



# POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

<b>Revisó</b> Adriana María Ceballos Secretaria General	<b>Aprobó</b> Junta Directiva Acta N°407	
<b>Fecha:</b> 21/09/2016	<b>Fecha:</b> 21/09/2016	
Código: PL-M13-P3-04	Versión: 02	Página 1 de 10

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>FECHA</b>	<b>CAMBIO REALIZADO</b>	<b>NUEVA VERSIÓN</b>
27/06/2013	Creación del documento	01
21/09/2016	Actualización del documento en virtud del requerimiento del Registro Nacional de Bases de Datos ante la superintendencia de Industria y Comercio.	02

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
I. BASES DE DATOS.....	5
II. RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LAS BASES DE DATOS	5
III. LEGISLACIÓN APLICABLE .....	6
IV. MEDIDAS INTERNAS DE PROTECCIÓN DE DATOS.....	6
V. TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LAS BASES DE DATOS .....	6
VI. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS.....	7
VII. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DE DATOS .....	8
VIII. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS .....	8
IX. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN Y/O SUPRESIÓN DEL DATO .....	9
X. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES 10	
XI. SEGURIDAD EN LA CONSERVACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LAS BASES DE DATOS.....	10
XII. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LAS POLÍTICAS Y PERIODO DE VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS .....	10
XIII. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE BASES DE DATOS	10

## INTRODUCCIÓN

En virtud de lo establecido en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, que consagra la protección a la intimidad personal y el buen nombre, además del derecho que le asiste a las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos y archivos de entidades tanto públicas como privadas; **COLTEFINANCIERA S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO** (en adelante Coltefinanciera) adopta la siguiente política para el tratamiento de las bases de datos que maneja en el desarrollo de su actividad.

De conformidad con el principio constitucional arriba mencionado, se promulgó en Colombia la Ley 1581 de 2012, mediante la cual se dictaron disposiciones generales para la protección de los datos personales y que fue posteriormente reglamentada por el Decreto 1074 de 2015. Dichas disposiciones se encuentran también recogidas en esta política.

Adicionalmente, Coltefinanciera como entidad dedicada a la prestación de servicios financieros y, por ende, sometida a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Financiera de Colombia, incorpora en sus políticas el principio de Reserva Bancaria y acoge las disposiciones contenidas en la Ley 1266 de 2008 – a través de la cual se dictaron las disposiciones generales del hábeas data y del manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países- así como en la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante SFC) y demás normas que reglamentan y desarrollan la protección a los datos personales en la actividad del sector financiero.

## I. BASES DE DATOS

En el desarrollo de su actividad financiera y comercial, Coltefinanciera recolecta, procesa y almacena las bases de datos que se enunciarán a continuación. Algunas de ellas serán objeto del registro correspondiente en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) ante la Superintendencia de Industria y Comercio, conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012; las demás no están sujetas a la obligación de registro, por disposición expresa de esta norma y de la Ley 1266 de 2008.

Son bases de datos sometidas a RNBD, las referidas a:

- 1.1. Accionistas
- 1.2. Miembros de Junta Directiva
- 1.3. Empleados Digital
- 1.4. Empleados Física
- 1.5. Proveedores Digital
- 1.6. Proveedores Física
- 1.7. Videos de seguridad

Las bases de datos, que no se encuentran sometidas a RNBD son las relativas a:

- 1.1. Cliente único digital
- 1.2. Cliente único física
- 1.3. Garantías digital
- 1.4. Garantías física
- 1.5. “SAC” Sistema de Atención al Consumidor Financiero
- 1.6. Workmanager
- 1.7. Captaciones, colocaciones y negocios de comercio exterior
- 1.8. ADMINFO (Cartera) Digital
- 1.9. Imágenes y voz
- 1.10. Prospectos o futuros clientes

## II. RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LAS BASES DE DATOS

Todos los empleados de Coltefinanciera son responsables del tratamiento de las bases de datos que la compañía recolecta, almacena, procesa, utiliza, rectifica, circula, actualiza, comparte y elimina en el desarrollo de su objeto social. No obstante lo anterior, cada área de la compañía es la encargada de la administración y control de la base de datos a su cargo.

### **III. LEGISLACIÓN APLICABLE**

La Política de Tratamiento de Datos Personales de Coltefinanciera ha sido elaborada de conformidad con el Derecho Fundamental de Protección a la Intimidad, establecido en la Constitución Política de Colombia (Artículo 15); en concordancia con los principios generales establecidos en la Ley 1581 de 2012 - por la cual se dictaron disposiciones generales para la protección de datos personales- y en la Ley 1266 de 2008 – mediante la cual se dictaron las disposiciones generales del hábeas data y se reguló el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países- normatividad que se encuentra desarrollada y complementada con el Decreto 1727 de 2009, el Decreto 2952 de 2010, el Decreto 1377 de 2013 y el Decreto 1074 de 2015, así como con la Circular Básica Jurídica expedida por la SFC y demás normas concordantes y complementarias.

### **IV. MEDIDAS INTERNAS DE PROTECCIÓN DE DATOS**

Es responsabilidad de todos y cada uno de los empleados de Coltefinanciera que tengan acceso a las bases de datos de la compañía, guardar estricta confidencialidad de la información en ellas verificada, compartida y almacenada; para ello, como herramienta de protección, se suscriben acuerdos de confidencialidad independientes al contrato de trabajo.

### **V. TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LAS BASES DE DATOS**

Coltefinanciera en su calidad de responsable del tratamiento, recolección, almacenamiento, actualización, uso, circulación, transferencia, transmisión y supresión de las bases de datos, realiza las siguientes actividades:

1. Da cumplimiento a las obligaciones y ejerce los derechos de la compañía, con relación a la información contenida en sus bases de datos.
2. Define relaciones contractuales y comerciales con clientes, proveedores, colaboradores y demás personas que con las que tiene vínculo y de quienes obtiene datos personales.
3. Ejecuta correctamente los diversos contratos de los que es parte referidos a productos y servicios financieros, relaciones laborales y vínculos civiles o comerciales.

4. Presta, según la normatividad vigente, los servicios financieros de acuerdo con las necesidades de los clientes, asegurando una correcta gestión de los productos y servicios ofrecidos.
5. Envía información acerca de los productos y servicios ofrecidos y/o prestados por la compañía y por terceros con los que tiene vínculo comercial.
6. Realiza actividades de mercadeo y/o promoción de otros servicios propios de la venta cruzada entre clientes o terceros, con quienes ha celebrado alianzas comerciales.
7. Responde consultas acerca de productos o servicios financieros ofrecidos y/o prestados por la compañía y por terceros con los que tiene vínculo comercial.
8. Envía información sobre novedades, productos, servicios y ofertas especiales, cobranzas y otros aspectos relacionados con la gestión comercial de los productos y/o servicios por ella ofrecidos.
9. Realiza estudios de mercado sobre los productos y servicios por ella ofrecidos.
10. Realiza el análisis del comportamiento de los clientes.
11. Desarrolla, con fines estadísticos, estudios de conocimiento del cliente, de los proveedores y de los contratistas.
12. Cumple los procesos administrativos con proveedores, contratistas y colaboradores.
13. Gestiona la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, registros comerciales, corporativos y/o contables, de operadores de información y de terceros países.
14. Publica la información correspondiente a los cambios que se incorporen en la Política para el Tratamiento de Datos Personales y habeas data.

## **VI. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el titular de datos personales tiene los siguientes derechos:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada a Coltefinanciera en relación con sus datos personales.
3. Ser informado, previa solicitud, del uso que se le ha dado a sus datos personales.
4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, una vez se haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante Coltefinanciera.
5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en su tratamiento no se hayan respetado los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
6. Acceder en forma gratuita a sus datos personales.

## VII. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DE DATOS

Coltefinanciera designa como responsable de dar trámite a las peticiones, consultas y reclamos de los titulares de la información almacenada en las bases de datos de Coltefinanciera, a la Dirección de Servicio al Cliente, a quien se le deberán dirigir las solicitudes y quien, en todo caso, se encargará de la la gestión necesaria para dar respuesta a las mismas.

Las solicitudes pueden ser enviadas a través de la página web [www.coltefinanciera.com.co](http://www.coltefinanciera.com.co), en el vínculo “Escríbanos” o “Servicio al Cliente”, al email [servicioalcliente@coltefinanciera.com.co](mailto:servicioalcliente@coltefinanciera.com.co) o a la línea nacional gratuita 01800 01800 40.

## VIII. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS

**CONSULTAS:** En cualquier momento y de manera gratuita, el titular, sus causahabientes, representantes o apoderados, podrán consultar la información personal del titular que repose en las bases de datos de Coltefinanciera, a través de los canales señalados en el capítulo anterior.

Coltefinanciera procederá a analizar cada consulta recibida a través de cualquiera de sus canales y contará con un término máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de recepción, para dar respuesta a dicha consulta. Cuando no sea posible contestar en dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha máxima en la cual se atenderá su solicitud, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

A través de la página web de Coltefinanciera, donde será publicada la política para el tratamiento de datos personales, se le hará saber al cliente y al público en general, los siguientes requisitos básicos que deberá suministrar para que su consulta pueda ser tramitada y respondida a tiempo:

1. Nombre completo y número del documento de identidad del titular de los datos personales (cédula de ciudadanía, tarjeta de identidad, pasaporte, poder, etc.).
2. Datos de contacto o direcciones, bien sea físicas o electrónicas, a las cuales se deberá remitir la respuesta.

**RECLAMOS:** En caso de que el titular, sus causahabientes, representantes, apoderados, consideren que la información contenida en las bases de datos de



Coltefinanciera debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o que adviertan un presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes y complementarias, podrá presentar una reclamación ante Coltefinanciera.

Para presentar dicha reclamación procederán los dos requisitos arriba establecidos para la consulta general y, adicionalmente a ello, se deberá presentar con una descripción detallada de los hechos que dan lugar al reclamo y los documentos que se quieran hacer valer como prueba, si se tienen. Si los empleados de Coltefinanciera encargados de darle trámite a la reclamación encuentran que el reclamo se encuentra incompleto, requerirá al interesado que, dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo, subsane las fallas. Transcurridos dos meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá desistido el reclamo y se procederá a su archivo.

El término máximo para atender la reclamación será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente al de su recibo o de aquel en que las fallas en la solicitud hayan sido subsanadas, según sea el caso. Cuando no sea posible contestar la reclamación en dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la nueva fecha para atender su solicitud, la cual no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

#### **PROCEDIMIENTO ANTE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA:**

En el evento de que la consulta o el reclamo no sea atendido o lo haya sido de manera desfavorable por Coltefinanciera, el titular de los datos personales o su autorizado podrá acudir, de considerarlo pertinente, ante la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), para que sea ésta la que directamente resuelva la solicitud y ordene la corrección o actualización de la información contenida en las bases de datos de Coltefinanciera.

### **IX. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN Y/O SUPRESIÓN DEL DATO**

El titular podrá, en todo momento, solicitar a Coltefinanciera la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos, siguiendo el procedimiento establecido en el capítulo anterior.

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización, no procederá cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos de Coltefinanciera.

Si vencido el término legal o contractual respectivo, Coltefinanciera no hubiese eliminado los datos personales, el titular tendrá derecho a solicitar a la



Superintendencia de Industria y Comercio, que ordene la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos personales.

## **X. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**

Coltefinanciera respetará el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y asegurará y velará por el respeto de sus derechos fundamentales y el uso adecuado de sus datos personales.

## **XI. SEGURIDAD EN LA CONSERVACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LAS BASES DE DATOS**

La información contenida en las bases de datos de Coltefinanciera, será protegida de acuerdo con los procedimientos y controles definidos en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).

## **XII. VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales y sus modificaciones, entrarán a regir a partir del día de su publicación en los canales de información de Coltefinanciera.

Las bases de datos sujetas a tratamiento, estarán vigentes por el término que duren las relaciones contractuales o comerciales que tenga Coltefinanciera con el titular de los datos personales, más el término adicional que establezca la ley.

## **XIII. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE BASES DE DATOS**

Cualquier modificación a esta Política, será publicada a través de la página web [www.coltefinanciera.com.co](http://www.coltefinanciera.com.co) y los demás canales de información dispuestos por la compañía para consulta del público en general. En todo caso, la Política permanecerá publicada y actualizada en la página web.