

**MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS  
PERSONALES DEL BANCO FINANDINA S.A.**

***El presente documento NO hace referencia a la información suministrada por los consumidores financieros del Banco con la finalidad y propósitos establecidos en la Ley 1266 de 2008 (habeas data financiero, comercial y crediticio), por tanto la información entregada al Banco Finandina S.A. para tales propósitos se registrará por lo determinado por dicha ley.***

### **1. Presentación.**

El presente Manual Interno de Políticas y Procedimientos ha sido expedido en atención a lo determinado en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia, y en cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios y/o disposiciones complementarias.

Este manual tiene como finalidad establecer las políticas y procedimientos para el tratamiento de la Información Personal realizado por el **BANCO FINANDINAS.A.** (En adelante “El Banco”) en el territorio Colombiano, y tiene por objeto dar cumplimiento al literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, el cual determina que el responsable de los datos debe dar a conocer a los titulares de la información objeto de tratamiento cuales son los derechos que les asisten, cuales son las políticas bajo las cuales se hará el tratamiento de la información suministrada y cuáles son los procedimientos establecidos por el Banco para recolectar, almacenar, usar, circular, eliminar y en general realizar todo tipo de tratamiento sobre los datos personales suministrados por los titulares que tengan, o hayan tenido, una relación comercial, laboral o empresarial con el Banco.

### **2. Ámbito de Aplicación.**

En armonía con lo determinado en el encabezado del presente documento, el manual aplicará exclusivamente para el tratamiento de datos de carácter personal (En adelante “Información Personal”) que el Banco realice en ejercicio de las disposiciones determinadas en la Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias y/o complementarias, por lo que este documento no aplicará respecto a la Información Personal contenida en bases de datos expresamente excluidas mediante el artículo 2° de la referida ley, particularmente entendiéndose excluido el tratamiento de aquella información recolectada en ejercicio de la Ley 1266 de 2008, más específicamente aquella información financiera, comercial y crediticia que puede ser utilizada, entre otros, para establecer y mantener una relación contractual entre el Banco y sus consumidores financieros



y para la evaluación de los riesgos derivados de una relación contractual vigente con dichos consumidores.

### **3. Obligatoriedad.**

Las disposiciones incluidas en el presente manual son de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de todos los empleados del Banco, sus contratistas y terceros que obren en nombre del mismo (En adelante "Los Funcionarios").

### **4. Políticas de tratamiento de Información Personal.**

El tratamiento de la Información Personal por parte del Banco se realizará atendiendo permanentemente las normas aplicables sobre la materia. En armonía con estas, el Banco deberá atender las siguientes políticas:

#### **4.1. Tratamiento de la Información.**

El Banco realizará el tratamiento de los datos personales de los titulares con el exclusivo fin de dar cumplimiento a su objeto social y la realización del giro ordinario de sus negocios, requiriendo para ese fin la autorización del titular bajo cualquiera de los mecanismos previstos en la Ley 1581 de 2012 y en el Decreto 1377 de 2013, sin perjuicio de que se utilice cualquier medio que la ley, la jurisprudencia o la doctrina creen o interpreten con posterioridad. La recopilación de la información podrá realizarse directamente o por medio de terceros debidamente facultados para suministrarla, tales como socios comerciales, empresas de su mismo grupo empresarial, empresas de mercadeo, y en general cualquier otra persona natural o jurídica que cuente con la autorización de los titulares de la información para la realización de dichas actuaciones.

De acuerdo a las determinaciones incluidas en el Decreto 1377 de 2013, el Banco podrá tomar como autorización para el tratamiento de la Información Personal, aquellas conductas inequívocas realizadas por los titulares, en el que indudablemente otorguen su consentimiento para que el Banco trate su información de acuerdo a las políticas previamente dispuestas.

El Banco al momento de solicitar la autorización informará las políticas y procedimientos que el Banco aplica para el tratamiento de datos personales, a la vez que le informará que derechos tiene frente al Banco como titular de la información suministrada.

La información recolectada no se limitará únicamente a la que fue presentada por el titular al momento de la vinculación con el Banco, podrán recopilarse e incluirse nueva información que haya sido suministrada por el titular mediante actuaciones expresas o inequívocas orientadas a actualizar y renovar la Información Personal que tenga el Banco registrada.

El Banco no recolectará información sensible a menos que sea imperiosamente necesario para el cumplimiento de los objetivos de su objeto social, en dicho caso la recolección, y en general

el tratamiento de la información, se hará de acuerdo a lo legalmente establecido para dicho tipo de situaciones.

El Banco podrá tratar Información Personal sin necesidad de solicitar autorización de parte de los titulares, en los siguientes eventos:

- a) Cuando requiera la Información Personal para el cumplimiento de un deber legal o contractual derivado de una relación vigente o pasada con el titular.
- b) Cuando la Información Personal se encuentre relacionada a los deberes que le son exigibles como entidad financiera, más específicamente aquellas orientadas a la administración del riesgo crediticio de los consumidores financieros, y a la implementación del sistema SARLAFT con sus consumidores, Funcionarios y proveedores.
- c) Datos de naturaleza pública de libre acceso.

#### **4.2. Finalidades del tratamiento.**

Una vez se cuente con la respectiva autorización otorgada por el titular del dato, el Banco realizará el tratamiento de la información, persiguiendo las siguientes finalidades:

- a) Utilizar la información para realizar seguimientos, estudios y desarrollos encaminados al mejoramiento del servicio prestado por el Banco o por terceros, así como realizar planes de mercadeo, campañas sociales o comerciales.
- b) Realizar ofrecimientos comerciales de productos y servicios que ofrezca el Banco separadamente o de forma conjunta con terceros o a nombre de terceros.
- c) Trasladar información a los aliados comerciales del Banco que derive en el ofrecimiento comercial de nuevos productos y/o servicios.
- d) Incluir información de los titulares en bases de datos compartidas con otros responsables que persigan las mismas finalidades que las determinadas en el presente documento.
- e) Compartir los datos personales con las entidades que hagan parte del grupo económico y empresarial del Banco.
- f) Atender requerimientos y órdenes de parte de autoridades judiciales o administrativas, nacionales o extranjeras, en ejercicio de sus funciones legales, o ante las cuales se encuentre procedente formular, denuncia, demanda, convocatoria a arbitramento, queja o reclamación.
- g) Las demás finalidades que autorice el cliente o se permitan de acuerdo con la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios, y demás normas que la regulen, o modifiquen.

Para el cumplimiento de las anteriores finalidades, el Banco podrá ceder parcial o totalmente a terceros la actividad de tratamiento, transfiriendo al encargado la Información Personal que sea necesaria para tal propósito.

Estos terceros podrán ser aliados comerciales, miembros del grupo empresarial del Banco o cualquier persona que sea idónea para la ejecución de la finalidad establecida, podrán ser nacionales o extranjeros, y en caso de que se trate de estos últimos, el Banco verificará que los mismos garanticen el cumplimiento de los requisitos mínimos determinados por la Ley 1581 de 2012 y sus correspondientes decretos reglamentarios.

#### **4.3. Seguridad de la Información.**

La información almacenada y custodiada por el Banco, estará bajo las medidas físicas, técnicas y tecnológicas necesarias que garanticen su conservación, confidencialidad y seguridad. El Banco a través de su dirección de seguridad informática, implementará todos los mecanismos necesarios y razonables para la protección de la información que minimice el riesgo de adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Se trata entonces de una obligación de medio y no de resultado, por lo que el Banco no podrá garantizar la no ocurrencia del riesgo y la existencia de eventos que correspondan a caso fortuito o fuerza mayor.

La información tratada por el Banco será guardada y conservada durante todo el tiempo que el cumplimiento de las finalidades de tratamiento determine, sin perjuicio de la obligación legal que tiene el Banco como entidad financiera y comerciante de guardar la documentación que sirva de soporte de sus negocios por los términos mínimos establecidos por la ley aplicable.

La Dirección de Seguridad Informática será la única dependencia autorizada dentro del Banco para la transmisión de Información Personal a cualquier tercero que pueda realizar tratamiento de las mismas. Por lo que deberá, en cada caso, determinar de forma previa el cumplimiento de las condiciones legales mínimas establecidas para realizar dicha transmisión. Así mismo dicha dependencia se asegurará de velar por el cumplimiento de las políticas aquí establecidas en caso de que el Banco reciba información sujeta a tratamiento por parte de terceros.

El Banco adicionalmente adoptará en los actos mediante los cuales celebre acuerdos que conlleven el tratamiento de Información Personal, las provisiones legales necesarias que garanticen el cumplimiento de la contraparte de las obligaciones exigibles para el tratamiento de la Información Personal de los titulares involucrados, de esta forma no podrá celebrarse acuerdo alguno en el que no se estipule convencionalmente el compromiso de acatar dicha normatividad aplicable.

#### **4.4. Transmisión y recepción de datos por parte de terceros o encargados autorizados.**

Dependiendo de la naturaleza de la Información Personal y dependiendo de la finalidad que pueda dársele a esta, el Banco debidamente autorizado por el titular o por la ley, podrá transmitir a terceros o encargados debidamente autorizados, parte o la totalidad de la Información Personal de la cual el Banco actúa como responsable. Sin perjuicio de la obligación de atender los deberes de seguridad y confidencialidad que puedan tener estos terceros frente

al Banco, dicha transmisión solo se realizará a través de un área encargada de verificar el cumplimiento de los requisitos legales. El área designada igualmente verificará que la información y bases de datos que se reciba de terceros cuenten con las debidas autorizaciones para su tratamiento.

#### **5. Derechos y procedimientos para ejercerlos**

El Banco reconocerá a favor del titular los siguientes derechos, de forma gratuita y permanente, en los términos legales establecidos por la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios:

1. El titular podrá solicitar en cualquier momento al Banco que se le informe sin costo alguno qué datos personales de su titularidad son objeto de tratamiento y con qué finalidades.
2. El titular podrá solicitar al Banco la actualización de sus datos personales de acuerdo a la realidad, y de acuerdo a la evidencia documental que presente para tal efecto.
3. El titular podrá solicitarle al Bancola corrección, supresión y rectificación de los datos inexactos o errados que sean objeto de tratamiento de acuerdo a la evidencia documental que presente para tal efecto.
4. El titular podrá solicitar al Banco que revoque la autorización previamente otorgada frente al tratamiento, siempre y cuando no exista un deber legal o contractual que obligue al titular a mantener vigente dicha autorización.
5. El titular podrá solicitar al Banco copia de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales. En el evento en que la autorización se haya dado de conformidad con lo establecido en el art. 10, numeral 3, Decreto 1377 de 2013, la constancia de la autorización será una copia de la respectiva publicación.

Los titulares podrán realizar el ejercicio de los anteriores derechos mediante comunicación escrita al Banco indicando de forma respetuosa su intención de modificar, actualizar, rectificar o eliminar la Información Personal con la que cuente el Banco, **cuyo tratamiento este enmarcado dentro de la Ley de Protección de Datos Personales (Ley 1581 de 2012)**, dicho procedimiento se atenderá siguiente las siguientes reglas:

1. Las solicitudes serán atendidas por las áreas de Servicio al Cliente (En caso de que los titulares sean o hayan sido consumidores financieros), Recursos Humanos (En caso de que los titulares sean trabajadores o ex trabajadores del Banco) o quien haga sus veces, para cumplir con la función de atender las solicitudes y reclamaciones presentadas por los titulares para el ejercicio de sus derechos respecto al tratamiento de la información.
2. Las actuaciones podrán únicamente ser presentadas por el titular de la información, o por medio de un representante debidamente acreditado para tal efecto.

3. Cualquier solicitud de modificación o rectificación de la información tratada deberá ser soportada mediante los documentos respectivos, el Banco podrá exigir de forma razonable los documentos o constancias que estime necesarias para la acreditación de la nueva condición.
4. El Banco deberá dar respuesta a la solicitud del titular en un término no mayor de quince (15) días hábiles, no obstante, en caso de que requiera información adicional para atender la solicitud, así se lo hará saber al titular por medio de documento escrito motivado.
5. El Banco podrá excusarse de la atención de cualquier solicitud, queja o consulta, cuando considere que no es competente para resolver el objeto de lo solicitado.
6. Este procedimiento no aplica a las reclamaciones que presenten los titulares de los datos en relación con aspectos no regulados por la Ley 1581 de 2012, esto es aspectos protegidos por otras disposiciones en su condición de Consumidor Financiero.

Las solicitudes de supresión y revocatoria implican la eliminación total o parcial de la Información Personal de acuerdo a la solicitud que haga el titular, no obstante el Banco podrá negar el ejercicio de dichos derechos cuando se determinen cualquiera de los siguientes eventos:

1. El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
2. El Banco tenga el deber legal o contractual de tratar la Información Personal del titular.
3. La eliminación de los datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, penales, disciplinarias de cualquier índole.

#### **6. Canales para consultas, reclamos y peticiones.**

Los canales que ha dispuesto el Banco para la atención de los anteriores procedimientos son los siguientes:

**Correo electrónico:** [servicioalcliente@bancofinandina.com](mailto:servicioalcliente@bancofinandina.com)

**Oficinas del Banco en todo el País**

**Teléfono:** (571) 219 1919 ó Línea Gratuita Nacional 01 8000 912886

**Horario de Atención:** Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:30 pm

#### **7. Vigencia y modificaciones**

El presente manual entra a regir desde el día 27 de junio de 2013.

Banco Finandina S.A. se reserva el derecho de modificar el presente Manual en cualquier momento, no obstante informará oportunamente a los titulares de cualquier modificación sustancial que se haga sobre los mismos. La versión actualizada de este documento podrá permanentemente ser consultada en [www.bancofinandina.com](http://www.bancofinandina.com)