

# MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACION

---

AGOSTO DE 2017

# MANUAL DE POLITICAS PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACION

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION .....	3
2. DEFINICIONES .....	4
3. PRINCIPIOS .....	5
4. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES .....	6
5. DERECHOS DE LOS TITULARES .....	6
6. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACION.....	7
7. AUTORIZACION DEL TITULAR .....	8
8. PROCEDIMEINTO	
8.1 Procedimiento para el Tratamiento de la Información.....	8
8.2 Procedimiento para Consultas .....	8
8.3 Procedimiento para Reclamos .....	8
9. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACION Y/O SUSPENSIÓN DE DATOS .....	9

## **1. INTRODUCCION**

De conformidad con lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, se desarrolla el principio constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar todo tipo de información recogida o, que haya sido objeto de tratamiento de datos personales en bancos o bases de datos y, en general en archivos de entidades públicas y/o privadas.

BICKENBACH + VEITES S.A. ha creado el Manual la Política de Tratamiento de la Información en la que se describen los procedimientos que utilizará para la recolección, transferencia, almacenamiento, uso, supresión y finalidad de la información.

## 2. DEFINICIONES

Para efectos del presente manual se entenderá por:

**Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

**Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca 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.

**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.

**Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

**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 y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

**Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.

**Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.

**Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

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

**Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

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

### 3. PRINCIPIOS

Para efectos del presente manual se aplicaran los siguientes principios:

- a) **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- b) **Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.
- c) **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- d) **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.
- e) **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.
- f) **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente Ley.  
Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley.
- g) **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- h) **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas.

#### **4. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES**

BICKENBACH + VIEITES S.A. se abstendrá de realizar tratamiento de datos sensibles excepto cuando:

- a) El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- b) El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- c) El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular.
- d) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- e) El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

#### **5. DERECHO DE LOS TITULARES**

De conformidad con el artículo 8 de la Ley 1581, los titulares tendrán derecho a:

- a) 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.
- b) 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 Ley 1581 de 2012.
- c) 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.
- d) 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.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales

- y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el
- f) Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.
- g) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Establece el artículo 7 de la Ley 1581, con respecto los derechos de los niños, niñas y adolescentes que en el tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de estos.

Queda proscrito el Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública. Es tarea del Estado y las entidades educativas de todo tipo 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 seis (6) meses siguientes a la promulgación de esta Ley.

## 6. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACION

BICKENBACH + VIEITES S.A. recolecta, recauda, actualiza, almacena, procesa, usa, transmite, circula y suprime información para las siguientes finalidades:

**Clientes:** será utilizada para fines propios de la intermediación de seguros. Entre dichos fines están:

- Actualización de la información
- Expedición y renovación de pólizas
- Trámites de las reclamaciones ante las compañías aseguradoras
- Recaudo de primas
- Generación de informes a las diferentes entidades gubernamentales y la administración y control de los riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
- Establecer perfiles y estrategias comerciales.
- Y para todo lo que implique la gestión de corredor de seguros

**Proveedores:** Será utilizado con el fin de determinar capacidad, experiencia y cumplimiento en los productos o servicios ofrecidos en su respectivo sector.

**Empleados:** Será utilizada con el fin de tener conocimiento sobre sus condiciones familiares y personales. Determinar la idoneidad para desempeñar sus funciones y el desarrollo de las relaciones laborales correspondientes.

## **7. AUTORIZACION DEL TITULAR**

BICKENBACH + VIEITES S.A. requiere por parte de los Titulares, autorización previa para la recolección, recaudo, actualización, almacenamiento, procesamiento, uso, trámite, transmisión, circulación o supresión de datos personales.

## **8. PROCEDIMIENTO**

### **8.1. PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACION**

BICKENBACH + VIEITES S.A. podrá obtener la autorización de sus Titulares por:

- (i) Medio escrito: Diligenciando el Formulario SARLAFT, diligenciando el formulario diseñado por B+V para tal fin o enviando un correo electrónico a [protecciondedatos@byvsa.com.co](mailto:protecciondedatos@byvsa.com.co)
- (ii) Forma oral: Comunicándose telefónicamente con nuestros funcionarios
- (iii) Mediante conductas inequívocas que permitan en forma razonable que otorga la autorización.

### **8.2. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS**

Los Titulares podrán solicitar la consulta de la información personal que repose en las bases de datos de BICKENBACH + VIEITES S.A. a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico: [protecciondedatos@byvsa.com.co](mailto:protecciondedatos@byvsa.com.co)
- Página web: [www.byvsa.com.co](http://www.byvsa.com.co)
- Enviar comunicación escrita a la carrera 16A # 79 – 95 Of. 501
- PBX 2562251

La consulta será tendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuera posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso se podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### **8.3. PROCEDIMIENTO PARA RECLAMOS**

Los Titulares que consideren que la información contenida en la base de datos de BICKENBACH + VIEITES S.A. debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes relacionados en el presente Manual, podrán presentar un reclamo a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico: [protecciondedatos@byvsa.com.co](mailto:protecciondedatos@byvsa.com.co)
- Página web: [www.byvsa.com.co](http://www.byvsa.com.co)
- Enviar comunicación escrita a la carrera 16A # 79 – 95 Of. 501
- PBX 2562251



Los reclamos deberán ser tramitados teniendo en cuenta lo siguiente:

- ✓ El reclamo se formulara a través de los medios anteriormente descritos con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección y acompañado de los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo se encuentra incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- ✓ En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda con un término de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- ✓ Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- ✓ El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- ✓ El Titular sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo BICKENBACH + VIEITES S.A.

## 9. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACION Y/O SUSPENSION DE DATOS

Los titulares podrán en todo momento solicitar a BICKENBACH + VIEITES S.A. la suspensión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos mediante la presentación de un reclamo de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 8.2 del presente Manual.

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

BICKENBACH + VIEITES S.A. pone a disposición del Titular mecanismos gratuitos y de fácil acceso para presentar la solicitud de supresión de datos o la revocatoria de la autorización otorgada.

Si vencido el término legal respectivo, BICKENBACH + VIEITES S.A. no hubieran eliminado los datos personales, el Titular tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos personales.