

## TABLA DE CONTENIDO

<b>I.</b>	<b>INTRODUCCION</b>	2
<b>II.</b>	<b>FINALIDAD</b>	3
<b>III.</b>	<b>DEFINICIONES</b>	4
<b>IV.</b>	<b>DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLECENTES</b>	5
<b>V.</b>	<b>PRINCIPIOS</b>	5
<b>VI.</b>	<b>TITULAR</b>	5
<b>VII.</b>	<b>AUTORIZACION</b>	7
<b>VIII.</b>	<b>DERECHOS</b>	7
<b>IX.</b>	<b>DEBERES</b>	8
<b>X.</b>	<b>RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	8
<b>XI.</b>	<b>RECOLECCIÓN Y MANEJO DE DATOS PERSONALES</b>	9
<b>XII.</b>	<b>PRIVACIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES</b>	10
<b>XIII.</b>	<b>REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS</b>	10
<b>XIV.</b>	<b>CONSULTAS Y RECLAMOS</b>	10
<b>XV.</b>	<b>CONSULTAS</b>	11
<b>XVI.</b>	<b>RECLAMOS</b>	11
<b>XVII.</b>	<b>LEGISLACIÓN APLICABLE</b>	11
<b>XVIII.</b>	<b>ENTRADA EN VIGENCIA Y MODIFICACIÓN</b>	12

## I. INTRODUCCION

### **POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y HABEAS DATA PROVICREDITO S.A.**

PROVICREDITO S.A., comprometida con los valores de respeto, sujeción a la legalidad, reserva, confidencialidad, disponibilidad, integridad y manejo adecuado de la información y en especial con la convicción en la garantía de los derechos fundamentales por medio de la presente elaboración y propuesta, pretende dar cumplimiento a la ley 1266 de 2008 y a la ley 1581 de 2012, reglamentada por el decreto 1377 de 2013, dentro de las cuales se destaca la necesidad de adoptar un Manual de políticas y procedimientos que garanticen el cumplimiento de dicha ley, atendiendo a las consultas y reclamos que surjan por parte del titular de los datos personales.

En los literales d) y e) del Artículo 3 de la ley 1581 de 2012, se hace mención del encargado y responsable del tratamiento, Cumpliendo PROVICREDITO S.A., con estas dos cualidades de manera simultánea y en muchas de las bases de datos que se manejan, se responsabiliza de toda información sobre datos personales y se obliga a custodiarlas en la forma establecida en la presente ley.

Las tecnologías actuales deben permitir a las Empresas la gestión, explotación y almacenamiento eficiente de la información personal que se utiliza para el cumplimiento de sus objetivos corporativos y de negocio, únicamente para los fines en que se vincula y por esta razón PROVICREDITO S.A. Empresa dedicada a la prestación de servicios jurídicos, en el área de recuperación de cartera mediante procesos ejecutivos, cobro prejurídico, estudio de créditos, asesoría en procesos y consultoría legal en las diferentes áreas del derecho, que cuenta con tres marcas propias una solicitada MARCA INTELECTUAL, PROVIDATA Y PROVICREDITO, ya concedidas y que el desarrollo de su objeto social es permitido por las leyes colombianas y cuya destinación sea para el cumplimiento de sus objetivos; da cumplimiento a lo establecido en la ley que versa sobre HABEAS DATA y DATOS PERSONALES

El derecho fundamental al HABEAS DATA, debe garantizar a los ciudadanos el poder de decisión y control que les asiste sobre la información, uso y destino de sus datos personales.

El derecho a la protección de los datos personales de cada titular, se extiende desde saber quien conserva dichos datos y que uso se le esta dando a los mismos, hasta de definir quien tiene la posibilidad de consultarlos.

La ley atribuye el poder a cada titular de consultar, modificar, suprimir y reanudar dicha información, y desarrolla las garantías e instrumentos para garantizar la vigencia del derecho fundamental.

El objeto de esta Manual es consagrar las políticas internas que habrán de fijarse en cumplimiento de la ley 1581 de 2012.<sup>1</sup> y que por nuestra condición de encargados y responsables del tratamiento de datos personales, debemos instrumentar y organizar a fin de cumplir a entera cabalidad con las disposiciones contempladas en la ley.

El manual incluye los aspectos básicos de índole normativa y anexos independientes y esquemas de procedimientos que permiten la autorización.

---

1. Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.

PROVICREDITO S.A. identificada con el No de Nit 800.009.633-9 Tiene su domicilio principal en la Calle 33 A No 71 A 07 en la ciudad de Medellín- Colombia, correo electrónico [juridica@provicredito.com](mailto:juridica@provicredito.com), teléfono (4) 4114711. sitio web: [www.provicredito.com](http://www.provicredito.com)

## II. FINALIDAD

PROVICREDITO S.A. a través de la presente política formaliza el tratamiento de datos personales aplicable a las actividades con clientes, proveedores, empleados, distribuidores, y en general, toda persona natural titular de los datos personales que aparecen registrados en nuestras bases de datos, para el cumplimiento del objeto social de la compañía y específicamente para: (i) Dar cumplimiento a las obligaciones contraídas en virtud de los contratos y relaciones comerciales celebradas; (ii) Proveer información sobre nuestros productos y servicios; (iii) Efectuar eventos o promociones de tipo comercial e informativo a nuestros clientes y/o , proveedores, empleados, distribuidores y otros terceros; (iv), llevar a cabo campañas, estudios, promociones o concursos de carácter comercial, de mercadeo, publicitarios o en ejecución de nuestro objeto social; (v) Programas de fidelización y actualización de datos de clientes, , proveedores, empleados, distribuidores y otros terceros; (vi) informar sobre cambios de nuestros productos, precios o servicios; (vii) enviar estados de cuenta de cartera; (viii) evaluar la calidad de nuestros productos y/o servicios mediante encuestas de satisfacción; (ix) realizar actividades de cobranza, recaudo, consultas, verificaciones, control y habilitación de medios de pago. (x) PROVICREDITO S.A. podrá tomar la huella digital o usar otros mecanismos biométricos autorizados de sus clientes y/o, proveedores, empleados, distribuidores y otros terceros y administrarlos con el fin de validar su identidad en el manejo de los productos y/o servicios que adquieran con la empresa. (xi) PROVICREDITO S.A. podrá entregar los datos personales de sus clientes , proveedores, empleados, distribuidores y otros terceros a entidades radicadas en Colombia o en el exterior, sean públicas o privadas, siempre y cuando: Sean empresas o entidades con las que PROVICREDITO S.A. se relacione por vínculos de participación accionaria, o sean su matriz o subsidiaria; o la entrega de datos personales tenga como finalidad la estructuración, diseño e implementación de ofertas de productos y/o servicios, o en general propuestas de valor adicionales a las que PROVICREDITO S.A. está en capacidad de ofrecer de manera autónoma, o tenga como finalidad facilitar el desarrollo del objeto social de PROVICREDITO S.A. mediante la tercerización de sus procesos, tales como archivo físico o digital, cobranza, gestión de riesgos, desarrollo de software, contacto de clientes, investigación de mercados, elaboración de análisis estadísticos, elaboración de estrategias comerciales, mercadeo, estudios de impacto social, participación en programas sociales de inclusión del estado, establecimiento de nuevos canales de atención, y demás fines relacionados y conexos. De igual forma, los datos personales de los Clientes y/o asociados serán usados por PROVICREDITO S.A. con el fin de adelantar adecuadamente todos sus procesos, en el desarrollo de las actividades antes mencionadas y dar cumplimiento a la normatividad relacionada con Habeas Data Financiero. Los datos suministrados por los Empleados de PROVICREDITO S.A., tendrán como finalidad adelantar el proceso de selección para la contratación interna. Así mismo, estos datos podrán ser utilizados por PROVICREDITO S.A. durante la relación laboral con la finalidad de potenciar las habilidades de los empleados por medio de cursos, capacitaciones, talleres, etc., y para incorporarlos a los diferentes procesos de bienestar y planes de beneficios. De igual forma, los datos personales de los Empleados serán usados por PROVICREDITO S.A. con el fin de adelantar adecuadamente todos sus procesos de análisis de riesgo de crédito y dar cumplimiento a la normatividad relacionada con Habeas Data Financiero, así mismo podrá PROVICREDITO manejar los datos personales de sus empleados a efectos de suministrar referencias laborales. PROVICREDITO S.A. podrá entregar los datos personales de sus empleados a entidades radicadas en Colombia o en

el exterior siempre y cuando: Sean empresas o entidades con las que PROVICREDITO S.A. se relacione por vínculos de participación accionaria, o sean su matriz o subsidiaria; o la entrega de datos personales tenga como finalidad la estructuración, diseño e implementación de beneficios y planes de bienestar o selección, tercerización del archivo físico o digital ó en general propuestas de valor adicionales a las que PROVICREDITO S.A. está en capacidad de ofrecer de manera autónoma, o tenga como finalidad facilitar el desarrollo del empleado y la administración de la información de PROVICREDITO S.A. mediante la tercerización de sus procesos. (xii) PROVICREDITO S.A. utilizará la información personal que sus clientes le suministren para los fines de los procesos jurídicos que se adelantan por PROVICREDITO, y podrá esta consultar a los deudores de sus clientes, Entendiendo que sus clientes ya han obtenido la debida autorización para ser consultados en las bases de datos y para realizar las investigaciones correspondientes en cuanto a bienes a fin de ejercer el derecho de recuperar la cartera que a nuestros clientes sea debida y causada, procesos que se realizan mediante cobro prejudicial y jurídico.

Las anteriores actividades podrán ser realizadas a través de correo físico, correo electrónico, teléfono fijo, sitio web, teléfono celular o dispositivo móvil, vía mensaje de texto, fax, redes sociales, encuestas o a través de cualquier otro medio de comunicación ampliamente conocido, dando cumplimiento a lo previsto en la normatividad vigente.

PROVICREDITO S.A. podrá tratar los datos personales que le suministren sus Proveedores y otros Terceros con las finalidades de: (i) verificar el cumplimiento de las políticas de la Entidad en materia de selección y contratación de proveedores; (ii) verificar el adecuado cumplimiento de las obligaciones; (iii) satisfacer los intereses legítimos derivados de la relación que se establezca o se proyecta establecer; (iv) suministrar u obtener referencias comerciales y/o financieras; (v) administrar y operar el producto o servicio contratado, lo cual comprende, entre otros aspectos, el manejo y registro contable de las operaciones que se desarrollen durante la vigencia de cualquier relación jurídica, así como todas aquellas que se realicen para la terminación, cierre o liquidación de la misma; (vi) documentar la relación existente y verificar la ejecución y cumplimiento del contrato respectivo; (vii) verificar y confirmar la identidad y contacto; (viii) remitir información comercial sobre los productos y/o servicios que PROVICREDITO S.A. presta en desarrollo de su objeto social; (ix) adoptar medidas tendientes a la prevención de actividades ilícitas; y (x) entregar los datos personales de sus proveedores y Terceros a entidades radicadas en Colombia o en el exterior, sean públicas o privadas, siempre y cuando: Sean empresas o entidades con las que PROVICREDITO S.A. se relacione por vínculos de participación accionaria, o sean su matriz o subsidiaria; o la entrega de datos personales tenga como finalidad la estructuración, diseño e implementación de ofertas de productos o servicios, o en general propuestas de valor adicionales a las que PROVICREDITO S.A. está en capacidad de ofrecer de manera autónoma, o tenga como finalidad facilitar el desarrollo del objeto social de PROVICREDITO S.A. mediante la tercerización de sus procesos, tales como archivo físico o digital, cobranza, gestión de riesgos, desarrollo de software, contacto de clientes, investigación de mercados, elaboración de análisis estadísticos, elaboración de estrategias comerciales, mercadeo, estudios de impacto social, establecimiento de nuevos canales de atención, y demás fines relacionados y conexos.

De igual forma, los datos personales de clientes, proveedores, empleados, distribuidores, y en general, toda persona natural titular de los datos personales que aparecen registrados en las bases de datos serán usados por PROVICREDITO S.A. con el fin de adelantar adecuadamente todos sus procesos de análisis de riesgo de crédito y dar cumplimiento a la normatividad relacionada con Habeas Data Financiero.

### **III. DEFINICIONES**

Para los efectos de la presente política, a continuación se relacionan las definiciones establecidas por la normatividad vigente:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por PROVICREDITO S.A., dirigida al titular de los datos personales, en la cual se le informa de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- **Dato público:** Es el relativo al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público; aquellos que por su naturaleza no están sometidos a protección.
- **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos,, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
- **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando PROVICREDITO S.A., ubicada en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República PROVICREDITO S.A. cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta de PROVICREDITO S.A.

#### **IV. DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.**

En el tratamiento se asegurará el respecto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes.

Queda proscrito el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.

Es tarea del Estado y de las Entidades educativas de todo tipo de proveer información y capacitar a los representantes legales y tutores sobre los eventuales riesgos a los que se enfrentan los niños, niñas y adolescentes respecto del tratamiento indebido de sus datos personales, y proveer de conocimiento acerca del uso responsable y seguro por parte de niños, niñas y adolescentes de sus datos personales, su derecho a la privacidad y protección de su información personal y la de los demás. El Gobierno Nacional reglamentará la materia, dentro de los (69 meses siguientes a la promulgación de esta ley.

## V. PRINCIPIOS

De conformidad con la ley, PROVICREDITO S.A., actuará en toda recopilación, manejo y supresión de datos personales de acuerdo a los principios que deben seguirse en todo Tratamiento de Datos Personales y de protección de la ley del HABEAS DATA, ellos son:

- **Legalidad:** Para el tratamiento de los datos personales, PROVICREDITO S.A. se sujetará a lo establecido en la Ley y demás disposiciones.
- **Finalidad:** PROVICREDITO S.A. informará al titular la finalidad del tratamiento dado a los datos personales, la cual debe ser legítima de acuerdo con la constitución y la ley.
- **Libertad:** El tratamiento de los datos personales sólo lo ejercerá PROVICREDITO S.A. con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular; o por mandato legal o judicial.
- **Veracidad o Calidad:** La información sujeta a tratamiento de los datos personales, debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- **Transparencia:** PROVICREDITO S.A. garantiza al titular el derecho a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de sus datos.
- **Acceso y Circulación Restringida:** El tratamiento que PROVICREDITO S.A. dará a los datos personales, se sujetará a las disposiciones establecidas en la ley y la Constitución. Los datos personales no podrán estar disponibles en internet o en otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo los que sean de naturaleza pública o aquellos en el que su acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido al titular o terceros autorizados.
- **Seguridad:** La información sujeta a tratamiento por PROVICREDITO S.A., será protegida mediante el uso de medidas técnicas, humanas y administrativas que otorguen seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **Confidencialidad:** Las personas que intervengan en el tratamiento de los datos personales que no tengan la naturaleza de públicos, están obligadas a garantizar la reserva de la información suministrada. Inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento.

## **VI. TITULAR**

Para los efectos de la presente política, se entenderán titulares de los datos personales, los clientes, proveedores, distribuidores, empleados y en general, toda persona natural titular de los datos personales que aparecen registrados en las bases de datos de PROVICREDITO S.A.,

En el caso de los menores de edad (niños, niñas y adolescentes), sus representantes legales tendrán la facultad de autorizar o no el tratamiento de sus datos personales. En el tratamiento de estos datos, se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los menores como la privacidad y protección de la información personal.

## **VII. AUTORIZACIÓN**

Para el tratamiento de los datos personales por PROVICREDITO S.A., se requiere la autorización previa, informada y expresa del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio escrito, físico o electrónico que pueda ser objeto de consulta posterior; sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley.

PROVICREDITO S.A. al momento de solicitar al Titular la autorización, deberá informarle de manera clara y expresa la finalidad con la que se recauda el dato personal, el tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales, los derechos del titular y medios a través de los cuales puede ejercerlos.

A efectos de protección de la ley Habeas Data, PROVICREDITO S.A., contará con previa autorización y notificación al titular, a efectos de ser reportado ante las Entidades CIFIN, DATACREDITO, PROCREDITO y cualquier otra Entidad ante quien se reporte obligaciones económicas incumplidas que se encuentre constituida o que esté por crearse.

La información de los datos personales podrá ser suministrada por PROVICREDITO S.A. al titular, sus causahabientes, representante legal y/o apoderado, o terceros autorizados por este o por la ley, así como entidades públicas o administrativas en ejercicio de funciones legales o por orden judicial.

PROVICREDITO S.A. podrá continuar con el tratamiento de los datos contenidos en sus bases de datos para la finalidad indicada en esta política, sin perjuicio de la facultad que tiene el titular de ejercer en cualquier momento su derecho y pedir la eliminación del dato.

## **VIII. DERECHOS**

El titular de los datos personales y/o, en lo que le aplica al titular de la obligación crediticia que adquiriera con PROVICREDITO S.A., tendrá derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a PROVICREDITO S.A.. 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.

- Solicitar a PROVICREDITO S.A. prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales, salvo las excepciones previstas en la ley.
- Ser informado por PROVICREDITO S.A. previa solicitud, sobre el uso que se le da a sus datos personales.
- Presentar consultas ante PROVICREDITO S.A., e interponer quejas ante la entidad encargada de la protección de los datos personales.
- Solicitar la revocatoria y/o supresión de sus datos personales cuando PROVICREDITO S.A. incurra en conductas contrarias a la ley y la Constitución. Acceder de manera gratuita e ilimitada a los datos personales que sean objeto de tratamiento.

## **IX. DEBERES**

El titular de los datos personales, deberá mantener actualizada su información y garantizar, en todo momento a PROVICREDITO S.A., la veracidad de la misma. PROVICREDITO S.A. no se hará responsable, en ningún caso, por cualquier tipo de responsabilidad derivada por la inexactitud de la información entregada por el titular.

## **X. RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

PROVICREDITO S.A. será el responsable del tratamiento de los datos personales.

El departamento de Recursos Humanos será el área encargada del tratamiento de los datos personales, por cuenta de PROVICREDITO S.A., a quien se le suministrará información de cada asociado, cliente, empleado, proveedor y en general de cualquier persona natural de quien se haya recolectado información personal y que repose en una base de datos.

El funcionario encargado de dicha área llevará un informe de la base de datos y tendrá a su cargo las siguientes funciones:

- Conocer esta política y darle aplicación en lo que les corresponda.
- Enviar una comunicación vía correo electrónico a cada Directivo, empleado o persona que dentro de la Empresa maneje o haya manejado algún tipo de dato personal de los clientes de la Empresa, en el sentido de que estos informen al Departamento encargado, el nombre y correo electrónico de los usuarios de quien tengan datos personales.
- Elaborar, direccionar, encargar y/o delegar en otros el establecimiento de las medidas que deberán tomarse en los contratos comerciales y formatos o formularios que versen sobre créditos o datos personales
- Elaborar, direccionar, encargar y/o delegar en otros el establecimiento de las medidas que deberán tomarse en los contratos laborales



- Informar al titular sobre la finalidad de la recolección de los datos y garantizar el ejercicio de los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada.
- Conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el titular de los datos personales.
- Garantizar que la información objeto del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Rectificar la información del titular cuando sea incorrecta.
- Utilizar únicamente los datos personales que hayan sido obtenidos mediante autorización, a menos que los mismos no la requieran.
- Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de información del titular.
- Realizar la actualización, rectificación o supresión de los datos personales dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas.
- Cumplir con las instrucciones y requerimientos impartidos por la autoridad administrativa competente.
- Suscribir acuerdos de confidencialidad con quienes manejen la información relacionada con el tratamiento de datos personales.
- Tramitar oportunamente las consultas y reclamos formulados por los titulares de los datos personales.
- Los demás consagrados en la ley.
- La Gerencia de Talento Humano de PROVICREDITO S.A. deberá velar para que en cada incorporación de un nuevo trabajador se exija el conocimiento de la presente Política como de los documentos que la complementen. PROVICREDITO S.A., realizará todos los ajustes de tipo contractual y legal para que en los contratos, acuerdos de confidencialidad, cláusulas contractuales y demás documentos se incorpore su cumplimiento por parte de Proveedores, Contratistas y otros Terceros.
- Es responsabilidad de los trabajadores de PROVICREDITO S.A. reportar cualquier incidente de fuga de información, daño informático, violación de datos personales, comercialización de datos, uso de datos personales de niños, niñas o adolescentes sin la autorización pertinente, suplantación de identidad, o conductas que puedan vulnerar la intimidad de una persona, o que tenga indicios de que los mismos estén siendo utilizados para propósitos delictivos y/o no autorizados.

El Responsable y encargado del tratamiento de Datos personales, podrá delegar en cada sucursal la persona idónea para cumplir con las funciones y deberes relacionados con el manejo de datos personales

## **XI. RECOLECCIÓN Y MANEJO DE DATOS PERSONALES POR PARTE DE PROVICREDITO S.A.**

La presente política será aplicable en los casos en los que PROVICREDITO S.A. solicite el diligenciamiento de solicitudes de vinculación, encuestas o formularios de forma telefónica, digital o presencial, así como las planillas de asistencia a eventos, sin perjuicio de las condiciones particulares que apliquen en cada caso.

A partir del momento en que el titular de los datos personales autorice a PROVICREDITO S.A. para la recolección y tratamiento de sus datos personales, éstos podrán usarse en el desarrollo de sus actividades comerciales y laborales.

PROVICREDITO S.A. podrá utilizar los datos personales del titular como dirección de correo electrónico, dirección de correo física y/o número de teléfono fijo o celular para enviarle publicidad relacionada con su oferta de productos y servicios, y contactarlo para eventos y otras actividades.

En todo caso, dependiendo de la actividad que se realice, PROVICREDITO S.A. le comunicará al titular de los datos personales de manera clara los mecanismos puestos a su disposición para conocer, actualizar, modificar y suprimir sus datos, así como para revocar la autorización otorgada.

## **XII. PRIVACIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES**

PROVICREDITO S.A. garantizará a los titulares de la información, la privacidad, confidencialidad y seguridad de los datos entregados, evitando la adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento por parte de terceros.

PROVICREDITO S.A. dando aplicación al principio de autonomía, se reserva la facultad de mantener y catalogar como confidencial la información que reposa en sus bases de datos.

PROVICREDITO S.A. adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los datos personales, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

PROVICREDITO S.A. manifiesta que algunos de sus portales pueden contener vínculos a páginas web de terceros, sobre las cuales no tiene manejo ni control alguno, por tal motivo, no se hace responsables por el contenido, políticas de privacidad, seguridad y/o manejo de datos personales que se establezcan en las mismas, siendo obligación del titular de los datos personales conocer en los respectivos portales, las políticas relacionadas con la protección y el tratamiento de su información.

En algunos de los sitios web de PROVICREDITO S.A., al titular de los datos personales le será otorgado un usuario y una contraseña que el mismo escogerá y sobre los cuales PROVICREDITO S.A. no tendrá ningún tipo de acceso. En estos casos, el titular es el responsable de mantener en secreto la clave y de realizar la modificación y actualización de sus datos personales, respondiendo por el mal uso que de la clave y de la información realicen terceros.

## **XIII. REGISTRO NACIONAL DE POLÍTICAS Y/O BASES DE DATOS**

Es el directorio público de las bases de datos sujetas a tratamiento que operan en el país, y será de libre consulta para los ciudadanos.

PROVICREDITO S.A. realizará el registro de sus políticas y/o bases de datos ante la autoridad administrativa competente, en el tiempo y lugar que ésta establezca.

#### **XIV. CONSULTAS Y RECLAMOS**

Las consultas y reclamos que se realicen a PROVICREDITO S.A., deberán dirigirse al correo electrónico [juridica@provicredito.com](mailto:juridica@provicredito.com). En caso de información adicional, el interesado podrá comunicarse al teléfono (4) 4114711 ext 106 o dirigirse a la Calle 33 A No 71 A 07, Medellín.

#### **XV. CONSULTAS**

Las consultas realizadas por el titular de los datos personales o sus causahabientes, serán atendidas por PROVICREDITO S.A. en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del recibo de la respectiva solicitud, los cuales se podrán prorrogar por un término máximo cinco (5) días hábiles, debiendo PROVICREDITO S.A. informar previamente al interesado.

#### **XVI. RECLAMOS**

El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en la base de datos de PROVICREDITO S.A. debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley o en esta política, podrán presentar un reclamo ante el área financiera y contable, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al área de servicio al cliente, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y los documentos adjuntos que se requieran.
- 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, el cual se podrá prorrogar por un término máximo de ocho (8) días hábiles, cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, debiendo el área de servicio al cliente informar al interesado los motivos de la demora.
- Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Si transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado al área financiera y contable en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

- Antes de acudir a la entidad encargada de vigilar el cumplimiento de las normas sobre protección de datos personales, el titular debe tramitar inicialmente su reclamo con PROVICREDITO S.A. a través de los medios y canales dispuestos para tal fin.

## **XVII. LEGISLACIÓN APLICABLE**

- Constitución Política de Colombia, artículos 15 y 20.
- Ley 527 de 1999
- Ley 1266 de 2008.
- Ley 1273 de 2009.
- Ley Estatutaria 1581 del 17 de Octubre de 2012.
- Decretos reglamentarios 1727 de 2009, 2952 de 2010 y 1377 de 2013.
- Decreto reglamentario 886 de Mayo 13 de 2014

## **XVIII. ENTRADA EN VIGENCIA Y MODIFICACIÓN**

La presente política iniciará su vigencia el día 27 de Junio de 2013 y tendrá validez mientras PROVICREDITO S.A. ejerza su objeto social en Colombia, o hasta que la ley disponga asunto en contrario o diferente.

Esta política podrá ser modificada en cualquier momento y de forma unilateral por parte de PROVICREDITO S.A., debiendo dar a conocer oportunamente a los titulares de los datos personales, dichas modificaciones.

Las políticas, según instructivo que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio serán publicadas de acorde por lo establecido por dicha Entidad.

Luz amparo cubillos

Encargado y responsable del tratamiento

Domicilio Principal: calle 33 A # 71 A 07