



Política de tratamiento de datos personales

Enero 2024



Contenido

- 01** Introducción
- 02** Objeto
- 03** Aplicación y Alcance
- 04** Definiciones
- 05** Principios
- 06** Tratamiento
- 07** Finalidades
- 08** Período de vigencia y duración
- 09** Derechos del Titular
- 10** Persona responsable de atención PQR
- 11** Procedimientos de atención
- 12** Canales y vigencia de política
- 13** Entrada en vigencia de la política

1. Introducción

Compañía de Seguros Bolívar S.A. (Nit. 860002503), Seguros Comerciales Bolívar S.A. (Nit. 860002180) y Capitalizadora Bolívar S.A. Nit.860006359 (en adelante LAS COMPAÑÍAS) hacen parte del Grupo Bolívar y comparten algunos aspectos de estructura administrativa y procesos. Por esta razón, esta Política aplica a las tres empresas.

En el desarrollo de su objeto social **LAS COMPAÑÍAS** recolectan y administran datos personales de sus diferentes grupos de interés, por esta razón, y con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones constitucionales y legales consagradas en el artículo 15 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, Decreto 1074 de 2015 y demás normas que regulen la protección de datos, en su calidad de Responsables del tratamiento han adoptado la presente Política. **LAS COMPAÑÍAS** en calidad de Responsables del tratamiento de las bases de datos objeto de esta política tienen los siguientes datos de contacto:

Dirección y domicilio: Avenida el Dorado No. 68B 31 Bogotá - Colombia
Teléfono: 6013122122 en Bogotá y 018000123322 desde el resto del país
Página web: www.segurosbolivar.com
Correo electrónico: servicioalcliente@segurosbolivar.com





2. Objeto

La presente política está dirigida 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 y autorizadas por el Titular.

De igual manera, se describen los lineamientos que han definido con el fin de proteger los Datos Personales de los Titulares con los cuales se relaciona, las finalidades de tratamiento de la información, el responsable de atender las quejas y reclamos, y los procedimientos que se deben tener en cuenta para que los titulares puedan ejercer su derecho a conocer actualizar, rectificar y suprimir la información, así como los canales a través de los cuales pueden ejercerlos.

3. Aplicación y Alcance

La política se aplica a las bases de datos y archivos físicos y digitales que contengan datos personales y que estén bajo la administración de **LAS COMPAÑÍAS** o que 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 responsables; 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.

La presente Política, está dirigida a nuestros clientes y exclientes, candidatos, empleados, exempleados, proveedores, aliados y en general, los grupos de interés sobre los cuales **LAS COMPAÑÍAS** realizan tratamiento de información personal.

Todos los funcionarios de nuestras **COMPAÑÍAS** deben cumplir 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 ley y las disposiciones adoptadas por nosotros para asegurar su cumplimiento.

Así mismo, a nuestros intermediarios, aliados, proveedores y contratistas que en desarrollo de su labor tengan acceso a datos personales de Titulares, que sean administrados por **LAS COMPAÑÍAS**, se les exige el cumplimiento de la ley y de esta política.

4. Definiciones

Definición

Autorización

Consentimiento previo, expreso e informado que da el Titular para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales.

Dato personal

Cualquier información que pueda asociar o identificar a una persona determinada (como su nombre o número de identificación) o determinable (como sus rasgos físicos).

Dato público

Son los datos o la información (como estado civil, profesión u oficio) que puede estar contenida en registros o documentos públicos, tales como: gacetas, boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

Dato semiprivado

Cualquier información 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.

Dato sensible

Son aquellos que afectan la intimidad del Titular o pueden dar lugar a que lo discriminen; revelan su origen racial o étnico, su orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos, entre otros.

Definición

Base de datos

Se entiende como base de datos un conjunto de información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables (Datos personales), la cual está ordenada de modo sistemático para su posterior recuperación, análisis y/o transmisión.

Encargado del tratamiento

Son todos los externos ya sean personas naturales o jurídicas que **LAS COMPAÑÍAS** han delegado para el tratamiento del dato personal de sus Grupos de Interés de acuerdo a lo definido en el objeto del contrato.

Grupos de interés

Para efectos del presente documento, se ha definido por Grupo de Interés todas aquellas personas que en conjunto son parte de **LAS COMPAÑÍAS**, o que se vinculan con las actuaciones de éstas, y cuyas características comunes permiten considerarlos como beneficiarios de las reglas de Gobierno Corporativo. Bajo esta orientación, se pueden establecer tres tipos de Grupos de Interés a saber: Grupos de Interés Internos, Grupos de Interés Vinculados y Grupos de Interés Externos (Código de Gobierno Corporativo).

Responsable del tratamiento

Es la persona natural o jurídica, pública o privada que decide sobre la finalidad de las bases de datos y/o el tratamiento de los mismos.

Titular

Es la persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.

Tratamiento

Es cualquier conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Petición, queja o reclamo (PQR'S)

Es la manifestación de inconformidad expresada por un Titular de la información respecto de un servicio adquirido, ofrecido o prestado por **LAS COMPAÑÍAS** puesta en conocimiento de ésta, de la Superintendencia de Industria y Comercio e instituciones competentes, según corresponda. Así mismo, es la manera establecida por la ley para hacer efectivos los derechos de los Titulares de conocer, rectificar, actualizar o suprimir su información contenida en las bases de datos.

5. Principios

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

1.

Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos
El tratamiento a que se refiere esta ley es una actividad regulada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen

2.

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.

3.

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.

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

5.

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

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.

6.

7.

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.

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.

8.

9.

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.

Temporalidad o caducidad

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

10.

6. Tratamiento

De acuerdo con el tipo de datos recolectados se definen las diferentes medidas de tratamiento de los mismos, garantizando su protección y seguridad. A continuación describimos las medidas que toman **LAS COMPAÑÍAS**:

A. Tratamiento de datos sensibles

En desarrollo de las actividades normales de **LAS COMPAÑÍAS**, en especial Compañía de Seguros Bolívar quien recibe información personal de carácter sensible y que de acuerdo con lo establecido en el Artículo 5 de la Ley 1581 de Protección de Datos Personales, en adelante Ley General, la información referida a la salud tiene esa naturaleza, esta Compañía quien opera los ramos de salud, vida y riesgos profesionales, requiere la solicitud de datos referentes al estado de salud del cliente. “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”, de acuerdo con lo expresado en la Ley.

Nuestras **COMPAÑÍAS** respetando los derechos que tienen los Titulares de la información, 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.

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.

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.

LAS COMPAÑÍAS ponen a disposición de sus clientes diferentes aplicaciones móviles “APPs” y/o plataformas tecnológicas a través de las cuales los clientes pueden acceder a información acerca de los productos y/o servicios contratados y a distintas funcionalidades adicionales y complementarias que definan **LAS COMPAÑÍAS** acordes a su vinculación y relacionamiento con estos. Teniendo en cuenta que ciertas funcionalidades de las Aplicaciones y/o

Plataformas tecnológicas pueden requerir que los usuarios proporcionen datos personales que pueden ser considerados de carácter sensible, tales como: estado de salud, estilo de vida, hábitos, valores y antecedentes médicos, estado de ánimo, fotografías o imágenes en las que el Titular aparezca, ubicación, geolocalización, georeferenciación y/o bluetooth; Cuando haya lugar a dicho Tratamiento, **LAS COMPAÑÍAS** deberán cumplir con las obligaciones expresadas previamente. Así mismo, ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre Datos Personales Sensibles. Si éste no desea hacerlo y los datos corresponden o se requieren para acceder a las facilidades o servicios de las Apps o plataformas digitales, se entenderá que el Titular que manifiesta su negativa no está dispuesto a suscribirse y en consecuencia no se conservará ningún dato de éste.

B. Tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes

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.

7. Finalidades del tratamiento de los datos

A continuación, se señalan las principales finalidades con las que **LAS COMPAÑÍAS** realizan el tratamiento de la información personal:

A. Clientes y Exclientes

En relación con los Clientes

- ✓ Utilizar Las bases de datos de clientes para la debida prestación del servicio o del producto adquirido por el Titular.
- ✓ Desarrollar las actividades propias de los contratos celebrados, entre ellas el envío de información relevante para el desarrollo de dichos contratos.
- ✓ Medir el nivel de satisfacción respecto del(los) producto(s) y/o servicio(s) contratados(s).
- ✓ Realizar campañas comerciales y actividades de mercadeo.
- ✓ Realizar contactos referentes a investigaciones de mercados.

- ✓ Contactar, enviar y/o suministrar información sobre innovaciones efectuadas en sus productos y servicios, lanzamiento de productos, eventos, novedades, promociones y publicidad, con el fin de profundizar o ampliar su portafolio actual. Estas comunicaciones las podrán recibir a través de los medios autorizados por el cliente, tales como e-mail, correo postal, teléfono, celular, mensajes cortos de texto (SMS), mensajes de multimedia (MMS), redes sociales, Apps o medios similares.
- ✓ Realizar actividades de analítica*, procesamiento, investigación y análisis estadístico, con el fin de identificar, generar conocimientos encaminados a mejorar los productos y/o servicios ofrecidos, actuales o futuros, así como mi experiencia de usuario y/o cliente; y a la identificación, ofrecimiento y/o desarrollo de posibles ofertas de valor, bienes, productos y/o servicios del portafolio que podrían adecuarse a mis necesidades. Entiendo que dichas actividades comprenden igualmente la generación de datos inferidos, que corresponden a aquellos obtenidos a partir del procesamiento analítico de mis datos personales, mis interacciones con los diferentes canales de la Compañía, hábitos, preferencias, tendencias y comportamientos como usuario y/o cliente.
- ✓ Contactar a la finalización de el(los) contrato(s) suscrito(s) con **LAS COMPAÑÍAS**, con el fin único y específico de informar sobre productos y/o servicios que le puedan interesar y que permitan reactivar el vínculo comercial con **LAS COMPAÑÍAS**.
- ✓ Las demás finalidades que determine el Responsable en procesos de obtención de Datos personales para su Tratamiento y que sean comunicadas a los Titulares en el momento de la recolección de los Datos personales y autorizadas por éstos.

Finalidad expresa de compartir los datos con las empresas del Grupo

Compartir con **LAS COMPAÑÍAS** que hacen parte del **Grupo Empresarial 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" los datos personales de los clientes que hayan otorgado su autorización, así como también los datos inferidos que corresponden a aquellos obtenidos a partir del procesamiento analítico de los datos personales, las interacciones de estos con los diferentes canales de **LAS COMPAÑÍAS**, hábitos, preferencias, tendencias y comportamientos como usuario y/o cliente, a efecto que dichas empresas utilicen esta información para adelantar actividades de analítica, procesamiento, investigación, análisis estadístico y puedan realizar el tratamiento de esta información y/o los contacten mediante el uso de correo electrónico, correo postal, teléfono fijo, celular, mensajes

cortos de texto (SMS), mensajes de multimedia (MMS), redes sociales, aplicaciones móviles (Apps) o medios similares que habiliten **LAS COMPAÑÍAS**, para realizar campañas comerciales, publicitarias, marketing, ofrecimiento de ofertas de valor, bienes, productos y/o servicios, así como para desarrollar actividades de conocimiento del cliente.

** Entendido como el proceso de examinar conjuntos de datos para encontrar tendencias y/o patrones, realizar perfilamiento de clientes y/o usuarios y sacar conclusiones sobre la información que contienen.*

Finalidad expresa de compartir los datos con Aliados

Compartir con los aliados de **LAS COMPAÑÍAS** información personal autorizada por el Titular, con el fin de ofrecer beneficios y complementar las ofertas de valor dirigidas a sus clientes, así como también los datos inferidos que corresponden a aquellos obtenidos a partir del procesamiento analítico de los datos personales, las interacciones de estos con los diferentes canales de **LAS COMPAÑÍAS**, hábitos, preferencias, tendencias y comportamientos como usuario y/o cliente, a efecto que dichas empresas utilicen esta información para adelantar actividades de analítica, procesamiento, investigación, análisis estadístico y puedan realizar el tratamiento de esta información y/o los contacten mediante el uso de correo electrónico, correo postal, teléfono fijo, celular, mensajes cortos de texto (SMS), mensajes de multimedia (MMS), redes sociales, aplicaciones móviles (Apps) o medios similares que habiliten **LAS COMPAÑÍAS**, para realizar campañas comerciales, publicitarias, marketing, ofrecimiento de ofertas de valor, bienes, productos y/o servicios.

En relación con los Exclientes

La información de exclientes se conservará durante 5 años posterior a su desvinculación, de acuerdo con lo previsto el Art. 96 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero que regula la conservación de los archivos y documentos que soporten sus operaciones y demás normatividad vigente que le resulte aplicable o aquella que la modifique o derogue.

B. Candidatos, empleados y exempleados

En relación con los candidatos:

- ✓ La información de la hoja de vida de los candidatos servirá para que **LAS COMPAÑÍAS** los evalúen y se formen una opinión sobre las calidades de la persona. Así como para adelantar todo el proceso de selección, lo que incluye práctica de pruebas y demás requisitos establecidos para poder ser vinculado.

- ✓ La información recolectada durante el proceso servirá para validar si la persona cumple con los requisitos establecidos por **LAS COMPAÑÍAS** para ser vinculado.
- ✓ Los datos de contacto se utilizarán para comunicarle los avances del proceso.
- ✓ En aquellos casos en que el candidato no resulte elegido se le informará oportunamente y la información permanecerá en las bases de datos de candidatos y podrán ser considerados en futuros procesos.
- ✓ Así mismo, esta información podrá ser compartida con las demás empresas y entidades que integran el **Grupo Bolívar** buscando que el perfil del candidato sea conocido por éstas y tenga mayores posibilidades de ser vinculado a nivel de la organización.

En relación con los empleados:

- ✓ Desarrollar las relaciones laborales que existan con éstos durante su vinculación y de manera posterior a ello, si se requiere.
- ✓ Hacerles partícipes de las actividades de bienestar previstas por **LAS COMPAÑÍAS**, siendo posible que se deba solicitar información sensible o datos de menores de edad y de su grupo familiar, con el fin de hacerlos partícipes de los beneficios previstos debido a su vínculo con el empleado, invitarlos a actividades institucionales y cumplir con la normatividad en materia laboral. El suministro de la información sensible es de carácter facultativo; y la de los menores de edad solamente podrá ser suministrada por sus representantes legales atendiendo al interés superior del menor.
- ✓ Invitarlos a capacitaciones o eventos de la organización.
- ✓ Validar la información que ha suministrado para su vinculación.
- ✓ Control, seguimiento y cumplimiento de las obligaciones de **LAS COMPAÑÍAS** como empleador y de las obligaciones a cargo de los empleados.
- ✓ Establecer acciones para implementar garantías de seguridad, protección, bienestar, centro de trabajo, condiciones de salud, prevención de riesgos laborales, promoción y selección de empleados, control de exámenes médicos, estado de salud y condiciones del trabajador.
- ✓ Cumplir con el proceso de archivo, de actualización de los sistemas, de protección y custodia de información y de las bases de datos creadas con fines de gestión del recurso humano.
- ✓ Llevar un historial de los empleados para la expedición de certificaciones.
- ✓ Llevar el control del pago de la nómina, así como de las respectivas afiliaciones al Sistema de Seguridad Social.
- ✓ Conocer información personal con el ánimo de contactar a familiares en caso de emergencias que se presenten en el ejercicio de las labores desarrolladas por el empleado.

- ✓ Efectuar el control de cumplimiento de horario laboral, así como el control de ingreso a las instalaciones para manejo de seguridad de los bienes de **LAS COMPAÑÍAS** y del personal, para lo cual se requieren los datos biométricos como imagen de los empleados (videovigilancia) y huella dactilar.
- ✓ Adelantar las labores de monitoreo y auditoría de los equipos y dispositivos suministrados para el cumplimiento de sus funciones, así como del uso que hagan de las redes, plataformas y demás infraestructura física y tecnológica suministrada o puesta a su disposición por **LAS COMPAÑÍAS**.
- ✓ Realizar los registros contables, tributarios y demás requeridos por la ley.
- ✓ Las demás finalidades que determine el Responsable en procesos de obtención de datos personales para su tratamiento y que sean comunicadas a los Titulares en el momento de la recolección de los mismos.

En relación con los Exempleados:

- ✓ Los datos de los exempleados se conservan con el fin de procurar el suministro de información a sus Titulares, autoridades y entidades del sistema de seguridad social.

C. Proveedores personas naturales

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

- ✓ Desarrollar las actividades propias de los contratos celebrados, entre ellas el envío de información relevante para su suscripción, ejecución y terminación.
- ✓ Efectuar el pago de los servicios prestados.
- ✓ Realizar contactos tendientes a la realización de investigaciones de mercados, así como la medición del nivel de satisfacción respecto de los productos y servicios contratados.
- ✓ Contactar, enviar y/ o suministrar información sobre el lanzamiento de productos, eventos, novedades, promociones, y publicidad mediante el uso de correo electrónico, correo postal, teléfono, celular, mensajes cortos de texto (SMS), mensajes de multimedia (MMS), redes sociales o medios similares.
- ✓ Ofrecer servicios y productos de las empresas del **Grupo Bolívar** que puedan resultar de su interés, sean éstos financieros, de seguros, servicios, valores, inmobiliarios, hoteleros y editoriales.

D. Soporte documental

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

E. Posesiones

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

F. Video - vigilancia

La información personal recolectada a través de las cámaras de videovigilancia de las personas que ingresan a las instalaciones de **LAS COMPAÑÍAS** tiene como propósito el control de acceso y la seguridad en las instalaciones y del personal que allí labora.

8.

Periodo de vigencia y duración del tratamiento de datos personales

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

9.

Derechos del Titular

LAS COMPAÑÍAS garantizan y respetan los derechos que le asisten a los titulares conforme a la ley 1581 del 2012 los cuales se refieren a:

- ✓ Contar con canales establecidos 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, 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 2012, “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”.
- ✓ 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.
- ✓ 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.

10.

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

LAS COMPAÑÍAS han designado un Oficial de Protección de Datos, quien es el responsable de velar por el cumplimiento de estas disposiciones, con comunicación directa con 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.

Consultas

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

- ✓ Si la presentan mediante documento escrito, deben adjuntar copia del documento de identificación.
- ✓ Si la presentan a través del canal telefónico de atención al cliente, deben responder un cuestionario de validación de identidad.
- ✓ Si la presentan a través de la página web, deben diligenciar la información requerida.

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 autenticada 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 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 o sus causahabientes y le darán su respuesta en un término que no excederá los 5 días hábiles siguientes al vencimiento del término.

Peticiones, Quejas o 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 **LAS COMPAÑÍAS** 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.
- ✓ 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.

12. Canales para ejercer los derechos del titular

LAS COMPAÑÍAS han dispuesto los siguientes canales de atención para garantizar el ejercicio de los derechos del Titular a conocer, actualizar, corregir y suprimir su información; esto último cuando no medie un deber legal o contractual que lo impida:

Todos los Titulares podrán ejercer sus derechos a través de los siguientes canales:



Telefónico: Desde el celular marque #322 ó Desde cualquier teléfono la línea 018000123322 y en Bogotá al 3122122.



WhatsApp: (322)3322322.



Virtual: www.segurosbolivar.com



13. Entrada en vigencia de la política

Esta política de tratamiento de datos personales empezó a desarrollarse en marzo de 2013, fue publicada a partir de la entrada en vigencia del Decreto 1377 de 2013, norma que se encuentra compilada en el Decreto 1074 de 2015. Asimismo, puede ser objeto de actualización, conforme a la normatividad legal vigente aplicable.

La última actualización fue realizada y aprobada en el mes de enero de 2024.