



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES - FIANZAS DE COLOMBIA S.A.

Preámbulo

La Ley Estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas 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.

Los principios y disposiciones contenidas en la mencionada ley son aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada. Por lo tanto, el tratamiento de datos realizado por FIANZAS DE COLOMBIA S.A. se debe regir por el régimen de protección de datos personales establecido por esta ley, sus decretos reglamentarios y demás normatividad que la complementa, modifique o derogue.

Para este fin y de acuerdo con lo establecido en el art. 18 literal f de la referida Ley, FIANZAS DE COLOMBIA S.A. adopta este manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares de los datos personales.

Definiciones de los términos

1.1 "Datos personales"

"Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables."

Un dato personal entonces es una información que esté vinculada a una persona natural determinada o determinable. No es indispensable que el nombre de la persona forme parte de los datos para que estos sean personales, porque la identidad de la persona puede ser deducida de ciertos datos, lo que entonces los convierte en personales.



Algunos de estos datos son públicos, bien porque sean parte de la información pública sobre las personas (por ejemplo la información del Registro Civil), bien porque hayan sido hecho públicos con autorización de la persona correspondiente (por ejemplo la información contenida en una entrevista autorizada, publicada en un periódico).

Una categoría especial de datos personales son los datos sensibles que se refieren a la intimidad de la persona o cuyo uso equivocado puede dar lugar a discriminación, en los términos de la Ley 1581 de 2012. El tratamiento de estos datos sólo está permitido en casos especiales; así las cosas y frente al desarrollo del objeto social de FIANZAS DE COLOMBIA S.A son expuestos más adelante.

FIANZAS DE COLOMBIA S.A. maneja una gran cantidad de datos personales, provenientes de diferentes titulares, a saber: sus clientes afianzados, inmobiliarias, sus trabajadores, instituciones educativas, nuestros proveedores. A estos datos personales aplica el concepto de "protección de datos personales" y por ende la presente política.

1.2 "Base de datos"

"Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento."

1.3 "Manual de protección de datos"

Cuando varios datos personales se organizan para su tratamiento, esta organización se considera una "base de datos", sin importar el medio (físico o electrónico) ni la naturaleza de los procedimientos (manual, automatizado o con ayuda de herramientas informáticas).

FIANZAS DE COLOMBIA S.A. cuenta con bases de datos manuales y automatizados en las diversas dependencias.

Así como existen una cantidad de bancos de datos personales menos obvios: las solicitudes de arrendamiento y los formularios de vinculación de las compañías inmobiliarias, instituciones educativas, constructoras y o cualquier otra persona jurídica y/o natural que contrate los servicios ofrecidos por la compañía (en físico o en Excel) que se utilizan con frecuencia para fines específicos (apertura de la fianza colectiva, ingreso a la fianza de arrendamiento, afianzamiento de contrato de arrendamiento, servicios de cobro de cartera, etc.); las listas de contactos incluidas en los correos electrónicos de cada uno de los funcionarios de la compañía en cada puesto de trabajo; las grabaciones de las cámaras de seguridad, la información obtenida por el titular o sobre el titular de la información a través de las llamadas telefónicas, etc.



A todos estos bancos de datos personales de uso institucional aplica la presente política. Así mismo estas bases de datos contienen información del su titular de naturaleza pública y privada

1.4 "Titular"

"Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento." Cada persona natural tiene el "derecho constitucional [...] 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." Esto la convierte en titular de sus datos personales.

FIANZAS DE COLOMBIA S.A. debe respetar, por medio de la implementación de los mecanismos de protección de datos personales de acuerdo con la Ley, los derechos de los titulares.

1.5 "Tratamiento de datos"

"Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación, corrección o supresión."

Para efectos de la protección de datos no importa si los datos son tratados de manera manual o automática, en físico o por medio de herramientas informáticas.

FIANZAS DE COLOMBIA S.A. cuenta con extenso tratamiento de datos personales. La recolección se encuentra sustentada en las autorizaciones por parte de los titulares, ligadas a propósitos o fines claros, específicos y delimitados en el tiempo. Su almacenamiento es seguro. Su uso está sujeto a las finalidades para las cual fueron recolectados. Su circulación es restringida. Su supresión debe realizarse una vez se haya obtenido la finalidad para la cual fueron recolectados.

Todo tratamiento debe regirse por la presente política, que explica en detalle las restricciones que le aplican.

2 Los principios sobre el manejo de datos personales

La política de manejo de datos personales de FIANZAS DE COLOMBIA S.A. se rige por los siguientes principios:

2.1 La legalidad



FIANZAS DE COLOMBIA S.A. da tratamiento a los datos personales estrictamente de acuerdo con los requerimientos legales establecidos en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

2.2 La finalidad

Todo tratamiento de datos en FIANZAS DE COLOMBIA S.A. está sujeto a una finalidad definida. En aras de garantizar la necesidad y proporcionalidad de los datos recolectados, FIANZAS DE COLOMBIA S.A. distingue entre: (a) los datos indispensables para llevar a cabo el objeto social de la compañía, lo que incluye también los datos necesarios para mantener vínculos contractuales con sus clientes propietarios de inmuebles, las inmobiliarias, las instituciones educativas, clientes que toman los servicios adicionales prestados por la compañía tales como el cobro de cartera y/o cualquier otro, sus empleados y proveedores, y (b) los datos opcionales que requiere para poder ofrecer servicios adicionales y fortalecer los lazos comerciales con nuestros clientes.

Los datos tratados por FIANZAS DE COLOMBIA S.A. son para actividades específicas. Los datos sólo son tratados para la actividad específica para la cual fueron recolectados y para la cual exista el consentimiento por parte del titular.

Cuando no exista un requerimiento legal contrario, FIANZAS DE COLOMBIA S.A. suprimirá los datos personales una vez se haya realizado la finalidad para la cual fueron recolectados. Así mismo atenderá conforme a la normatividad vigente la solicitud de aclaración, modificación, supresión y /o cualquier otro requerimiento que sobre el particular realice el titular de la información.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley, FIANZAS DE COLOMBIA S.A. puede entregar los datos personales a las siguientes personas o entidades:

- A los titulares, sus causahabientes o sus representantes legales.
- A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- A los terceros autorizados por el titular o por la ley.

2.3 La libertad

Todo tratamiento de datos personales que realice FIANZAS DE COLOMBIA S.A. debe estar respaldado por el consentimiento previo, expreso e informado del titular.



FIANZAS DE COLOMBIA S.A. distingue claramente, en sus solicitudes de recolección de datos y en los bancos de datos, entre datos indispensables, datos sensibles y datos opcionales. En todo caso debe informar adecuadamente a los titulares sobre la finalidad del tratamiento de sus datos y sobre la presente política.

Los datos necesarios deben ser suministrados por sus respectivos titulares.

FIANZAS DE COLOMBIA S.A. asume que la voluntad expresa del titular de no suministrar estos datos indica su voluntad de no suministrar la autorización a FIANZAS DE COLOMBIA S.A, bien sea como inmobiliaria, propietario, cliente proveedor o afianzado.

Los datos opcionales son de voluntario suministro por parte de los titulares. FIANZAS DE COLOMBIA S.A. no negará la prestación de sus servicios o la creación de un vínculo contractual ante la ausencia de datos opcionales.

2.3.1 Los datos recolectados con anterioridad

FIANZAS DE COLOMBIA S.A. tiene datos cuya recolección es anterior a la promulgación de la Ley 1581/2012.

Entre estos datos se encuentran (a) los datos vigentes e indispensables para la realización del objeto social de nuestra compañía; (b) los datos inactivos resultado de relaciones contractuales concluidas.

Para el continuo tratamiento de los datos vigentes, FIANZAS DE COLOMBIA S.A. obtendrá el consentimiento expreso e informado de los titulares. Cuando los datos sean indispensables, el consentimiento será condición para seguir con una relación contractual con FIANZAS DE COLOMBIA S.A.

Para los datos inactivos, FIANZAS DE COLOMBIA S.A. obtendrá el consentimiento expreso e informado de los titulares en caso de que surja la necesidad de un tratamiento que exceda las obligaciones legales relacionadas con actividades comercial, registros laborales y/o similares.

2.3.2 Las excepciones

De acuerdo con el art. 10 de la Ley, los siguientes datos o tratamientos no requieren de consentimiento previo por parte del titular:

(a) la información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; (b) los datos de naturaleza pública; (c) en casos de urgencia médica o sanitaria; (d) el tratamiento de información anual de



protección de datos autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos; y (e) los datos relacionados con el registro civil de las personas.

2.4 La veracidad o calidad

La información contenida en los datos sujetos a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. FIANZAS DE COLOMBIA S.A. regularmente debe realizar actividades de actualización de los datos vigentes. En el caso de los datos inactivos, FIANZAS DE COLOMBIA S.A. supone la buena fe, la veracidad y calidad de los mismos, a menos de que haya indicios expresos al contrario. Cuando así sea, estos datos serán marcados como posiblemente incorrectos. Su eventual corrección sólo se realizará con el consentimiento del titular.

2.5 La transparencia

FIANZAS DE COLOMBIA S.A. informará a los titulares previamente qué datos personales requiere de ellos y cuál es la finalidad para la cual se requieren, entiendo que dicha finalidad estará siempre relacionada con su objeto social. Posteriormente y a petición de los titulares, FIANZAS DE COLOMBIA S.A. les informará sobre sus datos personales y la finalidad de los mismos registrados en los bancos de datos de FIANZAS DE COLOMBIA S.A., sin perjuicio de las obligaciones periódicas de información que FIANZAS DE COLOMBIA S.A. tiene por mandato legal.

2.6 El acceso y la circulación restringida

FIANZAS DE COLOMBIA S.A. nombrará responsables y encargados del tratamiento de los datos personales. Sólo los encargados pueden tratar los datos personales, dentro de sus competencias específicas establecidas en esta política.

Los datos personales no serán divulgados dentro o fuera del FIANZAS DE COLOMBIA S.A, por cualquiera de los medios, sin que exista una finalidad específica para la cual los respectivos titulares hayan otorgado a Fianzas de Colombia S.A., su consentimiento expreso.

2.7 La seguridad

La seguridad de los datos personales es una alta prioridad para FIANZAS DE COLOMBIA S.A, por lo tanto se asegura que se cumpla con las medidas técnicas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los datos personales a su cuidado, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.



Las medidas técnicas incluyen: archivos físicos de acceso restringido; un sistema de servidores centrales para los archivos electrónicos; un sistema de copias de seguridad de los archivos electrónicos; el acceso restringido por usuario registrado y clave a los bancos de datos electrónicos.

Las medidas administrativas incluyen: definición de responsables y encargados del tratamiento de datos personales en el FIANZAS DE COLOMBIA S.A.

En el evento de pérdida de datos personales, FIANZAS DE COLOMBIA S.A. procederá conforme lo dispone la ley, informando de ello al titular del dato y a la Superintendencia de Industria y Comercio.

2.8 La confidencialidad de FIANZAS DE COLOMBIA S.A. mantiene un alto estándar de confidencialidad en relación con los datos personales a su cargo. Los datos personales no serán divulgados o usados por fuera del ámbito estrecho de su finalidad expresa y dentro de los Manual de protección de datos límites establecidos por la ley, incluso cuando el dato haya dejado de ser vigente y se haya convertido en inactivo.

3 Las categorías especiales de datos

3.1 Los datos personales sensibles

Los datos sensibles son "aquellos que afectan 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." (art. 5 Ley 1581/12)

FIANZAS DE COLOMBIA S.A. estrictamente restringirá el tratamiento de datos personales sensibles a los indispensables para realizar su objeto social. Solicitará a los titulares su consentimiento previo expreso, informándolos sobre la finalidad del tratamiento de estos datos.

FIANZAS DE COLOMBIA S.A. sólo dará tratamiento a datos personales sensibles sin el consentimiento previo cuando se trate de una emergencia vital que requiera de acción inmediata y/o frente a cualquier otro escenario de los expresamente contemplados en el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012.

4 Los derechos de los titulares



Los titulares de los datos personales tienen los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos.
- Solicitar prueba de la existencia de la autorización, salvo los casos en los que la Ley exceptúa la autorización.
- Solicitar y recibir información sobre el uso de sus datos personales.
- Presentar quejas por infracciones ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Revocar la autorización y solicitar la supresión de datos personales, cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que FIANZAS DE COLOMBIA S.A. haya incurrido en conductas contrarias a la Ley y la Constitución.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales.

El presente Manual, en secciones posteriores, define los procedimientos implementados para garantizar estos derechos.

5 Los responsables y los encargados

5.1 Los responsables

Es responsable del tratamiento de datos personales "la persona natural o jurídica, pública o privada, que [...] decida sobre la base de datos y/o tratamiento de datos". De esta manera, el responsable es el que define los fines y los medios del tratamiento de datos personales y garantiza el cumplimiento de los requisitos de ley.

En este caso FIANZAS DE COLOMBIA S.A., a través de sus dependientes, es responsable del tratamiento de datos personales. Nuestros datos de contacto son: contacto@fianzasdecolombia.com; administrativo@fianzasdecolombia.com y/o juridico1@fianzasdecolombia.com, así como el pbx 7460301 y la Calle 127 No. 18 A - 41 de la ciudad de Bogotá D.C.

5.2 Los encargados

Es encargado del tratamiento de datos personales "la persona natural o jurídica, pública o privada, que [...] realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento". Esto supone que, para cada tratamiento de datos, se hayan definido sus respectivos encargados y que éstos actúen por instrucción precisa de un responsable.

5.2.1 Los deberes de los encargados

FIANZAS DE COLOMBIA S.A. distingue entre encargados internos y encargados externos. Los internos son empleados FIANZAS DE COLOMBIA S.A, los externos son personas naturales o jurídicas que tratan datos que FIANZAS DE COLOMBIA S.A. les



suministra para la realización de una tarea asignada (proveedores, abogados, consultores, etc.). En FIANZAS DE COLOMBIA S.A. son pocas las personas que no tengan, dentro de sus tareas asignadas, algunas relacionadas con el tratamiento de datos personales, bien sean de las inmobiliarias, de los arrendatarios, de los propietarios, de los empleados, de los proveedores, instituciones educativas, etc.

Los grupos de encargados que FIANZAS DE COLOMBIA S.A. define para realizar tratamientos de datos específicos son:

La Gerencia
La Dirección administrativa
La Dirección Comercial
La Dirección Jurídica
La Dirección Operativa
Abogado Interno
Coordinadora de Fianzas
Coordinadora de Operaciones y Pagos
Coordinadora de Análisis
Analistas
Asistente administrativa
Los Gestores de Cartera
Sistemas
Contabilidad

6 Los procedimientos

6.1 Generalidades sobre la autorización

FIANZAS DE COLOMBIA S.A. solicitará la autorización para el tratamiento de datos personales por cualquier medio que permita ser utilizado como prueba, preferiblemente la vía escrita. Según el caso, la autorización puede ser parte de un documento más amplio (como por ejemplo un contrato) o de un documento específico para tal efecto. En todo caso, la descripción de la finalidad del tratamiento de los datos se dará también por el mismo documento o en documento adjunto. FIANZAS DE COLOMBIA S.A. informará al titular, antes de solicitar la autorización, cuando menos sobre los siguientes aspectos:

- El tratamiento al que serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.
- El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles, FIANZAS DE COLOMBIA S.A. distingue entre



preguntas sobre datos indispensables, datos opcionales y datos sensibles por medio de marcas.

- Los derechos que le asisten como titular FIANZAS DE COLOMBIA S.A. indicará en los cuestionarios o formularios la ubicación en la página web institucional en la que se puede consultar este manual. Con su firma, el titular certifica haber leído y entendido el manual en su totalidad y aceptarlo en cuanto a su alcance y contenido.
- La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del responsable del tratamiento.

FIANZAS DE COLOMBIA S.A. guarda las autorizaciones otorgadas en un archivo seguro y entrega copia al titular cuando éste así lo solicite.

6.3 Las consultas

Los titulares, pueden solicitar a FIANZAS DE COLOMBIA S.A la consulta de sus datos personales. Esta solicitud podrá hacerse por escrito ante la Dirección Administrativa, precisando el banco o tipo de datos que se desea consultar. la Dirección Administrativa remitirá la consulta a los encargados correspondientes y velará por el cumplimiento de los plazos de la consulta.

El resultado de la consulta consiste en el listado de toda la información que esté vinculada con la identificación del titular en la base de datos consultada. Este listado es exhaustivo y no tiene una estructura particular más allá de la estructura dada.

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 fuere 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 su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

La consulta se responde siempre por escrito y no tiene costo.

6.4 Los reclamos

Los titulares, pueden realizar por escrito a FIANZAS DE COLOMBIA S.A un reclamo cuando consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión o cuando consideren que FIANZAS DE COLOMBIA S.A. incumpla en los deberes contenidos en la Ley.

El reclamo se hará por escrito ante la Dirección Administrativa. En ella se identificará al titular, la descripción de los motivos para el reclamo, en caso dado acompañada de documentos que acrediten el reclamo. La Dirección Administrativa remitirá el reclamo a los encargados correspondientes y velará por el cumplimiento de los plazos del reclamo.

Si el reclamo estuviese incompleto, el titular lo puede completar dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Una vez haya recibido el reclamo completo, FIANZAS DE COLOMBIA S.A. incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en



un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

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 atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

El reclamo se responde siempre por escrito y no tiene costo.

6.5 Los cuestionarios y formatos

Por lo general, FIANZAS DE COLOMBIA S.A. recolectará los datos por escrito a través de cuestionarios y formatos. En los cuestionarios, formatos o hojas anexas FIANZAS DE COLOMBIA S.A. incluirá:

- Mención de este manual y su ubicación en la web www.fianzasdecolombia.com
- Mención de los fines del tratamiento de los datos recolectados.
- Identificación clara de los datos indispensables, opcionales y sensibles.
- En caso dado, mención de las consecuencias de no suministrar datos indispensables.
- Mención de la identificación y datos de contacto del responsable.
- Texto que explica que la firma y la autorización del titular constituye "consentimiento previo, expreso e informado para llevar a cabo el tratamiento de datos personales" por parte FIANZAS DE COLOMBIA S.A.

FIANZAS DE COLOMBIA S.A. sólo procesará un cuestionario si todos los datos indispensables han sido proporcionados y su tratamiento ha sido autorizado.

6.6 Los contratos

6.6.1 Los contratos de fianza y las solicitudes

FIANZAS DE COLOMBIA S.A. incluirá en los contratos de fianza y en las solicitudes de arrendamiento cláusulas con el fin de autorizar de manera previa y general el tratamiento de datos personales relacionados con la ejecución del contrato, lo que incluye la autorización de recolectar, modificar o corregir, en momentos futuros, datos personales del titular. También incluirá la autorización de que algunos de los datos personales, en caso dado, puedan ser entregados a terceros con los cuales FIANZAS DE COLOMBIA S.A. tenga contratos de prestación de servicios, para la realización de tareas tercerizadas. En estas cláusulas se hace mención de este manual y de su ubicación en la web www.fianzasdecolombia.com.

Por lo general, los datos personales relacionados con la ejecución de un contrato e obtienen por medio de solicitudes y formatos, a los que aplicarán las reglas correspondientes.

6.6.2 Los contratos de prestación de servicios externos

FIANZAS DE COLOMBIA S.A. contrata a terceros para la realización de tareas complementarias. Cuando, para la ejecución de estos contratos, el contratado requiera de datos personales, FIANZAS DE COLOMBIA S.A. le suministrará estos datos siempre y cuando exista una autorización previa y expresa del titular para esta transferencia. Dado que en estos casos los terceros son encargados del tratamiento



FIANZAS DE COLOMBIA S.A.

Compañía de Fianzas Generales

de datos, sus contratos incluirán cláusulas que precisan los fines y los tratamientos autorizados por FIANZAS DE COLOMBIA S.A. y delimitan de manera precisa el uso que estos terceros le pueden dar a estos datos.

En todo caso, se incluirá una cláusula que prohíba una entrega ulterior a otros terceros así como el uso comercial de los datos personales entregados.

7. El registro nacional de bases de datos

De acuerdo con el Art. 25 de la Ley y sus decretos reglamentarios, los responsables del tratamiento de datos personales de FIANZAS DE COLOMBIA S.A. registran sus bases de datos y este Manual de Protección de Datos Personales en el registro nacional de bases de datos administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio de conformidad con el procedimiento que sobre el particular defina el Gobierno Nacional.

FIANZAS DE COLOMBIA S.A.
NIT. 900.488.752-1