

AVISO DE PRIVACIDAD DE DATOS

FIDUCIARIA 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 adelante se denominará FIDUDAVIVIENDA.

En cumplimiento de lo previsto en la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, cuyo texto puede ser consultado en la página web de FIDUDAVIVIENDA, 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 FIDUDAVIVIENDA, la forma de acceder a éstas y las características del Tratamiento que se le pretende dar a los datos.

1. UBICACIÓN.

El domicilio social de FIDUDAVIVIENDA está ubicado en la Avenida El Dorado No. 68B - 85 Piso 2 en la ciudad de Bogotá D.C.

2. DATOS ADMINISTRADOS POR FIDUDAVIVIENDA.

FIDUDAVIVIENDA 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.fidudavivienda.com.

3. DATOS SENSIBLES

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

4. DERECHOS DE LOS TITULARES.

a) Dirigirse a FIDUDAVIVIENDA, 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 FIDUDAVIVIENDA salvo cuando, de acuerdo con la Ley, el tratamiento que se está realizando no lo requiera;
- c)** Ser informado por FIDUDAVIVIENDA, previa solicitud efectuada a través de los canales dispuestos por FIDUDAVIVIENDA, 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 FIDUDAVIVIENDA, a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

5. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS.

A continuación, se señalan las principales finalidades con las que la Fiduciaria realiza el tratamiento de la información personal:

5.1. Clientes:

Los datos recogidos por FIDUDAVIVIENDA serán utilizados para los fines propios de los contratos fiduciarios, fondos de inversión colectiva y Fondo Voluntario de Pensión DAFUTURO 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.** Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo del objeto social de la Fiduciaria en lo que tiene que ver con el cumplimiento del objeto del contrato celebrado con los Titulares de la información.
- II.** Desarrollar los procesos que se requieran para la adecuada prestación de los productos y/o servicios contratados.
- III.** 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.
- IV.** 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 mi 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 extraprocerales permitidas por el ordenamiento jurídico.
- VII.** La evaluación de la solvencia del deudor, su comportamiento de pago, el cobro de las cuotas, comisiones, tasas y cargos correspondientes, tanto de manera prejudicial como judicial, si hubiere lugar a ello.}
- VIII.** Consultar, solicitar y/o verificar el comportamiento comercial, crediticio, financiero, y de servicios en los Operadores de Información (entendidos estos como los Operadores de qué trata la Ley 1266 de 2008 y demás normas que la complementen, modifiquen, adicionen o sustituyan) o cualquier otra persona, entidad u organización que maneje o administre bases de datos con los fines legalmente definidos para este tipo de entidades, para los siguientes objetivos: (i) como elemento de análisis para establecer y mantener una relación contractual, cualquiera que sea su naturaleza; (ii) monitorear el grado de endeudamiento y/o incumplimiento en el sector financiero, comercial, y de servicios, con el objetivo de evaluar los riesgos derivados de una relación contractual vigente; (iii) como elemento de análisis para hacer estudios de mercado o investigaciones comerciales o estadísticas, y (iv) desarrollo de herramientas que prevengan el fraude, y las acciones o prácticas corruptas, así como aquellas que permitan conocer características del comportamiento financiero y crediticio.
- IX.** Para solicitar consultar y obtener información financiera, datos de seguridad social y parafiscales y/o datos personales que se encuentren en centrales u operadores de información o cualquier entidad autorizada para tratar mis datos, con el fin de que FiduDavivienda evalúe la solicitud de productos y/o servicios financieros, actualice los datos o realice perfilamiento, teniendo en cuenta el comportamiento financiero, comercial, pagos al sistema de seguridad social y parafiscales y/o de servicios que haya adquirido. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de la obligación de actualizar anualmente los datos personales.
- X.** Hacer estudios estadísticos o de comportamiento sobre mis gustos y preferencias respecto de los productos y/o servicios contratados.
- XI.** Realizar prospección comercial, con el fin de identificar las necesidades y gustos a satisfacer con los productos y/o servicios a ser ofrecidos
- XII.** Medir el nivel de satisfacción respecto de los productos y/o servicios contratados.
- XIII.** 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.

- XIV.** Enviar información sobre nuevos productos y/o servicios, así como de 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.
 - XV.** Compartirlos 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 enlace: <http://www.grupobolivar.com/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
 - XVI.** Compartir la información con aliados comerciales y estratégicos, a efecto de realizar el ofrecimiento y desarrollo de ofertas de valor.
 - XVII.** A partir de los datos de geolocalización activados por el cliente al momento de utilizar los canales digitales habilitados por la Fiduciaria, tales como el App, el Banco Davivienda podrá:
 - a. Informarle sobre puntos de atención cercanos a su ubicación.
 - b. Comunicarle y mantenerlo actualizado sobre nuevos productos, servicios, novedades, promociones, publicidad, programas de fidelidad y encuestas de satisfacción a través del envío de notificaciones push, tomando como base su punto de ubicación y un tiempo concreto.
 - c. Identificar tendencias y patrones que permitan realizar estudios estadísticos para la creación y mejoramiento de perfiles que utilicen ubicaciones geográficas determinadas.
 - d. Desarrollar e implementar herramientas que contribuyan a la prevención del fraude y las acciones y/o prácticas corruptas.
 - e. Compartirlos con entidades del Grupo Empresarial Bolívar y terceros estratégicos para que le sean ofrecidos sus productos y/o servicios comerciales, así como para desarrollar actividades de conocimiento del cliente, campañas comerciales, publicitarias y marketing.
- 5.2. Usuarios** A continuación se detallan las finalidades de tratamiento que FiduDavivienda aplicará para tratar los Datos Personales de sus usuarios:
- I.** Desarrollar los procesos que se requieran para la adecuada atención de quejas y reclamos.
 - II.** Desarrollar e implementar herramientas de prevención de fraudes.
 - III.** Compartir los datos proporcionados por el usuario, con los terceros que se requiera para atender las solicitudes presentadas.
- 5.3. Empleados:**
- I.** Dar cumplimiento a las leyes como, entre otras, de derecho laboral, seguridad social, pensiones, riesgos profesionales, cajas de compensación familiar (Sistema Integral de Seguridad Social) e impuestos, y desarrollar la relación precontractual, contractual y poscontractual.
 - II.** Manejo interno de la información en desarrollo del vínculo laboral existente y el cumplimiento de las obligaciones legales derivadas del mismo.
 - III.** Cumplir con los requerimientos realizados por las autoridades judiciales y/o administrativas competentes.
 - IV.** Compartir los datos personales para ser informado o participar en las actividades de bienestar que desarrolla FiduDavivienda, directamente o a través de terceros quienes deberán dar el mismo tratamiento y mantener total

- reserva sobre los mismos.
- V.** Transmitir y/o transferir a las entidades, que tengan relación contractual con FiduDavivienda tales como proveedores, auditor, colaboradores y fondo de empleados dentro del marco de la correspondiente relación laboral.
 - VI.** Enviar publicidad sobre los productos y/o servicios ofrecidos por la Fiduciaria, sus filiales y demás entidades pertenecientes al Grupo Bolívar, ubicadas dentro o fuera de Colombia, las cuales aparecen listadas en la siguiente dirección: <http://www.sociedadesbolivar.co/wps/portal/web/nuestrascompanias/>. Así como enviar publicidad sobre los productos y/o servicios ofrecidos por los Fondos de empleados o entidades sin ánimo de lucro del Grupo Bolívar.
 - VII.** Usar los datos personales en campañas de comunicaciones internas del Grupo Bolívar S.A cuando expresa y voluntariamente decide participar.
 - VIII.** Participar en estrategias, campañas y pruebas pilotos de productos y/o servicios de la Fiduciaria Davivienda y/o empresas del Grupo Bolívar relacionados con temas digitales, mejoras en procesos o nuevos productos.
 - IX.** Consultar los datos personales relacionados con temas de salud, con el propósito de recibir información y acceder a los distintos servicios de los centros médicos, como: odontología, medicina general, especialidades médicas y campañas de promoción y prevención en salud ocupacional. Asimismo, para gestionar la transcripción de incapacidades o generación de reporte ante las ARL, COPASS o todas aquellas que las sustituyan en cumplimiento de la normatividad relacionada con seguridad social y seguridad y salud en el trabajo.
 - X.** Solicitar y acceder a mis datos con el propósito de capacitarse en el desarrollo de las funciones que se desempeñan como empleado de Fiduciaria Davivienda

5.4. Candidatos:

Los datos personales proporcionados por los candidatos en sus hojas de vida en los procesos de selección del Grupo Bolívar a través del Portal <https://www.trabajarendavivienda.com/> serán almacenados en las bases de datos del mismo y utilizados para las siguientes finalidades:

- I.** Compartir información de las ofertas laborales de las distintas empresas del Grupo Bolívar, sus requisitos y mecanismos de aplicación.
- II.** Evaluar, corroborar y determinar el cumplimiento del candidato con las exigencias del cargo y la compañía a la que se postula, de acuerdo a lo establecido en la política y el procedimiento de atracción y selección de las compañías.
- III.** Compartir la información de candidatos con terceros para la validación de confiabilidad, es decir visita domiciliaria, examen médico, estudio de seguridad y pruebas de integridad.
- IV.** Ser insumo para el proceso de vinculación a las compañías y alimentar las bases de datos de funcionarios en los casos requeridos.
- V.** Construir métricas y análisis de gestión y analítica

5.5. Proveedores

La fiduciaria 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.

- I. Realizar todas las actividades necesarias para cumplir y desarrollar la relación contractual y/o servicio.
- II. Enviar publicidad e información comercial sobre los productos y servicios ofrecidos por FiduDavivienda, sus filiales y demás entidades pertenecientes al Grupo Bolívar, ubicadas dentro o fuera de Colombia, las cuales aparecen listadas en la siguiente dirección: www.grupobolivar.com.co.
- III. Para fines estadísticos, de control, supervisión, que permitan desarrollar herramientas que prevengan el fraude, acciones o prácticas corruptas.
- IV. Consultar comportamiento financiero y crediticio en centrales de riesgo.

5.6. Accionistas e Inversionistas

La información y los datos de los accionistas e inversionistas, incluida información personal, de contacto, así como la información y documentación suministrada a través de canales virtuales, canal telefónico, correo electrónico y actualizaciones de información serán recolectados, consultados, actualizados, modificados y procesados directamente por FiduDavivienda y/o por los terceros designados por éste, para los siguientes fines:

- I. Dar cumplimiento a las obligaciones y derechos derivados de su calidad de Emisor y Depositante respectivamente.
- II. Realizar las actividades de administración integral del libro de registro de accionistas.
- III. Brindar la información relacionada con trámites, quejas y solicitudes de los accionistas.
- IV. Dar acceso a la información a las autoridades judiciales o administrativas que soliciten dichos datos en ejercicio de sus funciones.
- V. Administrar el riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y de Corrupción.
- VI. El cumplimiento de las actividades y fines necesarios de la relación emisor – accionistas.
- VII. Brindar información relacionada con la actualidad financiera y no financiera de la Fiduciaria.
- VIII. Realizar reportes mensuales para fines estadísticos.
- IX. Permitir el acceso a los auditores, revisores fiscales o terceros contratados por FiduDavivienda, para llevar a cabo procesos de auditoría interna o externa.
- X. Atender consultas relacionadas con la actualidad financiera y no financiera que tengan los accionistas y/o inversionistas.

5.7. Cliente de Alianzas

A continuación, se detallan las finalidades de tratamiento que la fiduciaria aplicará para sus Aliados:

- I. Recibir información sobre los productos o servicios ofrecidos por los Responsables y sus aliados, a través de mi correo electrónico, teléfono fijo, celular, redes sociales o cualquier otro medio similar.
- II. Compartir y actualizar mis datos personales con las empresas o aliados, cuando sea necesario para la ejecución de los contratos que respaldan la ejecución de los productos y/o servicios ofrecidos por los Responsables.
- III. Ser consultado en centrales de información financiera así como de obtener las referencias comerciales necesarias que le permitan a los Responsables tener

- un conocimiento adecuado sobre mi comportamiento en el desarrollo de las relaciones financieras, comerciales y/o de servicios que haya adquirido.
- IV. Reportar a las centrales de información financiera y crediticia que operen en Colombia, el nacimiento, modificación, extinción y cumplimiento de las obligaciones contraídas con los Responsables.
 - V. Compartir los datos personales con terceros aliados, ubicados dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, cuando sea necesario para la adecuada ejecución de los servicios contratados con los Responsables.
 - VI. Hacer estudios estadísticos o de comportamiento sobre mis gustos y preferencias, respecto de los servicios ofrecidos, para realizar prospección comercial, con el fin de identificar las necesidades y gustos a satisfacer con los productos y/o servicios a ser ofrecidos por los Responsables.
 - VII. Analizar por el sistema de monitoreo para la prevención del fraude o por personal autorizado y altamente calificado para analizar dicha data y mejorar los estándares de calidad de las transacciones de los servicios ofrecidos por los Responsables.
 - VIII. Utilizar mis datos personales con el fin de compartirlos con terceros aliados ubicados dentro o fuera de Colombia, a efectos de que me sean ofrecidos sus productos y/o servicios comerciales mediante el uso de correo electrónico, correo postal, teléfono fijo, celular, SMS, MSM, redes sociales o cualquier otro medio similar, así como desarrollar actividades de conocimiento del cliente, campañas comerciales, publicitarias y de marketing.
 - IX. Utilizar los datos, con el fin de compartirlos 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: <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 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

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, así como para adelantar consultas y/o reclamos, FIDUDAVIVIENDA ha dispuesto los siguientes canales de atención:

- Documento escrito radicado en la Avenida El Dorado No. 68B-85 Piso 2.
- Chat:
 - <https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo>: Ingreso a clientes / Digite su número de identificación y clave virtual / Opción Atención en línea / Chat.
 - El Ingreso al Chat por la App se encuentra en la parte inferior de la pantalla: opción Atención en línea / Chat.

- Oficinas a nivel nacional y Call Center:
 - En virtud del contrato de uso de red suscrito entre Banco Davivienda S.A. y Fiduciaria Davivienda S.A, el Banco Davivienda S.A. cuenta con una red de más de 600 oficinas a nivel nacional, así como las siguientes líneas de atención:
 - Bogotá 6013383838
 - Resto del país 018000 123 838
 - Celulares movistar #338
 - Desde Estados Unidos 18 555 566820.
 - 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 actué 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 para atender los reclamos, que podrá ser prorrogado por ocho (8) días hábiles más de conformidad con lo que dispone la Ley.

En caso de que la Fiduciaria 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. La Fiduciaria utilizará un correo electrónico único para estos efectos de tal manera que se pueda identificar en qué momento se da traslado y la respuesta o confirmación de recibido correspondiente

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.fidudavivienda.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 DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.

Capítulo I. ASPECTOS GENERALES.

- 1.1. DERECHO DE HÁBEAS 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.
- 1.7. DATOS DE CONTACTO FIDUDAVIVIENDA
- 1.8. NORMATIVIDAD

Capítulo II. PRINCIPIOS RECTORES.

- 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 CIRCULACIÓN 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 LOS DERECHOS CONSTITUCIONALES.

Capítulo III. DERECHOS DE LOS TITULARES

- 3.1. DERECHOS DE LOS TITULARES.
- 3.2. AUTORIZACIÓN.
 - 3.2.1. DATOS SENSIBLES
 - 3.2.2. DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES
- 3.3. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS
 - 3.3.1. CLIENTE
 - 3.3.2. USUARIOS

- 3.3.3. EMPLEADOS
- 3.3.4. CANDIDATOS
- 3.3.5. PROVEEDORES
- 3.3.6. ACCIONISTAS E INVERSIONISTAS
- 3.3.7. CLIENTE DE ALIANZAS
- 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.
- 4.2. DEBERES EN CALIDAD DE ENCARGADO.
- 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.
 - 5.2.1. REQUISITOS PARA PRESENTAR UN RECLAMO
 - 5.2.2. PROCEDIMIENTO
- 5.3. QUEJAS ANTES 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.

Capítulo VI. VIDEO VIGILANCIA

Capítulo VII. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES NACIONAL Y/O INTERNACIONAL

- 7.1. RELACIÓN CON TERCEROS, ALIADOS ESTRATÉGICOS Y/O COMERCIALES Y ENCARGADOS DE FIDUDAVIVIENDA

Capítulo VIII. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO

INTRODUCCIÓN

La Fiduciaria Davivienda S.A., en adelante FiduDavivienda, identificada con el NIT 800.182.281-5 con domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C que en desarrollo de su objeto social recolecta y administra información personal. Por lo tanto, reconoce la importancia de la seguridad, privacidad y confidencialidad de la información personal de sus clientes, empleados, candidatos, proveedores, accionistas, aliados y todos los demás Titulares en que se ejerza el tratamiento de datos personales por parte de FiduDavivienda.

En desarrollo de las relaciones contractuales establecidas con sus clientes, FIDUDAVIVIENDA, 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 FIDUDAVIVIENDA 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 la Fiduciaria, información referida a sus productos y servicios, y se estará bajo dicho marco en consecuencia, se respetarán las disposiciones establecidas en la citada Ley Especial. Adicionalmente, tratándose de personas jurídicas, la citada Ley 1266 de 2008, será de expreso cumplimiento.

Ahora bien, cuando en desarrollo de su objeto social FIDUDAVIVIENDA busque 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 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.

FIDUDAVIVIENDA 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 Art. 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 HÁBEAS DATA.

El Art.15 de la Constitución Política 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, excluirlas o suprimirlas de una base de datos o archivo.

La Ley 1266 de 2008 estableció un régimen especial de protección de los Datos Personales relacionado con el tratamiento de datos financieros, crediticios, comerciales, de servicios y los provenientes de terceros países, 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 (1266 de 2008), 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, FIDUDAVIVIENDA ha considerado importante aclarar a nivel de sus procesos internos aquellos aspectos que siendo propios del desarrollo de la relación financiera establecida con el titular de datos, 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 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.

FIDUDAVIVIENDA 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 para conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido y almacenado en las distintas bases de FIDUDAVIVIENDA, y en virtud del cumplimiento de dicho derecho sólo recolecta y da Tratamiento a Datos Personales, cuando así haya sido autorizado previamente por su Titular, implementando para tal efecto, medidas de seguridad necesarias para proteger los Datos Personales. 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 FIDUDAVIVIENDA, en desarrollo de una relación financiera, 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 registrarán 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 dicha Ley.

Además esta política, detalla los lineamientos que se tienen en cuenta con el fin de proteger los Datos Personales de los Titulares, las finalidades de Tratamiento de la información, el área responsable de atender las quejas y reclamos, y los procedimientos que se deben agotar para conocer actualizar, rectificar y suprimir la información y los respectivos canales para que estos puedan ejercerlos.

1.4. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

La Política será aplicable a los Datos Personales que se encuentren bajo la administración de FIDUDAVIVIENDA, 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 FIDUDAVIVIENDA 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.

La presente política está dirigida a nuestros clientes y/o usuarios, empleados, candidatos, proveedores, aliados, accionistas y en general nuestros grupos de interés de FIDUDAVIVIENDA.

FIDUDAVIVIENDA como responsable velará por la seguridad y calidad en el tratamiento de la información, y el cumplimiento del artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la normativa vigente referente a la protección de datos personales, y en especial lo establecido en la Ley 1581 de 2012, Decretos 1377 de 2013 y las demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o complementen.

Sin perjuicio del cumplimiento del deber de reserva bancaria y de la Ley 1266 de 2008 que le corresponde a FiduDavivienda, en su calidad de establecimiento fiduciario, en esta Política se describen los lineamientos que se llevarán a cabo para proteger los datos personales de los Titulares de la información y realizar un debido tratamiento de éstos.

El tratamiento que se realice por parte de FiduDavivienda se basará en la autorización otorgada por el Titular y tomará en cuenta las finalidades previa y expresamente informadas

Así mismo, FiduDavivienda en desarrollo de su actividad y gestión, y con el fin de brindar colaboración empresarial entre las empresas del Grupo Bolívar, durante la ejecución de sus actividades podrá efectuar el tratamiento de datos personales de forma conjunta con las entidades que pertenezcan o llegaren a pertenecer a FiduDavivienda, o a quien represente sus derechos u ostente en el futuro la calidad de acreedor, cesionario, o cualquier otra, frente a los Titulares de la información.

Se entenderán que son parte FiduDavivienda y las entidades que pertenezcan o puedan llegar a pertenecer al Grupo Bolívar de acuerdo con la ley, sus filiales y/o subsidiarias, o las entidades en las cuales éstas, directa o indirectamente, tengan participación accionaria o sean asociados, domiciliadas en Colombia y/o en el exterior.

FIDUDAVIVIENDA 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, y Contratistas de FIDUDAVIVIENDA que tengan acceso a los datos personales de Titulares que los hayan suministrado a FIDUDAVIVIENDA se les exigirá el cumplimiento de la Ley y de esta política y 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.

1.6. **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 de la información.

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, adiciona a los ejemplos ya mencionados por la Ley Especial, como públicos, 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.

Transferencia de datos: Tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

Transmisión de Datos: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, con el objeto de que un Encargado realice tratamiento por cuenta del Responsable

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

1.7. Datos de Contacto FiduDavivienda

El responsable del tratamiento de las bases de datos objeto de esta política es FiduDavivienda y sus datos de contacto son los siguientes:

- NIT: 800.182.281-5
- Domicilio: Av. El Dorado No. 68B-85 Torre Suramericana, Bogotá, Colombia
- Página web: <https://fidudavivienda.davivienda.com>.

1.8. NORMATIVIDAD

A continuación, se listan a manera de referencia las principales normas vigentes en Colombia en materia de protección de Datos Personales, con cuyo cumplimiento Fiduciaria Davivienda está plenamente comprometido y que han sido tomadas en cuenta para efectos del desarrollo de la presente Política:

- Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia
- Ley Estatutaria 1266 de 2008
- Ley 1273 de 2009
- Ley Estatutaria 1581 de 2012
- Decreto 1377 de 2013
- Decreto 886 de 2014
- Decreto 1074 de 2015
- Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio

CAPÍTULO II

PRINCIPIOS RECTORES

Es un compromiso de FIDUDAVIVIENDA 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 (1581 de 2012), ley 1266 de 2008 y en el Decreto Reglamentario (1377 de 2013):

2.1. Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El tratamiento a que se refiere la ley 1266 de 2008 y la Ley 1581 de 2012 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 o del encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le concierne;

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 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 ley 1581 de 2012.

2.7. Principio de seguridad: La información sujeta a tratamiento por el Responsable del tratamiento o encargado del tratamiento a que se refiere la ley **1266 de 2008 y la Ley 1581 de 2012**, 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 ley 1581 de 2012 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 las 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.

FIDUDAVIVIENDA 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(s) 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.

CAPÍTULO III

DERECHOS DE LOS TITULARES

3.1. DERECHOS DE LOS TITULARES

- a) Dirigirse a FIDUDAVIVIENDA, 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 FIDUDAVIVIENDA salvo cuando, de acuerdo con la Ley, el tratamiento que se está realizando no lo requiera.
- c) Ser informado por FIDUDAVIVIENDA, previa solicitud efectuada a través de los canales dispuestos por FIDUDAVIVIENDA, 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 lo dispuesto por la ley en materia de protección de datos y demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- 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 exista un deber legal o deber contractual de permanecer en la base de datos.
- f) Acceder en forma gratuita, a través de los canales dispuestos por FIDUDAVIVIENDA, a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.
- De conformidad con el artículo 20 del Decreto 1377 de 2013, el ejercicio de los derechos mencionados podrá realizarse por parte de las siguientes personas:
- El Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el Responsable.
 - Sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
 - El representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
 - Por estipulación a favor de otro o para otro.
 - Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.
- FIDUDAVIVIENDA a través de su Aviso de Privacidad de Datos¹ 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, expresa e informada a los titulares, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta, verificación y trazabilidad 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.

La autorización también podrá obtenerse a partir de conductas inequívocas del Titular del dato, las cuales permitan concluir de manera razonable que éste otorgó su consentimiento para el tratamiento de su información. Dichas conductas deben exteriorizar de manera clara la voluntad de autorizar el tratamiento.

El consentimiento del Titular se podrá obtener por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, tales como, comunicación escrita, verbal, digital o por conductas inequívocas.

En virtud de su naturaleza y objeto social, FiduDavivienda recibe, recolecta, registra, conserva, almacena, modifica, reporta, consulta, entrega, transmite, transfiere, comparte y elimina información personal, para lo cual obtiene previa, expresa e informada autorización del Titular. FiduDavivienda conservará la prueba de dichas autorizaciones de manera adecuada, velando y respetando los principios de privacidad y confidencialidad de la información.

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 y 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

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, tratándose del uso de datos personales que no correspondan de manera específica al desarrollo de la relación legal o contractual establecida entre FIDUDAVIVIENDA y el titular, sino que estén referidos al envío de información comercial o de carácter publicitario existirá el mecanismo indicado en el Aviso de Privacidad de Datos, que permita al Titular de los datos, de manera sencilla y expedita manifestar su voluntad de no ser contactado para dichos fines.

Así mismo, en FiduDavivienda cuando se trate de información que se relacione con los siguientes tipos de datos, se tendrán las siguientes consideraciones especiales:

3.2.1. DATOS SENSIBLES.

Frente a la autorización de estos datos sensibles FiduDavivienda informará al titular de manera clara lo siguiente

- Para el tratamiento de este tipo de información el Titular no está obligado a dar su autorización o consentimiento.
- Se informará de forma explícita y previa qué tipo de datos sensibles serán solicitados.
- Se comunicará el tratamiento y la finalidad que se le dará a los datos sensibles.
- La autorización de los datos sensibles será previa, expresa y clara.

3.2.2. DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

FiduDavivienda se asegurará que el tratamiento de este tipo de datos se realice de conformidad con los derechos de los niños, niñas y adolescentes. En este sentido, se protegerá su carácter especial y velará por el respeto de sus derechos fundamentales, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 5, 6 y 7 de la Ley 1581 de 2012, y en los artículos 6 y 12 del Decreto 1377 de 2013, y demás normas que los modifiquen o adicionen.

Para efectos de cumplir lo anterior, FiduDavivienda actuará de conformidad con lo siguiente:

- Se solicitará autorización del representante legal del niño, niña o adolescente previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto, a efectos de realizar el tratamiento de sus datos personales.
- Se informará el carácter facultativo de responder preguntas acerca de los datos de los niños, niñas o adolescentes.

- El tratamiento de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes siempre debe responder a un fin superior.
- Se informará de forma explícita y previa cuáles son los datos y la finalidad del tratamiento.

En el caso de adquisición por parte del menor adulto de productos y/o servicios de la fiduciaria por medio de canales digitales, se incluirá una declaración en donde el menor manifieste que ha sido informado, ha sido escuchado, ha entendido y ha comunicado a sus representantes legales su intención de celebrar un contrato financiero, teniendo en cuenta su madurez, autonomía y capacidad legal para celebrar relaciones contractuales, a efectos de realizar el tratamiento de sus datos personales. Además, se entiende que el tratamiento de sus datos personales estará limitado a ser usado para cumplir con las obligaciones contractuales derivadas del producto y/o servicio financiero que desee adquirir.

3.3. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS

Las finalidades del Tratamiento de datos personales suministrados por nuestros clientes y usuarios son:

3.3.1. Clientes:

Los datos recogidos por FIDUDAVIVIENDA serán utilizados para los fines propios de los contratos fiduciarios, fondos de inversión colectiva y Fondo Voluntario de Pensiones DAFUTURO 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. Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo del objeto social de la Fiduciaria en lo que tiene que ver con el cumplimiento del objeto del contrato celebrado con los Titulares de la información.
- II. Desarrollar los procesos que se requieran para la adecuada prestación de los productos y/o servicios contratados.
- III. 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.
- IV. 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 mi 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, comisiones, tasas y cargos correspondientes, tanto de manera prejudicial como judicial, si hubiere lugar a ello.}
- VIII.** Consultar, solicitar y/o verificar el comportamiento comercial, crediticio, financiero, y de servicios en los Operadores de Información (entendidos estos como los Operadores de qué trata la Ley 1266 de 2008 y demás normas que la complementen, modifiquen, adicionen o sustituyan) o cualquier otra persona, entidad u organización que maneje o administre bases de datos con los fines legalmente definidos para este tipo de entidades, para los siguientes objetivos: (i) como elemento de análisis para establecer y mantener una relación contractual, cualquiera que sea su naturaleza; (ii) monitorear el grado de endeudamiento y/o incumplimiento en el sector financiero, comercial, y de servicios, con el objetivo de evaluar los riesgos derivados de una relación contractual vigente; (iii) como elemento de análisis para hacer estudios de mercado o investigaciones comerciales o estadísticas, y (iv) desarrollo de herramientas que prevengan el fraude, y las acciones o prácticas corruptas, así como aquellas que permitan conocer características del comportamiento financiero y crediticio.
- IX.** Para solicitar consultar y obtener información financiera, datos de seguridad social y parafiscales y/o datos personales que se encuentren en centrales u operadores de información o cualquier entidad autorizada para tratar mis datos, con el fin de que FiduDavivienda evalúe la solicitud de productos y/o servicios financieros, actualice los datos o realice perfilamiento, teniendo en cuenta el comportamiento financiero, comercial, pagos al sistema de seguridad social y parafiscales y/o de servicios que haya adquirido. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de la obligación de actualizar anualmente los datos personales.
- X.** Hacer estudios estadísticos o de comportamiento sobre mis gustos y preferencias respecto de los productos y/o servicios contratados.
- XI.** Realizar prospección comercial, con el fin de identificar las necesidades y gustos a satisfacer con los productos y/o servicios a ser ofrecidos
- XII.** Medir el nivel de satisfacción respecto de los productos y/o servicios contratados.
- XIII.** 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.
- XIV.** Enviar información sobre nuevos productos y/o servicios, así como de 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.
- XV.** Compartirlos 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 enlace:

<http://www.grupobolivar.com/wps/portal/web/nuestrascompa#nias/>, 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.

- XVI.** Compartir la información con aliados comerciales y estratégicos, a efecto de realizar el ofrecimiento y desarrollo de ofertas de valor.
- XVII.** A partir de los datos de geolocalización activados por el cliente al momento de utilizar los canales digitales habilitados por la Fiduciaria, tales como el App, el Banco Davivienda podrá:
- A.** Informarle sobre puntos de atención cercanos a su ubicación.
 - B.** Comunicarle y mantenerlo actualizado sobre nuevos productos, servicios, novedades, promociones, publicidad, programas de fidelidad y encuestas de satisfacción a través del envío de notificaciones push, tomando como base su punto de ubicación y un tiempo concreto.
 - C.** Identificar tendencias y patrones que permitan realizar estudios estadísticos para la creación y mejoramiento de perfiles que utilicen ubicaciones geográficas determinadas.
 - D.** Desarrollar e implementar herramientas que contribuyan a la prevención del fraude y las acciones y/o prácticas corruptas.
 - E.** Compartirlos con entidades del Grupo Empresarial Bolívar y terceros estratégicos para que le sean ofrecidos sus productos y/o servicios comerciales, así como para desarrollar actividades de conocimiento del cliente, campañas comerciales, publicitarias y marketing.

3.3.2. Usuarios A continuación se detallan las finalidades de tratamiento que FiduDavivienda aplicará para tratar los Datos Personales de sus usuarios:

- Desarrollar los procesos que se requieran para la adecuada atención de quejas y reclamos.
- Desarrollar e implementar herramientas de prevención de fraudes.
- Compartir los datos proporcionados por el usuario, con los terceros que se requiera para atender las solicitudes presentadas.

3.3.3. Empleados:

- I.** Dar cumplimiento a las leyes como, entre otras, de derecho laboral, seguridad social, pensiones, riesgos profesionales, cajas de compensación familiar (Sistema Integral de Seguridad Social) e impuestos, y desarrollar la relación precontractual, contractual y poscontractual.
- II.** Manejo interno de la información en desarrollo del vínculo laboral existente y el cumplimiento de las obligaciones legales derivadas del mismo.
- III.** Cumplir con los requerimientos realizados por las autoridades judiciales y/o administrativas competentes.
- IV.** Compartir los datos personales para ser informado o participar en las actividades de bienestar que desarrolla FiduDavivienda, directamente o a través de terceros quienes deberán dar el mismo tratamiento y mantener total reserva sobre los mismos.

- V. Transmitir y/o transferir a las entidades, que tengan relación contractual con Fiduciaria tales como proveedores, auditor, colaboradores y fondo de empleados dentro del marco de la correspondiente relación laboral.
- VI. Enviar publicidad sobre los productos y/o servicios ofrecidos por la Fiduciaria, sus filiales y demás entidades pertenecientes al Grupo Bolívar, ubicadas dentro o fuera de Colombia, las cuales aparecen listadas en la siguiente dirección: <http://www.sociedadesbolivar.co/wps/portal/web/nuestrascompanias/>. Así como enviar publicidad sobre los productos y/o servicios ofrecidos por los Fondos de empleados o entidades sin ánimo de lucro del Grupo Bolívar.
- VII. Usar los datos personales en campañas de comunicaciones internas del Grupo Bolívar S.A cuando expresa y voluntariamente decide participar.
- VIII. Participar en estrategias, campañas y pruebas pilotos de productos y/o servicios de la Fiduciaria Davivienda y/o empresas del Grupo Bolívar relacionados con temas digitales, mejoras en procesos o nuevos productos.
- IX. Consultar los datos personales relacionados con temas de salud, con el propósito de recibir información y acceder a los distintos servicios de los centros médicos, como: odontología, medicina general, especialidades médicas y campañas de promoción y prevención en salud ocupacional. Asimismo, para gestionar la transcripción de incapacidades o generación de reporte ante las ARL, COPASS o todas aquellas que las sustituyan en cumplimiento de la normatividad relacionada con seguridad social y seguridad y salud en el trabajo.
- X. Solicitar y acceder a mis datos con el propósito de capacitarse en el desarrollo de las funciones que se desempeñan como empleado de Fiduciaria Davivienda

3.3.4. Candidatos:

Los datos personales proporcionados por los candidatos en sus hojas de vida en los procesos de selección del Grupo Bolívar a través del Portal <https://www.trabajarendavivienda.com/> serán almacenados en las bases de datos del mismo y utilizados para las siguientes finalidades:

- I. Compartir información de las ofertas laborales de las distintas empresas del Grupo Bolívar, sus requisitos y mecanismos de aplicación.
- II. Evaluar, corroborar y determinar el cumplimiento del candidato con las exigencias del cargo y la compañía a la que se postula, de acuerdo a lo establecido en la política y el procedimiento de atracción y selección de las compañías.
- III. Compartir la información de candidatos con terceros para la validación de confiabilidad, es decir visita domiciliaria, examen médico, estudio de seguridad y pruebas de integridad.
- IV. Ser insumo para el proceso de vinculación a las compañías y alimentar las bases de datos de funcionarios en los casos requeridos.
- V. Construir métricas y análisis de gestión y analítica

3.3.5. Proveedores

La fiduciaria 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.

- I. Realizar todas las actividades necesarias para cumplir y desarrollar la relación contractual y/o servicio.
- II. Enviar publicidad e información comercial sobre los productos y servicios ofrecidos por FiduDavivienda, sus filiales y demás entidades pertenecientes al Grupo Bolívar, ubicadas dentro o fuera de Colombia, las cuales aparecen listadas en la siguiente dirección: www.grupobolivar.com.co.
- III. Para fines estadísticos, de control, supervisión, que permitan desarrollar herramientas que prevengan el fraude, acciones o prácticas corruptas.
- IV. Consultar comportamiento financiero y crediticio en centrales de riesgo.

3.3.6. Accionistas e Inversionistas

La información y los datos de los accionistas e inversionistas, incluida información personal, de contacto, así como la información y documentación suministrada a través de canales virtuales, canal telefónico, correo electrónico y actualizaciones de información serán recolectados, consultados, actualizados, modificados y procesados directamente por FiduDavivienda y/o por los terceros designados por éste, para los siguientes fines:

- I. Dar cumplimiento a las obligaciones y derechos derivados de su calidad de Emisor y Depositante respectivamente.
- II. Realizar las actividades de administración integral del libro de registro de accionistas.
- III. Brindar la información relacionada con trámites, quejas y solicitudes de los accionistas.
- IV. Dar acceso a la información a las autoridades judiciales o administrativas que soliciten dichos datos en ejercicio de sus funciones.
- V. Administrar el riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y de Corrupción.
- VI. El cumplimiento de las actividades y fines necesarios de la relación emisor – accionistas.
- VII. Brindar información relacionada con la actualidad financiera y no financiera de la Fiduciaria.
- VIII. Realizar reportes mensuales para fines estadísticos.
- IX. Permitir el acceso a los auditores, revisores fiscales o terceros contratados por FiduDavivienda, para llevar a cabo procesos de auditoría interna o externa.
- X. Atender consultas relacionadas con la actualidad financiera y no financiera que tengan los accionistas y/o inversionistas.

3.3.7. Cliente de Alianzas

A continuación, se detallan las finalidades de tratamiento que la fiduciaria aplicará para sus Aliados:

- I. Recibir información sobre los productos o servicios ofrecidos por los Responsables y sus aliados, a través de mi correo electrónico, teléfono fijo, celular, redes sociales o cualquier otro medio similar.

- II. Compartir y actualizar mis datos personales con las empresas o aliados, cuando sea necesario para la ejecución de los contratos que respaldan la ejecución de los productos y/o servicios ofrecidos por los Responsables.
- III. Ser consultado en centrales de información financiera así como de obtener las referencias comerciales necesarias que le permitan a los Responsables tener un conocimiento adecuado sobre mi comportamiento en el desarrollo de las relaciones financieras, comerciales y/o de servicios que haya adquirido.
- IV. Reportar a las centrales de información financiera y crediticia que operen en Colombia, el nacimiento, modificación, extinción y cumplimiento de las obligaciones contraídas con los Responsables.
- V. Compartir los datos personales con terceros aliados, ubicados dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, cuando sea necesario para la adecuada ejecución de los servicios contratados con los Responsables.
- VI. Hacer estudios estadísticos o de comportamiento sobre mis gustos y preferencias, respecto de los servicios ofrecidos, para realizar prospección comercial, con el fin de identificar las necesidades y gustos a satisfacer con los productos y/o servicios a ser ofrecidos por los Responsables.
- VII. Analizar por el sistema de monitoreo para la prevención del fraude o por personal autorizado y altamente calificado para analizar dicha data y mejorar los estándares de calidad de las transacciones de los servicios ofrecidos por los Responsables.
- VIII. Utilizar mis datos personales con el fin de compartirlos con terceros aliados ubicados dentro o fuera de Colombia, a efectos de que me sean ofrecidos sus productos y/o servicios comerciales mediante el uso de correo electrónico, correo postal, teléfono fijo, celular, SMS, MSM, redes sociales o cualquier otro medio similar, así como desarrollar actividades de conocimiento del cliente, campañas comerciales, publicitarias y de marketing.
- IX. Utilizar los datos, con el fin de compartirlos 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: <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 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

3.4. VIGENCIA.

Los datos personales estarán sujetos a tratamiento por FiduDavivienda durante el término contractual en el que el Titular de la información tenga el producto, servicio, contrato o relación, más el término que establezca la ley, adicionalmente se conservarán de acuerdo con los principios de necesidad y razonabilidad.

3.5. CANALES DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

FIDUDAVIVIENDA establece como canales de atención, los siguientes:

- Documento escrito radicado en la Avenida El Dorado No. 68B-85 Piso 2.
- Página web: www.fidudavivienda.com
- Chat:
 - <https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo>: Ingreso a clientes / Digite su número de identificación y clave virtual / Opción Atención en línea / Chat.
 - El Ingreso al Chat por la App se encuentra en la parte inferior de la pantalla: opción Atención en línea / Chat.
- Oficinas a nivel nacional y Call Center:
 - En virtud del contrato de uso de red suscrito entre Banco Davivienda S.A. y Fiduciaria Davivienda S.A, el Banco Davivienda S.A. cuenta con una red de más de 600 oficinas a nivel nacional, así como las siguientes líneas de atención:
 - Bogotá 3383838
 - Resto del país 018000 123 838
 - Celulares movistar #338
 - Desde Estados Unidos 18 555 566820.
 - 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 FIDUAVIVIENDA 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.

A continuación se describen las obligaciones del responsable:

- FIDUAVIVIENDA garantizará a través de los canales de atención establecidos, en el Num. 3.5. de este documento, para los Titulares de datos, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- FIDUAVIVIENDA 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.
- FIDUAVIVIENDA 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 ese alcance del tratamiento.
- FIDUAVIVIENDA informará que el uso que hace de los datos es el correspondiente al desarrollo de sus relaciones financieras 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 complementará el portafolio de servicios 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 en los manuales internos que han desarrollado las previsiones propias de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- 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.
- Actualizar la información que tenga algún tercero o encargado respecto de todas las novedades en relación con los datos suministrados y adoptar las medidas necesarias para que la información esté actualizada. 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 peligro la administración de la información de los Titulares serán informados 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 Departamento de Control y Riesgo, responsable del seguimiento en la adopción y cumplimiento de estas políticas.
- Dar trámite a las quejas y reclamos formulados de conformidad con lo previsto en la presente Política y en la ley.
- Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- Las instrucciones y requerimientos formulados por la Superintendencia de Industria y Comercio estarán bajo la supervisión del Oficial de Protección de Datos de la Fiduciaria Davivienda como responsable del seguimiento en la adopción y cumplimiento de esta Política.

4.2. DEBERES EN CALIDAD DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.

Con el fin de facilitar el entendimiento respecto de en qué situaciones actúa FIDUDAVIVIENDA 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 documento.

- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos
- 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.

FIDUDAVIVIENDA cuenta con políticas, normas y procedimientos para la protección de datos personales con el fin de 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.

4.3.1. COOKIES

Davivienda tiene definida una Política para el uso de las Cookies en su sitio web corporativo y sus aplicaciones móviles (Apps), en donde se establecen los términos de uso de estos archivos y los derechos de los Titulares en relación con la recolección de datos y el uso que se da a esta información personal.

CAPÍTULO V.

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

En cumplimiento de las normas de protección de Datos Personales, FiduDavivienda establece el presente procedimiento y requisitos a los Titulares de los Datos Personales o causahabientes o cualquier otra persona que pueda tener un interés legítimo en presentar alguna consulta, reclamo y/o queja en el ejercicio pleno y efectivo de los derechos que le asisten.

Es indispensable para FiduDavivienda que la persona que realice una consulta, petición, queja o reclamo acredite su identidad cumpliendo con los siguientes requisitos:

- Cliente de FiduDavivienda: Se acreditará su identidad mediante los procesos de autenticación internos de FiduDavivienda.
- Usuario: Si el Titular de los Datos Personales no es cliente de FiduDavivienda, deberá indicar el tipo y número de documento de identificación y sus datos de contacto.
- Empleado, ex-empleado o aspirante: En caso de ser empleado de FiduDavivienda, se acreditará su identidad mediante los procesos de autenticación internos de FiduDavivienda. Si el Titular de los Datos Personales es ex-empleado de FiduDavivienda o aspirante, deberá adjuntar copia de su documento de identificación e indicar sus datos de contacto.
- Proveedor: En caso de ser proveedor, se acreditará su identidad mediante los procesos de autenticación internos de FiduDavivienda.

En caso que el causahabiente del Titular de los Datos Personales solicite la consulta o reclamo, deberá adjuntar los siguientes documentos e información:

1. Copia del documento de identidad del Titular
2. Copia del documento de identidad del causahabiente
3. Copia del registro civil de defunción del Titular
4. Documento que acredite la calidad en que obra o relación de parentesco (registro civil, cuando aplique)
5. Dirección y datos de contacto del consultante

Si se trata del representante legal y/o apoderado del Titular de los Datos Personales quien presenta la consulta y/o reclamo, deberá anexar los siguientes documentos:

1. Copia del documento de identificación del Titular
2. Copia del documento de identificación del representante legal y/o apoderado.
3. Documento que acredite la calidad en la que obra (poder, certificación)
4. En caso de tratarse de una persona jurídica, certificado de existencia y representación legal con expedición no mayor a 30 días
5. En caso de que el apoderado sea menor de edad, se deberá presentar la tarjeta de identidad y/o el registro civil y el documento que acredite la calidad de representante o custodio del menor.

5.1. CONSULTAS.

En desarrollo del artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 denominado “Consultas” los Titulares, causahabientes o cualquier otra persona con interés legítimo, podrá conocer y consultar la información que de este repose en las bases de Datos Personales almacenados por Fidudavivienda.

- 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 absolver un cuestionario de validación de identidad.
 - c) Solicitudes presentadas a través de la página web: deberá absolver un cuestionario de validación de identidad.

Los causahabientes deberán acreditar tal calidad con los documentos correspondientes y adjuntar copia de su documento de identidad.

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

Una vez que FIDUDAVIVIENDA reciba la solicitud de información por cualquiera de los canales atrás 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 días siguientes al vencimiento del término inicial, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012.

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 FIDUDAVIVIENDA 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.

Los Titulares, causahabientes o cualquier otra persona con interés legítimo que consideren que la información contenida en las bases de datos administradas por FIDUDAVIVIENDA las de alguno de sus Encargados debe ser sujeta de corrección, actualización o supresión, o si advierten un incumplimiento frente a la ley de FIDUDAVIVIENDA o de alguno de sus encargados, podrán presentar un reclamo ante FIDUDAVIVIENDA o el encargado, en los siguientes términos:

5.2.1. Requisitos para presentar un reclamo

1. El reclamo se formulará ante FIDUDAVIVIENDA o el encargado del tratamiento, acompañado del documento que identifique al titular. Si es una persona distinta del Titular (causahabientes o cualquier otra persona con interés legítimo) deberá adjuntar los documentos señalados en el presente capítulo.
2. La descripción clara de los hechos que dan lugar al reclamo.
3. Número telefónico de contacto (número de celular o de teléfono fijo).
4. La dirección donde desea recibir notificaciones, pudiendo ser esta física o electrónica
5. Adjuntar los documentos que pretenda hacer valer.

5.2.2. Procedimiento

- 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.
- Si 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 FIDUDAVIVIENDA o el encargado a quien se dirija, no sea la entidad competente para resolver el reclamo presentado, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Si FIDUDAVIVIENDA 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. Esta leyenda permanecerá hasta que el reclamo sea resuelto y se ajustará de acuerdo con los procedimientos internos.
- 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 término inicial.
- Para los casos de supresión total o parcial de la información personal y los de revocatoria de la autorización por parte de la Titular, Fidudavivienda analizará la solicitud particular y le comunicará su decisión. No obstante, los casos de supresión

total o parcial de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga algún deber legal o contractual de permanecer en la base de datos que administra Fidudavivienda.

Las consultas y reclamaciones se tramitarán de acuerdo con los procesos y procedimientos internos de Davivienda.

5.3. QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

El titular, causahabiente o cualquier otra persona con interés legítimo, solamente podrán presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) una vez hayan agotado el procedimiento de consulta, queja y/o reclamo ante Fidudavivienda mencionado en esta Política, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 1581 de 2012.

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

El Departamento de Control y Riesgo será responsable de velar por el cumplimiento de estas disposiciones. Esta área tendrá una comunicación directa con los responsables de las áreas involucradas en el manejo de datos personales, 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 FIDUDAVIVIENDA, 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 FIDUDAVIVIENDA quedan bajo el marco de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

CAPÍTULO VI VIDEO VIGILANCIA

La Fiduciaria Davivienda utiliza diversos medios de video vigilancia instalados en diferentes sitios internos y externos de sus instalaciones u oficinas. En razón a ello, informa al público en general sobre la existencia de estos mecanismos mediante la difusión en sitios visibles de anuncios de video vigilancia.

La información recolectada a través de este mecanismo se utiliza para fines de seguridad, mejoramiento de nuestro servicio y la experiencia en las instalaciones de FiduDavivienda, así mismo, como prueba en cualquier tipo de proceso ante cualquier autoridad u organización.

La fiduciaria no hace entrega de videograbaciones obtenidas a ningún tercero, salvo que medie orden judicial, de autoridad competente o que la ley lo permita.

CAPÍTULO VII TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES NACIONAL Y/O INTERNACIONAL

La Fiduciaria Davivienda, como Responsable de la información personal almacenada en sus bases de datos y en desarrollo de las finalidades descritas en la presente Política, podrá realizar transferencia o transmisión nacional o internacional de datos.

La fiduciaria, verificará que el país receptor de la información personal ha sido incluido en la lista de países que ofrecen un nivel adecuado de protección de datos, señalados por la Superintendencia de Industria y Comercio o revisará la normativa vigente en el país receptor de la información, para determinar si se cuenta con las condiciones idóneas para garantizar niveles adecuados de seguridad para la información objeto de transmisión o transferencia.

Adicionalmente, se celebrará contrato de transmisión y/o transferencia u otro instrumento jurídico que garantice la protección de los datos personales objeto de transmisión y/o transferencia y en los casos en que aplique, FiduDavivienda solicitará la declaración de conformidad.

7.1. RELACIÓN CON TERCEROS, ALIADOS ESTRATÉGICOS Y/O COMERCIALES Y ENCARGADOS DE FIDUDAVIVIENDA

FiduDavivienda velará porque los terceros con que se vincule o con los que establezca relaciones comerciales o alianzas, cumplan con el régimen de protección de datos personales en Colombia y con la presente Política.

Sin perjuicio de toda la documentación en materia de protección de datos, podrá solicitar a terceros y/o Encargados información idónea y pertinente para verificar y observar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Política y el régimen de protección de datos personales en Colombia.

En caso de utilizar información de aliados comerciales se verificará que el aliado cuenta 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.

FiduDavivienda podrá solicitar a terceros y/o Encargados que acrediten de manera previa, durante o de forma posterior a la relación que los vincule, el cumplimiento de los requisitos del régimen de protección de datos personales.

CAPÍTULO VIII

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 26 de julio de 2013. Las áreas de FIDUDAVIVIENDA 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 nueva normativa. Este trabajo de cultura, educación e información se seguirá adelantando a lo largo de la vigencia de la nueva Ley, por lo tanto, podrá ser modificada en cualquier momento con el objeto de adaptarla a nuevas prácticas que se desarrollen o novedades legislativas o jurisprudenciales en la materia.

En caso de cualquier actualización o modificación, Fidudavivienda lo informará a los Titulares de la información personal en la página web <https://fidudavivienda.davivienda.com/> o en cualquier otro medio que considere pertinente, indicando la fecha de entrada en vigencia de la correspondiente modificación o actualización, según sea el caso.

Versión	Fecha	Responsable de la aprobación	Asunto
1.0	Julio 2013	Junta Directiva	Aprobación y publicación de la política
2.0	Abril 2018	Junta Directiva	Actualización de la política
3.0	Agosto 2023	Junta Directiva	Actualización de la política