

# Política de Protección y Privacidad de Datos Personales

Buscando proteger el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se almacene sobre ellas en bases de datos o archivos, el Banco de Bogotá establece políticas para el uso, administración, transmisión y demás actividades que involucren datos personales.

No solo como consecuencia de la ley 1581 de 2012, la Ley de Habeas Data 1266 de 2008, sino porque así lo establece la Constitución Nacional, la información privada de las personas está sujeta a reserva por lo cual nadie que posea información comercial o datos personales recolectados con ocasión de una relación contractual, puede usarla para propósitos distintos para los cuales le fue entregada.

Mediante la expedición de la Ley 1581 se establecieron regulaciones sobre los datos personales registrados en cualquier base de datos que sean susceptibles de Tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada, siendo esta ley obligatoria para las entidades financieras en sus calidades responsables a partir del 18 de octubre de 2012, fecha en la cual se hizo su publicación en el diario oficial.

## Definiciones

- Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- Base de Datos: Es el conjunto organizado de información de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. El dato personal puede ser público, semiprivado o privado.
- Responsable del Tratamiento: Es la Persona natural o jurídica de naturaleza pública o privada, que actuando por ella misma o conjuntamente con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos. Para los efectos del presente documento se entiende como responsable del Tratamiento al BANCO.
- Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- Tratamiento: Es cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

## Principios rectores para el tratamiento de los datos personales por parte del banco

El Banco de Bogotá desarrolla el Tratamiento de los Datos Personales respetando las normas generales y especiales sobre la materia y aplicando de manera armónica e integral los siguientes principios:

- Principio de legalidad: Al Tratamiento de la información contenida en las Bases de Datos custodiadas por el BANCO, le será aplicable en lo pertinente, lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y en las demás disposiciones que la desarrollen, modifiquen y/o complementen.
- Principio de finalidad: El Tratamiento de la información contenida en las Bases de Datos custodiadas por el BANCO obedece a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley la cual es debida y previamente informada al Titular.
- Principio de libertad: El Tratamiento de la información contenida en las Bases de Datos custodiadas por el BANCO sólo se ejercerá cuando se cuenta con el consentimiento libre, previo, expreso e informado del Titular.

- Principio de veracidad o calidad: La información sujeta al Tratamiento por parte del BANCO será veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. No serán objeto de Tratamiento datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan al error.
- Principio de transparencia: El BANCO garantiza el derecho del Titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernen. Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento de la información está sujeto a los límites que se derivan de la naturaleza de los Datos Personales, de las disposiciones de la 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. El BANCO garantiza que los Datos Personales, salvo la información pública, no estarán disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo al Titular o terceros autorizados conforme a la ley.
- Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012, se maneja 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.
- Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de Datos Personales que no tengan la naturaleza de públicos estarán obligados 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.
- Principio de Temporalidad: el periodo de conservación de los Datos Personales será el necesario para alcanzar la finalidad para la cual se ha recolectado y/o mientras el Titular tenga obligaciones pendientes, responsabilidad directa o indirecta, por el tiempo adicional que exijan normas especiales o por los tiempos de prescripción.

### **Alcance**

La política de Protección de Datos Personales implementada por el Banco de Bogotá, aplica para todos nuestros clientes, usuarios, proveedores, accionistas, funcionarios y visitantes, estableciendo procedimientos para el uso, administración, transmisión y demás actividades que involucre el procesamiento de datos personales; dando pleno cumplimiento a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, la Ley de Habeas Data 1266 de 2008, donde se indica que la información privada de las personas está sujeta a reserva, y su uso debe ser acorde con los permisos otorgados por el titular y bajo ninguna circunstancia debe ser utilizada para propósitos distintos para los cuales fue obtenida.

### **Modelo**

El Banco de Bogotá permanentemente diseña y ejecuta controles para prevenir, detectar y responder oportunamente frente a eventos no deseados a los que puede estar expuesta la información, adoptando tecnologías y procedimientos enfocados a la protección integral de los datos.

El compromiso del Banco de Bogotá con la protección de los datos personales nos ha permitido diseñar un modelo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, alineado con estándares reconocidos a nivel internacional y adoptando los lineamientos legales, regulatorios y las mejores prácticas de la industria, con el fin de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, auditabilidad y privacidad de la información de los clientes, proveedores, empleados y terceros que autoricen al banco el tratamiento de sus datos personales.

El Modelo de Seguridad de la Información establece los lineamientos para que la información sea accedida únicamente por aquellos que de acuerdo con sus funciones y responsabilidades tienen una necesidad legítima de conocimiento; así mismo contiene las instrucciones para proteger los datos contra modificaciones no planeadas, realizadas con o sin intención y contar con la disponibilidad de los datos cuando se requiera, registrando de forma permanente el acceso y acciones que se realiza sobre la información.

Las anteriores disposiciones y lineamientos se extienden a todos los niveles de la organización: usuarios, colaboradores del Banco, accionistas, clientes, proveedores, contratistas, entes de control y filiales del Banco de Bogotá; que acceden, ya sea interna o externamente, a cualquier dato personal independiente de su ubicación (infraestructura propia, de terceros o en el ciberespacio). Adicionalmente aplica a toda la información creada, almacenada, procesada o utilizada en el soporte al negocio, sin importar el medio, formato, presentación o lugar en el cual se encuentre.

Así mismo, el Banco de Bogotá ha establecido sistemas de gestión de riesgo y estructuras organizacionales con roles y responsabilidades para la implementación efectiva de la política de privacidad, quienes se encargan de crear, implementar y monitorear el debido cumplimiento de lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia artículo 13 C.N., la ley 1581 de 2012, la Ley de Habeas Data 1266 de 2008, asociados a la protección de datos personales:

- Sistema de Administración del Riesgo Operativo (SARO): para la gestión de los riesgos asociados con la seguridad de la información, cuenta con una metodología aprobada por la Junta Directiva, publicada para todos los colaboradores de la entidad en el manual SARO, además actúa como responsable de definir y revisar los riesgos operativos, junto con los dueños de procesos para definir e implementar los controles necesarios para su mitigación.
- Departamento de Seguridad Bancaria y de la Información, el cual tiene como objetivo, proteger la información del Banco y sus clientes de forma integral, independientemente del medio en que se presente a través de la implementación de estrategias, políticas y normas corporativas, procedimientos y recursos de seguridad asignados por el Banco, con el fin de preservar los principios de integridad, disponibilidad, confidencialidad, privacidad y auditabilidad de la información, considerando una óptima relación costo-beneficio para la organización.
- Dirección de Seguridad y Ciberseguridad, cuyo objetivo es mantener la integridad, exactitud, disponibilidad y protección de los datos que soportan los procesos de negocio, a través del establecimiento de procedimientos y controles efectivos para la entrada, salida, almacenamiento, respaldo, recuperación y eliminación apropiada de los datos, manteniendo la calidad, oportunidad y disponibilidad de la información al negocio.
- Oficial de protección de datos personales: encargado dentro de la organización de velar por el cumplimiento de la reglamentación vigente, asesorando a la organización en la implementación de proyectos, realizando seguimiento a la atención de solicitudes relacionadas con protección de datos personales, actualización de la política y manuales de protección de datos personales.
- Gerencia Jurídica: es la encargada del soporte legal en la construcción de los contratos que la entidad celebra con clientes, proveedores y demás terceros, con el fin de verificar que se dé cumplimiento a las políticas de tratamiento de datos personales y asesoría en modificación de las políticas y cláusulas de autorización de tratamiento de datos.

## **Medidas disciplinarias en caso de incumplimiento**

*Política de tolerancia cero ante incumplimientos*

Los reportes de incidentes generados por incumplimientos en la privacidad de los datos nacen de fuentes como el Departamento de Seguridad, Dirección de Seguridad y Ciberseguridad, línea ética, Dirección Unidad de Control y Cumplimiento y jefes inmediatos; se analiza el caso de acuerdo con las normas que nos rigen y que están definidas en el Código de ética, reglamento Interno de Trabajo y en los procesos documentados relacionados con seguridad de la información y ciberseguridad. Una vez analizada la situación, se establecen las medidas disciplinarias a aplicar por parte de la Gerencia de relaciones laborales de acuerdo con lo documentado en el reglamento interno de trabajo.

Cualquier incumplimiento donde resulte comprometida la confidencialidad, integridad, disponibilidad, privacidad y/o auditabilidad de la información constituye una falta grave que puede llegar hasta la terminación del contrato de trabajo y al posible establecimiento de un proceso judicial bajo las leyes nacionales o internacionales que apliquen.

El uso de la información del Banco de Bogotá debe ser realizado para fines del negocio y nunca para fines personales o de terceros, por lo cual igualmente se constituye en una falta grave.

Adicionalmente el Banco de Bogotá tiene definida una Política Antifraude y Anticorrupción que respecto al principio de protección de datos cuenta con una directriz de protección de activos que busca el uso apropiado de todos los activos tangibles e intangibles de la Entidad, de acuerdo con las funciones y responsabilidades de cada uno de los colaboradores. La política también propende proteger los activos del Banco contra pérdida, robo, abuso o uso no autorizado.

### **Auditoría del cumplimiento de la política de privacidad**

En el Banco son ejecutados diversos ejercicios de auditoría que se fundamentan en criterios de independencia y objetividad de evaluación y consulta, con el fin de agregar valor y mejorar los procesos, ayudando a cumplir las políticas y lineamientos en lo concerniente a seguridad de la información, ciberseguridad y privacidad de datos, evaluando y mejorando su eficacia en la gestión de riesgos y control.

La Contraloría General del Banco de Bogotá quien ejerce la función de auditoría interna, establece un plan anual de auditoría que contempla aspectos normativos, los riesgos asociados a los procesos, así como, evaluación de los aspectos que soportan la estructura tecnológica del negocio. De igual manera, realiza permanente seguimiento al cumplimiento de las regulaciones emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia en temas de seguridad de la información y ciberseguridad y la Superintendencia de Industria y Comercio en temas de protección de datos personales y privacidad de datos.

La firma de auditoría externa KPMG, hace una evaluación de controles generales de tecnología, lo cual hace parte del trabajo sobre el análisis a la razonabilidad de la información utilizada por el Banco y las aplicaciones que la soportan, garantizando la confiabilidad de la información, a través de sistemas de seguridad y ciberseguridad robustos, que brindan permanente garantía a los inversionistas, clientes, proveedores y terceros interesados.

El Banco de Bogotá es una compañía subordinada del Grupo Aval Acciones y Valores, en la que existe una Contraloría Corporativa que tiene cobertura y actúa sobre todas las compañías del grupo, y de acuerdo con su plan de auditoría, realiza visitas presenciales en las que evalúa el cumplimiento de los lineamientos generales, criterios, estándares y buenas prácticas definidas por el Grupo Corporativo y definidas como lineamientos y directrices de obligatorio cumplimiento, que contempla entre otros, los relacionados con la infraestructura tecnológica del Banco; los auditores especialistas en los sistemas de información, seguridad de la información, ciberseguridad y protección de datos, desarrollan pruebas de auditoría que les permiten generar indicadores de riesgo y emitir oportunidades de mejora a fin de robustecer los aspectos relacionados con TI.

Por su parte, dentro de la supervisión que ejerce la Superintendencia Financiera de Colombia como Regulador de las Entidades Financieras, realiza permanentes evaluaciones sobre aspectos normativos, entre ellos lo concerniente a seguridad de la información, ciberseguridad y privacidad de datos.

### **Finalidad de los datos**

El Banco de Bogotá utiliza los Datos Personales que se desarrollen bajo la Ley 1581 de 2012 para las siguientes finalidades:

- Cumplir con normas legales de conocimiento del Titular.
- Establecer, mantener y profundizar la relación contractual.
- Actualizar la información.
- Evaluar el riesgo crediticio.
- Profundizar productos y servicios.
- Determinar el nivel de endeudamiento de manera consolidada.
- Efectuar labores de mercadeo, investigaciones comerciales o estadísticas.
- Para el envío de mensajes que contengan información comercial, de mercadeo, personal, institucional, de productos o servicios o de cualquier otra índole que el BANCO considere al teléfono móvil y/o celular, correo electrónico, correo físico o por cualquier otro medio.
- Para ser consultada, intercambiada o circulada por el BANCO con cualquier entidad del sector real, entidades sometidas a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera y/o con cualquier operador de información y/o banco de datos nacional o extranjero.
- Para realizar mediciones de calidad y desempeño.

### **Derechos de los titulares de los datos**

El Titular de los Datos Personales tendrá los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al BANCO, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581.
- Ser informado por el BANCO del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le da a sus Datos Personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el BANCO han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.

### **Autorización del titular**

Para efectos del Tratamiento de los Datos Personales, se solicitará Autorización previa e informada del Titular, la cual será obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, por escrito, de forma oral o mediante conductas inequívocas del Titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la Autorización.

La Autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos que sean de naturaleza pública.

- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

### **Deberes del responsable del tratamiento de los datos personales**

El BANCO en su calidad de responsable del Tratamiento debe cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y en otras que rijan su actividad:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data Solicitar y conservar copia de la respectiva Autorización otorgada por el Titular.
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información objeto del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar la información.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta
- Tramitar las consultas y reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la ley.
- Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

### **Procedimientos**

#### **Consultas**

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal que repose en la Base de Datos del BANCO, previa validación y acreditación de su identidad según los procedimientos del BANCO. La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

#### **Reclamos**

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en la Base de Datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley 1581, podrán presentar un reclamo, el cual será tramitado bajo los siguientes términos:

El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al BANCO, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección física y electrónica, teléfono, acompañando los documentos que se quiera hacer valer por medio de los canales establecidos.

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha

del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

#### **Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato**

Los Titulares podrán en todo momento solicitar al BANCO la supresión de sus Datos Personales y/o revocar la Autorización otorgada para el Tratamiento de estos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012. La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos.

#### **Queja ante la Superintendencia Financiera**

El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el BANCO.

#### **Comunicación**

Para el ejercicio de los derechos que le confiere la Ley (Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes) y si fuera aplicable, se pone a disposición del Titular el correo electrónico [servicioalcliente@bancodebogota.com.co](mailto:servicioalcliente@bancodebogota.com.co) y la línea de atención al cliente.