

# POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

## CONTENIDO

<b>CAPÍTULO I</b>			<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>ASPECTOS GENERALES</b>	<b>2</b>		<b>TITULARES</b>	<b>17</b>
1.1. INTRODUCCIÓN	2		4.1. DERECHOS	17
1.2. NORMATIVIDAD	2			
1.3. OBJETIVO	3		<b>CAPÍTULO V</b>	
1.4. ALCANCE	3		<b>DEBERES DE DAVIVIENDA EN CALIDAD DE RESPONSABLE Y ENCARGADO</b>	<b>18</b>
1.5. DEFINICIONES	4		5.1. DAVIVIENDA EN CALIDAD DE RESPONSABLE	18
1.6. DATOS DE CONTACTO DE DAVIVIENDA	5		5.2. DAVIVIENDA EN CALIDAD DE ENCARGADO	19
<b>CAPÍTULO II</b>			<b>CAPÍTULO VI</b>	
<b>PRINCIPIOS</b>	<b>6</b>		<b>PROCEDIMIENTO PARA ATENDER CONSULTAS, RECLAMOS Y QUEJAS</b>	<b>20</b>
2.1. PRINCIPIO DE LEGALIDAD	6		6.1. CONSULTAS	21
2.2. PRINCIPIO DE FINALIDAD	6		6.2. RECLAMOS	21
2.3. PRINCIPIO DE LIBERTAD	6		6.3. CANALES DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS	22
2.4. PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD	6		6.4. QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	23
2.5. PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA	6			
2.6. PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA	6		<b>CAPÍTULO VII</b>	
2.7. PRINCIPIO DE SEGURIDAD	7		<b>VIDEOVIGILANCIA</b>	<b>24</b>
2.8. PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD	7			
2.9. PRINCIPIO DE NECESIDAD Y PROPORCIONALIDAD	7		<b>CAPÍTULO VIII</b>	
2.10. PRINCIPIO DE TEMPORALIDAD O CADUCIDAD	7		<b>TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES NACIONAL E INTERNACIONAL</b>	<b>24</b>
2.11. PRINCIPIO DE INTERPRETACIÓN INTEGRAL DE DERECHOS CONSTITUCIONALES	7		8.1. RELACIÓN CON TERCEROS, ALIADOS ESTRATÉGICOS Y/O COMERCIALES Y ENCARGADOS DE DAVIVIENDA	24
<b>CAPÍTULO III</b>			<b>CAPÍTULO IX</b>	
<b>AUTORIZACIÓN, FINALIDADES Y DURACIÓN DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	<b>8</b>		<b>NIVEL DE MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICADO AL TRATAMIENTO</b>	<b>25</b>
3.1. AUTORIZACIÓN	8		9.1. COOKIES	25
3.2. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS	10			
3.3. DURACIÓN DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	17		<b>CAPÍTULO X</b>	
			<b>VIGENCIA Y MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA</b>	<b>25</b>

# POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

## CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES

### 1.1. INTRODUCCIÓN

El artículo 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, excluirlas o suprimirlas de una base de datos o archivo.

El Banco Davivienda S.A. (en adelante, Davivienda), identificado con el Nit 860.034.313 y con domicilio principal en la ciudad de Bogotá, es un establecimiento de crédito que en desarrollo de su objeto social recolecta y administra información personal. Por lo tanto, reconoce la importancia de la seguridad, privacidad y confidencialidad de la información personal de sus clientes, empleados, candidatos, proveedores, accionistas, aliados y todos los demás titulares en que se ejerza el tratamiento de datos personales por parte de Davivienda.

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

Davivienda 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 distintos titulares.

### 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 Davivienda está plenamente comprometido y que han sido tomadas en cuenta para efectos del desarrollo de la presente Política:

- Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia
- Ley Estatutaria 1266 de 2008
- 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

# POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La Ley 1266 de 2008 estableció un régimen especial de protección de los datos personales relacionado con el tratamiento de datos financieros, crediticios, comerciales, de servicios y los provenientes de terceros países. “El *habeas data* financiero” se entiende como 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.

Davivienda actúa en el marco de la Ley 1266 de 2008, “Ley Especial de *Habeas Data*”, como Fuente y Usaria de la Información.

La Ley 1581 de 2012 “Régimen General de Protección de Datos” 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 Davivienda, y en virtud del cumplimiento de dicho derecho solo recolecta y da tratamiento a datos personales, cuando así haya sido autorizado previamente por su titular, implementando, para tal efecto, las 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

Davivienda, 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, los Decretos 1377 de 2013 y las demás disposiciones que los modifiquen, adicionen o complementen.

Sin perjuicio del cumplimiento del deber de reserva bancaria y de la Ley 1266 de 2008 que le corresponde a Davivienda, en su calidad de establecimiento de crédito, en esta Política se describen los lineamientos que se llevarán a cabo para proteger los datos personales de los titulares de la información y realizar un debido tratamiento de estos.

# POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

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, Davivienda, 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 Davivienda, 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 Davivienda 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 estas, directa o indirectamente, tengan participación accionaria o sean asociados, domiciliadas en Colombia y/o en el exterior.

La presente Política está dirigida a los clientes y usuarios de Davivienda, empleados, candidatos, proveedores, aliados, accionistas y, en general, a los grupos de interés sobre los cuales Davivienda realiza tratamiento de información personal.

Esta Política será aplicable a los datos personales que se encuentren bajo la administración de Davivienda, o sean susceptibles de ser conocidos por esta 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 el primer caso Davivienda actuará como responsable; en los demás casos podría tener la calidad de encargado o de responsable, dependiendo de si los recibe de un tercero o si ella misma los recaba.

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.

Davivienda adelantará las campañas pedagógicas y de capacitación requeridas, para que las áreas conozcan la normatividad relacionada con protección de datos personales.

## 1.5. DEFINICIONES

Para el entendimiento y claridad de esta Política por parte de los titulares, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones de la Ley General y de 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.

# POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato público:** Aquel que la ley o la Constitución determina como tal, así como todos aquellos que no sean semiprivados o privados.
- **Dato privado:** Aquel que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular de la información.
- **Dato semiprivado:** Aquel que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública, y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas.
- **Dato sensible:** Aquel 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 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 DAVIVIENDA

El responsable del tratamiento de las bases de datos objeto de esta Política es Davivienda y sus datos de contacto son los siguientes:

- **Nit:** 860.034.313-7
- **Domicilio:** Avenida El Dorado No. 68C-61, Bogotá, Colombia
- **Página web:** [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com)

# POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

## CAPÍTULO II PRINCIPIOS

En desarrollo, interpretación y aplicación de la presente Política, Davivienda se compromete a cumplir de manera armónica e integral los siguientes principios:

### 2.1. PRINCIPIO DE LEGALIDAD

El tratamiento al que se refieren la Ley 1266 de 2008 y la Ley 1581 de 2012 es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ellas y en las demás disposiciones que las desarrollen.

### 2.2. PRINCIPIO DE FINALIDAD

El tratamiento de los datos personales 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 de los datos personales solo 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 de los datos personales se debe garantizar el derecho del titular a obtener del responsable o del encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernen.

### 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 Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012 y la Constitución. En este sentido, el tratamiento solo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular o por las personas previstas en la ley.

# POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Con excepción de información pública, Davivienda no pondrá los datos personales a disposición en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo si el acceso es técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido solo a los titulares o terceros autorizados, conforme a la Ley 1581 de 2012.

## 2.7. PRINCIPIO DE SEGURIDAD

La información sujeta a tratamiento por el responsable o encargado del tratamiento a que se refieren la Ley 1266 de 2008 y 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 solo 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 esta.

## 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 *habeas 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.

# POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

## CAPÍTULO III

### AUTORIZACIÓN, FINALIDADES Y DURACIÓN DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

#### 3.1. AUTORIZACIÓN

Davivienda 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 autorización también podrá obtenerse a partir de conductas inequívocas del titular del dato, las cuales permitan concluir de manera razonable que este 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, Davivienda recibe, recolecta, registra, conserva, almacena, modifica, reporta, consulta, entrega, transmite, transfiere, comparte y elimina información personal, para lo cual obtiene previa, expresa e informada autorización del titular.

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

Así mismo, en Davivienda, cuando se trate de información que se relacione con los siguientes tipos de datos, se tendrán las siguientes consideraciones especiales:

#### 3.1.1. Datos sensibles

Para el tratamiento de datos sensibles, como huella dactilar y biometría facial, Davivienda informará al titular lo siguiente:

- Para el tratamiento de este tipo de datos, el titular no está obligado a dar su autorización o consentimiento.

# POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- Se informará de forma explícita y previa qué tipo de datos sensibles serán solicitados.
- Se comunicará el tratamiento y la finalidad que se les dará a los datos sensibles, los cuales se detallan en los puntos 3.2.1. y 3.2.2. de la presente Política.
- La autorización de los datos sensibles será previa, expresa e informada.
- Los datos sensibles son almacenados a través de servicios de nube en servidores desplegados en Colombia y/o los Estados Unidos, conforme a los niveles adecuados de protección de datos según los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- El período de conservación de los datos sensibles recolectados estará asociado a la vigencia en la cual el cliente mantenga activa su relación contractual con Davivienda o durante el trámite de solicitud del titular, según el producto o servicio adquirido, así como durante el período que se requiera para desarrollar adecuadamente cada una de las finalidades informadas a los clientes y usuarios en los puntos 3.2.1. y 3.2.2. de la presente Política.

## 3.1.2. Datos de niños, niñas y adolescentes

Davivienda se asegurará que el tratamiento de este tipo de datos se realice de conformidad con los derechos de los niños, niñas y adolescentes. En este sentido, se protegerá su carácter especial y velará por el respeto de sus derechos fundamentales, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 5, 6 y 7 de la Ley 1581 de 2012, en los artículos 6 y 12 del Decreto 1377 de 2013 y en las demás normas que los modifiquen o adicionen.

Para efectos de cumplir lo anterior, Davivienda actuará de conformidad con lo siguiente:

- Solicitará autorización del representante legal del niño, niña o adolescente previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto, a efectos de realizar el tratamiento de sus datos personales.
- Informará el carácter facultativo de responder preguntas acerca de los datos de los niños, niñas o adolescentes.
- El tratamiento de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes siempre debe responder a un fin superior.
- Informará de forma explícita y previa cuáles son los datos y la finalidad del tratamiento.

En el caso de adquisición de productos y/o servicios financieros por parte del menor a través de canales digitales, en Davivienda se incluirá una declaración en la cual el menor manifieste que ha sido informado, ha sido escuchado, ha entendido y ha comunicado a sus representantes legales su intención de celebrar un contrato financiero, teniendo en cuenta su madurez, autonomía y capacidad legal para celebrar relaciones contractuales, a efectos de realizar el tratamiento de sus datos personales. Además, se entiende que el tratamiento de sus datos personales estará limitado a ser usado para cumplir las obligaciones contractuales derivadas del producto y/o servicio financiero que desee adquirir.

# POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

## 3.2. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS

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

### 3.2.1. Clientes

Davivienda tratará los datos personales 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, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y demás normas que regulen de manera específica la materia.

A continuación se detallan las finalidades de tratamiento que Davivienda aplicará a sus clientes:

- i. Desarrollar los procesos que se requieran para la adecuada prestación de los productos y/o servicios contratados.
- ii. Evaluar, mantener, mejorar y profundizar la relación contractual, incluyendo el envío de información de nuevos productos y/o servicios.
- iii. 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.
- iv. Desarrollar e implementar herramientas de prevención de fraudes.
- v. 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 cobranza para que adelanten la gestión de cobro y recaudo de las obligaciones 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.
- vi. Evaluar la solvencia del deudor, su comportamiento de pago y el cobro de las cuotas, tasas y cargos correspondientes, tanto de manera prejudicial como judicial, si hubiere lugar a ello.
- vii. Consultar, solicitar y/o verificar el comportamiento comercial, crediticio, financiero, y de servicios en los Operadores de Información (entendidos estos como los operadores de que trata la Ley 1266 de 2008 y demás normas que la complementen, modifiquen, adicionen o sustituyan) o cualquier otra persona, entidad u organización que maneje o administre bases de datos con los fines legalmente definidos para este tipo de entidades, para los siguientes objetivos:
  - a. Como elemento de análisis para establecer y mantener una relación contractual, cualquiera que sea su naturaleza.
  - b. Monitoreo del grado de endeudamiento y/o incumplimiento en el sector financiero, comercial, y de servicios, con el objetivo de evaluar los riesgos derivados de la relación contractual.

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- c. Como elemento de análisis para hacer estudios de mercado o investigaciones comerciales o estadísticas.
  - d. Desarrollo de herramientas que prevengan el fraude, y las acciones o prácticas corruptas, así como aquellas que permitan conocer características del comportamiento financiero y crediticio.
- viii. Para solicitar, consultar y obtener información financiera, datos de seguridad social y parafiscales y/o datos personales que se encuentren en centrales u operadores de información o cualquier entidad autorizada para tratarlos, con el fin de que Davivienda evalúe la solicitud de productos y/o servicios financieros, actualice los datos o realice perfilamiento, teniendo en cuenta el comportamiento financiero, comercial, los pagos al sistema de seguridad social y parafiscales y/o de servicios que haya adquirido. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de la obligación de actualizar anualmente los datos personales.
- ix. Hacer estudios estadísticos o de comportamiento sobre los gustos y preferencias de los clientes respecto de los productos y/o servicios contratados.
- x. Realizar prospección comercial, con el fin de identificar las necesidades y gustos a satisfacer con los productos y/o servicios a ser ofrecidos.
- xi. Suministrar información sobre nuevos productos y/o servicios, así como eventos, novedades, promociones, publicidad y programas de fidelidad, mediante el uso de correo electrónico, correo postal, teléfono fijo, celular, SMS, MMS, redes sociales o medios similares.
- xii. Medir el nivel de satisfacción respecto de los productos y/o servicios contratados.
- xiii. Compartir la información con entidades del Grupo Empresarial Bolívar, cuya matriz es Grupo Bolívar, ubicadas dentro o fuera de Colombia, las cuales aparecen listadas en el link: <http://www.sociedadesbolivar.co/wps/portal/web/nuestrascompanias/> en el que se informa el tipo de actividad que cada una de ellas desarrolla, a efecto de que le sean ofrecidos al cliente sus productos o servicios comerciales mediante el uso de correo electrónico, correo postal, teléfono fijo, celular, SMS, MMS, redes sociales o medios similares, así como para desarrollar actividades de conocimiento del cliente, campañas comerciales, publicitarias y de *marketing*.
- xiv. Compartir la información con aliados comerciales y estratégicos, a efecto de realizar el ofrecimiento y desarrollo de ofertas de valor.
- xv. A partir de los datos de geolocalización activados por el cliente al momento de utilizar los canales digitales habilitados por el Banco, tales como la App, Davivienda podrá:
- a. Informarle sobre puntos de atención cercanos a su ubicación.
  - b. Comunicarle y mantenerlo actualizado sobre nuevos productos, servicios, novedades, promociones, publicidad, programas de fidelidad y encuestas de satisfacción a través del envío de notificaciones *push*, tomando como base su punto de ubicación y un tiempo concreto.

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- c. Identificar tendencias y patrones que permitan realizar estudios estadísticos para la creación y mejoramiento de perfiles que utilicen ubicaciones geográficas determinadas.
  - d. Desarrollar e implementar herramientas que contribuyan a la prevención del fraude y las acciones y/o prácticas corruptas.
  - e. Compartirlos con entidades del Grupo Empresarial Bolívar y terceros estratégicos para que le sean ofrecidos sus productos y/o servicios comerciales, así como para desarrollar actividades de conocimiento del cliente, campañas comerciales, publicitarias y de *marketing*.
- xvi. Mediante el uso de los canales digitales y dispositivos electrónicos dispuestos por Davivienda para la recolección y tratamiento de los datos sensibles, tales como huella dactilar y biometría facial, Davivienda podrá:
- a. Validar y confirmar la identidad del titular del dato sensible.
  - b. Utilizar los datos sensibles como factor de identificación y autenticación para la apertura de productos y/o servicios.
  - c. Utilizarlos como medio de autenticación para autorizar y realizar transacciones.
  - d. Compartirlos con terceros proveedores de Davivienda, para efectos de validar y cotejar contra fuentes de información externas para realizar procesos de identidad, autenticación y seguridad, así como para validar la autenticidad de la información y de las muestras biométricas.
  - e. Desarrollar e implementar procesos de seguridad y herramientas de prevención de fraude.
  - f. Utilizarlos como mecanismo de aceptación y firma electrónica de documentos.
- xvii. Mediante la descarga y uso de los canales digitales dispuestos por Davivienda, previa autorización del titular, el Banco recolecta y almacena los datos de este asociados a sus dispositivos móviles, tales como información de conexión, ID del dispositivo móvil, inventario de aplicaciones instaladas en él e información del rendimiento de la aplicación, con el fin de llevar a cabo las gestiones de riesgo, seguridad y prevención de fraude en el uso de los canales, productos y servicios de Davivienda.

Las finalidades referidas y previamente autorizadas, tanto para clientes como para potenciales clientes, así como las validaciones y confirmaciones de la información suministrada, podrán hacerse a través de mecanismos tecnológicos que aseguren el tratamiento de los datos conforme a lo establecido en las normas aplicables para evitar su adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado.

### 3.2.2. Usuarios

A continuación se detallan las finalidades del tratamiento que Davivienda aplicará para tratar los datos personales de sus usuarios:

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- i. Desarrollar los procesos que se requieran para la adecuada atención de quejas y reclamos.
- ii. Desarrollar e implementar herramientas de prevención de fraudes.
- iii. Compartir con los terceros que requiera los datos proporcionados por los usuarios para atender las solicitudes presentadas por estos.
- iv. Mediante el uso de los canales digitales y dispositivos electrónicos dispuestos por Davivienda para la recolección y tratamiento de los datos sensibles, tales como huella dactilar y biometría facial, Davivienda podrá:
  - a. Validar y confirmar la identidad del titular del dato sensible.
  - b. Utilizar los datos sensibles como factor de identificación y autenticación para la apertura de productos y/o servicios.
  - c. Utilizarlos como medio de autenticación para autorizar y realizar transacciones.
  - d. Compartirlos con terceros proveedores de Davivienda, para efectos de validar y cotejar contra fuentes de información externas para realizar procesos de identidad, autenticación y seguridad, así como para validar la autenticidad de la información y de las muestras biométricas.
  - e. Desarrollar e implementar procesos de seguridad y herramientas de prevención de fraude.
  - f. Utilizarlos como mecanismo de aceptación y firma electrónica de documentos.
- v. Mediante la descarga y uso de los canales digitales dispuestos por Davivienda, previa autorización del titular, el Banco recolecta y almacena los datos de este asociados a sus dispositivos móviles, tales como información de conexión, ID del dispositivo móvil, inventario de aplicaciones instaladas en él e información del rendimiento de la aplicación, con el fin de llevar a cabo las gestiones de riesgo, seguridad y prevención de fraude en el uso de los canales, productos y servicios de Davivienda.

### 3.2.3. Empleados

- i. Dar cumplimiento a las leyes, como las 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.
- ii. Manejar internamente la información en desarrollo del vínculo laboral existente y cumplir las obligaciones legales derivadas del mismo.
- iii. Cumplir los requerimientos realizados por las autoridades judiciales y/o administrativas competentes.
- iv. 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.

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- v. Transmitir y/o transferir a las entidades, que tengan relación contractual con Davivienda, como proveedores, auditor, colaboradores y fondo de empleados, en el marco de la relación laboral.
- vi. Enviar publicidad 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 dirección: <http://www.sociudadesbolivar.co/wps/portal/web/nuestrascompanias/>, así como enviar publicidad sobre los productos y servicios ofrecidos por los fondos de empleados o entidades sin ánimo de lucro del Grupo Bolívar.
- vii. Usar los datos personales en campañas de comunicaciones internas del Grupo Bolívar, cuando expresa y voluntariamente decida participar.
- viii. Participar en estrategias, campañas y pruebas piloto de productos y/o servicios de Davivienda y/o empresas del Grupo Bolívar relacionados con temas digitales, mejoras en procesos o nuevos productos.
- ix. 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. Así mismo, para gestionar la transcripción de incapacidades o la generación de reportes ante las ARL, COPASS o todas aquellas que las sustituyan en cumplimiento de la normatividad relacionada con seguridad social y con seguridad y salud en el trabajo.
- x. Solicitar y acceder a los datos personales del empleado con el propósito de brindarle capacitación en el desarrollo de las funciones que desempeña en Davivienda.

### 3.2.4. Candidatos

Los datos personales proporcionados por los candidatos en sus hojas de vida en desarrollo de 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 los siguientes fines:

- 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 con 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.

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

### 3.2.5. Proveedores

Davivienda busca conocer y hacer seguimiento a la idoneidad financiera y al comportamiento comercial de sus proveedores, así como hacerlos partícipes de actividades y 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 están listadas en: [www.grupobolivar.com.co](http://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 información financiera y crediticia.

### 3.2.6. Accionistas e Inversionistas

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 este, para los siguientes fines:

- i. Cumplir las obligaciones y derechos derivados de su calidad de Emisor y Depositante, respectivamente.
- ii. Realizar las actividades de administración integral del libro de registro de accionistas.
- iii. Brindar la información relacionada con trámites, quejas y solicitudes de los accionistas.
- iv. Dar acceso a la información a las autoridades judiciales o administrativas que soliciten dichos datos en ejercicio de sus funciones.
- v. Administrar el riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo y de corrupción.
- vi. Cumplir las actividades y fines necesarios de la relación emisor-accionistas.
- vii. Brindar información relacionada con la actualidad financiera y no financiera del Banco.
- viii. Realizar reportes mensuales para fines estadísticos.
- ix. Permitir el acceso a los auditores, revisor fiscal y terceros contratados por Davivienda para llevar a cabo procesos de auditoría interna o externa.

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- x. Atender consultas relacionadas con la actualidad financiera y no financiera que tengan los accionistas y los inversionistas.

### 3.2.7. Clientes de alianzas

A continuación se detallan las finalidades de tratamiento que Davivienda aplicará a sus aliados:

- i. Recibir información sobre los productos o servicios ofrecidos por los responsables y sus aliados a través de correo electrónico, teléfono fijo, celular, redes sociales o cualquier otro medio similar.
- ii. Compartir y actualizar sus datos personales con las empresas o aliados, cuando sea necesario para la ejecución de los contratos que respaldan la ejecución de los productos y/o servicios ofrecidos por los responsables.
- iii. Ser consultados en centrales de información financiera y crediticia, así como obtener las referencias comerciales necesarias que les permitan a los responsables tener un conocimiento adecuado sobre su comportamiento en el desarrollo de las relaciones financieras, comerciales y/o de servicios que hayan adquirido.
- iv. Reportar a las centrales de información financiera y crediticia que operen en Colombia el nacimiento, modificación, extinción y cumplimiento de las obligaciones contraídas con los responsables.
- v. Compartir los datos personales con terceros aliados, ubicados dentro o fuera de Colombia, cuando sea necesario para la adecuada ejecución de los servicios contratados con los responsables.
- vi. Hacer estudios estadísticos o de comportamiento sobre sus gustos y preferencias respecto de los servicios ofrecidos, para realizar prospección comercial, con el fin de identificar las necesidades y gustos a satisfacer con los productos y/o servicios a ser ofrecidos por los responsables.
- vii. Analizar por el sistema de monitoreo para la prevención del fraude o por personal autorizado y altamente calificado para analizar dicha data y mejorar los estándares de calidad de las transacciones de los servicios ofrecidos por los responsables.
- viii. Utilizar sus datos personales con el fin de compartirlos con terceros aliados ubicados dentro o fuera de Colombia, a efectos de que les sean ofrecidos sus productos o servicios comerciales mediante el uso de correo electrónico, correo postal, teléfono fijo, celular, SMS, MSM, redes sociales o cualquier otro medio similar, así como desarrollar actividades de conocimiento del cliente, campañas comerciales, publicitarias y de *marketing*.
- ix. Utilizar sus datos con el fin de compartirlos con entidades del Grupo Empresarial Bolívar, cuya matriz es Grupo Bolívar S.A., ubicadas dentro o fuera de Colombia, las cuales aparecen listadas en el link: <https://www.sociedadesbolivar.com.co/wps/portal/web/nuestrascompañias>,

# POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

en el que se informa el tipo de actividad que cada una de ellas desarrolla, a efecto de que les 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 de *marketing*.

## 3.3. DURACIÓN DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Los datos personales estarán sujetos a tratamiento por Davivienda durante el término contractual en el que el titular de la información tenga el producto, servicio, contrato o relación, más el término que establezca la ley, adicionalmente se conservarán de acuerdo con los principios de necesidad y razonabilidad.

## CAPÍTULO IV TITULARES

### 4.1. DERECHOS

- i. Dirigirse a Davivienda a través de los canales establecidos en la presente Política, con el fin de conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- ii. Solicitar prueba de la autorización otorgada a Davivienda salvo cuando, de acuerdo con la Ley, el tratamiento que se está realizando no lo requiera.
- iii. Ser informado por Davivienda, previa solicitud efectuada a través de los canales dispuestos por esta, respecto del uso que esta le ha dado a sus datos personales.
- iv. Solicitar la revocatoria de la autorización y/o la supresión del dato personal 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 deber contractual de permanecer en la base de datos.
- v. Acceder en forma gratuita, a través de los canales dispuestos por Davivienda, a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.
- vi. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto por la ley en materia de protección de datos y demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

De conformidad con el artículo 20 del Decreto 1377 de 2013, el ejercicio de los derechos mencionados podrá realizarse por parte de las siguientes personas:

- El titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.

# POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- Sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- El representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Por estipulación a favor de otro o para otro.
- Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlo.

Davivienda, a través de su Aviso de Privacidad de Datos, informará acerca de los canales y procedimientos previstos para que el titular pueda ejercer sus derechos de manera efectiva.

## CAPÍTULO V DEBERES DE DAVIVIENDA EN CALIDAD DE RESPONSABLE Y ENCARGADO

### 5.1. DAVIVIENDA EN CALIDAD DE RESPONSABLE

- Garantizar, a través de los canales de atención establecidos en el numeral 6.3. de este documento, para los titulares de datos, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de *habeas data*.
- Solicitar y conservar las autorizaciones otorgadas por los titulares o prueba de esta.
- 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 manuales internos que han desarrollado las previsiones propias de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Actualizar y rectificar los datos personales cuando sea necesario y procedente.
- Los derechos que le asisten al titular de la Información serán incluidos en el Aviso de Privacidad de Datos que se publicará en la página web de Davivienda, y así se le indicará al momento de obtener el consentimiento por parte de aquel.
- Garantizar que la información que se suministre al encargado 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.

# POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- 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 que 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 Davivienda como responsable del seguimiento en la adopción y cumplimiento de esta Política.

## 5.2. DAVIVIENDA EN CALIDAD DE ENCARGADO

En los casos en que Davivienda actúe como encargado de tratamiento de datos personales, deberá cumplir 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 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 las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

# POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

## CAPÍTULO VI PROCEDIMIENTO PARA ATENDER CONSULTAS, RECLAMOS Y QUEJAS

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

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

- **Ciente de Davivienda:** Se acreditará su identidad mediante los procesos de autenticación internos de Davivienda.
- **Usuario:** Si el titular de los datos personales no es cliente de Davivienda, deberá indicar el tipo y número de documento de identificación y sus datos de contacto.
- **Empleado, ex empleado o aspirante:** En caso de ser empleado de Davivienda, se acreditará su identidad mediante los procesos de autenticación internos de Davivienda. Si el titular de los datos personales es ex empleado de Davivienda o aspirante, deberá adjuntar copia de su documento de identificación e indicar sus datos de contacto.
- **Proveedor:** En caso de ser proveedor, se acreditará su identidad mediante los procesos de autenticación internos de Davivienda.

Si el titular de los datos personales ya no es proveedor de Davivienda, deberá adjuntar copia de su documento de identificación e indicar sus datos de contacto. En caso que el causahabiente del titular de los datos personales solicite la consulta o reclamo, deberá adjuntar los siguientes documentos e información:

1. Copia del documento de identificación del titular
2. Copia del documento de identificación del causahabiente
3. Copia del registro civil de defunción del titular
4. Documento que acredite la calidad en que obra o relación de parentesco (registro civil, cuando aplique)
5. Dirección y datos de contacto del consultante

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 identificación del titular
2. Copia del documento de identificación del representante legal y/o apoderado.
3. Documento que acredite la calidad en la que obra (poder, certificación)

# POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

4. En caso de tratarse de una persona jurídica, certificado de existencia y representación legal con expedición no mayor a 30 días
5. En caso de que el apoderado sea menor de edad, se deberá presentar la tarjeta de identidad y/o el registro civil y el documento que acrediten la calidad de representante o custodio del menor.

## 6.1. CONSULTAS

Las consultas serán atendidas en un término máximo de 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 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, causahabientes o cualquier otra persona con interés legítimo que consideren que la información contenida en las bases de datos administradas por Davivienda, o las de alguno de sus encargados, debe ser sujeta a corrección, actualización o supresión, o que adviertan un posible incumplimiento frente a la Ley, podrán presentar un reclamo en los siguientes términos:

### 6.2.1. Requisitos para presentar un reclamo

1. El reclamo se formulará ante Davivienda, acompañado del documento de identificación del titular. Si es una persona distinta del titular (causahabientes o cualquier otra persona con interés legítimo) deberá adjuntar los documentos señalados en el presente capítulo.
2. Descripción clara y expresa de los hechos que dan lugar a la queja.
3. Número telefónico de contacto (número de celular o de teléfono fijo).
4. Dirección donde desea recibir notificaciones, pudiendo ser esta física o electrónica.
5. Adjuntar los documentos que pretenda hacer valer.

### 6.2.2. Procedimiento

- Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al titular dentro de los 5 días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas.
- Si transcurridos 2 meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- Cuando Davivienda, no sea la entidad competente para resolver el reclamo presentado, se dará traslado a quien corresponda en un término máximo de 2 días hábiles e informará dicha situación al titular.
- 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 2 días hábiles. Esta leyenda permanecerá hasta que el reclamo sea resuelto y se ajustará de acuerdo con los procedimientos internos.
- El término máximo para atender 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 informarán al titular los motivos de la demora y la fecha en que este se atenderá, el cual en ningún caso podrá exceder los 8 días hábiles siguientes al vencimiento del término inicial.
- En los casos de supresión total o parcial de la información personal y los de revocatoria de la autorización por parte del titular, Davivienda analizará la solicitud particular y le comunicará su decisión. No obstante, los casos de supresión total o parcial de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular tenga algún deber legal o contractual de permanecer en la base de datos que administra Davivienda.

Las consultas y reclamaciones se tramitarán de acuerdo con los procesos y procedimientos internos de Davivienda.

### 6.3. CANALES DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

Davivienda tiene habilitados para los titulares de los datos personales los siguientes canales de atención para el ejercicio de su derecho a conocer, actualizar, rectificar y/o suprimir su información personal:

#### 6.3.1. Canales dispuestos para clientes, accionistas y clientes de alianzas

- **Chat:**
  - <https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo>: Ingreso a clientes / Digite su número de identificación y clave virtual / Opción Atención en línea / Chat
  - Ingreso al Chat por la App.
  - A través del Chat no se pueden gestionar las siguientes novedades: actualización de datos, confirmación de información de clientes registrados en el sistema y desbloqueo de producto (excepto el preventivo); para ello, el cliente se puede autogestionar por la App, por Davivienda.com y/o contactarse con el call center.
- **Oficinas a nivel nacional**
- **Call center:** Líneas de atención:
  - Bogotá: 601-338-3838
  - Resto del país: 01-8000 123-838

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- Celulares Movistar: #338
- Desde Estados Unidos: 18-555 566-820
- Desde España: 00-8000 338-3838
- **Atención Clientes DaviPlata**
  - Cliente SIM: #688
  - Clientes App: botón “¿Necesita ayuda?”
- **Defensor del Consumidor Financiero**

### 6.3.2. Canales dispuestos para usuarios

- **Oficinas a nivel nacional**
- **Chat zona pública:**
  - <https://www.davivienda.com/>
  - Ingreso al Chat por la App.

### 6.3.3. Canales dispuestos para empleados

- El empleado podrá ejercer sus derechos mencionados enviando un correo a: [gestionhumana@davivienda.com](mailto:gestionhumana@davivienda.com)

### 6.3.4. Canales dispuestos para candidatos

- El candidato podrá ejercer sus derechos mencionados enviando un correo a: [seleccionpersonal@davivienda.com](mailto:seleccionpersonal@davivienda.com)

### 6.3.5. Canales dispuestos para Proveedores

- En caso de necesitar procedimientos de consulta y reclamación relacionados con temas de protección de datos, los proveedores podrán hacerlo a través del correo electrónico a: [gestionproveedores@davivienda.com](mailto:gestionproveedores@davivienda.com)

## 6.4. QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Los titulares, causahabientes o cualquier otra persona con interés legítimo, solamente podrán presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) una vez hayan agotado el procedimiento de consulta, queja y/o reclamo ante Davivienda mencionado en esta Política, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 1581 de 2012.

# POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

## CAPÍTULO VII VIDEOVIGILANCIA

Davivienda utiliza diversos medios de videovigilancia instalados en diferentes sitios internos y externos de sus instalaciones u oficinas. En razón a ello, informa al público en general sobre la existencia de estos mecanismos mediante la difusión en sitios visibles de anuncios de videovigilancia.

La información recolectada a través de este mecanismo se utiliza para fines de seguridad y mejoramiento del servicio y la experiencia en las instalaciones de Davivienda; así mismo, como prueba en cualquier tipo de proceso ante cualquier autoridad u organización.

Davivienda no entrega videograbaciones obtenidas a ningún tercero, salvo que medie orden judicial, de autoridad competente, o que la ley lo permita.

## CAPÍTULO VIII TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES NACIONAL E INTERNACIONAL

Davivienda, como responsable de la información personal almacenada en sus bases de datos y en desarrollo de las finalidades descritas en la presente Política, podrá realizar transferencia o transmisión nacional o internacional de datos.

Davivienda verificará que el país receptor de la información personal haya sido incluido en la lista de países que ofrecen un nivel adecuado de protección de datos, señalados por la Superintendencia de Industria y Comercio o revisará la normativa vigente en el país receptor de la información, para determinar si se cuenta con las condiciones idóneas para garantizar niveles adecuados de seguridad de la información objeto de transmisión o transferencia.

Adicionalmente, Davivienda celebrará contrato de transmisión y/o transferencia u otro instrumento jurídico que garantice la protección de los datos personales objeto de transmisión y/o transferencia y, en los casos en que aplique, Davivienda solicitará la declaración de conformidad.

### 8.1. RELACIÓN CON TERCEROS, ALIADOS ESTRATÉGICOS Y/O COMERCIALES Y ENCARGADOS DE DAVIVIENDA

Davivienda velará porque los terceros con que se vincule o con los que establezca relaciones comerciales o alianzas cumplan con el régimen de protección de datos personales en Colombia y con la presente Política.

Davivienda, sin perjuicio de toda la documentación en materia de protección de datos, podrá solicitar a terceros y/o encargados información idónea y pertinente para verificar y observar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Política y el régimen de protección de datos personales en Colombia.

# POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En caso de utilizar información de aliados comerciales, Davivienda verificará que el aliado cuenta con las autorizaciones correspondientes y, en el evento de permitir que aliados comerciales puedan conocer datos personales de contacto para realizar ofertas, 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.

Davivienda podrá solicitar a terceros y/o encargados que acrediten de manera previa, durante o de forma posterior a la relación que los vincule, el cumplimiento de los requisitos del régimen de protección de datos personales.

## CAPÍTULO IX

### NIVEL DE MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICADO AL TRATAMIENTO

Davivienda cuenta con políticas, normas y procedimientos tendientes a mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, incluyendo los datos personales. Igualmente, ha implementado medidas técnicas, humanas y administrativas para preservar la seguridad de la información y los datos, prevenir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

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

#### 9.1. COOKIES

Davivienda tiene definida una Política para el uso de *cookies* en su sitio web corporativo y sus aplicaciones móviles (Apps), en la cual se establecen los términos de uso de estos archivos y los derechos de los titulares en relación con la recolección de datos y el uso que se da a esta información personal.

Para mayor detalle de esta Política, consulte: [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com)

## CAPÍTULO X

### VIGENCIA Y MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA

Esta Política puede ser modificada en cualquier momento con el objeto de adaptarla a nuevas prácticas que se desarrollen o novedades legislativas o jurisprudenciales en la materia.

En caso de cualquier actualización o modificación, Davivienda lo informará a los titulares de la información personal en la página web <https://www.davivienda.com> o en cualquier otro medio que considere pertinente, indicando la fecha de entrada en vigencia de la correspondiente modificación o actualización, según sea el caso.

# POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

VERSIÓN	FECHA	RESPONSABLE DE LA APROBACIÓN	ASUNTO
1.0	Marzo 2013	Alta Gerencia	Aprobación y publicación de la Política
2.0	Noviembre 2021	Junta Directiva	Actualización general de la Política
3.0	Diciembre 2022	Junta Directiva	Actualización de temas de canales de atención de los distintos titulares
4.0	Julio 2023	Junta Directiva	Actualización de la Política
5.0	Noviembre 2023	Junta Directiva	Actualización de tratamiento de datos sensibles
6.0	Marzo 2024	Junta Directiva	Actualización de la finalidad relacionada con seguridad y prevención de fraude

BAN