



Manual de Políticas y Procedimientos de Protección de datos Personales

SEGUROS
BOLÍVAR





CONTENIDO

	PÁGINA
PARA COMENZAR	3
1. ASPECTOS GENERALES	7
	Derecho de Hábeas Data
	9 Objeto
	9 Aplicación
	10 Alcance
	10 Definiciones
2. PRINCIPIOS	14 - 16
3. DERECHOS DEL TITULAR E IDENTIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS	19 Derechos del titular
	20 Autorización
	21 Finalidad
	23 Vigencia
	23 Canales de suministro de la información
4. OBLIGACIONES	24 Deberes del responsable del tratamiento
	27 Deberes del encargado del tratamiento
	28 Medidas de seguridad
5. PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES	29 Consultas
	30 Reclamos
	32 Quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio
	32 Persona o dependencia responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos
	32 Legislación nacional
	32 Entrada en vigencia de la política
ANEXO	34 Aviso de Privacidad



PARA COMENZAR

Compañía de Seguros Bolívar S.A., Seguros Comerciales Bolívar S.A. y Capitalizadora Bolívar S.A. (en adelante LAS COMPAÑÍAS) ubicadas en la Avenida El Dorado No. 68B-31 Piso 10 en la ciudad de Bogotá D.C., hacen parte del Grupo Bolívar y comparten algunos aspectos de estructura administrativa y procesos. Por esta razón, la parte sustantiva de este Manual aplica a todas las empresas, mientras la parte procedimental recoge aspectos propios de la actividad de cada una, que se incorporarán a los manuales que regulen los procesos de atención de peticiones, quejas y reclamos, y de seguridad de la información.

La **Compañía de Seguros Bolívar** es una compañía de seguros de personas que comercializa los ramos de vida, salud, accidentes personales, seguro previsional y riesgos laborales, entre otros, y su actividad está orientada a la celebración de contratos de seguros en estos ramos; **Seguros Comerciales Bolívar** es una compañía de seguros generales; y la **Capitalizadora Bolívar** es una entidad financiera cuyo objeto es estimular el ahorro mediante la constitución de títulos de capitalización. Las tres tienen supervisión estatal y en adelante nos referiremos a ellas como LAS COMPAÑÍAS.

LAS COMPAÑÍAS ofrecen sus productos y servicios de conformidad con el contrato de seguros respectivo o de capitalización, según corresponda. Estos contratos deben sujetarse al Código de Comercio y las normas de la Superintendencia Financiera de Colombia.



Cada compañía conoce información personal de sus clientes. Así mismo, conoce o puede llegar a conocer información de personas que no son sus clientes pero podrían serlo, porque:

- Se acercan a la compañía a través de cualquier canal para indagar sobre sus servicios.
- A través de los intermediarios de seguros o de sus agentes, LAS COMPAÑÍAS ofrecen sus productos y servicios.
- Obtienen información a través de LAS COMPAÑÍAS vinculadas al Grupo Bolívar, quienes han solicitado autorización del titular para compartir sus datos entre ellas, con fines comerciales.

En desarrollo de las actividades normales de LAS COMPAÑÍAS, en especial la Compañía de Seguros de Vida, recibe información personal de carácter sensible. De acuerdo con la **Ley General de Protección de Datos Personales**¹, en adelante **Ley General**, la información referida a la salud tiene esa naturaleza, y la Compañía de Seguros Bolívar opera el ramo de vida y riesgos profesionales, cuyos contratos requieren la solicitud de datos referentes al estado de salud del cliente.



¹ Artículo 5 de la ley 1581 de 2012, “Ley General de Protección de Datos Personales”



Cuando LAS COMPAÑÍAS busquen acercarse a titulares de datos que no sean sus clientes, pero que podrían llegar a serlo, y para ello utilicen la información de contacto de tales titulares, estarán actuando bajo el escenario regulado por la Ley General. Igualmente, cuando soliciten, obtengan o administren información personal de titulares con quienes tuvieron una relación contractual que ya expiró, y cuando recolecten, administren o circulen información sobre sus proveedores, contratistas, empleados, ex empleados y candidatos a empleados.

Nuestras compañías son respetuosas de los datos personales de los titulares, y buscarán informar de manera previa, clara y suficiente a las personas sobre los derechos que tienen en su calidad de titulares de la información. En particular les indicarán, cuando corresponda, que las preguntas relacionadas con el estado de salud son de naturaleza sensible y que el titular goza de libertad para responderlas, dejando claro que en atención a la naturaleza del seguro a ser contratado, si se trata de alguno referido a la vida o la salud, la compañía está en la obligación de formular estas preguntas y que no se podría celebrar el contrato si el titular de los datos se abstiene de revelar la información solicitada.

Esto, de conformidad con el Artículo 1058 del Código de Comercio, que señala: “el tomador está obligado a declarar sinceramente los hechos o circunstancias que determinan el estado del riesgo, según el cuestionario que le sea propuesto por el asegurador”. En el evento en que el tomador es diferente del asegurado, le corresponderá a éste último declarar en forma fidedigna sobre su estado de salud e historia médica.

Asimismo, la Ley General establece²: “Ninguna actividad podrá condicionarse a que el titular suministre datos personales sensibles, salvo que los mismos sean indispensables para el tratamiento para el cual se pretende la autorización”.

² Literal b) del Artículo 17 de la Ley General.



Los datos biométricos, tales como la foto, huella o los demás que determine la Ley General, que se soliciten tienen por finalidad garantizar la identidad del cliente frente a LAS COMPAÑÍAS, prevenir situaciones de fraude por suplantación de identidad y garantizar un servicio más eficiente.

Los datos de niños, niñas y adolescentes que sean recolectados por LAS COMPAÑÍAS en atención a que éstos tengan la calidad de asegurado o beneficiario de un contrato de seguro o de capitalización, o sean usuarios de las páginas web educativas creadas por LAS COMPAÑÍAS, serán los pertinentes y adecuados para dicho contrato o para dicho uso, según corresponda, procurando el respeto de los derechos fundamentales que les asisten.

Así mismo, LAS COMPAÑÍAS velarán porque la información personal de carácter sensible suministrada por los asegurados, tomadores y beneficiarios se utilice exclusivamente para la finalidad señalada en el contrato, de manera que sólo pueda ser accedida por los terceros autorizados por la Ley.

LAS COMPAÑÍAS pondrán a disposición de los titulares los canales y medios necesarios para que puedan ejercer sus derechos (ver Capítulo 5).

Los derechos de los titulares de la información personal bajo la Ley General se encuentran detallados en el capítulo 5 de este Manual.



1. Aspectos generales

Derecho de Hábeas Data

El Artículo 15 de la Constitución 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. Asimismo, este derecho comprende otras facultades como las de autorizar el tratamiento, incluir nuevos datos, excluirlos o suprimirlos de una base de datos o archivo³.

En el año 2008 se expidió la **Ley Especial de Hábeas Data**⁴, que regula lo que se ha denominado como el “hábeas data financiero”, es decir 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 considera titular de la información tanto a las personas naturales como las jurídicas.

En octubre de 2012 se expidió la Ley 1581, “**Ley General de Protección de Datos Personales**”, que desarrolla el derecho de Hábeas Data desde una perspectiva más amplia que la financiera y crediticia. Así, cualquier titular de datos personales tiene la facultad de controlar la información que se ha recolectado de sí

³ De acuerdo con la sentencia C-748 de 2011 de la Corte Constitucional.

⁴ Ley 1266 de 2008, Ley Especial de Hábeas Data.



mismo en cualquier base de datos automatizada y no automatizada, ya sea administrada por entidades privadas o públicas. Bajo esta Ley General es titular la persona natural. Solamente, en ocasiones especiales podría serlo una persona jurídica, siempre y cuando se afecten los derechos de las personas naturales que la conforman⁵.

⁵ Situaciones especiales previstas por la Corte Constitucional, Sentencia C-748 de 2011.



Objeto

La política y los procedimientos de este Manual están dirigidos a desarrollar el derecho constitucional al Hábeas Data que tienen todas las personas sobre las cuales LAS COMPAÑÍAS hagan Tratamiento de información de carácter personal. El alcance del Tratamiento está delimitado por las finalidades que han sido informadas al Títular.

Aplicación

La política se aplica a las bases de datos que estén bajo la administración de nuestras compañías o puedan ser conocidas por éstas en virtud de las relaciones comerciales con otras entidades del Grupo Bolívar o por relaciones desarrolladas mediante alianzas comerciales, convenios o eventos publicitarios. En el primer caso LAS COMPAÑÍAS actúan como responsable; en los demás pueden tener calidad de encargado o de responsable, dependiendo de si reciben la información de un tercero o si ellas mismas la obtienen.



La política aplica cuando el tratamiento de los datos se dé en territorio colombiano. En aquellos casos en que el tratamiento suponga la participación de un encargado no establecido en Colombia, se buscará que sus estándares y políticas permitan cumplir al responsable con los deberes fundamentales que tiene bajo el marco legal colombiano. Si se trata de un responsable, el tratamiento solamente podrá darse si se han cumplido los presupuestos establecidos en la normatividad colombiana.

Alcance

Todos los funcionarios de nuestras compañías están cubiertos bajo esta política. LAS COMPAÑÍAS adelantarán las campañas pedagógicas y de capacitación que requieran para que las áreas con mayor nivel de interacción con la administración de datos personales conozcan la nueva Ley y las disposiciones adoptadas por nosotros para asegurar su cumplimiento.

Asimismo, a nuestros aliados comerciales, proveedores y contratistas que en desarrollo de su labor tengan acceso a datos personales de titulares, bien sea porque los hayan suministrado a LAS COMPAÑÍAS o los hayan recibido de ellas, se les exige el cumplimiento de la ley y de esta política.

Definiciones

Las siguientes son definiciones que trae la Ley General⁶, así como aquellas referidas a la clasificación de los datos de acuerdo con la Ley Especial⁷.

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.

⁶ Ley 1581 de 2012, Ley General de Protección de Datos Personales.

⁷ Ley 1266 de 2008, Ley Especial de Hábeas Data.



- **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:

- **Dato privado** es el que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- **Dato semiprivado** es aquel que no tiene 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.
- **Dato público** es el 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. Ésta incluye como ejemplos los relativos al estado civil de las personas y los que consten en documentos públicos y sentencias ejecutoriadas.

Clasificación de los datos bajo la Ley General:

- **Datos privado y semiprivado.** Sus definiciones son idénticas a las que incluye la Ley Especial.
- **Dato sensible** es aquel que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, 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, que promuevan intereses de cualquier partido político o que busquen garantizar los derechos de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a



la salud, la vida sexual y los datos biométricos.

- **Dato público** está definido en ambas leyes de manera residual, como aquel que no es semiprivado, privado o sensible.

En el decreto reglamentario 1377 de junio 27 de 2013, la Ley General adicionó a los ejemplos mencionados por la Ley Especial los referidos a la profesión u oficio, a la calidad de comerciante o de servidor público, y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Asimismo, señala que estos datos, por su naturaleza, pueden estar contenidos en registros públicos, gacetas y boletines oficiales, entre otros.

- **Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
- **Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como recolección, almacenamiento, uso y circulación.



2. Principios

Es un compromiso de nuestras compañías entender y desarrollar de manera armónica los principios establecidos en la Ley General.

Enseguida relacionamos los principios contenidos en esta Ley y en su Decreto Reglamentario:

- **Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos**
El tratamiento a que se refiere esta Ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- **Principio de finalidad**
El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley, y debe ser informada al titular.
- **Principio de libertad**
El tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no pueden ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- **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



- **Principio de transparencia**

En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener del responsable del tratamiento o del encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

- **Principio de acceso y circulación restringida**

El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales y de las disposiciones de la presente Ley y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo puede estar a cargo de personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en esta Ley.

Los datos personales, salvo la información pública, no pueden estar disponibles en internet ni en 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 General.

- **Principio de seguridad**

La información sujeta a tratamiento por parte del responsable del tratamiento o del encargado del tratamiento se debe manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas 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 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 corresponda al desarrollo de las actividades



autorizadas en la Ley General y en los términos de ésta.

- **Necesidad y proporcionalidad**

Los datos personales registrados en una base de datos deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de la finalidad del tratamiento, la cual debe ser comunicada al titular. Deben ser adecuados, pertinentes y acordes con esa finalidad.

- **Temporalidad y caducidad**

El periodo de conservación de los datos personales será el necesario que permita alcanzar la finalidad para la cual se han recolectado.



Interpretación integral de derechos constitucionales

La Ley General se interpreta 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, establecidos en el Artículo 15 de la Constitución Política. Adicionalmente, los derechos de los titulares se deben interpretar 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.



Nuestras compañías deben velar porque los datos personales sean tratados de manera lícita. Esto incluye que en desarrollo de sus actividades sólo recabarán los datos necesarios para la actividad, servicio o producto a ser prestado o desarrollado.

Asimismo, cuando LAS COMPAÑÍAS actúen como responsables del tratamiento, es decir cuando estén frente a un titular que va a adquirir la calidad de cliente o ya la tiene, le informarán previamente, de manera clara y suficiente, acerca de la o las finalidades de la información personal a ser solicitada. En el evento en que la o las finalidades cambien o se modifiquen de tal manera que el titular razonablemente no lo espere, le informarán con anticipación, con el fin de obtener de nuevo su consentimiento.

En desarrollo del principio de razonabilidad y proporcionalidad, nuestras compañías deben recolectar sólo los datos estrictamente necesarios para llevar a cabo la o las finalidades, y los conservarán por el tiempo necesario para cumplirla, observando en todo momento los términos especiales establecidos por la Ley para datos médicos e historia clínica, además de las normas especiales que regulan la materia.





Igualmente, respetarán la libertad que tiene el titular para autorizar o no el uso de sus datos personales; en consecuencia, los mecanismos que utilicen para obtener su consentimiento previo le permitirán que este último manifieste de manera expresa que otorga tal autorización.

Nuestras compañías, en particular la de seguros de vida, informarán al titular acerca del tratamiento que darán a sus datos personales, de manera que para él sea claro que, si su voluntad es contratar el servicio, debe aportar información veraz y actualizada sobre su estado de salud. Si no es su deseo aportar esa información le informarán que, en atención a las normas especiales de los contratos de seguros de vida y de salud, no se podría avanzar en la celebración del mismo.



3. Derechos del titular e Identificación de las bases de datos

Derechos del titular

- Dirigirse a LAS COMPAÑÍAS, a través de los canales establecidos por éstas (ver Anexo: Aviso de Privacidad) para conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Este derecho se puede ejercer frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a LAS COMPAÑÍAS, salvo cuando, de acuerdo con la ley, el tratamiento que se está realizando no lo requiera.
- Ser informado por LAS COMPAÑÍAS, previa solicitud efectuada a través de los canales dispuestos por ellas, ver numeral 3.5., respecto del uso que se le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley General y sus decretos reglamentarios, una vez agotado el requisito de procedibilidad establecido en el Artículo 16 de la Ley 1581 de 2012⁸.
- Revocar la autorización en los casos que no se enmarcan en la Ley Especial de Hábeas Data y en los que no se refieren a datos esenciales o propios del contrato.

⁸ Artículo 16. Requisito de procedibilidad. 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 Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento.



Igualmente, solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.

- Acceder en forma gratuita, a través de los canales dispuestos por LAS COMPAÑÍAS, a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

A través de su Aviso de Privacidad (ver Anexo), nuestras compañías informan acerca de los canales y procedimientos previstos para que el titular pueda ejercer sus derechos de manera efectiva.

Autorización

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

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

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos 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 la persona.

Cuando se encuentren frente a alguna de estas situaciones, nuestras compañías lo dejarán claramente revelado y, en todo caso, cumplirán con las demás disposiciones contenidas en la Ley.



Las autorizaciones a ser puestas a disposición de los titulares de los datos deben tener textos claros e indicar los requisitos establecidos por la Ley General y por la Ley Especial, cuando corresponda. Por esto, se procurará reseñar por separado lo pertinente a cada regulación, de manera que no haya lugar a confusión por parte del titular de los datos acerca de los derechos que le asisten bajo cada una de ellas.

En el aparte de la Autorización correspondiente a la inclusión de los aspectos señalados por la Ley General se indicarán:

- La o las finalidades que se buscan con el tratamiento de los datos.
- El tipo de tratamiento que tendrán éstos.
- La identificación y la dirección (física o electrónica) a la que podrá dirigirse para ejercer sus derechos.
- Los derechos que le asisten como titular de la información.

De tal manera que, tratándose de datos personales que no correspondan específicamente a la relación legal o contractual establecida entre la compañía y el titular, sino que se refieran al envío de información comercial o de carácter publicitario, existirán los mecanismos que le permitan al titular, a través del Call Center y de la página web, manifestar de manera sencilla y expedita su voluntad de no ser contactado para dichos fines.

Finalidad

Las bases de datos de clientes y exclientes tienen por finalidad utilizar esta información para la debida prestación del servicio o del producto adquirido por el titular.

En desarrollo de esta relación contractual, LAS COMPAÑÍAS buscarán informar al titular acerca de las innovaciones efectuadas en sus productos y servicios, con el fin de profundizar o ampliar su portafolio actual, así como darle a conocer las mejoras o



cambios en sus canales de atención y en los servicios y productos complementarios ofrecidos por sus entidades vinculadas.

Así mismo, buscarán enviarle información sobre las ofertas que ha desarrollado con aliados comerciales y buscar tener un contacto con el titular para presentarse como entidad e informarles sobre sus productos y servicios.

En relación con los datos de los clientes de las empresas del Grupo que han dado autorización para compartir su información personal, con el fin de que éstas les puedan ofrecer sus productos y servicios, se comparte la información respetando dicha finalidad.

La base de datos de proveedores busca tener información actualizada, sólida y suficiente acerca de las personas que tienen la calidad de proveedores o quisieran tenerla.

La base de datos de empleados mantiene actualizada la información de los funcionarios para que la relación laboral se desarrolle de manera adecuada. Igualmente, sus datos de contacto pueden ser compartidos con las entidades vinculadas al Grupo con el fin de que nuestros empleados tengan acceso a los beneficios de adquirir productos y servicios de las empresas de la organización. Mediante la base de datos de ex empleados ponemos a disposición de las autoridades y de los mismos titulares su información durante el término establecido en la ley laboral.

La base de datos de soporte documental respalda el desarrollo de los procesos de la Compañía y la relación con clientes, proveedores y funcionarios.

La base de datos de Posiciones, tiene como fin dar cumplimiento a las obligaciones legales del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, Código de Comercio e instrucciones de la Superintendencia Financiera.



Vigencia

LAS COMPAÑÍAS conservarán los datos personales mientras sean necesarios oportunos para la finalidad para la cual fueron recabados, o dentro del término establecido en una disposición legal.

Canales de suministro de la información

Nuestras compañías establecen como canales de comunicación con los titulares:

- Página web: www.segurosbolivar.com
- Correo electrónico: contacto@segurosbolivar.com
- Dirección física: *Avenida El Dorado No. 68B-31 Piso 10, Bogotá*



4. Obligaciones

Deberes del responsable del tratamiento

La Ley General define como responsable a 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.

De conformidad con la Sentencia C-748 de 2011, el responsable del tratamiento 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. Sus deberes son:

- Garantizar para los titulares de datos, a través de los canales de atención establecidos en este Manual, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Hábeas Data.
- Conservar las autorizaciones otorgadas por los titulares a través de cualquier canal o medio que se hayan obtenido.
- LAS COMPAÑÍAS informarán acerca de la o las finalidades de la recolección, tanto en el texto utilizado para obtener la autorización del titular, como en el Aviso de Privacidad. El titular siempre conocerá el tipo de tratamiento que se le dará a sus datos, si van a circular o a ser compartidos con las entidades vinculadas, o con aliados comerciales, con qué finalidad y la manera de manifestar su voluntad en relación con ese alcance del tratamiento



- LAS COMPAÑÍAS informarán que el uso que hacen de los datos es el correspondiente al desarrollo de sus relaciones contractuales con clientes, e indicará que podrá utilizar los datos personales para estadísticas y prevención de fraude. Igualmente solicitarán el consentimiento del cliente para enviarle información comercial referida a sus productos y servicios, así como para que LAS COMPAÑÍAS vinculadas, las cuales listará en la página web, puedan enviarle publicidad sobre sus productos y servicios, con el fin de complementar el portafolio de servicios financieros, de seguros, inmobiliarios y de asistencia desarrollados por el Grupo.
- En el evento en que se utilice información de aliados comerciales, se revisará que ésta tenga las autorizaciones correspondientes; en el evento de permitir que aliados comerciales tengan acceso a datos personales de contacto para realizar ofertas, se verificará que los titulares hayan dado su consentimiento previo. En estos casos siempre existirá la opción 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 que se publicará en la página web de LAS COMPAÑÍAS, 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 están incluidas en los manuales desarrollados con las previsiones propias de la Circular 052 y siguientes de la Superintendencia Financiera de Colombia.

- Para 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 ésta cumpla con tales características.
- Asimismo, los contratos que se celebren con los encargados del tratamiento tendrán mecanismos sencillos pero eficientes de validación de datos, con el fin de procurar en todo momento el uso actualizado y adecuado de la información.
- La colaboración efectiva de los titulares respecto de la actualización de su información en los datos conocidos por ellos es fundamental para el cumplimiento óptimo del deber de informar al encargado sobre todas las novedades de los datos que se le hayan suministrado.
- En el Numeral 3.6. de este Manual se establecen los procedimientos para atender las consultas y reclamos formulados por los titulares.
- Se han creado las leyendas “Reclamo en trámite” e “Información en discusión judicial” para marcar los datos personales, cuando haya lugar. Cuando se entregue al encargado información que se encuentre bajo uno de estos supuestos, se le informará oportunamente.
- 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, conforme con el procedimiento establecido en el Procedimiento para el Manejo de Información.



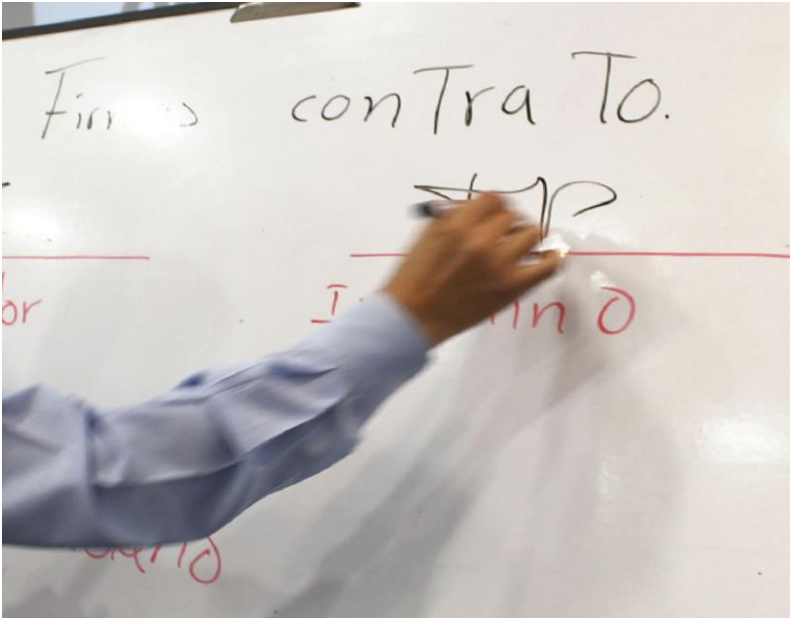
- Las instrucciones y los requerimientos formulados por la Superintendencia de Industria y Comercio estarán relacionados en un sistema especial bajo la responsabilidad de la Gerencia de Experiencia del Cliente, encargada del seguimiento en la adopción y cumplimiento de estas políticas, así como de gestionar la debida respuesta con el apoyo del Área Jurídica cuando éste se requiere.

Deberes del encargado del tratamiento

La Ley General señala en el Artículo 18 los deberes generales del encargado del tratamiento, quien 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.

De manera particular, además de lo señalado por la Ley, se establecen los siguientes:

- Existirán canales eficientes que permitan que las actualizaciones de información realizadas por el responsable se reciban y tramiten en el término de 5 días hábiles previsto en la Ley. Éstos estarán referidos a un correo electrónico y al contacto telefónico generado desde el Área competente.
- Cuando exista información que sea controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio, se impartirán las instrucciones correspondientes por parte la Gerencia de Conocimiento del Cliente con el fin de que ésta no circule.
- Se permitirá el acceso a la información únicamente a personas autorizadas por la ley. Para ello se establecerán los requisitos que deben cumplir las autoridades judiciales y administrativas que soliciten este tipo de información, los cuales se refieren a la identificación de las funciones que les permiten efectuar el requerimiento, además del número de la investigación que se adelanta; asimismo, los requisitos que deben cumplir los titulares, apoderados o causahabientes, en particular la acreditación de su calidad y los debidos soportes.



Medidas de seguridad

Nuestras compañías cuentan con reglamentaciones internas sobre seguridad de la información basada en las normas de la Superintendencia Financiera de Colombia, para asegurar el cumplimiento de los requisitos exigidos en esta materia.

El Manual de Seguridad trata los siguientes aspectos: para el manejo de la información en la compañía, definida como un activo que genera valor en desarrollo del negocio y da los lineamientos para su uso acorde con su filosofía.

Los contratos con los encargados incluyen cláusulas que establecen el deber de éstos de garantizar la seguridad y la privacidad de la información del titular.



5. Procedimientos para garantizar el ejercicio de los derechos de los titulares

Consultas

Los titulares o sus causahabientes pueden consultar la información que de ellos reposa en las bases de datos de nuestras compañías⁹. Para solicitudes de consulta deben acreditar su identidad, así:

- Si la presentan mediante documento escrito, deben adjuntar copia de la cédula.
- Si la presentan a través del Call Center, deben responder un cuestionario de validación de identidad.
- Si la presentan por la página web, deben diligenciar un cuestionario de validación de identidad.

Los causahabientes deben acreditar el parentesco adjuntando copia de la escritura que da apertura a la sucesión y copia de su documento de identidad. Los apoderados deben presentar copia auténtica del poder y de su documento de identidad.

Una vez nuestras compañías reciben la solicitud de consulta de la información, revisan el registro individual correspondiente al nombre del titular y al documento de identidad aportado; si

⁹ En desarrollo del Artículo 14 de la Ley, denominado “Consultas”.



encuentran alguna diferencia entre estos documentos lo informarán dentro de los siguientes 5 días hábiles a partir del recibo de la comunicación, con el fin de que el solicitante la aclare.

Si LAS COMPAÑÍAS encuentran conformidad en los documentos, darán su respuesta en un término máximo de 10 días hábiles.

Si LAS COMPAÑÍAS requieren un mayor tiempo para responder la consulta, lo informarán al titular y le darán su respuesta en un término que no excederá los 5 días hábiles siguientes al vencimiento del término.

Reclamos

El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos administrada por nuestras compañías debe ser corregida, actualizada o suprimida, o que advierten un incumplimiento por parte de éstas o de alguno de sus encargados, pueden presentar un reclamo ante LAS COMPAÑÍAS o el encargado, en los siguientes términos:

- El reclamo se formula ante LAS COMPAÑÍAS o el encargado del tratamiento, acompañado del documento que identifique al titular, la descripción clara de los hechos que originan el reclamo, los documentos que pretenda hacer valer y la dirección donde desea recibir notificaciones (física o electrónica).
- Si el reclamo resulta incompleto se requerirá al interesado dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción para que subsane la falla.
- Si transcurren 2 meses a partir de la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- Si la compañía o el encargado a quien se dirija la solicitud no puede o no es competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de 2 días hábiles, e

informará al interesado.



LAS COMPAÑÍAS utilizan un correo electrónico único para estos efectos, de manera que puedan identificar en qué momento se da traslado y la respuesta o confirmación de recibido correspondiente.

Si la compañía no conoce a la persona a quien deba trasladar el asunto, 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 de éste, en un término máximo de 2 días hábiles.
- El término máximo para responder el reclamo es de 15 días hábiles. Si no es posible hacerlo en este término, se informará al interesado el motivo de la demora y la fecha en que se atenderá, que no podrá exceder de 8 días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.



Quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio

El titular, causahabiente o apoderado deberá agotar el anterior trámite de consulta o reclamo antes de dirigirse a la Superintendencia para formular una queja, conforme con lo señalado por el artículo 16 de la Ley 1581 de 2012.

Persona o área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos

La Gerencia de Experiencia del Cliente es responsable de velar por el cumplimiento de estas disposiciones y tiene comunicación directa con los responsables de las áreas de Servicio, Seguridad, Operaciones y Jurídico, con el fin de garantizar que todos los aspectos queden debidamente recogidos y que los deberes que estipula la Ley se cumplan.

Legislación nacional

Las actividades aseguradora y de capitalización están reglamentadas en el país y su ejercicio está sujeto a la vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia. En atención a esta circunstancia se ha desarrollado un “Sistema de Atención al Consumidor” (SAC), que atiende los aspectos propios de calidad, cumplimiento y responsabilidad derivados de los contratos suscritos con los asegurados y los titulares de los títulos de capitalización. Así, los titulares de datos personales que quieran ejercer su derecho al Hábeas Data quedarán sujetos a las políticas y procedimientos aquí descritos.

Entrada en vigencia de la política

Esta política de tratamiento de la información empezó a desarrollarse en marzo de 2013 y fue publicada tan pronto se conoció el texto del Decreto Reglamentario 1377 de 2013. Las áreas de nuestras compañías especialmente relacionadas fueron informadas de estas disposiciones de manera previa a su

publicación, y se realizó un trabajo colectivo orientado a difundir los aspectos relevantes de la nueva normativa. Este trabajo de cultura, educación e información se seguirá adelantando a lo largo de la vigencia de la nueva Ley.

Anexo:

Aviso de privacidad

La Compañía de Seguros Bolívar S.A., Seguros Comerciales Bolívar S.A. y Capitalizadora Bolívar S.A. son entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y hacen parte del Grupo Empresarial liderado por Grupo Bolívar S.A., en adelante se denominarán LAS COMPAÑÍAS.

En cumplimiento de lo previsto en la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y del Decreto 1377 de 2013, cuyos textos pueden ser consultados en www.segurosbolivar.com, 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 LAS COMPAÑÍAS, la forma de acceder a éstas y las características del Tratamiento que se le pretende dar a los datos.

Canales de Comunicación

LAS COMPAÑÍAS tienen dispuestos como canales de contacto las siguientes:

- Por correo físico: Avenida El Dorado No. 68B-31 Piso 10 en la ciudad de Bogotá D.C.
- Por contacto telefónico: La línea telefónica #322 para llamadas desde celular, la línea 018000 123 322 para llamadas desde fuera de Bogotá D.C. y la línea 312-2122

para llamadas desde Bogotá D.C.

- Por correo electrónico: contacto@segurosbolivar.com

1. Tratamiento de los datos administrados por LAS COMPAÑÍAS

LAS COMPAÑÍAS han identificado los datos que administran, así como las actividades que desarrollan con dichos datos, en particular su recepción, conservación, disposición para los fines propios del contrato y desarrollo de actividades complementarias referidas a la promoción y el mercadeo de sus productos y servicios, así como los ofrecidos por las Compañías que hacen parte del Grupo Bolívar, al cual éstas pertenecen y así lo han indicado en las Políticas del Tratamiento disponibles para su consulta en la página web www.segurosbolivar.com

La Compañía de Seguros Bolívar S.A. en desarrollo de su objeto social y para la correcta validación del estado del riesgo de los asegurados, recolecta y administra información sobre el estado de salud con el alcance previsto por las normas especiales que regulan la expedición de pólizas de salud o de vida.

2. Finalidad expresa de compartir los datos con las empresas del Grupo

LAS COMPAÑÍAS hacen parte del Grupo Bolívar, que tiene como matriz a Grupo Bolívar S.A, y cuyo listado está disponible en la página web www.grupobolivar.com, opción “Nuestras Compañías”. Declaro que, con base en dicho conocimiento, autorizo para que LAS COMPAÑÍAS compartan con dichas empresas y entidades la información personal de contacto y la que sea relevante para las finalidades aquí previstas, que he suministrado.



2.1. Finalidades generales por parte de las Compañías

Mis datos personales serán tratados para las siguientes finalidades:

- 2.1.1. Desarrollar las actividades propias de los contratos celebrados.
- 2.1.2. Realizar campañas comerciales y actividades de mercadeo.
- 2.1.3. Realizar contactos tendientes a la realización de investigaciones de mercados, la medición del nivel de satisfacción respecto de los productos y servicios.
- 2.1.4. Enviar material publicitario, o promocional sobre los servicios y productos de LAS COMPAÑÍAS del Grupo y las actividades desarrolladas por las Fundaciones.
- 2.1.5. Para realizar análisis de gustos y preferencias, buscando desarrollar productos y servicios que se ajusten a sus necesidades.

2.2. Finalidades previstas para los datos obtenidos de empleados y proveedores

Los datos recogidos de los empleados tienen como finalidad desarrollar las relaciones laborales que existan con éstos. Entre ellas, hacerlos partícipes de las actividades de bienestar previstas por LAS COMPAÑÍAS. En el caso de los Proveedores, personas naturales de LAS COMPAÑÍAS, se 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.

3. Derechos de los Titulares

Como Titular de datos personales usted tiene los siguientes derechos:

- 3.1.1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. 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.
- 3.1.2. Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente Ley.
- 3.1.3. Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- 3.1.4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente Ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- 3.1.5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta Ley y a la Constitución.
- 3.1.6. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

4. Cambios en las Políticas o en el Aviso de Privacidad

Las Políticas de Tratamiento están disponibles en la página web www.segurosbolivar.com, por lo que cualquier cambio



sustancial en las mismas será informado a través de este mismo medio, y posteriormente, en cualquier otro 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.

SEGUROS
BOLÍVAR

