



POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

JOSE FEDERICO USTÁRIZ GONZÁLEZ, identificado con cédula de ciudadanía No. 79787852, actúa como Defensor del Consumidor Financiero. En este carácter, asume la responsabilidad directa sobre el tratamiento de los datos personales de todos los Consumidores Financieros que acuden a esta Defensoría, dando estricto cumplimiento a la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y las disposiciones que los modifiquen o complementen.

I. CANAL DE ATENCIÓN

Toda solicitud, consulta o reclamo relacionado con esta Política será recibida y atendida a través de:

Dirección: Carrera 11A No. 96 - 51, Oficina 203, Bogotá D.C.

Teléfono: (601) 610 8161

Correo electrónico: defensorialulobank@ustarizabogados.com

II. ¿CÓMO SE OBTIENE LA AUTORIZACIÓN?

El Consumidor Financiero, como Titular de sus datos, otorga su consentimiento al **Responsable** de manera libre, previa, expresa e informada. Dicha autorización puede manifestarse de las siguientes formas:

- **Verbal:** Línea telefónica de la Defensoría del Consumidor Financiero
- **Escrita:** Diligenciamiento de formularios para la radicación de quejas
- **Mediante conductas inequívocas**, que permitan concluir razonablemente que ha sido concedida

Es importante destacar que el silencio no constituye una conducta inequívoca ni podrá asimilarse a una autorización en ninguna circunstancia. El **Responsable** no realizará tratamiento alguno sin la debida autorización, la cual deberá obtenerse, a más tardar, en el momento de la recolección de los datos.

III. MARCO NORMATIVO APLICABLE

El presente documento se rige por las siguientes disposiciones legales vigentes:

- Constitución Política de Colombia, Artículo 15.





- Ley 1266 de 2008 (Habeas Data financiero).
- Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Ley 1328 de 2009 (Régimen de Protección al Consumidor Financiero).
- Decreto 2555 de 2010.
- Ley 1581 de 2012 (Régimen General de Protección de Datos).
- Decreto Reglamentario 1377 de 2013, compilado en el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.
- Todas las demás normas que modifiquen, adicionen o sustituyan las anteriormente citadas.

IV. GLOSARIO

Para la correcta interpretación de esta Política, se adoptan las siguientes definiciones conforme a la legislación colombiana:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por **el Responsable**, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus Datos Personales, mediante la cual se le informará acerca de la existencia de las Políticas de Protección de Datos que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los Datos Personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Consumidor Financiero:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.
- **RNBD:** Registro Nacional de Bases de Datos es el directorio público de las bases de datos sujetas a Tratamiento que operan en el país.
- **Cambios Sustanciales:** Son Cambios Sustanciales de la Política de Tratamiento de Datos Personales los que se relacionen con la finalidad de la Base de Datos, el Encargado del Tratamiento, los canales de atención al Titular, la clasificación o tipos de Datos Personales almacenados en cada Base de Datos, las medidas de seguridad de la información implementadas, la Política de Tratamiento de la información y la Transferencia y Transmisión internacional de los Datos Personales.





- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o a varias personas naturales determinadas o determinables. Son algunos ejemplos de datos personales los siguientes: nombre, cédula de ciudadanía, dirección, correo electrónico, número telefónico, estado civil, datos de salud, huella dactilar, salario, bienes, estados financieros, etc.
- **Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del **Responsable** del Tratamiento.
- **Entidad Vigilada:** Son las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- **Queja o reclamo:** Es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una entidad vigilada y puesta en conocimiento de esta, del defensor del consumidor financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda.
- **Reclamo:** Solicitud del titular del dato o de las personas autorizadas por éste o por la Ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la Ley.
- **Responsable del Tratamiento:** 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.
- **Titular del dato:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- **Transferencia:** La 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:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el Encargado por cuenta **del Responsable**.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.





V. CLASIFICACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

Público: Dato que no es semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos a; Estado civil, profesión, oficio, calidad de comerciante o servidor público.

Semiprivado: Dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento puede interesar no solo a su titular sino a un sector de personas o a la sociedad en general (ej. información sobre cumplimiento de obligaciones financieras); Cumplimiento de obligaciones financieras.

Privado: Dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular; Información personal sensible no pública.

Sensible: Información que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, tal como; Origen racial/étnico, orientación política, convicciones religiosas/filosóficas, pertenencia a sindicatos, datos de salud, vida sexual, datos biométricos (imagen, huellas, fotografía, iris, reconocimiento de voz/facial/palma).

VI. PRINCIPIOS RECTORES DEL TRATAMIENTO DE DATOS

En desarrollo de lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012, el Tratamiento de datos personales por parte del **Responsable** se regirá por los siguientes principios:

Principio de Legalidad: El Tratamiento de datos personales deberá realizarse conforme con las disposiciones legales aplicables (Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios).

Principio de Finalidad: Los datos personales recolectados deben ser utilizados para un propósito específico y explícito el cual debe ser informado al titular o permitido por la Ley. El Titular debe ser informado de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada.

Principio de Libertad: La recolección de los Datos Personales solo podrá ejercerse con la autorización, previa, expresa e informada del Titular.

Principio de Veracidad o Calidad: La información sujeta al Tratamiento de Datos Personales debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.





Principio de Transparencia: En el Tratamiento de Datos Personales debe garantizarse el derecho del titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

Principio de Acceso y circulación restringida: El Tratamiento de datos personales solo podrá realizarse por las personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la Ley.

Principio de Seguridad: Los Datos Personales sujetos a Tratamiento se deberán manejar adoptando todas las medidas de seguridad que sean necesarias para evitar su pérdida, adulteración, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Principio de Confidencialidad: Todos los funcionarios que trabajen en la compañía están obligados a guardar reserva de los Datos Personales, inclusive después de finalizada su relación laboral o contractual.

Principio de Principio de responsabilidad demostrada (accountability): El Responsable del Tratamiento deberá ser capaz de demostrar, a petición de la Superintendencia de Industria y Comercio ("SIC"), que ha implementado medidas apropiadas y efectivas para cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

VII. ¿PARA QUÉ SE UTILIZAN LOS DATOS? (FINALIDADES)

El **Responsable** limita el tratamiento de datos exclusivamente a lo necesario para:

- Gestión, trámite y resolución de quejas, reclamaciones, consultas y solicitudes de conciliación presentadas por Consumidores Financieros
- Desarrollo de las demás funciones legales propias de la Defensoría del Consumidor Financiero ante las entidades vigiladas para las cuales actúa.

VIII. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

Conforme al artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, los Consumidores Financieros tienen los siguientes derechos:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al **Responsable**.
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada.
3. Ser informado por el **Responsable**, previa solicitud, respecto del uso que se ha dado a sus datos personales.
4. Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por





infracciones a la Ley 1581 de 2012, una vez agotado el trámite de consulta o reclamo ante el **Responsable**.

5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria procederá siempre que no lo impida una disposición legal o contractual.

6. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Estos derechos pueden ser ejercidos por:

- El Titular directamente
- Sus causahabientes
- Su representante legal o apoderado
- Quien se haya estipulado a favor de otro

PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE SOLICITUDES

Las peticiones, consultas, quejas y reclamos se atenderán a través de los canales señalados en el Título I.

Trámite de Consultas

El Titular, sus causahabientes o representantes podrán consultar de forma gratuita sus datos personales al menos una vez cada período mensual. La solicitud deberá contener los datos de identificación del solicitante y la información concreta que desea conocer.

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 de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Trámite de Reclamos (Rectificación, Actualización, Supresión y Revocatoria):

Cuando el Titular o las personas autorizadas por la ley consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de los deberes legales por parte del Responsable, podrán presentar un reclamo ante este.

La solicitud deberá ser presentada a través de los medios habilitados e indicados en esta Política y deberá contener, como mínimo, la siguiente información:





1. Nombre e identificación del Titular, y domicilio o medio para notificar la respuesta.
2. Documentos que acrediten la identidad del solicitante y, en caso de actuar mediante representante, la autorización respectiva.
3. Descripción clara y precisa de los hechos que dan lugar al reclamo.
4. Descripción de los datos personales respecto de los cuales se busca ejercer el derecho y la solicitud concreta (actualización, rectificación, supresión o revocatoria).

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término, se informará al interesado sobre los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

IX. VIGENCIA Y CONSERVACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

Los datos personales recolectados serán conservados únicamente durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades del Tratamiento que justificaron su recolección. Una vez cumplida dicha finalidad, se procederá a la eliminación segura de los datos, salvo que exista una obligación legal o contractual que requiera su conservación.

X. TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES

Cuando se requiera transmitir datos a Encargados dentro o fuera de Colombia, se establecerán cláusulas contractuales o se suscribirá un contrato de transmisión que contendrá como mínimo:

- Aplicación de las disposiciones legales en la circulación de datos
- Alcances y finalidades del tratamiento autorizado
- Actividades concretas que realizará el Encargado
- Obligaciones del Encargado para con el Titular y el Responsable
- Deber del Encargado de tratar los datos conforme a la finalidad autorizada y principios legales
- Obligación del Encargado de adoptar medidas de seguridad y guardar confidencialidad

XI. VIGENCIA DE LA POLÍTICA





Esta Política de Privacidad entra en vigor desde su publicación y tiene carácter indefinido. El **Responsable** se reserva la facultad de actualizarla o modificarla para adaptarla a futuras disposiciones legales o mejoras internas. Los Titulares serán informados sobre cualquier cambio sustancial a través de los medios de comunicación oficiales de la Defensoría del Consumidor Financiero y/o las entidades financieras donde el **Responsable**.

