

## **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE CLIENTES DE FIDUCIARIA BOGOTÁ S.A.**

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales (la “Política”) regula el tratamiento de la información personal de clientes de Fiduciaria Bogotá S.A. (“Fidubogotá”), de acuerdo con las disposiciones contenidas en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, y el Decreto 1074 de 2015, por medio de los cuales se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

### **1. Información del Responsable del Tratamiento de la información personal**

La empresa responsable del tratamiento de los datos personales es:

- Razón social: Fiduciaria Bogotá S.A.
- Domicilio: Bogotá D.C., Colombia.
- Dirección: calle 67 No. 7-37 P.3
- Email: [atencion.fidubogota@fidubogota.com](mailto:atencion.fidubogota@fidubogota.com)

Mediante el link Contáctenos en [www.fidubogota.com](http://www.fidubogota.com)

- Teléfono: 3485400 opción 2 Resto del país 01 8000 52 6030

### **2. Tratamiento al cual serán sometidos los datos personales y su finalidad**

Los datos personales de clientes en medios físicos, digitales , incluyendo, pero sin limitarse a información de carácter financiero, crediticio, comercial, profesional, técnico y administrativo, privada y ,contenida en medio físico, digital o electrónico, entre otros y sin limitarse a sus nombres, número de cédula, teléfonos fijos y celulares, documentos, fotos, memorias usb, grabaciones, datos biométricos, correos electrónicos, y videograbaciones (en adelante “Datos Personales”), tendrán el siguiente tratamiento, el cual se realizará únicamente dentro del marco y límites de las finalidades previstas en la presente Política

1. Recolectar, consultar, recopilar, evaluar, catalogar, clasificar, ordenar, grabar, almacenar, actualizar, modificar, aclarar, reportar, informar, analizar, utilizar, compartir, circularizar, suministrar, suprimir, procesar y en general tratar los Datos Personales que sean suministrados por medio físico, electrónico o digital.
2. Solicitar, consultar, verificar, validar, recopilar, compartir, intercambiar, informar, reportar, procesar, almacenar, modificar, actualizar, aclarar, retirar o divulgar por medio físico, electrónico o digital, los Datos Personales ante entidades de consulta de bases de datos o ante cualquier otra entidad que maneje o administre bases de datos con los fines legalmente definidos para este tipo de entidades, domiciliadas en Colombia o en el exterior, sean personas naturales o jurídicas, colombianas o extranjeras.

3. Solicitar, consultar, recopilar, evaluar, catalogar, clasificar, ordenar, grabar, compartir, intercambiar, informar, reportar, procesar, almacenar, modificar, actualizar, aclarar, retirar o divulgar por medio físico, electrónico o digital. los Datos Personales ante la matriz de Fidubogotá o cualquiera de las sociedades en la que Fidubogotá o su matriz, tengan participación accionaria directa o indirectamente, o sus aliados comerciales (las “ENTIDADES AUTORIZADAS”), sus proveedores de servicios, usuarios de red, redes de distribución y personas que realicen la promoción de sus productos y servicios, incluidos call centers, domiciliados en Colombia o en el exterior, sean personas naturales o jurídicas, colombianas o extranjeras.

### **2.1.1 Finalidades para el tratamiento de datos de clientes actuales y potenciales:**

- I. En relación con las autorizaciones para el tratamiento de datos personales suscritas a partir del 27 de julio de 2017, las finalidades aplicables son:
  - a. Promocionar, comercializar u ofrecer, de manera individual o conjunta, sus productos y/o servicios o productos y servicios ofrecidos en alianza comercial, a través de medios o canales físicos, electrónicos o digitales, o para complementar, optimizar o profundizar el portafolio de productos y/o servicios actualmente ofrecidos.
  - b. Como elemento de análisis en etapas pre-contractuales, contractuales y post-contractuales para establecer y/o mantener cualquier relación contractual, incluyendo como parte de ello, los siguientes propósitos: i Actualizar bases de datos y tramitar la apertura y/o vinculación de productos y/o servicios en Fidubogotá. o ante la matriz de Fidubogotá o las sociedades en la que esta última o su matriz, tengan participación accionaria directa o indirectamente, o sus aliados comerciales (las “ENTIDADES AUTORIZADAS”) ii. Evaluar riesgos derivados de la relación contractual potencial, vigente o concluida, iii. Realizar, validar, autorizar o verificar transacciones incluyendo, cuando sea requerido para el efecto, la consulta y reproducción por parte de Fidubogota, de datos sensibles tales como la huella, imagen o voz, todo de conformidad con lo establecido en este documento y en la respectiva autorización. iv. Obtener conocimiento del perfil comercial o transaccional del titular, que permita definir los productos que se acomodan a sus gustos y preferencias de compra, el nacimiento, modificación, celebración y/o extinción de obligaciones directas, contingentes o indirectas, el incumplimiento de las obligaciones que adquiera con Fidubogotá o con cualquier tercero, así como novedades en relación con tales obligaciones, hábitos de pago y comportamiento crediticio con Fidubogotá y/o terceros. v. Conocer el estado de las operaciones vigentes activas o pasivas o de cualquier naturaleza o las que en el futuro llegue a celebrar con Fidubogotá, con otras entidades financieras o comerciales, con operadores de información o administradores de bases de datos u otra entidad similar que en un futuro se establezca y que tenga por objeto cualquiera de las anteriores actividades. vi. Conocer información del titular sobre manejo de cuentas corrientes, ahorros, depósitos, tarjetas de crédito, comportamiento comercial, laboral y demás productos o servicios y, en general,

del cumplimiento y manejo de créditos y obligaciones, cualquiera que sea su naturaleza. Esta autorización comprende información referente al manejo, estado, cumplimiento de las relaciones, contratos y servicios, hábitos de pago, obligaciones y las deudas vigentes, vencidas sin cancelar, procesos, o la utilización indebida de servicios financieros vii. Ejercer sus derechos, incluyendo los referentes a actividades de cobranza judicial y extrajudicial y las gestiones conexas para obtener el pago de las obligaciones a cargo del titular o de su empleador, si es del caso, viii. Implementación de software y servicios tecnológicos, ix. Procesar y asegurar el cumplimiento y entrega de los productos y/o servicios adquiridos por el titular, x. Cumplir obligaciones comerciales en el marco de relaciones contractuales.

- c. Realizar ventas cruzadas de productos y/o servicios ofrecidos por Fidubogotá o por LAS ENTIDADES AUTORIZADAS, incluyendo la celebración de convenios de marca compartida.
- d. Elaborar y reportar información estadística, encuestas de satisfacción, estudios y análisis de mercado, incluyendo la posibilidad de contactar al titular para dichos propósitos.
- e. Enviar mensajes, notificaciones o alertas a través de medios físicos, electrónicos, digitales o celulares para remitir extractos, divulgar información legal, corporativa, de seguridad, promociones, campañas comerciales, publicitarias, de mercadeo, institucionales o de educación financiera, sorteos, eventos u otros beneficios e informar al titular acerca de las innovaciones efectuadas en sus productos y/o servicios, dar a conocer las mejoras o cambios en sus canales de atención, así como dar a conocer otros servicios y/o productos ofrecidos por Fidubogotá o LAS ENTIDADES AUTORIZADAS.
- f. Llevar a cabo las gestiones pertinentes, incluyendo la recolección y entrega de información ante autoridades públicas o privadas, nacionales o extranjeras con competencia sobre Fidubogotá o sobre sus actividades, productos y/o servicios, cuando se requiera para dar cumplimiento a sus deberes legales o reglamentarios, incluyendo dentro de éstos, aquellos referentes a la prevención de la evasión fiscal, lavado de activos y financiación del terrorismo u otros propósitos similares emitidas por autoridades competentes,
- g. Cruzar la información con las diferentes bases de datos de autoridades y/o entidades estatales y de terceros tales como la Registraduría Nacional del Estado Civil y sus aliados tecnológicos certificados, operadores de información y demás entidades que formen parte del Sistema de Seguridad Social Integral, empresas prestadoras de servicios públicos y de telefonía móvil, entre otras, para desarrollar las actividades propias de su objeto social principal y conexo, y/o cumplir con obligaciones legales.

- h. Por razones de seguridad o para dar cumplimiento a normas legales o contractuales.
  - i. Recolectar y entregar la información tanto financiera como demográfica solicitada o en cumplimiento de regulación de autoridad extranjera, directa o indirectamente o a través de auditorías especiales. Así mismo, para efectuar las retenciones que igualmente ordene la autoridad extranjera conforme a las disposiciones sobre el FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) u otras órdenes similares emitidas por otros estados.
  - j. Verificar las referencias suministradas, sobre el manejo de las cuentas y/o productos que figuran a nombre del titular, así como a cualquier otro tipo de información sobre la transparencia y licitud de las actividades realizadas.
  - k. Grabar y escuchar únicamente en el momento que Fidubogotá lo requiera, las conversaciones del Titular de Datos Personales con Fidubogotá relacionadas con negocios, con el fin de que Fidubogotá tenga soporte y medio probatorio válido en cualquier proceso judicial, al igual que soporte de las operaciones realizadas.
  - l. Para que los Datos Personales del Titular de Datos Personales puedan ser utilizados por Fidubogotá o sus apoderados como medio de prueba.
  - m. Para compartir los Datos Personales con las ENTIDADES AUTORIZADAS, para fines comerciales, y con las entidades gremiales a la que corresponda Fiduciaria Bogotá S.A., en este último caso, únicamente con fines estadísticos y de estudio, análisis de mercadeo.
  - n. Para la transferencia y transmisión internacional de mis Datos Personales a las entidades previstas en el numeral quinto de esta Política de Tratamiento de Datos Personales
  - o. Para efectuar a través de medio escrito, electrónico, digital o celular, y en general por el medio técnico que resulte aceptable, comunicaciones y/o notificaciones que FIDUCIARIA BOGOTÁ deba hacer en cumplimiento de las normas sobre habeas data,
- II. En relación con las autorizaciones para el tratamiento de datos personales suscritas a partir de julio de 2013 hasta el 26 de julio de 2017, las finalidades aplicables son:
- a. Para distribuir, comercializar, vender, intercambiar o divulgar con propósitos comerciales, la información o dato personal, comercial, privado o semiprivado del cliente, contenido en ficheros, archivos, bases de datos o medios semejantes de Fidubogotá a su matriz, sus subordinadas, las subordinadas de su matriz(vinculadas) y en general con cualquier tercero, sin lugar a pagos ni retribuciones.

- b. Enviar comunicaciones y/o notificaciones al cliente en cumplimiento de las normas sobre habeas data. Esto podrá efectuarse a través de cualquier medio escrito o electrónico y en general por cualquier medio técnico que resulte aceptable.
- c. Solicitar explicaciones y los documentos que soporten las operaciones, alguna(s) transacción(es) puntual(es) y/o el origen de sus fondos.
- d. Grabar conversaciones relacionadas con los negocios para ser escuchadas en cualquier momento.
- e. Suministrar, intercambiar y/o remitirse a las Sociedades de la Red Grupo Aval la información, los anexos y soportes que entregó el cliente con ocasión de la vinculación. Esta información podrá utilizarse para efecto de vinculaciones u otros

finos que se consideren pertinentes las Sociedades de la Red Grupo Aval. Esto incluye el suministro de referencias, sobre el manejo de las cuentas y/o productos de los cuales los clientes son titulares, así como a cualquier otro tipo de información sobre la transparencia y licitud de las actividades del cliente.

- f. Cumplir la regulación de autoridad extranjera y efectuar las retenciones que igualmente ordenen como consecuencia de los requerimientos u órdenes de tales autoridades. Todo esto bajo el entendido que me sean aplicables las disposiciones sobre el FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) u otras órdenes similares emitidas por otros estados.

### **3. Tratamiento de datos sensibles:**

Fidubogotá puede tratar datos sensibles de los clientes, específicamente sus fotografías (datos biométricos), en el marco de campañas comerciales de Fidubogotá y con el fin de dar a conocer la participación de sus clientes en distintos eventos, a través de redes sociales y la página corporativa de Fidubogotá. Para estos efectos, Fidubogotá dará aplicación a las disposiciones legales sobre tratamiento de datos sensibles, incluyendo las siguientes:

a) Obtener autorización explícita del Titular para el tratamiento, informando el carácter facultativo de la misma. Esta autorización será implementada en toda recolección de datos sensibles, salvo en los siguientes casos en los que no se requiere autorización por disposición legal:

- a. El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- b. El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular.
- c. El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- d. El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

### **4. Tratamiento de datos sensibles y de niños, niñas y adolescentes**

Fidubogotá podrá tratar datos públicos (nombre y número de identificación) de niños, niñas y adolescentes que sean beneficiarios de los productos ofrecidos por la entidad. Esta información es recolectada para garantizar su interés superior.

## **5. Transferencias y Transmisiones de datos personales**

Fidubogotá, en cumplimiento de las finalidades señaladas en esta política, puede realizar transferencias de datos personales a entidades pertenecientes al Grupo Bac Credomatic, de propiedad del grupo Aval, en El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá, México, Bahamas, Estados Unidos y Gran Caimán.

Así mismo, Fidubogotá realiza transmisiones de datos internacionales a sus proveedores de servicios de almacenamiento en nubes virtuales contratados por Fidubogotá, y cuyos servidores se encuentra fuera de Colombia. Por lo tanto, Fidubogotá ha implementado las autorizaciones y contratos de transmisión necesarios para dicho fin.

## **6. Derechos que le asisten como Titular de los datos**

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 y el decreto 1074 de 2015 (Capítulo 25), el Titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a Fidubogotá, en su calidad de Responsable del Tratamiento. Este derecho podrá ejercerlo frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada a Fidubogotá, en su calidad de Responsable del Tratamiento, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 (o en las normas que la reglamenten, adicionen, complementen, modifiquen o deroguen), o cuando se haya presentado la continuidad del tratamiento según lo previsto en el numeral 4° del artículo 2.2.2.25.2.7 del Decreto 1074 de 2015.
- c. Ser informado por Fidubogotá, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante Fidubogotá.
- e. 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 y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y la Constitución.
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

## **7. Área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos**

La Gerencia de Servicio al Cliente de Fidubogotá será responsable de la atención de peticiones, consultas, reclamos, quejas o para el ejercicio de los derechos del Titular de la información personal.

## **8. Procedimiento para ejercer los derechos del Titular de los datos**

### **8.1 Procedimiento para acceso y de consulta**

El Titular de los datos, o sus causahabientes, podrán consultar la información que repose en las bases de datos en posesión de Fidubogotá, para lo cual deberán comunicar la correspondiente petición al correo electrónico [atencion.fidubogota@fidubogota.com](mailto:atencion.fidubogota@fidubogota.com) o comunicarse al 3485400 opción 2 Resto del país 01 8000 52 6030. También será posible formular estas peticiones por escrito, y radicarla de lunes a viernes en horario 8:00 AM – 1:00 PM y 2:00 PM a 4:00 PM, en la Calle 67 No.7-37 P.3, de la ciudad de Bogotá D.C.

Para evitar que terceros no autorizados accedan a la información personal del Titular de los datos, será necesario previamente establecer la identificación del Titular. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo. 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.

### **8.2 Procedimiento para solicitar actualización, corrección, supresión, revocatoria de la autorización o para presentar reclamos**

El Titular, o sus causahabientes, que consideren que la información contenida en las base de datos de Fidubogotá debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, podrán presentar un reclamo ante Fidubogotá el cual será tramitado bajo las siguientes reglas, de conformidad con el artículo 15 de la ley 1581 de 2012:

- a. El reclamo se formulará mediante solicitud que puede ser enviada al correo electrónico [atencion.fidubogota@fidubogota.com](mailto:atencion.fidubogota@fidubogota.com) o radicando una comunicación por escrito de lunes a viernes en horario 8:00 AM – 1:00 PM y 2:00 PM a 4:00 PM, en la calle 67 No. 7-37 P3, de la ciudad de Bogotá D.C.
- b. Para evitar que terceros no autorizados accedan a la información personal del Titular de los datos, será necesario previamente establecer la identificación del Titular. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.



- c. La solicitud debe contener la siguiente información:
- i. La identificación del Titular.
  - ii. Los datos de contacto (dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto).
  - iii. Los documentos que acrediten la identidad del Titular, o la representación de su representante.
  - iv. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el Titular busca ejercer alguno de los derechos.
  - v. La descripción de los hechos que dan lugar al reclamo.
  - vi. Los documentos que se quiera hacer valer.
  - vii. Firma, número de identificación y huella.
  - viii. Radicación en original.
- d. Si el reclamo resulta incompleto, Fidubogotá requerirá al interesado dentro de los cinco (5) 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.
- e. Si el Área que recibe el reclamo 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.
- f. Una vez recibido el reclamo completo, se 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.
- g. 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.

### **8.3 Supresión de Datos**

El Titular tiene el derecho a solicitar a Fidubogotá la supresión (eliminación) de sus datos personales y en especial cuando:

- a. Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
- b. Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recolectados.

- c. Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recolectados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el Titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por Fidubogotá.

El derecho de cancelación no es absoluto y el Responsable puede negarlo cuando:

- i. La solicitud de supresión de la información no procederá cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- ii. La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- iii. Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del Titular, para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el Titular.

#### **8.4 Revocatoria de la Autorización.**

El Titular de los datos personales puede revocar el consentimiento al Tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no haya un deber legal o contractual para mantener la información.

#### **9. Seguridad de la Información.**

En desarrollo del principio de seguridad, Fidubogotá ha adoptado medidas técnicas, administrativas y humanas razonables para proteger la información de los Titulares e impedir adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. El acceso a los datos personales está restringido a sus Titulares y Fidubogotá no permitirá el acceso a esta información por parte de terceros, a excepción de un pedido expreso del Titular de los datos o personas legitimadas de conformidad con la normatividad nacional.

#### **10. Vigencia de la Política.**

La Política con sus modificaciones rige a partir del 27 de julio de 2017. Cualquier cambio sustancial en esta política será dado a conocer mediante un anuncio en la página web <https://www.fidubogota.com/wps/themes/html/fidubogota/contactenos.html>

El término de las autorizaciones sobre el uso de los datos personales se entiende por el término de la relación comercial o de la vinculación al servicio y durante el ejercicio del objeto social de la compañía.