



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

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES.

- 1.1. INTRODUCCIÓN
- 1.2. NORMATIVIDAD
- 1.3. OBJETO.
- 1.4. ALCANCE.
- 1.5. DEFINICIONES.
- 1.6 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. AUTORIZACIÓN, FINALIDADES Y DURACIÓN DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- 3.1. AUTORIZACIÓN
- 3.2. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS
 - 3.2.1. EMPLEADOS
 - 3.2.2. CANDIDATOS
 - 3.2.3. PROVEEDORES
 - 3.2.4. ACCIONISTAS
- 3.3. DURACIÓN DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES



CAPÍTULO IV. TITULARES

4.1. DERECHOS

CAPÍTULO V. DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.

5.1. DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

5.2. DEBERES EN CALIDAD DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

CAPÍTULO VI. PROCEDIMIENTOS PARA ATENDER CONSULTAS, RECLAMOS Y/O QUEJAS

6.1. CONSULTAS.

6.2. RECLAMOS.

6.2.1 Requisitos para presentar un reclamo

6.2.2. Procedimiento

6.3. QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

6.4. CANALES DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y/O RECLAMOS

CAPÍTULO VII. NIVEL DE MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICADO AL TRATAMIENTO.

CAPÍTULO VIII. VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. INTRODUCCIÓN

El Art.15 de la Constitución Política consagra 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.

La Corporación Financiera Davivienda S.A., en adelante Corporación, identificada con el NIT 901323565 con domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C es una entidad que tiene como propósito apoyar la estrategia del Banco Davivienda, a través de inversiones en compañías del sector real, creación de nuevas compañías y alianzas, y el desarrollo de la línea de Banca de Inversión. Por lo tanto, reconoce la importancia de la seguridad, privacidad y confidencialidad de la información personal brindada por sus socios, empleados, proveedores, aliados comerciales y/o estratégicos y cualquier otra persona natural, en adelante Titulares en que se ejerza el tratamiento de datos personales por parte de la Corporación.

Por tal motivo, en cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales (Ley 1266 de 2008 y la Ley 1581 de 2012), la Corporación adopta la presente **Política de Tratamiento de Datos Personales** (en adelante, “Política”).

La Corporación garantizará en todo momento el acceso a esta Política y colocará especial esfuerzo en la atención completa y oportuna de las consultas y reclamos que puedan formular los titulares de datos, bajo la Ley General.

1.2. NORMATIVIDAD

A continuación, se listan a manera de referencia las principales normas vigentes en Colombia en materia de protección de datos personales, con cuyo cumplimiento la Corporación está plenamente comprometida y que han sido tomadas en cuenta para efectos del desarrollo de la presente Política

- > Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia
- > Ley 1273 de 2009
- > Ley Estatutaria 1581 de 2012
- > Decreto 1377 de 2013
- > Decreto 886 de 2014
- > Decreto 1074 de 2015
- > Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio

La Ley 1581 de 2012 “Régimen General de Protección de Datos” en Colombia, estableció el derecho de Habeas Data, desarrollando los principios constitucionales bajo los cuales toda persona tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar la información personal que repose en bases de datos.



1.3. OBJETIVO.

La presente Política tiene como objeto proteger el derecho constitucional del Habeas Data que tienen todas las personas para conocer, actualizar, y rectificar la información que se haya recogido y almacenado en las distintas bases de datos de Corporación, y en virtud del cumplimiento de dicho derecho sólo recolecta y da tratamiento a datos personales, cuando así haya sido autorizado previamente por su Titular, implementando para tal efecto, medidas de seguridad necesarias para proteger los datos personales.

Así mismo, detalla los lineamientos que se tienen en cuenta con el fin de proteger los datos personales de los Titulares, las finalidades de tratamiento de la información, el área responsable de atender las quejas y reclamos, y los procedimientos que se deben agotar para conocer actualizar, rectificar y suprimir la información y los respectivos canales para que estos puedan ejercerlos.

1.4- ALCANCE.

La Corporación como Responsable velará por la seguridad y calidad en el tratamiento de la información, y el cumplimiento del artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la normativa vigente referente a la protección de datos personales, y en especial lo establecido en la Ley 1581 de 2012, Decretos 1377 de 2013 y las demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o complementen.

El tratamiento que se realice por parte de Davivienda se basará en la autorización otorgada por el Titular y tomará en cuenta las finalidades previa y expresamente informadas.

Así mismo, la Corporación en desarrollo de su actividad y gestión, y con el fin de brindar colaboración empresarial entre las empresas del Grupo Bolívar, durante la ejecución de sus actividades podrá efectuar el tratamiento de datos personales de forma conjunta con las entidades que pertenezcan o llegaren a pertenecer a Corporación, o a quien represente sus derechos u ostente en el futuro la calidad de acreedor, cesionario, o cualquier otra, frente a los Titulares de la información.

Se entenderán que son parte de la Corporación y las entidades que pertenezcan o puedan llegar a pertenecer al Grupo Bolívar de acuerdo con la ley, sus filiales y/o subsidiarias, o las entidades en las cuales éstas, directa o indirectamente, tengan participación accionaria o sean asociados, domiciliadas en Colombia y/o en el exterior.

La presente Política, está dirigida a nuestros empleados, socios, proveedores y en general nuestros grupos de interés sobre los cuales la Corporación realiza tratamiento de información personal.

Esta Política será aplicable a los datos personales que se encuentren bajo la administración de 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.

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



La Corporación adelantará las campañas pedagógicas y de capacitación requeridas, para que sus funcionarios conozcan la normatividad relacionada con protección de datos personales.

1.5 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:

- > **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.
- > **TRANSFERENCIA DE DATOS:** Tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- > **TRANSMISIÓN DE DATOS:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, con el objeto de que un Encargado realice tratamiento por cuenta del Responsable.
- > **TRATAMIENTO:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

1.6 DATOS DE CONTACTO DE CORPORACIÓN.

El Responsable del tratamiento de las bases de datos objeto de esta política es la Corporación cuyos datos de contacto son los siguientes:

- > Dirección: Av. El Dorado No. 68C-61 Piso 10 - Bogotá, Colombia
- > Página Web: <https://corporacionfinancieradavivienda.com>
- > Línea de atención: (601)3799111 en horario de atención de lunes a viernes de 8:30 am a 12:00 m.



CAPÍTULO II

PRINCIPIOS RECTORES

La Corporación en desarrollo, interpretación y aplicación de la presente política, se compromete a cumplir de manera armónica e integral los siguientes principios:

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 concierne;

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 ley 1581 de 2012 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;

Con excepción de la información pública, la Corporación no pondrá los datos personales a disposición en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo si 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 o el Encargado del tratamiento a que se refiere la ley 1581 de 2012, 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 ley 1581 de 2012 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 LOS 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.

CAPÍTULO III

AUTORIZACIÓN, FINALIDADES Y DURACIÓN DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

3.1. AUTORIZACIÓN.

La Corporación solicitará la autorización de manera previa, expresa e informada a los Titulares para el tratamiento de sus datos personales, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta, verificación y trazabilidad posterior.

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.

La autorización también podrá obtenerse a partir de conductas inequívocas del Titular del dato, las cuales permitan concluir de manera razonable que éste otorgó su consentimiento para el tratamiento de su información. Dichas conductas deben exteriorizar de manera clara la voluntad de autorizar el tratamiento.

El consentimiento del Titular se podrá obtener por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, tales como, comunicación escrita, verbal, digital o por conductas inequívocas.

En virtud de su naturaleza y objeto social, la Corporación recibe, recolecta, registra, conserva, almacena, modifica, reporta, consulta, entrega, transmite, transfiere, comparte y elimina información personal, para lo cual obtiene previa, expresa e informada la autorización del Titular.

La Corporación conservará la prueba de dichas autorizaciones de manera adecuada, velando y respetando los principios de privacidad y confidencialidad de la información.

Así mismo, en la Corporación no se trata información que se relacione con datos sensibles o datos de niños, niñas y adolescentes.

3.2. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS

A continuación, se señalan las principales finalidades con las que la Corporación realiza el tratamiento de la información personal:

3.2.1. EMPLEADOS

- 1) Dar cumplimiento a las leyes como, entre otras, de derecho laboral, seguridad social, pensiones, riesgos profesionales, cajas de compensación familiar (Sistema Integral de Seguridad Social) e impuestos, y desarrollar la relación precontractual, contractual y poscontractual.
- 2) Manejo interno de la información en desarrollo del vínculo laboral existente y el cumplimiento de las obligaciones legales derivadas del mismo.
- 3) Cumplir con los requerimientos realizados por las autoridades judiciales y/o administrativas competentes.
- 4) Compartir los datos personales para ser informado o participar en las actividades de bienestar que desarrolla Davivienda, directamente o a través de terceros quienes deberán dar el mismo tratamiento y mantener total reserva sobre los mismos.
- 5) Transmitir y/o transferir a las entidades, que tengan relación contractual con Davivienda tales como proveedores, auditor, colaboradores y fondo de empleados dentro del marco de la correspondiente relación laboral.
- 6) Enviar publicidad sobre los productos y/o servicios ofrecidos por el Banco Davivienda, sus filiales y demás entidades pertenecientes al Grupo Bolívar, ubicadas dentro o fuera de Colombia, las cuales aparecen listadas en la siguiente dirección: <http://www.sociedadesbolivar.co/wps/portal/web/nuestrascompanias/>. Así como enviar publicidad sobre los productos y/o servicios ofrecidos por los Fondos de empleados o entidades sin ánimo de lucro del Grupo Bolívar.
- 7) Usar los datos personales en campañas de comunicaciones internas del Grupo Bolívar S.A cuando expresa y voluntariamente decida participar.
- 8) Participar en estrategias, campañas y pruebas pilotos de productos y/o servicios del Banco Davivienda y/o empresas del Grupo Bolívar relacionados con temas digitales, mejoras en procesos o nuevos productos.
- 9) Consultar los datos personales relacionados con temas de salud, con el propósito de recibir información y acceder a los distintos servicios de los centros médicos, como: odontología, medicina general, especialidades médicas y campañas de promoción y prevención en salud ocupacional. Asimismo, para gestionar la transcripción de incapacidades o generación de reporte ante las ARL, COPASS o todas aquellas que las sustituyan en cumplimiento de la normatividad relacionada con seguridad social y seguridad y salud en el trabajo.
- 10) Solicitar y acceder a mis datos con el propósito de capacitarme en el desarrollo de las funciones que desempeño como empleado de Davivienda.

3.2.2. CANDIDATOS

Los datos personales proporcionados por los candidatos en sus hojas de vida en los procesos de selección del Grupo Bolívar a través del Portal <https://www.trabajarendavivienda.com/> serán almacenados en las bases de datos del mismo y utilizados para las siguientes finalidades:

- i. Compartir información de las ofertas laborales de las distintas empresas del Grupo Bolívar, sus requisitos y mecanismos de aplicación.
- ii. Evaluar, corroborar y determinar el cumplimiento del candidato con las exigencias del cargo y la compañía a la que se postula, de acuerdo a lo establecido en la política y el procedimiento de atracción y selección de las compañías.
- iii. Compartir la información de candidatos con terceros para la validación de confiabilidad, es decir visita domiciliaria, examen médico, estudio de seguridad y pruebas de integridad.
- iv. Ser insumo para el proceso de vinculación a las compañías y alimentar las bases de datos de funcionarios en los casos requeridos.
- v. Construir métricas y análisis de gestión y analítica.

3.2.3. PROVEEDORES

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.

La Corporación busca conocer y hacer seguimiento a la idoneidad financiera y al comportamiento comercial de éstos. Así como, hacerlos partícipes de actividades o campañas que puedan resultar de su interés.

- i. Realizar todas las actividades necesarias para cumplir y desarrollar la relación contractual y/o servicio.
- ii. Enviar publicidad e información comercial sobre los productos y servicios ofrecidos por Davivienda, sus filiales y demás entidades pertenecientes al Grupo Bolívar, ubicadas dentro o fuera de Colombia, las cuales aparecen listadas en la siguiente dirección: www.grupobolivar.com.co.
- iii. Para fines estadísticos, de control, supervisión, que permitan desarrollar herramientas que prevengan el fraude, acciones o prácticas corruptas.
- iv. Consultar comportamiento financiero y crediticio en centrales de riesgo.

3.2.4. ACCIONISTAS

La información y los datos de los accionistas e inversionistas, incluida información personal, de contacto, así como la información y documentación suministrada a través de canales virtuales, canal telefónico, correo electrónico y actualizaciones de información serán recolectados, consultados, actualizados, modificados y procesados directamente por Davivienda y/o por los terceros designados por éste, para los siguientes fines:

- i. Realizar las actividades de administración integral del libro de registro de accionistas.
- ii. Brindar la información relacionada con trámites, quejas y solicitudes de los accionistas.
- iii. Dar acceso a la información a las autoridades judiciales o administrativas que soliciten dichos datos en ejercicio de sus funciones.
- iv. Administrar el riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y de Corrupción.
- v. Brindar información relacionada con la actualidad financiera y no financiera de la Corporación.
- vi. Realizar reportes mensuales para fines estadísticos.

- vii. Permitir el acceso a los auditores, revisor fiscal o terceros contratados por Davivienda, para llevar a cabo procesos de auditoría interna o externa.
- viii. Atender consultas relacionadas con la actualidad financiera y no financiera que tengan los accionistas.

3.3. DURACIÓN DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.

Los datos personales estarán sujetos a tratamiento por la Corporación de acuerdo con los principios de necesidad y proporcionalidad.

CAPÍTULO IV

TITULARES

4.1. DERECHOS

- a) Dirigirse a la Corporación a través del canal establecido en esta Política, con el fin de conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- 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 ésta, respecto del uso que ésta le ha dado a sus datos personales;
- d) Solicitar la revocatoria de 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 exista un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- e) Acceder en forma gratuita, a través del canal dispuesto por Corporación, a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento
- f) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley General y sus decretos reglamentarios;

En esta Política se informará acerca del canal y procedimientos previstos para que los Titulares puedan ejercer sus derechos de manera efectiva.

CAPÍTULO V

DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

5.1. DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

- > Garantizar a través del canal de atención establecido, en el Num 6.4 de este documento, para los Titulares de datos, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- > Conservar las autorizaciones otorgadas por los Titulares o prueba de ésta.
- > Informar al Titular acerca de la finalidad del tratamiento, los usos de sus datos personales y los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada.

- Conservar la información en condiciones de seguridad para prevenir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado. Las medidas de seguridad implementadas se encuentran en los correspondientes manuales internos.
- Actualizar y rectificar los datos personales cuando sea necesario y procedente.
- Garantizar que la información que se suministre a los Encargados del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprensible.
- Así mismo, los contratos que se celebren con los Encargados del tratamiento establecerán mecanismos eficientes de validación de datos, con el fin de procurar en todo momento el uso actualizado y adecuado de la información.
- Actualizar la información que tenga algún tercero o Encargado, respecto de todas las novedades en relación con los datos suministrados y adoptar las medidas necesarias para que la información esté actualizada. Es importante anotar en este punto la colaboración efectiva y deber 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.
- Dar trámite a las quejas y reclamos formulados de conformidad con lo previsto en la presente Política y en la ley.
- Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- Las instrucciones y requerimientos formulados por la Superintendencia de Industria y Comercio estarán bajo la supervisión del Oficial de Protección de Datos de la Corporación como responsable del seguimiento en la adopción y cumplimiento de esta Política.

5.2. 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 5.1 de esta Política.

- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes contados a partir de su recibo.
- Permitir el acceso únicamente a las personas autorizadas por el Titular o facultadas por la ley para dicho efecto.
- Cumplir con las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

CAPÍTULO VI

PROCEDIMIENTOS PARA ATENDER CONSULTAS, RECLAMOS Y/O QUEJAS

En cumplimiento de las normas de protección de datos personales, la Corporación establece el presente procedimiento y requisitos a los Titulares de los datos personales o cualquier otra persona que pueda tener un interés legítimo en presentar alguna consulta, reclamo queja en el ejercicio pleno y efectivo de los derechos que le asisten.

Es indispensable para la Corporación que la persona que realice una consulta, reclamo, y/o queja acredite su identidad cumpliendo con los siguientes requisitos:

- **Consumidor financiero:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas en las que se traten datos personales de estos titulares.



- **Empleado, aspirante o ex empleado:** En caso de ser empleado de Corporación, se acreditará su identidad mediante los procesos de autenticación internos. Si el Titular de los datos personales es aspirante o ex empleado de Corporación, deberá adjuntar copia de su documento de identidad e indicar datos de contacto.
- **Proveedor:** En caso de ser proveedor se acreditará su identidad mediante los procesos de autenticación internos de la Corporación. Si el Titular de los datos personales ya no es proveedor de Davivienda, deberá adjuntar copia de su documento de identidad e indicar dirección de correo electrónico y datos de contacto.

Si se trata del representante legal y/o apoderado del Titular de los datos personales quien presenta la consulta y/o reclamo, deberá anexar los siguientes documentos:

1. Copia del documento de identidad del Titular.
2. Copia del documento de identidad del representante legal y/o apoderado.
3. Documento que acredite la calidad en la que obra (poder, certificación).
4. En caso de tratarse de una persona jurídica, certificado de existencia y representación legal no mayor a 30 días.
5. En caso que el apoderado sea menor de edad, deberá presentar la tarjeta de identidad y/o el registro civil y el documento que acredite la calidad de representante o custodio del menor

6.1. CONSULTAS.

Los Titulares cualquier otra persona con interés legítimo, podrá conocer y consultar la información que de éste repose en las bases de datos personales almacenados por la Corporación.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma.

Cuando no sea posible atender la consulta dentro del término indicado, se informará al Titular o causahabientes o cualquier otra persona que pueda tener un interés legítimo, señalando los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá la consulta, la cual no superará los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término inicial, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012.

6.2. RECLAMOS.

Los Titulares o cualquier otra persona con interés legítimo que consideren que la información contenida en las bases de datos administradas por la Corporación, o de alguno de sus Encargados, debe ser sujeta a corrección, actualización o supresión, o un posible incumplimiento frente a la ley, podrán presentar un reclamo en los siguientes términos:

6.2.1 Requisitos para presentar un reclamo

En la llamada telefónica se le informará los requisitos que debe tener su reclamo, que, como mínimo deberá tener:

1. El reclamo se formulará ante la Corporación o el Encargado del tratamiento, acompañado del documento que identifique al Titular.
2. Descripción clara y expresa de los hechos que dan lugar al reclamo
3. Número telefónico de contacto (número de teléfono móvil o telefonía fija)
4. Dirección donde desea recibir notificaciones, bien sea física o electrónica
5. Adjuntando los documentos que pretenda hacer valer.

6.2.2. Procedimiento

1. Si el reclamo resulta incompleto se requerirá al Titular dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas.
2. Si transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
3. Cuando la Corporación no sea la entidad competente para resolverlo, se dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al Titular.
4. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos correspondiente la leyenda “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término máximo de dos (2) días hábiles. Esta leyenda permanecerá hasta que el reclamo sea resuelto y se ajustará de acuerdo con los procedimientos internos.
5. El término máximo para responder el reclamo es de 15 días hábiles, a partir del día siguiente de la fecha de recibo si no es posible hacerlo en este término se informará al Titular los motivos de la demora y la fecha en que éste se atenderá, la cual en ningún caso podrá exceder de ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del término inicial.
6. Para los casos de supresión total o parcial de la información personal y los de revocatoria de la autorización por parte de la Titular, la Corporación analizará la solicitud particular y comunicará al Titular su decisión. No obstante, para los casos de supresión total o parcial de la información y la revocatoria de la autorización, éstas no procederán cuando el Titular tenga algún deber legal o contractual de permanecer en la base de datos que administra la Corporación.

Las consultas y/o reclamaciones presentadas se tramitarán de acuerdo con los procesos y procedimientos internos de la Corporación.

6.3. QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Los Titulares o cualquier otra persona con interés legítimo, solamente podrá presentar quejas, ante la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC, una vez hayan agotado el procedimiento de consulta y/o reclamo ante la Corporación mencionado en esta Política, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 1581 de 2012..

6.4. CANALES DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y/O RECLAMOS

La Corporación tiene habilitado para los Titulares de los datos personales el siguiente canal de atención para el ejercicio de sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y/o suprimir, su información personal:

- Línea de atención: (601)3799111 en horario de atención de lunes a viernes de 8:30 am a 12:00m

CAPÍTULO VII

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 VIII

VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Esta política puede ser modificada en cualquier momento con el objeto de adaptarla a nuevas prácticas que se desarrollen o por novedades regulatorias o legales en la materia.

Las áreas de la Corporación especialmente impactadas fueron informadas de estas disposiciones de manera previa a su publicación, y se 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 Ley.

VERSIÓN	FECHA	RESPONSABLE APROBACIÓN	ASUNTO
1.0	Agosto 2020	Junta Directiva	Aprobación y publicación de la Política
2.0	Agosto 2023	Junta Directiva	Actualización de la Política