

BBVA Colombia

Política de tratamiento de datos personales

Servicios Jurídicos y Secretaría General
Cumplimiento
Integridad de los negocios y protección de datos personales

Emisión: Marzo 05 de 2013
Actualización: Octubre 10 de 2016
Versión: 3

TABLA DE CONTENIDO

Política de tratamiento de datos personales.....	3
Consideraciones generales.....	3
Obligatoriedad	4
Definiciones	4
Principios para el tratamiento de datos personales	5
Principios relacionados con la recolección de datos personales	5
Principios relacionados con el uso de datos personales	6
Principios relacionados con la calidad de la información	6
Principios relacionados con protección, acceso y circulación de datos	6
Tratamiento de los datos personales y finalidad.....	7
Derechos de los titulares de los datos	8
Deberes de BBVA cuando obra como responsable del tratamiento de datos personales.....	8
Deberes de BBVA respecto del titular del dato	8
Deberes de BBVA respecto de la calidad, seguridad y confidencialidad de los datos personales	9
Deberes de BBVA cuando realiza el tratamiento a través de un encargado	9
Deberes de BBVA cuando obra como encargado del tratamiento de datos personales	9
De la autorización.....	10
Cuando se trate de recolección de datos sensibles se deben cumplir los siguientes requisitos:	10
Clasificación y tratamiento especial de ciertos datos personales	11
Transferencia internacional de datos personales	11
Transmisiones internacionales y nacionales de datos a encargados	11
Procedimientos para que los titulares puedan ejercer sus derechos.....	11
Consultas	12
Reclamos	12
Video vigilancia	12
La información recolectada se utiliza para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones. Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante cualquier tipo de autoridad y organización.	13
Fecha de entrada en vigencia de la presente política y período de vigencia de la base de datos.....	13
Responsables del tratamiento	13
Otros documentos que hacen parte de esta política.....	13
Dependencia soporte.....	13
Control de cambios.....	13

Política de tratamiento de datos personales

Consideraciones generales

El artículo 15 de la Constitución Política de la República de Colombia consagra el derecho de cualquier persona de conocer, actualizar y rectificar los datos personales que existan sobre ella en banco de datos o archivos de entidades públicas o privadas. Igualmente, ordena a quienes tienen datos personales de terceros respetar los derechos y garantías previstas en la Constitución cuando se recolecta, trata y circula esa clase de información.

Son obligaciones de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, entre otras, las siguientes: (i) guardar la reserva de la información suministrada por el consumidor financiero y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes, y (ii) disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan.

Se ha entendido por reserva bancaria el deber que tienen los funcionarios de las entidades financieras y aseguradoras de guardar reserva y discreción sobre los datos de sus clientes o sobre aquellos relacionados con la situación propia de los mismos, que llegaren a conocer en desarrollo de sus actividades¹. Dicha reserva es considerada por la Superintendencia Financiera como una de las garantías valiosas que tienen los clientes que depositan en las entidades financieras y aseguradoras, a título de secreto, parte o toda su intimidad económica².

Para dicha entidad, la reserva bancaria implica que las entidades deben dar cumplimiento a la “obligación especial de guardar la reserva de la información aportada por sus clientes y en ese orden evaluar su entrega a terceros (...).”³

El Consejo de Estado ha recalcado que “la reserva bancaria es una de las garantías, más valiosas, que tienen los clientes que depositan en las entidades financieras, a título de secreto, parte o toda su intimidad económica; por otra parte, como “el deber de los establecimientos bancarios y demás entidades financieras de guardar reserva y discreción sobre los datos de su clientela que conozcan en desarrollo de su profesión y oficio...Dicha reserva se fundamenta en la garantía al derecho constitucional fundamental a la intimidad (art. 15 C. Na) y en el principio del secreto profesional y la reserva de los papeles del comerciante”⁴.

De conformidad con el artículo 7 de la ley 1328 de 2009⁵, las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera tienen, entre otras, las siguientes obligaciones especiales: (...) i) Guardar la reserva de la información suministrada por el consumidor financiero y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes; (...) q) Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a (...) la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan; (...) s) No requerir al consumidor financiero información que ya repose en la entidad vigilada o en sus dependencias, sucursales o agencias (...)

¹ Cfr. numeral 4.1. del Capítulo VIII, Título I de la Circular Externa 007 de 1996

² Cfr. Superintendencia Financiera, Concepto 2008067663-001 del 5 de enero de 2009

³ Cfr. Superintendencia Financiera, Concepto 2012030108-001 del 18 de mayo 2012

⁴ Consejo de Estado. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección tercera. Consejera ponente: María Elena Giraldo Gómez. Sentencia de tutela del tres (3) de febrero del dos mil (2000). Radicación número: AC-9336

⁵ por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones

BBVA considera que uno de los elementos principales en los que se sustenta la confianza de sus clientes lo constituye la apropiada salvaguarda de su información y la efectiva limitación de su uso conforme a lo previsto en las disposiciones legales que, en cada caso, resulten de aplicación.

La información no pública que BBVA dispone sobre sus clientes y sus operaciones, tiene carácter confidencial; en ese sentido BBVA ha adoptado normas y procedimientos para:

- (i) Garantizar la seguridad de acceso a sus sistemas informáticos y a los archivos físicos en los que se almacena documentación contractual y transaccional de sus clientes;
- (ii) Dar cumplimiento a las exigencias legales en materia de protección de datos de carácter personal.

Al compromiso de confidencialidad mencionado, BBVA añade el establecimiento de un conjunto de normas y procedimientos específicos que han sido adoptados por las entidades de BBVA, con la finalidad de proteger y asegurar el tratamiento apropiado de la información de carácter personal que, como consecuencia del desarrollo de sus actividades empresariales, obtiene de sus clientes, accionistas, empleados, administradores, proveedores, usuarios o de cualquier otra persona con la que se relaciona.

Con independencia de las responsabilidades específicamente asignadas a determinadas áreas del BBVA en materia de seguridad de la información y de protección de datos de carácter personal, los empleados que por razón de su cargo o de su actividad profesional dispongan o tengan acceso a este tipo de datos, son responsables de su custodia, confidencialidad y apropiado uso.

Las entidades de BBVA en Colombia, están comprometidas con el respeto de los derechos de sus clientes, empleados y terceros en general. Por eso, adopta la siguiente política de tratamiento de datos personales de obligatoria aplicación en todas las actividades que involucre el tratamiento de datos personales.

Obligatoriedad

Estas políticas son de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de todos los empleados de BBVA en Colombia, los contratistas y terceros que obran en nombre de BBVA.

Todos los empleados y contratistas deben observar y respetar estas políticas en el cumplimiento de sus funciones.

El incumplimiento origina sanciones de tipo laboral o responsabilidad contractual según el caso. Lo anterior sin perjuicio del deber de responder patrimonialmente por los daños y perjuicios que cause a los titulares de los datos o a BBVA por el incumplimiento de estas políticas o el indebido tratamiento de datos personales.

Definiciones

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento.
- **Consulta:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para conocer la información que reposa sobre ella en bases de datos o archivos.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Estos datos se clasifican en sensibles, públicos, privados y semiprivados.

Dato personal sensible: Información que afecta la intimidad de la persona 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 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 (huellas dactilares, entre otros)

Dato personal público: calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en

documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas, y los datos personales existentes en el registro mercantil de las Cámaras de Comercio (Artículo 26 del C.Co),

Estos datos pueden ser obtenidos y ofrecidos sin reserva alguna y sin importar si hacen alusión a información general, privada o personal.

Dato personal privado: dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para la persona titular del dato. Ejemplos: libros de los comerciantes, documentos privados, información extraída a partir de la inspección del domicilio.

Dato personal semiprivado: dato 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 referente al cumplimiento e incumplimiento de las obligaciones financieras o los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social.

- **Encargado del tratamiento:** Persona que realiza el tratamiento de datos por cuenta del responsable del tratamiento.
- **Reclamo:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales.
- **Responsable del tratamiento:** Persona que decide sobre, la recolección y fines del tratamiento. Puede ser, a título de ejemplo, la empresa dueña de la bases de datos o sistema de información que contiene datos personales.
- **Titular del dato:** persona natural a que se refieren los datos.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales como: la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de esa clase de información.
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) y que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del Responsable.

Principios para el tratamiento de datos personales

El tratamiento de datos personales se realiza respetando las normas generales y especiales sobre la materia y para actividades permitidas por la ley.

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente política, se aplica de manera armónica e integral los siguientes principios:

Principios relacionados con la recolección de datos personales

Principio de libertad: La recolección y uso de los datos se ejerce con la autorización previa, expresa e informada del titular, salvo mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

La autorización también puede obtenerse a partir de conductas inequívocas del titular del dato que permitan concluir de manera razonable que éste otorgó su consentimiento para el tratamiento de su información. En los casos previstos en la ley se pueden implementar mecanismos alternos, como grabaciones telefónicas, publicaciones en diarios de amplia circulación o páginas de internet.

Se debe informar al titular del dato de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información.

El principio de libertad debe observarse tanto para los datos que se recolectan a través de formatos, como los que hacen parte de los anexos o documentos que entregan los titulares de los datos al BBVA.

No se utilizan medios engañosos o fraudulentos para recolectar y realizar tratamiento de datos personales

Principio de limitación de la recolección: Se recolectan datos personales que sean estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del tratamiento, de tal forma que se encuentra prohibido el registro y divulgación de datos que no guarden estrecha relación con el objetivo del tratamiento. En consecuencia, se hace lo razonablemente posible para limitar el procesamiento de datos personales al mínimo necesario. Es decir, los datos deben ser: (i) adecuados, (ii) pertinentes y (iii) acordes con las finalidades para las cuales fueron previstos.

Principios relacionados con el uso de datos personales

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. Se informa al titular del dato de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada y por tanto, no se recopilan datos sin una finalidad específica. Los datos se tratan de acuerdo a los usos autorizados.

Principio de temporalidad: Los datos personales se conservan únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir la finalidad del tratamiento y las exigencias legales o instrucciones de las autoridades de vigilancia y control u otras autoridades competentes. Los datos son conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Para determinar el término del tratamiento se consideran las normas aplicables a cada finalidad y los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Una vez cumplida la o las finalidades se procede a la supresión de los datos

Principio de no discriminación: Queda prohibido realizar cualquier acto de discriminación por las informaciones recaudadas en las bases de datos o archivos.

Principios relacionados con la calidad de la información

Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. No se tratan datos parciales o incompletos, fraccionados o que induzcan a error. Se deben adoptar medidas razonables para asegurar que los datos sean precisos y suficientes y, cuando así lo solicite el Titular o cuando BBVA lo determine, sean actualizados, rectificadas o suprimidos, siempre que sea procedente.

Principios relacionados con protección, acceso y circulación de datos

Principio de seguridad: Cada persona vinculada con BBVA debe cumplir las medidas técnicas, humanas y administrativas que establezca la entidad para otorgar seguridad a los datos personales evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

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

Principio de acceso restringido: Sólo se permite acceso a los datos personales:

- Al titular del dato
- A las personas autorizadas por el titular del dato
- A las personas que por mandato legal u orden judicial sean autorizadas para conocer la información del titular del dato.

Los datos personales, salvo la información pública, no pueden 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 ley.

Principio de circulación restringida: Sólo se puede enviar o suministrar datos personales a:

- Al titular del dato
- A las personas autorizadas por el titular del dato

- A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial

En este último caso, de conformidad con la Corte Constitucional, se procede de la siguiente manera:

La entidad pública o administrativa debe justificar su solicitud indicando el vínculo entre la necesidad de obtener el dato y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales.

Con la entrega de la información se le comunica a la entidad pública o administrativa que debe cumplir los deberes y obligaciones que le impone la regulación existente como Responsable del tratamiento. La entidad administrativa receptora debe cumplir con las obligaciones de protección y garantía que se derivan de la ley, en especial la observancia de los principios de finalidad, uso legítimo, circulación restringida, confidencialidad y seguridad.

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 en la ley.

Tratamiento de los datos personales y finalidad

Los datos personales son tratados de manera leal y lícita con las finalidades principales de:

- I. Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo de la etapa precontractual, contractual y pos contractual, respecto de cualquiera de los productos y servicios ofrecidos por BBVA, que haya o no adquirido o respecto de cualquier relación negocial subyacente que tenga con ella, así como dar cumplimiento a la ley colombiana o extranjera y a las órdenes de autoridades judiciales o administrativas;
- II. Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos), realizar análisis de riesgo y efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios de BBVA o empresas vinculadas así como a los aliados comerciales de BBVA;
- III. Suministrar información de contacto y documentos pertinentes a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemarketing y cualquier tercero con el cual BBVA posea un vínculo contractual de cualquier índole;
- IV. Dar a conocer, transferir y/o transmitir mis datos personales dentro y fuera del país a terceros a consecuencia de un contrato, ley o vínculo lícito que así lo requiera o para implementar servicios de computación en la nube;
- V. Suministrar a las asociaciones gremiales (ASOBANCARIA, FASECOLDA, etc.) los datos personales necesarios para la realización de estudios y en general la administración de sistemas de información del sector correspondiente;
- VI. Transferir o transmitir a las compañías BBVA, en calidad de encargados o a terceros en virtud de un contrato;
- VII. Crear bases de datos para los fines descritos en la presente autorización;
- VIII. Reportar datos sobre el cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones dinerarias del titular del dato a centrales de información crediticia, entre otras CIFIN, DATACRÉDITO o a operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial y provenientes de terceros países a que se refiere la ley 1266 de 2008 para los fines indicados en dicha ley y sus normas reglamentarias o modificatorias.

BBVA también puede:

- IX. Conocer la información del titular del dato que repose en centrales de información crediticia como, entre otros, CIFIN, DATACRÉDITO o en operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial y provenientes de terceros países a que se refiere la ley 1266 de 2008 para los fines indicados en dicha ley y sus normas reglamentarias o modificatorias.
- X. Acceder y consultar la información del titular del dato que repose o esté contenida en bases de datos o archivos de cualquier Entidad Privada o Pública (como entre otros, los Ministerios, los Departamentos Administrativos, la DIAN, la Fiscalía, Registraduría Nacional del Estado Civil, los Juzgados, tribunales y altas Cortes) ya sea nacional, internacional o extranjera;

- XI. Consultar a cualquier médico, hospital, compañía de seguros, compañía de medicina prepagada o entidad promotoras de salud (EPS) para que en cualquier momento, ya sea en vida del titular o posterior a su muerte, BBVA pueda acceder a la información sobre el estado de salud del titular y a su historia clínica así como obtener copia total o parcial de la misma; en consecuencia el titular autoriza a dichas entidades para que entreguen a BBVA copia de toda la información que sea requerida por BBVA.

Los datos (I) recolectados directamente en los puntos de seguridad; (II) tomados de los documentos que suministran las personas al personal de seguridad; y (III) obtenidos de las videograbaciones que se realizan dentro o fuera de las instalaciones de BBVA, se utilizan para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones de BBVA y pueden ser utilizados como prueba en cualquier tipo de proceso.

Derechos de los titulares de los datos

Las personas obligadas a cumplir estas políticas deben respetar y garantizar los siguientes derechos de los titulares de los datos:

- Conocer, actualizar y rectificar los datos personales. Para el efecto es necesario establecer previamente la identificación de la persona para evitar que terceros no autorizados accedan a los datos del titular del dato
- Obtener copia de la autorización
- Informar sobre el uso que BBVA ha dado a los datos personales del titular;
- Dar trámite a las consultas y reclamos siguiendo las pautas establecidas en la ley y en la presente política
- Acceder a la solicitud de revocatoria de la autorización y/o supresión del dato personal cuando se haya determinado que en el tratamiento por parte de BBVA se ha incurrido en conductas contrarias a la regulación existente o a la Constitución;

El titular también puede revocar la autorización y solicitar la supresión del dato. La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no proceden cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos del Responsable o Encargado.

- Acceder en forma gratuita a sus datos personales. La información solicitada por el titular puede ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el titular. La información debe ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y debe corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos

Los derechos de los titulares pueden ejercerse por las siguientes personas:

- a. Por el titular, quien debe acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición BBVA
- b. Por sus causahabientes, quienes deben acreditar tal calidad.
- c. Por el representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- d. Por estipulación a favor de otro o para otro.

Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercen por las personas que estén facultadas para representarlos.

Deberes de BBVA cuando obra como responsable del tratamiento de datos personales.

Todos los obligados a cumplir esta política deben tener presente que BBVA está obligado a cumplir deberes impuestos por la ley. Por ende, deben obrar de tal forma que cumplan las siguientes obligaciones:

Deberes de BBVA respecto del titular del dato

- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta política, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular;
- Informar de manera clara y suficiente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- Garantizar al titular en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data, es decir, conocer, actualizar o rectificar sus datos personales
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos personales
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política;

Deberes de BBVA respecto de la calidad, seguridad y confidencialidad de los datos personales

- Observar los principios de veracidad, calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en esta política
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- Actualizar la información cuando sea necesario
- Rectificar los datos personales cuando ello sea procedente

Deberes de BBVA cuando realiza el tratamiento a través de un encargado

- Suministrar al encargado del tratamiento únicamente los datos personales cuyo tratamiento esté previamente autorizado. Cuando se trate de transmisiones nacionales e internacionales se debe suscribir un contrato de transmisión de datos personales o pactar cláusulas contractuales.
- Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- Comunicar de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a éste se mantenga actualizada;
- Informar de manera oportuna al encargado del tratamiento las rectificaciones realizadas sobre los datos personales para que éste proceda a realizar los ajustes pertinentes
- Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular;
- Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;

Deberes de BBVA cuando obra como encargado del tratamiento de datos personales

Si BBVA realiza el tratamiento de datos en nombre de otra entidad u organización (Responsable del Tratamiento) debe cumplir los siguientes deberes:

- Garantizar al titular en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la presente política.

- Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se establece en la presente política.
- Insertar en la base de datos la leyenda “información en discusión judicial” una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el titular o facultadas por la ley para dicho efecto.

De la autorización

Los obligados a cumplir esta política deben obtener de parte del titular su autorización previa, expresa e informada para recolectar y tratar sus datos personales. Esta obligación no es necesaria cuando se trate de datos de naturaleza pública, tratamiento de información para fines históricos, estadísticos o científicos en los cuales no se vincule la información a una persona específica y datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

Para obtener la autorización es necesario informarle al titular lo siguiente:

- El tratamiento al cual son sometidos sus datos personales y la finalidad;
- El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes;
- Los derechos que le asisten como titular previstos en la regulación existente;
- La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del BBVA.

Se obtiene el consentimiento del titular a través de cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

La autorización también puede obtenerse a partir de conductas inequívocas del titular del dato que permitan concluir de manera razonable que éste otorgó su consentimiento para el tratamiento de su información. Dichas conductas deben exteriorizar de manera clara la voluntad de autorizar el tratamiento.

Se encuentran legitimados para otorgar el consentimiento:

- a. El titular quien debe acreditar su identidad
- b. Los causahabientes del titular, quienes deben acreditar tal calidad.
- c. El representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento. La autorización también puede otorgarse cuando se den casos de estipulación a favor de otro o para otro.

Cuando se trate de recolección de datos sensibles se deben cumplir los siguientes requisitos:

- a. La autorización debe ser explícita
- b. Se debe informar al Titular que no está obligado a autorizar el tratamiento de dicha información
- c. Se debe informar de forma explícita y previa al Titular cuáles de los datos que son objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del mismo

Cuando se trate de la recolección y tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes se deben cumplir los siguientes requisitos:

- a) La autorización debe ser otorgada por personas que estén facultadas para representar los niños, niñas y adolescentes. El representante de los niños, niñas y adolescentes debe garantizarles el derecho a ser escuchados y valorar su opinión del tratamiento teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad de los niños, niñas y adolescentes para entender el asunto.
- b) Se debe informar que es facultativo responder preguntas sobre datos de los niños, niñas y adolescentes

- c) El tratamiento debe respetar el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y asegurar el respeto de sus derechos fundamentales. Se debe informar de forma explícita y previa al titular cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del mismo.

Clasificación y tratamiento especial de ciertos datos personales

Las personas obligadas al cumplimiento de esta política deben identificar los datos sensibles y de los niños, niñas y adolescentes que eventualmente recolecten o almacenen con miras a:

- Implementar responsabilidad reforzada en el tratamiento de estos datos que se traduce en una exigencia mayor en términos de cumplimiento de los principios y los deberes
- Aumentar los niveles de seguridad de esa información
- Incrementar las restricciones de acceso y uso por parte del personal del BBVA y de terceros
- Tener presente los requisitos legales y de esta política para su recolección

Transferencia internacional de datos personales

Se puede realizar la transferencia de datos personales de cualquier tipo a países que proporcionen niveles adecuados de protección de datos, lo mismo que cuando se haya obtenido autorización del titular, para transferencias bancarias o bursátiles o para la ejecución de contratos o medidas precontractuales y en los demás casos que establece la ley.

Transmisiones internacionales y nacionales de datos a encargados

Cuando BBVA desee enviar o transmitir datos a uno o varios encargados ubicados dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, debe mediante cláusulas contractuales o a través de un contrato de transmisión de datos personales pactar lo siguiente:

- (i) los alcances del tratamiento;
- (ii) las actividades que el encargado realizará en nombre de BBVA
- (iii) las obligaciones que debe cumplir el encargado respecto del titular del dato y BBVA.
- (iv) la obligación del encargado de dar cumplimiento a las obligaciones del Responsable observando la presente política
- (v) el deber del encargado de tratar los datos de acuerdo con la finalidad autorizada para el mismo y observando los principios establecidos en la ley colombiana y la presente política
- (vi) la obligación del encargado de proteger adecuadamente los datos personales y las bases de datos, así como de guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos transmitidos.

Procedimientos para que los titulares puedan ejercer sus derechos

Los procedimientos para que los titulares de los datos puedan ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información o revocar la autorización, pueden adelantarse por las siguientes personas legitimadas de conformidad con la regulación existente:

- a. Por el titular, quien debe acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición BBVA
- b. Por sus causahabientes, quienes deben acreditar tal calidad
- c. Por el representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento
- d. Por estipulación a favor de otro o para otro.

Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercen por las personas que estén facultadas para representarlos.

Todas las consultas y reclamos se canalizan a través de los medios habilitados por BBVA, quien adopta mecanismos de prueba de la radicación y trámite de los mismos.

El área de Calidad y Experiencia del Cliente de BBVA es la encargada de cumplir la función de protección de datos y de tramitar las solicitudes de los titulares de los datos.

Consultas

Todas las consultas que realicen las personas legitimadas para conocer los datos personales que reposen en el BBVA se canalizan a través de los canales que tiene BBVA para el efecto.

En todo caso es necesario dejar prueba de:

- Fecha de recibo de la consulta
- Identidad del solicitante

Una vez verificada la identidad del titular se le suministran los datos personales requeridos. La respuesta a la consulta debe comunicarse al solicitante en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informa al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso puede superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Reclamos

Los reclamos tienen por objeto corregir, actualizar, o suprimir datos o elevar una queja por el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la regulación existente y en esta política.

El reclamo debe presentarse mediante solicitud a BBVA que contenga la siguiente información:

- a) Nombre e identificación del titular del dato o la persona legitimada
- b) Descripción precisa y completa de los hechos que dan lugar al reclamo
- c) Dirección física o electrónica para remitir la respuesta e informar sobre el estado del trámite
- d) Documentos y demás pruebas pertinentes que quiera hacer valer

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Si el reclamo está completo, se incluye en la base de datos o sistema de información una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Ésta debe mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

El término máximo para atender el reclamo es 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 informa al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso puede superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Esta política es de aplicación preferente en caso de existir eventual inconsistencia sobre tratamiento de datos personales entre los anteriores documentos y la presente.

Video vigilancia

BBVA utiliza diversos medios de video vigilancia instalados en diferentes sitios internos y externos de nuestras instalaciones u oficinas.

BBVA informa sobre la existencia de estos mecanismos mediante la difusión en sitios visibles de anuncios de video vigilancia.

La información recolectada se utiliza para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones. Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante cualquier tipo de autoridad y organización.

Fecha de entrada en vigencia de la presente política y período de vigencia de la base de datos.

Esta política fue aprobada por BBVA.

La vigencia de la base de datos es el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades del tratamiento teniendo en cuenta la regulación existente.

Responsables del tratamiento

- **BBVA Colombia:**
WWW.BBVA.COM.CO
Teléfono: 3471600
- **BBVA Asset Management Sociedad Fiduciaria**
WWW.BBVAASSETMANAGEMENT.CO
Teléfono: 3123711
- **BBVA Seguros Colombia S.A.**
WWW.BBVASEGUROS.COM.CO
Teléfono: 4232224
- **BBVA Seguros de Vida S.A.**
WWW.BBVASEGUROS.COM.CO
Teléfono: 4232224
- **BBVA Valores Colombia S.A.**
WWW.BBVA.COM.CO
Teléfono: 3077018

Otros documentos que hacen parte de esta política

Forman parte de esta política lo siguientes documentos:

- Código de Conducta del Grupo BBVA
- Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – S.A.C.
- Proceso de actualización de datos de los clientes
- Manual de Procedimientos Control de la Información Privilegiada

Esta política es de aplicación preferente en caso de existir eventual inconsistencia sobre tratamiento de datos personales entre los anteriores documentos y la presente.

Dependencia soporte

Cualquier aclaración adicional relacionada con el contenido de este documento se puede consultar con la dependencia de Integridad en los Negocios y Protección de Datos Personales – Área de Cumplimiento al teléfono 6463772, extensiones: 25167 – 25158 - 25150.

Control de cambios

VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ÁREA/DEPENDENCIA SOLICITANTE
1	05/03/2013	Creación del documento	Cumplimiento – Integridad en los Negocios y Protección de Datos Personales
2	18/02/2014	Adaptación al Decreto Reglamentario 1377 de 2013 – Protección de Datos Personales	Cumplimiento – Integridad en los Negocios y Protección de Datos Personales
3	10/10/2016	Se ajusta de acuerdo al plan de Simplificación Normativa	Cumplimiento – Integridad en los Negocios y Protección de Datos Personales

