

AVISO DE PRIVACIDAD DE DATOS

El Banco DAVIVIENDA S.A. es una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, que hace parte del Grupo Empresarial liderado por Grupo Bolívar S.A.

En cumplimiento de lo previsto en la Ley 1581 de 2012 “*Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de Datos Personales*”, ponemos a su disposición el presente Aviso de Privacidad, que busca informar al Titular de Datos Personales acerca de la existencia de las Políticas de Tratamiento de información que han sido adoptadas por DAVIVIENDA, la forma de acceder a éstas y el Tratamiento que se le da a los Datos Personales.

1. UBICACIÓN.

El domicilio social de DAVIVIENDA está ubicado en la Avenida El Dorado No. 68C - 61, piso 10, en la ciudad de Bogotá D.C.

2. DATOS ADMINISTRADOS POR DAVIVIENDA.

DAVIVIENDA ha identificado los Datos Personales a los que les hace tratamiento y así lo ha indicado en las Políticas de Tratamiento disponibles para su consulta en la página web corporativa: www.davivienda.com.

3. DATOS SENSIBLES.

DAVIVIENDA reconoce el carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que versen sobre datos sensibles.

4. DERECHOS DE LOS TITULARES.

- a) Dirigirse a DAVIVIENDA, a través de los canales establecidos por ésta, los cuales se indican en el Aviso de Privacidad de Datos, con el fin de conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales. 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;
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a DAVIVIENDA, salvo cuando, de acuerdo con la Ley, el tratamiento que se está realizando no lo requiera;
- c) Ser informado por DAVIVIENDA, previa solicitud efectuada a través de los canales dispuestos por DAVIVIENDA, respecto del uso que ésta le ha dado a sus Datos Personales;
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley General y sus decretos reglamentarios;
- 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. Dicho derecho no procede cuando se trata de los Datos Personales de los que trata la ley 1266 de 2008 ni cuando exista un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

f) Acceder en forma gratuita, a través de los canales dispuestos por DAVIVIENDA, a sus Datos Personales que hayan sido objeto de tratamiento.

5. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS.

Las finalidades del Tratamiento de Datos Personales suministrados por nuestros clientes y usuarios son:

5.1. Indispensables:

Los datos recogidos por DAVIVIENDA serán utilizados para los fines propios de los contratos financieros y crediticios que se hayan celebrado, todo ello de conformidad con lo previsto en el Código de Comercio, Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y demás normas que regulen de manera específica la materia.

Entre dichos fines se encuentran: (i) Desarrollar los procesos que se requieran para la adecuada prestación de los productos y/o servicios contratados; (ii) evaluar, mantener, mejorar y profundizar la relación contractual, incluyendo el ofrecimiento de nuevos productos y/o servicios y/o información sobre eventos, novedades, promociones, publicidad y programas de fidelidad, mediante el uso de correo electrónico, correo postal, teléfono fijo, celular, fax, SMS, MSM, redes sociales o medios similares; (iii) actualizar los datos suministrados con la información que se encuentre disponible en los Operadores de Información o cualquier otra persona, entidad u organización que maneje o administre bases de datos con los fines legalmente definidos para este tipo de entidades; (v) desarrollar e implementar herramientas de prevención de fraudes; (vi) compartir los datos relativos a la información financiera, lo cual incluye el uso y la actualización de los datos de contacto, con firmas especializadas en labores de cobranzas para que adelanten la gestión de cobro y recaudo de las obligaciones contraídas, y demás servicios que se consideren necesarios o complementarios. Así como, el manejo de la cartera vencida, utilizando para ello tanto los mecanismos judiciales como también las vías extraprocesales permitidas por el ordenamiento jurídico; (vii) la evaluación de la solvencia del deudor, su comportamiento de pago, el cobro de las cuotas, tasas y cargos correspondientes, tanto de manera prejudicial como judicial, si hubiere lugar a ello.

5.2. No indispensables:

Los datos recogidos por DAVIVIENDA para fines no indispensables serán utilizados para: (i) compartirlas con entidades del Grupo Empresarial Bolívar cuya matriz es GRUPO BOLIVAR S.A. ubicadas dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, las cuales aparecen listadas en el link: <https://www.sociedadesbolivar.com.co/wps/portal/web/nuestrascompanias>, en el que se informa el tipo de actividad que cada una de ellas desarrolla, a efecto de realizar el ofrecimiento comercial de sus productos o servicios comerciales, y, (ii) compartirlas con aliados comerciales y estratégicos, los cuales estarán listados en la página web www.davivienda.com, con el fin de realizar el ofrecimiento y desarrollo de ofertas de valor.

5.3. Las finalidades previstas para los datos de candidatos, empleados proveedores y accionistas.

Las finalidades del Tratamiento de Datos Personales suministrados por los Candidatos, Empleados, Proveedores y Accionistas son:

Evaluar Candidatos a ser funcionarios de la Compañía. La información de la hoja de vida podrá ser compartida con las demás empresas del Grupo Bolívar buscando que el perfil del candidato sea conocido por éstas y tenga más posibilidades de ser vinculado.

Los datos de los Empleados tienen como finalidad desarrollar las relaciones laborales que existan con éstos. Entre ellas, hacerlos partícipes de las actividades de bienestar y de todos los beneficios otorgados por DAVIVIENDA a sus funcionarios.

En el caso de los Proveedores, personas naturales, DAVIVIENDA busca conocer y hacer seguimiento a la idoneidad financiera y al comportamiento comercial de éstos. Así como, hacerlos partícipes de actividades o campañas que puedan resultar de su interés.

Para los Accionistas, los datos tienen como finalidad desarrollar las relaciones con los accionistas en cumplimiento de los derechos, obligaciones y deberes establecidos en la normatividad vigente.

6. MECANISMOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DE CONSULTA Y RECLAMO.

En desarrollo de los derechos que como Titular de Datos Personales le asisten para conocer, actualizar, rectificar la información que sobre usted reposa en nuestros archivos y/o revocar su autorización, cuando se trate de las finalidades no indispensables previstas en el numeral 4.2 anterior y de los demás previstos en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, así como para adelantar consultas y/o reclamos, DAVIVIENDA ha dispuesto los siguientes canales de atención:

- **Chat:**
 - i. <https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo>: Ingreso a clientes / Digite su número de identificación y clave virtual / Opción Atención en línea / Chat.
 - ii. El Ingreso al Chat por el App se encuentra en la parte inferior de la pantalla: opción Atención en línea / Chat.
- **Oficinas a nivel nacional.**
- **Call Center:** Líneas de atención:
 - i. Bogotá 3383838.
 - ii. Resto del país: 018000 123 838.
 - iii. Celulares Movistar: #338.
 - iv. Desde Estados Unidos: 18 555 566820.
 - v. Desde España: 00 8000 3383838.

Le informamos que tanto para consultas como reclamos deberá acreditar que usted es el Titular de los datos, adjuntando copia de su documento de identidad, su dirección física o electrónica en la cual desea recibir la respuesta.

Cuando se trate de la formulación de reclamos deberá describir los hechos que dan lugar al mismo y los documentos que quiera hacer valer.

En el evento en que usted actúe como causahabiente del Titular, representante o apoderado del mismo, deberá adjuntar el documento que acredite que tiene tal calidad.

En el caso en que falte alguno de los requisitos aquí establecidos, se le informará dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de las solicitudes para que los complete, si no los subsana no se podrá dar trámite a su solicitud. En el caso de los reclamos, transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que sean subsanados se entenderá que ha desistido del mismo.

Los plazos para obtener sus respuestas en el caso de consultas es de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo, que podrá ser prorrogado por cinco (5) días hábiles más. De otra parte, en el caso de reclamos, el plazo para dar respuesta es de quince (15) días hábiles, que podrá ser prorrogado por ocho (8) días hábiles más de conformidad con lo que dispone la Ley.

7. CAMBIOS EN LAS POLÍTICAS O EN EL AVISO DE PRIVACIDAD.

Como ya se indicó en el Núm. 2 anterior, las políticas están disponibles en la página web www.davivienda.com, cualquier cambio sustancial en las mismas será informado a través del mismo medio, y posteriormente, en cualquier otro medio que se considere pertinente.

Los cambios sustanciales que se produzcan en el Aviso de Privacidad se informarán de manera oportuna por el mismo medio virtual.

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.

Capítulo I. ASPECTOS GENERALES.

- 1.1. DERECHO DE HABEAS DATA.
- 1.2. DIFERENCIACIÓN REGÍMENES LEY 1266 DE 2008 Y LEY 1581 DE 2012.
- 1.3. OBJETO.
- 1.4. ÁMBITO DE APLICACIÓN.
- 1.5. ALCANCE.
- 1.6. DEFINICIONES.

Capítulo II. PRINCIPIOS.

- 2.1. PRINCIPIO DE LEGALIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.
- 2.2. PRINCIPIO DE FINALIDAD.
- 2.3. PRINCIPIO DE LIBERTAD.
- 2.4. PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD.
- 2.5. PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA.
- 2.6. PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACION RESTRINGIDA.
- 2.7. PRINCIPIO DE SEGURIDAD.
- 2.8. PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD.
- 2.9. PRINCIPIO DE NECESIDAD Y PROPORCIONALIDAD.
- 2.10. PRINCIPIO DE TEMPORALIDAD O CADUCIDAD.
- 2.11. PRINCIPIO DE INTERPRETACIÓN INTEGRAL DE DERECHOS CONSTITUCIONALES.

Capítulo III. DERECHOS DE LOS TITULARES

- 3.1. DERECHOS DE LOS TITULARES.
- 3.2. AUTORIZACIÓN.
- 3.3. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS.
 - 3.3.1. INDISPENSABLES.
 - 3.3.2. NO INDISPENSABLES.
 - 3.3.3. LAS FINALIDADES PREVISTAS DE LOS DATOS DE CANDIDATOS, EMPLEADOS PROVEEDORES Y ACCIONISTAS.
- 3.4. VIGENCIA.
- 3.5. CANALES DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS.

Capítulo IV. DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.

- 4.1. DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.
- 4.2. DEBERES EN CALIDAD DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.
- 4.3. NIVEL DE MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICADO AL TRATAMIENTO.

Capítulo V. PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES.

- 5.1. CONSULTAS.
- 5.2. RECLAMOS.
- 5.3. QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.
- 5.4. PERSONA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.
- 5.5. LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE.
- 5.6. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO.

INTRODUCCIÓN.

DAVIVIENDA es un establecimiento de crédito que en desarrollo de su objeto social recolecta y administra información personal.

En desarrollo de las relaciones crediticias establecidas con sus clientes, DAVIVIENDA, actúa bajo el marco de la Ley 1266 de 2008 “Ley Especial de Hábeas Data” como Fuente y Usaria de la Información. De tal manera, que siempre que el accionar de Davivienda esté encaminado a conocer el comportamiento de pago de un Titular de Datos, a reportar la información correspondiente a dicho comportamiento, y/o a suministrar a estos Titulares ya vinculados con el Banco información referida a sus productos y servicios, se estará bajo dicho marco y, en consecuencia, se respetarán las disposiciones establecidas en la citada Ley Especial.

Ahora bien, cuando en desarrollo de su objeto social, DAVIVIENDA busca acercarse a personas que no sean sus clientes, pero que podrían llegar a serlo, y para ello utilice sus datos de contacto, estará actuando bajo el escenario general de protección de Datos Personales en Colombia, regido por la Ley 1581 de 2012 “Ley General de protección de Datos Personales”. Igualmente, cuando solicite, obtenga o administre información personal de Titulares con quienes tuvo en el pasado una relación financiera o crediticia, pero ésta ya expiró, estará bajo el marco de dicha Ley. Así como cuando recopile, administre y circule información sobre sus proveedores y/o contratistas, empleados y accionistas.

DAVIVIENDA es respetuosa de las personas y por ende de sus Datos Personales, por ello buscará informar de manera suficiente a las personas sobre los derechos que tienen en su calidad de titulares de la información. Así como, pondrá a disposición de los mismos los canales y medios necesarios para que puedan ejercer sus derechos.

Es importante precisar, que los derechos de los titulares de la información en desarrollo de la Ley Especial, en particular los referidos al artículo 16 sobre “Peticiones, Consultas y Reclamos” están previstos en los manuales internos y los derechos de elevar consultas y formular reclamos que les asisten a los Titulares de datos en virtud de la Ley General quedan contenidos en el capítulo V de estas políticas.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. DERECHO DE HABEAS DATA.

El artículo 15 de la C.P. establece el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos tanto de entidades públicas como privadas. Así mismo, y de acuerdo con la Sentencia C-748 de 2011 de la Corte Constitucional, este derecho comprende otras facultades como las de autorizar el Tratamiento, incluir nuevos datos, excluirlos o suprimirlos de una base de datos o archivo.

Este derecho fue desarrollado de manera jurisprudencial desde el año 1991 hasta el año 2008, en el cual se expidió la Ley Especial de Habeas Data, que regula lo que se ha denominado como el “hábeas data financiero”, entendiéndose por éste el derecho que tiene todo individuo a conocer, actualizar y rectificar su información personal comercial, crediticia, y financiera contenida en centrales de información públicas o privadas, que tienen como función recopilar, tratar y circular esos datos con el fin de determinar el nivel de riesgo financiero de su Titular. Esta Ley Especial considera como Titular de la información tanto a las personas naturales como jurídicas.

Posteriormente, el 17 de octubre del año 2012 se expidió la Ley 1581 “General de Protección de Datos Personales”, que desarrolla el derecho de Hábeas Data desde una perspectiva más amplia que la financiera y crediticia mencionada anteriormente. De tal manera, que cualquier titular de Datos Personales tiene la facultad de controlar la información que de sí mismo ha sido recolectada en cualquier base de datos o archivo, administrado por entidades privadas o públicas. Bajo esta Ley General es titular la persona natural. Solamente, en situaciones especiales previstas por la Corte Constitucional en la Sentencia C-748 de 2011, podría llegar a serlo la persona jurídica.

1.2. DIFERENCIACIÓN REGÍMENES LEY 1266 DE 2008 Y LEY 1581 DE 2012.

La ley 1581 de 2012 (Ley General) estableció que sus disposiciones no le eran aplicables a los archivos y bases de datos regulados bajo la Ley 1266 de 2008 (Ley Especial). Sin embargo, estableció que los principios de la Ley Especial se deben aplicar de manera concurrente con los de la Ley General.

En consecuencia, Davivienda ha considerado importante aclarar a nivel de sus procesos internos aquellos aspectos que siendo propios del desarrollo de la relación financiera y crediticia establecida con el titular de datos, debe ser regida por la Ley Especial, y ha introducido los cambios pertinentes en los procesos correspondientes de sus áreas de Mercadeo, Seguridad y Operaciones, con el fin de asegurar que los Datos Personales correspondientes a titulares que aún no tengan la calidad de cliente o usuario, o de aquellos que tuvieron una relación financiera y crediticia pero que se ha extinguido, se manejen con

estricta sujeción a la Ley General, poniendo especial énfasis en la observancia de los principios de finalidad, libertad y circulación, entre otros.

Davivienda garantizará en todo momento el acceso a sus Políticas de Tratamiento y pondrá especial esfuerzo en la atención completa y oportuna de las consultas y reclamos que puedan formular los titulares de datos, bajo la Ley General.

Los procesos de atención establecidos bajo la ley Especial continúan vigentes.

1.3. OBJETO.

La política y los procedimientos previstos en este documento buscan desarrollar de manera suficiente el derecho constitucional al Hábeas Data que tienen todas las personas respecto de las cuales Davivienda haya recogido, administre o conserve información de carácter personal. Para estos efectos se dejará claramente establecido que los derechos de los titulares de la información que tengan el carácter de clientes o usuarios de Davivienda, en desarrollo de una relación financiera o crediticia, se rigen por las disposiciones establecidas en la Ley Especial “1266 de 2008”.

Así como, los Datos Personales de otros Titulares de la información que no tengan esas calidades se regirán por la Ley General “1581 de 2012.” Igualmente, los datos de clientes o usuarios cuando vayan a ser utilizados para fines de mercadeo o publicitarios serán tratados siguiendo las previsiones de la nueva Ley.

1.4. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

La Política será aplicable a los Datos Personales que se encuentren bajo la administración de Davivienda, o sean susceptibles de ser conocidos por ésta en virtud de las relaciones comerciales desarrolladas con las demás entidades que hacen parte del Grupo Empresarial al cual pertenece, de alianzas comerciales, de convenios o eventos publicitarios. En el primer caso Davivienda actuará como Responsable, en los demás casos podría tener la calidad de Encargado o de Responsable, dependiendo de si los recibe de un tercero o ella misma los recaba.

Así mismo, será aplicable cuando el Tratamiento de los datos se efectúe en territorio colombiano, así como, cuando el Responsable o el Encargado del Tratamiento no resida en Colombia pero en virtud de normas internacionales o tratados le sea aplicable la legislación colombiana.

1.5. ALCANCE.

Todos los funcionarios de DAVIVIENDA quedan cubiertos bajo esta política. DAVIVIENDA adelantará las campañas pedagógicas y de capacitación requeridas, para que las áreas que tienen un mayor nivel de interacción con la administración de Datos Personales, conozcan la nueva Ley y las disposiciones adoptadas por la Sociedad para asegurar su cumplimiento.

Así mismo, a los Aliados Comerciales, Proveedores Contratistas y Accionistas del Davivienda que tengan acceso a los Datos Personales de Titulares que los hayan suministrado a DAVIVIENDA se les exigirá el cumplimiento de la Ley y de esta política.

1.6. DEFINICIONES.

Con el fin de que los destinatarios de esta política tengan claridad sobre los términos utilizados a lo largo de la misma, a continuación, se incluyen las definiciones que trae la Ley General, así como las referidas a la clasificación de los datos de acuerdo con la Ley Especial.

Autorización: Consentimiento, previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.

Base de Datos: Conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento, tanto por entidades públicas como privadas. Incluye aquellos depósitos de datos que constan en documentos y que tienen la calidad de archivos.

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

Clasificación de los datos bajo la Ley Especial: privados, semiprivados y públicos.

El dato privado es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.

El dato semiprivado es aquel que no tienen naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere la Ley Especial.

El dato público es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados de conformidad con la Ley Especial. La Ley Especial incluyó como ejemplo de este tipo de datos los relativos al estado civil de las personas, los que consten en documentos públicos y en sentencias ejecutoriadas.

Clasificación de los datos bajo la Ley General: públicos, semiprivados, privados y sensibles.

La definición de dato privado y semiprivado es idéntica a la que trae la Ley Especial.

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.

El dato público en ambas leyes ha sido definido de manera residual, como aquel que no es semiprivado, privado o sensible. Por su parte, la Ley General en su decreto reglamentario,

adicionó a los ejemplos ya mencionados por la Ley Especial, los referidos a la profesión u oficio, a la calidad de comerciante o de servidor público, y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Así mismo, señaló que estos datos por su naturaleza pueden estar contenidos en registros públicos, gacetas y boletines oficiales, entre otros.

Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de Datos Personales por cuenta del responsable del Tratamiento.

Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.

Titular: Persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento.

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso o circulación.

CAPITULO II

PRINCIPIOS

Es un compromiso de Davivienda el entender y desarrollar de manera armónica los principios establecidos en ambos regímenes, tanto en el correspondiente a la Ley Especial, como en el de la Ley General.

A continuación, se relacionan los principios contenidos en la Ley General y en el Decreto Reglamentario:

2.1. Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: 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.

2.2. 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.

2.3. 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.

2.4. 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.

2.5. 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 conciernan.

2.6. Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los Datos Personales, de las disposiciones de la presente 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 presente ley.

Los Datos Personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley.

2.7. Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, 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.

2.8. Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de Datos Personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de Datos Personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.

2.9. Principio de Necesidad y proporcionalidad. Los Datos Personales registrados en una base de datos deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del Tratamiento, informadas al titular. En tal sentido, deben ser adecuados, pertinentes y acordes con las finalidades para los cuales fueron recolectados.

2.10. Principio de Temporalidad o caducidad. El período de conservación de los Datos Personales será el necesario para alcanzar la finalidad para la cual se han recolectado.

2.11. Principio de Interpretación integral de derechos constitucionales. La Ley 1581 de 2012 se interpretará en el sentido de que se amparen adecuadamente los derechos constitucionales, como son el hábeas data, el derecho al buen nombre, el derecho a la honra, el derecho a la intimidad y el derecho a la información. Los derechos de los titulares se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los demás derechos constitucionales aplicables.

DAVIVIENDA en desarrollo del principio de legalidad velará porque los datos sean adquiridos, tratados y manejados de manera lícita.

Así mismo, cuando actúe como responsable del Tratamiento, le informará al titular de manera clara, suficiente y previa acerca de la o las finalidades de la información a ser suministrada. En el evento en que la finalidad cambie o se modifique de tal manera que el

titular de manera razonable no lo espere, le informará a éste de manera previa, con el fin de obtener de nuevo su consentimiento.

Recaudará los datos que sean estrictamente necesarios para llevar a cabo las finalidades perseguidas y los conservará para alcanzar la necesidad con que se han registrado.

Respetará la libertad que tiene el titular para autorizar o no el uso de sus Datos Personales, y en consecuencia, los mecanismos que utilice para obtener el consentimiento le permitirán al titular manifestar de manera inequívoca que otorga tal autorización.

CAPÍTULO III

DERECHOS DE LOS TITULARES.

3.1. DERECHOS DE LOS TITULARES.

a) Dirigirse a DAVIVIENDA, a través de los canales establecidos por ésta, los cuales se indican en el Aviso de Privacidad de Datos, con el fin de conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales. 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.

b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a DAVIVIENDA salvo cuando, de acuerdo con la Ley, el Tratamiento que se está realizando no lo requiera.

c) Ser informado por DAVIVIENDA, previa solicitud efectuada a través de los canales dispuestos por DAVIVIENDA, respecto del uso que ésta le ha dado a sus Datos Personales.

d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley General y sus decretos reglamentarios.

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. Dicho derecho no procede cuando se trata de los Datos Personales de los que trata la ley 1266 de 2008 ni cuando exista un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

f) Acceder en forma gratuita, a través de los canales dispuestos por DAVIVIENDA, a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

DAVIVIENDA a través de su Aviso de Privacidad de Datos informará acerca de los canales y procedimientos previstos para que el titular pueda ejercer sus derechos de manera efectiva.

3.2. AUTORIZACIÓN.

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la Ley, para el Tratamiento se requiere la autorización previa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

La autorización del titular no será necesaria cuando se trate de:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b) Datos de naturaleza pública.
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria.
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

DAVIVIENDA cuando se encuentre frente a alguna de estas situaciones lo dejará claramente revelado y en todo caso cumplirá con las demás disposiciones contenidas en la Ley.

Los textos de las autorizaciones a ser puestas a disposición de los titulares de los datos, serán claras e indicarán tanto los requisitos establecidos por la Ley Especial como por la Ley General. Por lo anterior, se procurará reseñar de manera separada lo pertinente a ambas regulaciones, de tal manera que no haya lugar a confusión por parte del titular de los datos acerca de los derechos que le asisten bajo cada una de ellas.

En el aparte de la autorización correspondiente a la inclusión de los aspectos señalados por la Ley General se indicará la finalidad o finalidades perseguidas con el Tratamiento, el tipo de Tratamiento a ser efectuado, la identificación, dirección física o electrónica a la que podrá dirigirse el titular de los datos, y se señalarán los derechos que le asisten al titular, en particular el de revocar el consentimiento.

De tal manera que, en tratándose del uso de Datos Personales que no correspondan de manera específica al desarrollo de la relación legal o contractual establecida entre DAVIVIENDA y el titular, sino que estén referidos al envío de información comercial o de carácter publicitario existirá el mecanismo, a través del Call center y de la página web, que permita al Titular de los datos, de manera sencilla y expedita manifestar su voluntad de no ser contactado para dichos fines.

3.3. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS.

Las finalidades del Tratamiento de Datos Personales suministrados por nuestros clientes y usuarios son:

3.3.1. Indispensables:

Los datos recogidos por DAVIVIENDA serán utilizados para los fines propios de los contratos financieros y crediticios que se hayan celebrado, todo ello de conformidad con lo previsto en el Código de Comercio, Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y demás normas que regulen de manera específica la materia.

Entre dichos fines se encuentran:

- (i) Desarrollar los procesos que se requieran para la adecuada prestación de los productos y/o servicios contratados.
- (ii) Evaluar, mantener, mejorar y profundizar la relación contractual, incluyendo el ofrecimiento de nuevos productos y/o servicios relacionados con los productos y/o servicios contratados.
- (iii) Actualizar los datos suministrados con la información que se encuentre disponible en los Operadores de Información o cualquier otra persona, entidad u organización que maneje o administre bases de datos con los fines legalmente definidos para este tipo de entidades.
- (v) Desarrollar e implementar herramientas de prevención de fraudes.
- (vi) Compartir los datos relativos a la información financiera, lo cual incluye el uso y la actualización de los datos de contacto, con firmas especializadas en labores de cobranzas para que adelanten la gestión de cobro y recaudo de las obligaciones por contraídas, y demás servicios que se consideren necesarios o complementarios. Así como, el manejo de la cartera vencida, utilizando para ello tanto los mecanismos judiciales como también las vías extraprocesales permitidas por el ordenamiento jurídico.
- (vii) La evaluación de la solvencia del deudor, su comportamiento de pago, el cobro de las cuotas, tasas y cargos correspondientes, tanto de manera prejudicial como judicial, si hubiere lugar a ello.

3.3.2. No indispensables:

Para el desarrollo de actividades de conocimiento del perfil comercial del cliente, campañas comerciales, publicitarias, y de marketing, relacionadas con productos y servicios del Grupo Bolívar y con aliados comerciales que puedan complementar o enriquecer la oferta de dichos productos y servicios, los cuales serán dados a conocer de manera oportuna a los clientes y usuarios.

En dichos fines se encuentran: (i) hacer estudios estadísticos o de comportamiento sobre mis gustos y preferencias respecto de los productos y/o servicios contratados; (ii) realizar prospección comercial, con el fin de identificar las necesidades y gustos a satisfacer con los productos y/o servicios a ser ofrecidos, y (iii) suministrar información sobre eventos, novedades, promociones, publicidad y programas de fidelidad, mediante el uso de correo electrónico, correo postal, teléfono fijo, celular, fax, SMS, MSM, redes sociales o medios similares; (iv) medir el nivel de satisfacción respecto de los productos y/o servicios contratados; (v) compartir la información con entidades del Grupo Empresarial Bolívar cuya matriz es GRUPO BOLÍVAR S.A., ubicadas dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, las cuales aparecen listadas en el link: <http://www.sociedadesbolivar.co/wps/portal/web/nuestrascompañias/>, en el que se informa el tipo de actividad que cada una de ellas desarrolla, a efecto de que me sean ofrecidos sus productos o servicios comerciales mediante el uso de correo electrónico, correo postal, teléfono fijo, celular, fax, SMS, MSM, redes sociales o medios similares, así como para desarrollar actividades de conocimiento del cliente, campañas comerciales, publicitarias, y marketing.

3.3.3. Las finalidades previstas de los datos de candidatos, empleados proveedores y accionistas.

Evaluar candidatos a ser funcionarios de la Compañía. La información de la hoja de vida podrá ser compartida con las demás empresas del Grupo Bolívar buscando que el perfil del candidato sea conocido por éstas y tenga más posibilidades de ser vinculado.

Los datos de los empleados tienen como finalidad desarrollar las relaciones laborales que existan con éstos. Entre ellas, hacerlos partícipes de las actividades de bienestar y de todos los beneficios otorgados por DAVIVIENDA a sus funcionarios.

En el caso de los Proveedores, personas naturales, DAVIVIENDA busca conocer y hacer seguimiento a la idoneidad financiera y al comportamiento comercial de éstos. Así como, hacerlos partícipes de actividades o campañas que puedan resultar de su interés.

Para los Accionistas, los datos tienen como finalidad desarrollar las relaciones con los accionistas en cumplimiento de los derechos, obligaciones y deberes establecidos en la normatividad vigente.

3.4. VIGENCIA.

Los datos se conservan de acuerdo con los principios de necesidad y razonabilidad. Los de Empleados y Proveedores de acuerdo con los términos de Ley.

3.5. CANALES DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS.

Davivienda establece como canales de atención, los siguientes:

- **Chat:**
 - i. <https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo>: Ingreso a clientes / Digite su número de identificación y clave virtual / Opción Atención en línea / Chat.
 - ii. El Ingreso al Chat por el App se encuentra en la parte inferior de la pantalla: opción Atención en línea / Chat.
- **Oficinas a nivel nacional.**
- **Call Center:** Líneas de atención:
 - i. Bogotá 3383838.
 - ii. Resto del país: 018000 123 838.
 - iii. Celulares Movistar: #338.
 - iv. Desde Estados Unidos: 18 555 566820.
 - v. Desde España: 00 8000 3383838.

CAPÍTULO IV

DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.

4.1. DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

Con el fin de facilitar el entendimiento respecto de las situaciones en las que DAVIVIENDA actúa como RESPONSABLE, a continuación se define este término y sus deberes:

RESPONSABLE:

La Ley General lo define como 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.

Ahora bien, de conformidad con la Sentencia C-748 de 2011, es “el que define los fines y medios esenciales para el Tratamiento del dato, incluidos quienes fungen como fuente y usuario”. Pudiendo poner los datos en circulación o utilizarlos de cierta manera.

- Garantizar a través de los canales de atención establecidos, en el numeral 3.5 de este documento, para los Titulares de datos, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- DAVIVIENDA conservará las autorizaciones otorgadas por los Titulares cuando éstas consten por escrito; cuando se hayan obtenido de manera telefónica y las obtenidas a través de la página web o correo electrónico.
- DAVIVIENDA informará acerca de la finalidad de la recolección, será informada tanto en el texto que se utilice para obtener la autorización, como en el Aviso de Privacidad de Datos; el titular siempre conocerá el tipo de Tratamiento que se le dará a sus datos, si éstos van a circular o van a ser compartidos con las entidades vinculadas, o con aliados comerciales, con qué finalidad o finalidades y la manera de poder manifestar su voluntad en relación con el alcance del Tratamiento.
- DAVIVIENDA informará que el uso que hace de los datos es el correspondiente al desarrollo de sus relaciones financieras y crediticias establecidas con los clientes y usuarios, así como indicará que podrá utilizar los Datos Personales suministrados para el desarrollo de herramientas estadísticas y de prevención de fraude. Igualmente señalará que solicita el consentimiento del cliente para hacerle envío de información comercial referida a los productos y servicios ofrecidos por ésta, así como para que las compañías vinculadas, las cuales listará en el texto mismo, puedan enviar publicidad sobre sus productos y servicios, los cuales complementarían el portafolio de servicios financieros; de seguros inmobiliarios y de asistencia que ha desarrollado el Grupo al cual pertenece.
- En el evento en que se utilice información de aliados comerciales se solicitará certificación al aliado de que la información cuente con las autorizaciones correspondientes y en el evento de permitir que aliados comerciales puedan conocer Datos Personales de contacto para realizar ofertas, se verificará que los titulares hayan dado su consentimiento para tales fines. En estos casos siempre existirá la opción clara y disponible de revocar el consentimiento, y los datos serán señalizados con el fin de evitar que se vuelvan a utilizar para realizar ese tipo de ofertas.

- Los derechos que le asisten al titular de la Información serán incluidos en el Aviso de Privacidad de Datos que se publicará en la página web de la Sociedad, y así se le indicará al momento de obtener el consentimiento por parte de aquel.
- Las medidas de seguridad implementadas para impedir la adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado se encuentran los manuales internos que han desarrollado las previsiones propias de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera.
- Para cumplir con el deber de garantizar que la información que se suministre al encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprensible se han establecido controles que permiten determinar la última fecha de actualización de la información, la consolidación de todos los datos existentes correspondientes a un Titular, y el deber de verificar por parte del área que establece los términos de entrega de la información que la misma cumpla con tales características.
- Así mismo, los contratos que se celebren con los encargados del Tratamiento establecerán mecanismos sencillos pero eficientes de validación de datos, con el fin de procurar en todo momento el uso actualizado y adecuado de la información.

Es importante anotar en este punto que la colaboración efectiva de los titulares respecto de la actualización de su información, en los datos que sean conocidos en primera instancia por ellos, será fundamental para el cumplimiento óptimo de este deber de informar al encargado acerca de todas las novedades respecto de los datos que le hayan sido suministrados.

- En el numeral 3.5. de este documento se establecen los canales previstos para atender las consultas y reclamos formulados por los Titulares.
- Se han desarrollado las leyendas de “reclamo en trámite” y de “información en discusión judicial” para marcar los Datos Personales, cuando haya lugar a ello.
- Los incidentes de seguridad que puedan poner en riesgo la administración de la información de los Titulares será informada a la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Las instrucciones y requerimientos formulados por la Superintendencia de Industria y Comercio serán relacionados en un sistema especial, que estará bajo la responsabilidad del área de Dirección de Operaciones en Servicio al Cliente, responsable del seguimiento en la adopción y cumplimiento de estas políticas.

4.2. DEBERES EN CALIDAD DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.

Con el fin de facilitar el entendimiento respecto de en qué situaciones actúa DAVIVIENDA como ENCARGADO, a continuación se define este término:

La ley señala que es la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el Tratamiento de los Datos Personales por cuenta del responsable del Tratamiento.

En atención a que la mayoría de las obligaciones establecidas en la calidad de Encargado coinciden con las señaladas en la calidad de responsable, solamente se hará referencia expresa en este numeral a las que no quedaron listadas en el numeral 4.1. de este Instructivo.

- Existirán canales eficientes que permitan que las actualizaciones de la información realizadas por el responsable se reciban y tramiten en el término de cinco (5) días hábiles previsto en la Ley.
- Cuando exista información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio, se impartirán las instrucciones correspondientes con el fin de que ésta no sea circulada.
- Se permitirá el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por la Ley para ello. Para estos efectos se atenderán los requisitos que deben cumplir las Autoridades Judiciales y Administrativas que soliciten este tipo de información, los cuales estarán referidos a la identificación clara de las funciones en virtud de las cuales se efectúa el requerimiento y el número asignado a la investigación que se adelanta; así como se establecerán de manera clara los requisitos que deben cumplir los titulares, apoderados o causahabientes, en particular la manera de acreditar su calidad y los soportes que se requieran.

4.3. NIVEL DE MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICADO AL TRATAMIENTO.

Davivienda cuenta con Políticas, Normas y Procedimientos tendientes a mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, incluyendo los Datos Personales. Igualmente, ha implementado medidas técnicas, humanas y administrativas para preservar la seguridad de la información y los datos, prevenir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Se ha establecido que en los contratos, celebrados con los encargados, se incluyan cláusulas que establezcan de manera clara el deber de éstos de garantizar la seguridad y privacidad de la información del Titular.

CAPÍTULO V.

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

5.1. CONSULTAS.

En desarrollo del artículo 14 de la Ley denominado “Consultas” los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información que de éste repose en las bases de datos administradas por DAVIVIENDA.

- Los Titulares deberán acreditar su identidad de la siguiente manera:

a) Solicitudes presentadas a través de documento escrito: adjuntar copia de la cédula.

- b) Solicitudes presentadas a través del Call Center: deberá resolver un cuestionario de validación de identidad.
- c) Solicitudes presentadas a través de la página web: deberá resolver un cuestionario de validación de identidad.

Los causahabientes deberán acreditar el parentesco adjuntando copia de la escritura donde se de apertura a la sucesión y copia de su documento de identidad.

Los apoderados, deberán presentar copia auténtica del poder y de su documento de identidad.

Una vez que DAVIVIENDA reciba la solicitud de información por cualquiera de los canales antes señalados, procederá a revisar el registro individual que corresponda al nombre del Titular y al número de documento de identidad aportado, si encontrare alguna diferencia entre estos dos datos lo informará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo, con el fin de que el solicitante la aclare.

Si revisado el documento aportado y el nombre del titular encuentra que hay conformidad en los mismos procederá a dar respuesta en un término de diez (10) días hábiles.

En el evento en que DAVIVIENDA considere que requiere 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.

5.2. RECLAMOS.

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

- El reclamo se formulará ante DAVIVIENDA o el encargado del Tratamiento, acompañado del documento que identifique al titular, 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 (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.
- En caso de que DAVIVIENDA o el encargado a quien se dirija 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.
- Si DAVIVIENDA no 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 15 días hábiles, a partir del día siguiente de la fecha de recibo 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 (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

5.3. QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

El titular, causahabiente o apoderado deberá agotar en primer lugar este trámite de consulta o reclamo, antes de dirigirse a la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC a formular una queja.

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

El área de Operaciones de Servicio al Cliente será responsable de velar por el cumplimiento de estas disposiciones. Esta área tendrá una comunicación directa con los responsables de las áreas identificadas a lo largo del presente instructivo: Mercadeo, Riesgo Transaccional, Operaciones, y Jurídico, con el fin de garantizar que todos los aspectos señalados queden debidamente recogidos y que los deberes que estipula la Ley se cumplan.

5.5. LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE.

Es importante reiterar la especialidad que rige de manera preferencial para las actividades desarrolladas por DAVIVIENDA, las cuales se encuentran bajo la Ley 1266 de 2008 y sus decretos reglamentarios, y los Datos Personales que por ser recogidos, utilizados o circulados con fines de colocación de productos entre Titulares sin relación vigente o recurrente con DAVIVIENDA quedan bajo el marco de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

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

Esta Política de Tratamiento de la información empezó a ser desarrollada en el mes de marzo de 2013 y fue publicada el día 31 de mayo de 2013. Las áreas de DAVIVIENDA especialmente impactadas fueron informadas de estas disposiciones de manera previa a su publicación, y la Sociedad realizó un trabajo colectivo orientado a difundir los aspectos relevantes de esta normativa. Este trabajo de cultura, educación e información se seguirá adelantando a lo largo de la vigencia de la Ley.