales, con qué finalidad o finalidades y la manera de poder manifestar su voluntad en relación con ese alcance del Tratamiento.
- La CORPORACIÓN solicita el consentimiento de los Titulares para hacerle envío de información comercial referida a los productos y servicios ofrecidos por ésta, así como para que las compañías vinculadas, las cuales listará en el texto mismo, puedan enviar publicidad sobre sus productos y servicios, los cuales complementarían el portafolio de servicios financieros; de seguros inmobiliarios y de asistencia que ha

desarrollado el Grupo al cual pertenece.

- En el evento en que se utilice información de aliados comerciales se solicitará certificación al aliado de que la información cuente con las autorizaciones correspondientes y en el evento de permitir que aliados comerciales puedan conocer datos personales de contacto para realizar ofertas, se verificará que los titulares hayan dado su consentimiento para tales fines. En estos casos siempre existirá la opción clara y disponible de revocar el consentimiento, y los datos serán señalizados con el fin de evitar que se vuelvan a utilizar para realizar ese tipo de ofertas.

- Los derechos que le asisten al titular de la Información serán incluidos tanto en la Política como en el Aviso de Privacidad de Datos que se publicará en la página web de la Sociedad, y así se le indicará al momento de obtener el consentimiento por parte de aquel.

- Las medidas de seguridad implementadas para impedir la adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado se encuentran los manuales internos que han desarrollado las previsiones propias de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera.

- Para cumplir con el deber de garantizar que la información que se suministre al encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprensible se han establecido controles que permiten determinar la última fecha de actualización de la información, la consolidación de todos los datos existentes correspondientes a un Titular, y el deber de verificar por parte del área que establece los términos de entrega de la información que la misma cumpla con tales características.

Así mismo, los contratos que se celebren con los encargados del Tratamiento establecerán mecanismos sencillos pero eficientes de validación de datos, con el fin de procurar en todo momento el uso actualizado y adecuado de la información.

- Es importante anotar en este punto que la colaboración efectiva de los Titulares respecto de la actualización de su información, en los datos que sean conocidos en primera instancia por ellos, será fundamental para el cumplimiento óptimo de este deber de informar al encargado acerca de todas las novedades respecto de los datos que le hayan sido suministrados.

- En el Numeral 3.5 de este documento se establecen los canales previstos para atender las consultas y reclamos formulados por los Titulares.

- Se han desarrollado las leyendas de “reclamo en trámite” y de “información en discusión judicial” para marcar los Datos Personales, cuando haya lugar a ello.

- Los incidentes de seguridad que puedan poner en peligro la administración de la información de los Titulares será informada a la Superintendencia de Industria y Comercio.

- Las instrucciones y requerimientos formulados por la Superintendencia de Industria y Comercio estarán bajo la responsabilidad del Oficial de Protección de Datos de la CORPORACIÓN, responsable del seguimiento en la adopción y cumplimiento de estas políticas.

4.2. DEBERES EN CALIDAD DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.

En los casos en que la CORPORACIÓN actué como Encargado de tratamiento de datos personales deberá cumplir con las obligaciones establecidas y que coinciden con las señaladas en la calidad de responsable, solamente se hará referencia expresa en este numeral a las que no quedaron listadas en el Numeral 4.1 de este Instructivo.

- Existirán canales eficientes que permitan que las actualizaciones de la información realizadas por el responsable se reciban y tramiten en el término de cinco (5) días hábiles previsto en la Ley.
- Cuando exista información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio, se impartirán las instrucciones correspondientes con el fin de que ésta no sea circulada.
- Se permitirá el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por la Ley para ello. Para estos efectos se atenderán los requisitos que deben cumplir las Autoridades Judiciales y Administrativas que soliciten este tipo de información, los cuales estarán referidos a la identificación clara de las funciones en virtud de las cuales se efectúa el requerimiento y el número asignado a la investigación que se adelanta; así como se establecerán de manera clara los requisitos que deben cumplir los titulares, apoderados o causahabientes, en particular la manera de acreditar su calidad y los soportes que se requieran.

4.3. NIVEL DE MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICADO AL TRATAMIENTO.

La CORPORACIÓN cuenta con un Manual sobre Seguridad de la Información, las previsiones en él contenidas aseguran el cumplimiento de los requisitos exigidos en materia de seguridad de la información.

Se ha establecido que en los contratos celebrados con los encargados se incluyan cláusulas que establezcan de manera clara el deber de éstos de garantizar la seguridad y privacidad de la información del Titular.

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES.

5.1. CONSULTAS.

En desarrollo del artículo 14 de la Ley denominado “Consultas” los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información que de éste repose en las bases de datos administradas por la CORPORACIÓN.

Los Titulares deberán acreditar su identidad de la siguiente manera:

a) Solicitudes presentadas a través de documento escrito: adjuntar copia de la cédula.

Los causahabientes deberán acreditar el parentesco adjuntando copia de la escritura donde se de apertura a la sucesión y copia de su documento de identidad.

Los apoderados, deberán presentar copia auténtica del poder y de su documento de identidad.

Una vez que la CORPORACIÓN reciba la solicitud de información por cualquiera de los canales atrás señalados, procederá a revisar el registro individual que corresponda al nombre del Titular y al número de documento de identidad aportado, si encontrare alguna diferencia entre estos dos datos lo informará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo, con el fin de que el solicitante la aclare.

Si revisado el documento aportado y el nombre del titular encuentra que hay conformidad en los mismos procederá a dar respuesta en un término de diez (10) días hábiles.

En el evento en que la CORPORACIÓN considere que requiere de un mayor tiempo para dar respuesta a la consulta, informará al titular de tal situación y dará respuesta en un término que no excederá de cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término.

5.2. RECLAMOS.

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos administrada o custodiada por la CORPORACIÓN debe ser sujeta de corrección, actualización o supresión, o si advierten un incumplimiento de la CORPORACIÓN o de alguno de sus encargados, podrán presentar un reclamo ante la CORPORACIÓN o el encargado, en los siguientes términos:

5.2.1. El reclamo se formulará ante la CORPORACIÓN o el encargado del Tratamiento, acompañado del documento que identifique al titular, la descripción clara de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección donde desea recibir notificaciones, pudiendo ser esta física o electrónica y adjuntando los documentos que pretenda hacer valer.

5.2.2. Si el reclamo resulta incompleto se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas.

5.2.3. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

5.2.4. En caso de que CORPORACIÓN o el encargado a quien se dirija no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

La CORPORACIÓN utilizará un correo electrónico único para estos efectos de tal manera que se pueda identificar

en qué momento se da traslado y la respuesta o confirmación de recibido correspondiente.

Si la CORPORACIÓN no conoce la persona a quien deba trasladarlo, informará de inmediato al Titular con copia a la Superintendencia de Industria y Comercio.

5.2.5. Una vez recibido el reclamo completo, se debe incluir en la base de datos correspondiente la leyenda “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, esto debe ocurrir en un término máximo de dos (2) días hábiles.

5.2.6. El término máximo para responder el reclamo es de 15 días hábiles, si no es posible hacerlo en este término se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que éste se atenderá, la cual no podrá exceder de ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término competente para ello. Para tal efecto, se presentarán los estados financieros que fueren pertinentes, junto con un informe de gestión.

5.3. QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

El titular, causahabiente o apoderado deberá agotar en primer lugar este trámite de consulta o reclamo, antes de dirigirse a la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC a formular una queja.

5.4. PERSONA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

El Oficial de Protección de Datos de la CORPORACIÓN será responsable de velar por el cumplimiento de estas disposiciones. Esta área tendrá una comunicación directa con los responsables de las áreas identificadas a lo largo del presente instructivo: Mercadeo, Seguridad, Operaciones, y Jurídico, con el fin de garantizar que todos los aspectos señalados queden debidamente recogidos y que los deberes que estipula la Ley se cumplan.

5.5. LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE.

Es importante reiterar la especialidad que rige de manera preferencial para las actividades desarrolladas por la CORPORACIÓN, las cuales se encuentran bajo la Ley 1266 de 2008 y sus decretos reglamentarios, y los Datos Personales que por ser recogidos, utilizados o circulados con fines de colocación de productos entre Titulares sin relación vigente o recurrente con la CORPORACIÓN quedan bajo el marco de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

5.6. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO.

Esta Política de Tratamiento de la información fue aprobada por la Junta Directiva el día 10 de julio de 2020 y publicada en su página web en el mes de agosto de 2020.

Las áreas de CORPORACIÓN especialmente impactadas fueron informadas de estas disposiciones de manera previa a su publicación, y la CORPORACIÓN realizó un trabajo colectivo orientado a difundir los aspectos relevantes de esta nueva normativa.

Este trabajo de cultura, educación e información se seguirá adelantando a lo largo de la vigencia de la nueva Ley.