



POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES


MACROPROCESO GESTION DE RIESGOS

PROCESO NORMATIVO

	POLÍTICA PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO PO-GAE-CUN-010
		FECHA 10/01/2019
		VERSIÓN 001

TABLA DE CONTENIDO

1. GENERALIDADES	2
2. OBJETIVO	2
3. ALCANCE	2
4. APLICACIÓN MARCO REGULATORIO	3
5. DEFINICIONES	3
6. LINEAMIENTOS / POLITICAS	5
7. TRATAMIENTO AL QUE SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES Y LA FINALIDAD DEL MISMO.	6
8. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS	8
9. DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN Y CUANDO EL TRATAMIENTO SE REALICE A TRAVÉS DE UN ENCARGADO.	9
10. AUTORIZACIÓN	10
11. PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES.	10
11.1 consultas	10
11.2 Reclamos	11
12. PERSONA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.	11
13. CONDICIONES GENERALES	12
14. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO	12
15. CONTROL DE CAMBIOS	13

	POLÍTICA PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO PO-GAE-CUN-010
		FECHA 10/01/2019
		VERSIÓN 001

1. GENERALIDADES

Mediante la ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 Hoy DU 1074 de 2015 se expidió el Régimen General de Protección de Datos Personales. Por medio de dicha regulación se desarrolla el derecho constitucional que tienen las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.


Credicorp Capital Colombia Comisionista y Fiduciaria sometidas a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual hace parte del GRUPO CREDICORP CAPITAL (BCP Capital, Credicorp Capital Colombia y sus filiales, IM Trust); con el fin de prestar los servicios relacionados en su objeto social, tales como: servicios financieros sobre negocios de finanzas corporativas, intermediación de valores, gestión de activos, entre otros, por medio del presente documento, desarrolla la política para el tratamiento de datos personales que será adoptada por la misma, así como la manera y las características del tratamiento que se le debe dar a los datos.

2. OBJETIVO

- Cumplir el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, según se establece en el Art.15 de la Constitución Política de Colombia.
- Definir al interior de Credicorp Capital Colombia una serie de políticas, prácticas y procedimiento que den cumplimiento efectivo a las exigencias y disposiciones legales establecidas en el sistema jurídico colombiano en relación con la protección de datos de carácter personal.

3. ALCANCE

- Todos los funcionarios de Credicorp Capital Colombia deben observar y acatar el cumplimiento de la presente política.
- Las áreas que tienen mayor interacción con la administración y/o manejo de datos personales, deben observar con mayor rigor el cumplimiento y aplicación a la Ley, asegurar el cumplimiento de la misma y de cualquier norma o disposición que la complemente adicione o modifique.
- De igual manera, la presente política tendrá plena aplicación frente a las personas naturales o jurídicas (incluidos proveedores y contratistas) con las que Credicorp Capital Colombia Comisionista y Fiduciaria tengan un vínculo contractual y que tengan o pudieran tener acceso a datos personales de los cuales Credicorp Capital Colombia es Responsable, siempre que la divulgación de datos personales sea necesaria para el cumplimiento de dichas obligaciones contractuales.
- Todas las disposiciones que la regulación colombiana establezca en relación con el manejo de información, bases de datos y habeas data se entenderán incorporadas a la presente política.

	POLÍTICA PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO PO-GAE-CUN-010
		FECHA 10/01/2019
		VERSIÓN 001

4. APLICACIÓN MARCO REGULATORIO

Fundamentados en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, en la Ley 1581 de 2012 y en los decretos reglamentarios 1377 de 2013 y 886 de 2014 – hoy contenidos en los capítulos 25 y 26 del Decreto único 1074 de 2015, que desarrollaron el marco general de protección de datos en Colombia; **CREDICORP CAPITAL COLOMBIA COMISIONISTA Y FIDUCIARIA**, ha implementado las presentes Políticas de Tratamiento de Datos Personales por la cual se registrarán todas las áreas de la compañía y los terceros a quienes se encargue el tratamiento de datos Personales suministrados a **CREDICORP CAPITAL COLOMBIA COMISIONISTA Y FIDUCIARIA**, con el fin de respetar todos los derechos y garantías en cuanto a privacidad de los titulares sobre los que tratamos datos personales y cumplir cabalmente con los parámetros establecidos en las normas mencionadas.

5. DEFINICIONES

Las siguientes palabras contenidas en las Políticas de Tratamiento de Datos Personales de **CREDICORP CAPITAL COLOMBIA COMISIONISTA Y FIDUCIARIA** deberán entenderse en el siguiente sentido:

Aviso de Privacidad: Es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, generado por **CREDICORP CAPITAL COLOMBIA COMISIONISTA Y FIDUCIARIA** dirigido al Titular para informarle que le serán aplicables las presentes Políticas de Tratamiento de Datos Personales, como puede conocer su contenido, y que finalidad se dará a sus Datos Personales.

Base de Datos: Es el conjunto organizado de Datos Personales que sean objeto de Tratamiento, e incluye archivos físicos, electrónicos y automatizados.

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

Dato Sensible: Aquel dato que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

Encargado del Tratamiento de datos personales: Son las personas naturales o Jurídicas que por sí mismas o en asocio con otros, realicen el tratamiento de datos personales por cuenta de **CREDICORP CAPITAL COLOMBIA COMISIONISTA Y FIDUCIARIA**.

Grupo empresarial: Hace referencia a la situación mediante la cual las actividades de distintas compañías se encuentran encaminadas a cumplir un objetivo común y determinado por la sociedad matriz o controlante, cumpliendo con los requisitos establecidos en el artículo 28 y s.s.

	POLÍTICA PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO PO-GAE-CUN-010
		FECHA 10/01/2019
		VERSIÓN 001

de la ley 222 de 1995. En relación con la presente política, se entiende por Grupo empresarial, el conformado por BCP Capital, Credicorp Capital Colombia y sus filiales e IM Trust.

Habeas Data: De conformidad con lo dispuesto en la ley 1266 de 2008, es el Derecho Constitucional que tienen las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales.

Responsable del Tratamiento de datos personales: CREDICORP CAPITAL COLOMBIA COMISIONISTA Y FIDUCIARIA actúa como responsable frente a todos los datos personales sobre los cuales decida directamente que tratamiento les dará según las autorizaciones otorgadas por los Titulares.

Terceros: Cualquier persona natural o jurídica distinta de Credicorp Capital Colombia, sus proveedores, clientes y contrapartes. Asimismo, para efectos de la presente política, se entenderá como tercero cualquier persona natural o jurídica que no se encuentre facultada bajo un vínculo contractual, para conocer información confidencial y/o datos personales contenidos en las bases de datos de la Compañía.

Titular de datos personales: Persona natural cuyos datos personales son objeto de Tratamiento por parte de **CREDICORP CAPITAL COLOMBIA COMISIONISTA Y FIDUCIARIA**.


Las personas que podrán ejercer los derechos establecidos en la Ley son:

1. El Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición **CREDICORP CAPITAL COLOMBIA COMISIONISTA Y FIDUCIARIA**.
2. Sus causahabientes, quienes deberán acreditar dicha calidad.
3. Los representantes en caso que el Titular sea menor de edad o por medio de apoderado, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
4. Por estipulación a favor de otro o para otro.

Tratamiento de datos personales: Es cualquier operación o conjunto de operaciones sobre los Datos Personales que realice **CREDICORP CAPITAL COLOMBIA COMISIONISTA Y FIDUCIARIA** o los Encargados del Tratamiento por cuenta de la empresa tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Transferencia de datos personales: Ocurrirá cuando **CREDICORP CAPITAL COLOMBIA COMISIONISTA Y FIDUCIARIA** y/o los Encargados, envíen los Datos Personales a un receptor que, a su vez, es responsable del Tratamiento y que puede estar ubicado en Colombia o en el Exterior.

Transmisión de datos personales: Es la comunicación de los Datos Personales a un Encargado del Tratamiento, dentro o fuera de Colombia, con el propósito que este realice un Tratamiento por cuenta de **CREDICORP CAPITAL COLOMBIA COMISIONISTA Y FIDUCIARIA**.

	POLÍTICA PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO PO-GAE-CUN-010
		FECHA 10/01/2019
		VERSIÓN 001

Oficial de Privacidad: Es la persona o el área designada por **CREDICORP CAPITAL COLOMBIA COMISIONISTA Y FIDUCIARIA** que tiene como funciones, entre otras, la protección de los datos personales de los titulares, la vigilancia y control de la aplicación de la presente Política de tratamiento de Datos Personales y dar trámite a las solicitudes de los titulares que quieran ejercer los derechos a que se refiere la ley 1581 de 2012 y el presente documento. El Oficial de Privacidad podrá tener otros cargos dentro o fuera de **CREDICORP CAPITAL COLOMBIA COMISIONISTA Y FIDUCIARIA** siempre y cuando cumpla cabalmente con las funciones encomendadas mediante contrato, el manual de funciones del oficial de privacidad y la ley 1581 de 2012.

6. LINEAMIENTOS / POLITICAS

Credicorp Capital Colombia dará estricto cumplimiento a los principios rectores que se exponen en el Artículo 4 del Título II de la ley 1581 del 2012, establecidos para la protección de datos personales, los que se aplicarán de manera integral y que a continuación se citan:

- **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
- **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.
- **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.
- **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.
- **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 correspondan.
- **Principio de acceso restringido:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley.
- **Principio de circulación restringida:** Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o

	POLÍTICA PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO PO-GAE-CUN-010
		FECHA 10/01/2019
		VERSIÓN 001

comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados según las disposiciones de ley.

- **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, 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.
- **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a guardar reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar.

7. TRATAMIENTO AL QUE SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES Y LA FINALIDAD DEL MISMO.

Credicorp Capital Colombia velará porque los datos personales sean tratados de manera adecuada, ajustada a la ley y de conformidad con las siguientes finalidades:

- Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo de la etapa precontractual, contractual y post contractual en relación con cualquiera de los productos o servicios ofrecidos o requeridos, o respecto de cualquier negociación que se tenga o inicie con Credicorp Capital Colombia.
- Prestar los servicios relacionados en su objeto social, tales como: servicios financieros sobre negocios de finanzas corporativas, intermediación de valores, gestión de activos, entre otros.
- Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos), realizar análisis de todo tipo de riesgo al que se encuentre expuesto Credicorp Capital Colombia, y efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios ofrecidos.
- Verificar el cumplimiento de requerimientos regulatorios, posibles conflictos de interés, viabilidad financiera, jurídica y comercial devengada de las relaciones comerciales con sus clientes y proveedores.
- Proporcionar información de contacto y documentos necesarios a la fuerza comercial y/o red de distribución, mercadeo para llevar a cabo las funciones encomendadas por Credicorp Capital Colombia, realizar labores relacionadas al objeto social de Credicorp Capital Colombia, o por encargo de Credicorp Capital Colombia
- Dar a conocer, transferir y/o transmitir los datos personales dentro y fuera del país a terceros a consecuencia de un contrato, ley o vínculo lícito que así lo requiera, para realizar labores relacionadas al objeto social de Credicorp Capital Colombia y/o por encargo de Credicorp Capital Colombia

	POLÍTICA PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO PO-GAE-CUN-010
		FECHA 10/01/2019
		VERSIÓN 001

- Facilitar la prestación de servicios de impuestos (presentación de declaraciones y medios magnéticos ante la DIAN) prestaciones sociales y servicios migratorios, tanto en Colombia como en el exterior.
- Suministrar a las asociaciones gremiales (como ASOBOLSA, entre otras) la información estadística que se genere con el procesamiento de datos personales, necesaria para la realización de estudios y en general, la administración de sistemas de información del sector correspondiente.
- Transmitir la información recolectada a las compañías del grupo económico al que pertenece Credicorp Capital Colombia, en calidad de encargados o a terceros en virtud de un contrato.
- Crear bases de datos para los fines descritos en la presente política.
- Reportar datos sobre el cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones financieras del titular del dato a centrales de información crediticia como CIFIN, DATACRÉDITO o quienes hagan sus veces.
- Suministrar los datos personales con el fin de perfeccionar operaciones de compensación y liquidación o cualquier otra operación que se considere necesaria y en las que Credicorp Capital Colombia deba interactuar con otros actores del Mercado de Valores, tales como Depósito Central de Valores, Bolsa de Valores de Colombia, Cámaras de Riesgo Central de Contraparte, DECEVAL, etc.
- Credicorp Capital Colombia también podrá para el desarrollo de las actividades y funciones propias del negocio:
- Conocer la información del titular del dato que se registren en centrales de información crediticia como CIFIN, DATACRÉDITO o quienes hagan sus veces.
- Acceder y consultar la información del titular del dato que repose o esté contenida en bases de datos o archivos de cualquier Entidad Privada o Pública (como entre otros, los Ministerios, los Departamentos Administrativos, la DIAN, la Fiscalía, Registraduría Nacional del Estado Civil, los Juzgados, tribunales y altas Cortes) ya sea nacional o extranjera.

El Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, y en la medida que se cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

- Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente otorgará

	POLÍTICA PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO PO-GAE-CUN-010
		FECHA 10/01/2019
		VERSIÓN 001

la autorización correspondiente.

Todo Responsable y Encargado involucrado en el Tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, deberá velar por el uso adecuado de los mismos.


8. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS

El titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar, rectificar y/o suprimir los datos personales a través del correo electrónico servicioalcliente@credicorpcapital.com o la línea gratuita nacional 018000-126-660 (para clientes y proveedores) y servicioalcliente@credicorpcapital.com o a través de la línea 3394400 ext. 1844 (para empleados). Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a Credicorp Capital Colombia salvo cuando, de acuerdo con la Ley, el tratamiento de los datos que se está realizando no lo requiera.
- Ser informado por Credicorp Capital Colombia, previa solicitud efectuada a través de los canales arriba mencionados, respecto del uso que ésta les ha dado a sus datos personales.
- Dar trámite a las quejas por infracciones a la ley que regula el tratamiento de datos personales, sus decretos reglamentarios y la presente política.
- Que se acepte la revocatoria de la autorización y/o supresión del dato personal cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento por parte de Credicorp Capital Colombia se ha incurrido en conductas contrarias a la ley que regula el tratamiento de datos personales o la Constitución;
- Acceder en forma gratuita, a través de los canales arriba mencionados a los datos personales que hayan sido objeto de tratamiento y se encuentren en las bases de datos de la compañía.

Los derechos de los Titulares, podrán ejercerse por las siguientes personas:

- Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición Credicorp Capital Colombia.
- Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos, conforme a la ley.

	POLÍTICA PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO PO-GAE-CUN-010
		FECHA 10/01/2019
		VERSIÓN 001


- Los causahabientes quienes deberán acreditar el parentesco adjuntando documento que soporte dicho parentesco y copia de su documento de identidad.

9. DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN Y CUANDO EL TRATAMIENTO SE REALICE A TRAVÉS DE UN ENCARGADO.

Se define como **RESPONSABLE** a la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos. Son sus deberes:

- Garantizar a través de los canales establecidos, para los Titulares de datos, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data, es decir, conocer, actualizar o rectificar sus datos personales.
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta política, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular de datos personales.
- Informar acerca de la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada. Esta comunicación se hará a través de la autorización que suscriba el cliente o el Aviso de Privacidad de Datos.
- Atender las solicitudes del titular sobre el uso dado a sus datos personales y dar trámite a las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política.
- Dar trámite a las solicitudes de actualización, rectificación de datos personales cuando sea procedente.
- Contar con las medidas de seguridad para impedir la adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado de datos personales, los cuales deben quedar de manifiesto en los manuales y demás documentos internos.
- Observar los principios de veracidad, calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en la presente política.
- Garantizar que la información suministrada al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprensible.
- Informar a la autoridad de protección de datos cuando se hayan vulnerado los mecanismos de seguridad y existan riesgos en la administración de los datos personales de los titulares.
- Informar al Encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular una vez presentado el reclamo y mientras su resolución se encuentre en trámite.

Cuando se realiza el tratamiento a través de un **ENCARGADO**, son deberes de Credicorp

	POLÍTICA PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO PO-GAE-CUN-010
		FECHA 10/01/2019
		VERSIÓN 001

Capital Colombia:

- Suministrar al encargado del tratamiento sólo los datos personales cuyo tratamiento esté previamente autorizado. Cuando se trate de transmisiones nacionales e internacionales se deberá suscribir un contrato de transmisión de datos personales o pactar cláusulas contractuales que contengan lo dispuesto en el artículo 2.2.2.25.5.2 del Decreto 1074 de 2015.
- Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.

10. AUTORIZACIÓN

Credicorp Capital Colombia deberá obtener de parte del titular su autorización previa, expresa e informada para recolectar y tratar sus datos personales. Para lo cual, se dejará expresa constancia de ello, según sea el caso de clientes, proveedores o terceros.

Esta obligación no es necesaria cuando se trate de datos de naturaleza pública, tratamiento de información para fines históricos, estadísticos o científicos en los cuales no se vincule la información a una persona específica y datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

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

11.1 Consultas

Los Titulares de la información podrán realizar las consultas de las siguientes formas:

- Solicitudes presentadas a través de documento escrito o vía correo electrónico, serán tramitadas y las respuestas sólo serán remitidas a la dirección electrónica autorizada por el cliente.
- Solicitudes presentadas telefónicamente a Servicio al Cliente serán tramitadas, luego del resultado positivo en la validación de identidad a través de un cuestionario.
- Para el caso de causahabientes, se solicitará carta autenticada en la que los beneficiarios de ley den autorización a la persona a realizar consultas sobre los productos de un cliente fallecido, copia de la cédula del autorizado a solicitar información, copia del acta de defunción, documento que soporte el parentesco, en caso se trate de hijos o esposas. Finalmente, la información se remite a la dirección autorizada en la carta.

Una vez que Credicorp Capital Colombia reciba la solicitud de información por cualquiera de los medios anteriormente señalados, procederá a revisar la información individual que corresponda al nombre del Titular y en caso exista algún aspecto que deba ser aclarado antes de dar respuesta a la consulta, esta situación se informará dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a su recibo, con el fin de que el solicitante la aclare.

	POLÍTICA PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO PO-GAE-CUN-010
		FECHA 10/01/2019
		VERSIÓN 001

Si no existen aspectos que deban ser aclarados y que impidan proporcionar respuesta a la consulta, se procederá a dar respuesta en un término de diez (10) días hábiles.

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

11.2 Reclamos

El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos administrada por Credicorp Capital Colombia debe ser sujeta de corrección, actualización o supresión, o si advierten un incumplimiento de la entidad o de alguno de sus encargados, podrán presentar un reclamo en los siguientes términos:

- El reclamo se formulará con la descripción clara de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección donde desea recibir notificaciones, pudiendo ser esta física o electrónica y adjuntando los documentos que pretenda hacer valer.
- Si el reclamo resulta incompleto se requerirá al interesado dentro de los cinco (05) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas.
- Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- En caso de que Credicorp Capital Colombia no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al Interesado. Credicorp Capital Colombia utilizará la dirección electrónica servicioalcliente@credicorpcapital.com para estos efectos de tal manera que se pueda identificar en qué momento se da traslado y la respuesta o confirmación de recibido correspondiente. Si no se conoce la persona a quien deba trasladarlo, informará de inmediato al Titular con copia a la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Una vez recibido el reclamo completo, se debe incluir en la base de datos correspondiente la leyenda “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, esto debe ocurrir en un término máximo de dos (2) días hábiles.
- El término máximo para responder el reclamo es de quince (15) días hábiles, si no es posible hacerlo en este término se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que éste se atenderá, la cual no podrá exceder de ocho (08) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

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

El Decreto 1074 de 2015 establece lo siguiente:

	POLÍTICA PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO PO-GAE-CUN-010
		FECHA 10/01/2019
		VERSIÓN 001

El artículo 2.2.2.25.3.1 de la citada norma establece que: “Los responsables del tratamiento deberán desarrollar sus políticas para el Tratamiento de los datos personales y velar porque los Encargados del Tratamiento den cabal cumplimiento a las mismas”

El numeral 4 del citado artículo ordena que en las políticas se debe incluir, por lo menos, esta información: “Persona o área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos.

El artículo 2.2.2.25.4.4 ordena a todo Responsable o Encargado “designar una persona o área que asuma la función de protección de datos personales, que dará trámite a las solicitudes de los titulares, para el ejercicio de los derechos a que se refiere la Ley 1581 de 2012 y el presente Decreto”.

El artículo 2.2.2.25.6.2 establece lo siguiente: “las políticas deberán garantizar: 1. La existencia de una estructura administrativa proporcional a la estructura y tamaño empresarial del Responsable para la adopción e implementación de políticas consistentes con la Ley 1581 de 2012 y este Decreto”

Por lo anterior, en Credicorp Capital Colombia Comisionista y Fiduciaria el/la Oficial de Privacidad, cargo ejercido por el Oficial de Cumplimiento de la empresa, quien será responsable de velar por el cumplimiento de estas disposiciones. Quien a su vez tendrá una comunicación directa con los responsables de las áreas identificadas a lo largo del presente instructivo: Dirección Jurídica, Mercadeo, Seguridad de la Información, Área de Gestión de Clientes, Gerencia de Operaciones, y cualquier otra área requerida con el fin de garantizar que todos los aspectos señalados queden debidamente atendidos y que los deberes que estipula la ley se cumplan.

13. CONDICIONES GENERALES

La presente política se regirá de conformidad con lo previsto en la ley 1581 de 2012 y disposiciones concordantes. En lo referente a la calificación de Credicorp Capital Colombia como usuario y fuente de información personal, calificaciones definidas en el artículo tercero (3º) de la ley 1266 de 2008, se aplicarán las disposiciones que sobre la materia se encuentran reguladas por dicha ley.

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

Una vez aprobada por la Junta Directiva de Credicorp Capital Colombia, la presente política entra en vigencia.

La vigencia de la base de datos será el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades del tratamiento teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 2.2.2.25.2.8 del Decreto 1074 de 2015.

	POLÍTICA PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO PO-GAE-CUN-010
		FECHA 10/01/2019
		VERSIÓN 001

15. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha Cambio	Versión	Descripción del Cambio
10/01/2019	001	Versión inicial

Elabora	Revisa	Aprueba
Mayra Alejandra Higuera Reyes Analista Cumplimiento Normativo	Ingeniería de Procesos	Liliana Patricia Perdomo Cortes Gerente Cumplimiento