



BANCO PICHINCHA

MANUAL REGULATORIO

POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Bogotá, 08 de Marzo de 2018



TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO.....2

1. INTRODUCCIÓN.....3

1.1. RESUMEN EJECUTIVO..... 3

1.2. OBJETIVO..... 3

1.3. ALCANCE..... 3

1.4. GOBIERNO CORPORATIVO..... 3

2. DEFINICIONES.....4

3. POLITICAS.....6

3.1. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES..... 6

3.2. DATOS RECOLECTADOS..... 7

3.3. NOMBRE Y FINALIDAD DE LAS BASES DE DATOS..... 8

3.3.1. Nombre..... 8

3.3.2. Finalidad de las Bases de Datos..... 9

3.3.2.1. La base de datos de los Clientes tendrá las siguientes finalidades..... 9

3.3.2.2. La Base de Datos de Empleados y de aquellos a quienes represente tendrá las siguientes finalidades..... 12

3.3.2.3. La Base de Datos de Proveedores tendrá las siguientes finalidades..... 13

3.4. OBLIGACIONES DEL BANCO PICHINCHA..... 14

3.4.1. Deberes de los funcionarios encargados del tratamiento de datos..... 15

3.4.2. Prohibiciones..... 15

3.5. PERÍODO DE ALMACENAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES..... 16

3.6. DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN..... 16

3.7. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN..... 17

3.8. REVOCATORIA, SUPRESIÓN, ELIMINACIÓN Y/O INACTIVACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN..... 18

4. NORMATIVIDAD.....19

5. VIGENCIA.....20

5.1. MODIFICACIONES A LAS POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL..... 20

5.2. ACEPTACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL..... 20

5.3. VIGENCIA POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL..... 20



1. INTRODUCCIÓN

1.1. RESUMEN EJECUTIVO

El **BANCO PICHINCHA** en cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, Decreto reglamentario 1377 de 2013, y la Ley 1266 de 2008 coloca a disposición de todos los consumidores financieros los principios, finalidades, y demás aspectos de la ley que permite consagrar:

- Determinar de las finalidades por las cuales se tratarán los datos personales en responsabilidad del Banco.
- Establecer el tiempo de almacenamiento de los datos personales.
- Determinar la ubicación de almacenamiento de los datos personales a cargo del Banco, cumpliendo con los principios de seguridad, acceso y circulación.
- Identificar el Responsable del Tratamiento de la información.
- Designar el acceso a datos personales por parte de los funcionarios del Banco.
- Definir los derechos de los Titulares.
- Establecer el Procedimiento conocimiento, actualización, rectificación, revocación, supresión, eliminación y/o Inactivación.

Para efectos de la presente política el **BANCO PICHINCHA** se considerará como el responsable de la información.

1.2. OBJETIVO

Garantizar el derecho constitucional que tienen todas las personas de conocer, actualizar, rectificar, revocar, suprimir, eliminar y/o Inactivar la información que se hayan recopilado sobre ellas en las bases de datos o archivos del **BANCO PICHINCHA**.

1.3. ALCANCE

Esta Política aplica a todos los funcionarios del **BANCO PICHINCHA** y a todas las bases de datos que se encuentren en poder de la organización. A si mismo aplica para las relaciones entre el **BANCO PICHINCHA** como responsable y cualquiera de sus encargados.

1.4. GOBIERNO CORPORATIVO

El **BANCO PICHINCHA** comprometido con la correcta aplicación y cumplimiento de las normas de Protección de Datos Personales, tendrá al Comité Directivo como foro de discusión de toda propuesta de modificación, fortalecimiento y mejora de la política para su análisis y aprobación.



2. DEFINICIONES

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.

Datos sensibles: Aquellos datos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación.

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 **BANCO PICHINCHA** como Responsable de los datos.

Política de Tratamiento o Política: Se refiere al presente documento, como política de tratamiento de datos personales aplicada por el **BANCO PICHINCHA** de conformidad con los lineamientos de la legislación vigente en la materia.

Proveedor: Toda persona natural o jurídica que preste algún servicio a el **BANCO PICHINCHA** en virtud de una relación contractual/obligacional.

Ciente: Toda persona, sea natural o jurídica, que obtenga la prestación de un servicio por parte del **BANCO PICHINCHA**.

Candidato: Persona natural que remite su hoja de vida, sea de forma directa o a través de un tercero, y demás datos relacionados con su profesión u oficio con el fin de ser tenido en los procesos de selección gestionados por el **BANCO PICHINCHA** para sus Clientes, los cuales concuerden con el perfil profesional de la persona.

Empleado: Persona Natural que preste un servicio a el **BANCO PICHINCHA** en virtud de un contrato laboral.

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, para efectos de esta política, ejercerá como Responsable, en principio, el **BANCO PICHINCHA**.

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento, sea Empleado, o Ciente, Proveedor, Candidato, o cualquier tercero que, en razón de una relación comercial o jurídica, suministre datos personales a el **BANCO PICHINCHA**.

Transferencia: Se refiere al envío por parte del **BANCO PICHINCHA** como Responsable del Tratamiento o un Encargado de los datos, a un tercer agente o persona natural/jurídica (receptor), dentro o fuera del territorio nacional para el tratamiento efectivo de datos personales.



Trasmisión: se refiere a la comunicación de datos personales por parte del Responsable al Encargado, ubicado dentro o fuera del territorio nacional, para que el Encargado, por cuenta del Responsable, trate datos personales.

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

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.

Para el entendimiento de los términos que no se encuentran incluidos dentro del listado anterior, remítase a: Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, Ley 1266 de 2008 y Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

COPIA NO CONTROLADA



3. POLITICAS

A través del presente documento, el **BANCO PICHINCHA** pone a disposición de los Miembros de la Junta Directiva, Accionistas, empleados, Proveedores, Visitantes, Clientes y Prospectos, la política de tratamiento de datos personales, recolectados en la prestación de servicios y/o productos ofrecidos por el **BANCO PICHINCHA**; con el propósito de comunicar la finalidad de la recolección de los datos, el uso, casos en los cuales se comparte la información y la forma de protección, así como los derechos que le asisten a los titulares de la información y los procedimientos con los que cuenta.

Para el **BANCO PICHINCHA**, es fundamental dar a conocer a los Miembros de la Junta Directiva, Accionistas, empleados, Proveedores, Visitantes, Clientes y Prospectos, la importancia de la privacidad, seguridad y confidencialidad de los datos personales, entregados y/o suministrados a través de los diferentes canales dispuestos por el **BANCO PICHINCHA** en cada uno de los servicios y/o productos ofrecidos. Teniendo en cuenta lo anterior a continuación se describen los Principios para el Tratamiento de Datos Personales, finalidad del uso y la circulación de los mismos.

3.1. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- i. **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento es una actividad regulada que debe sujetarse a lo establecido en la ley y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- ii. **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.
- iii. **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.
- iv. **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.
- v. **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.
- vi. **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de la ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas que autorice 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.
- vii. **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, 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.



- viii. **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.

3.2. DATOS RECOLECTADOS

A continuación, se relacionan los datos recolectados de los Miembros de la Junta Directiva, Accionistas, empleados y a quienes represente, Proveedores, Visitantes, Clientes y Prospectos.

- Φ Datos De Identificación
- Φ Datos De Contacto
- Φ Datos Laborales
- Φ Datos Financieros
- Φ Datos Comerciales (Referencias)
- Φ **Declaración de Asegurabilidad
- Φ **Datos Biométricos
- Φ **Datos de Genero

**En relación con estos datos, por tratarse de datos considerados sensibles, su manejo se realizará de conformidad con lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1581 de 2012, el cual establece textualmente lo siguiente:

“Artículo 6°. Tratamiento de datos sensibles. Se prohíbe el 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 este 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.”



Teniendo en cuenta lo anterior, los Miembros de la Junta Directiva, Accionistas, empleados y a quienes represente, Proveedores, Visitantes, Clientes y Prospectos del **BANCO PICHINCHA** al momento de otorgarse el consentimiento y aceptación del presente aviso de privacidad, autorizan de manera voluntaria y expresa al **BANCO PICHINCHA** para:

- i. **En relación con los Datos Biométricos:** recolectar, almacenar, compartir y cotejar con distintas autoridades administrativas de control y vigilancia, nacionales o internacionales, autoridades de policía y/o judiciales, los datos biométricos obtenidos a través de los formularios de crédito, documentos de deuda y/o incluidos en cualquier otro documento, dispositivos de grabación de imagen, audio o video, ubicados en nuestras instalaciones, tales como, oficinas, módulos de atención a clientes, call center, entre otros;
- ii. **En relación con la Declaración de Asegurabilidad:** compartir y/o entregar la información allí consignada a la Compañía de Seguros que expide la póliza de seguro, así como a las autoridades y/o entidades que lo requieran en desarrollo de un proceso judicial y/o una obligación contractual.

Los datos recolectados podrán ser almacenados y/o procesados en los servidores ubicados en centros de cómputo, ya sean propios, o contratados con terceros y/o proveedores, localizados dentro o fuera del país que cumplan con las características de puerto seguro, que estén disponibles en medio físico y/o digital (magnético) directamente en las oficinas del **BANCO PICHINCHA** y/o en instalaciones de terceros y/o proveedores del Banco, lo cual es autorizado por los Miembros de la Junta Directiva, Accionistas, empleados y a quienes represente, Proveedores, Visitantes, Clientes y Prospectos al momento de aceptar la presente Política.

3.3. NOMBRE Y FINALIDAD DE LAS BASES DE DATOS

A continuación, se relacionan las bases de datos identificadas y la finalidad correspondiente.

3.3.1. Nombre

El **BANCO PICHINCHA** ha identificado las siguientes bases de datos:

- Φ Miembros de la Junta Directiva
- Φ Accionistas
- Φ Base empleados Banco
- Φ Proveedores
- Φ Visitantes
- Φ Clientes
- Φ Prospectos
- Φ Entre Otras.



3.3.2. Finalidad de las Bases de Datos

3.3.2.1. La base de datos de los Clientes tendrá las siguientes finalidades

La información recolectada es utilizada para procesar, confirmar, cumplir y llevar a cabo los procedimientos al interior del **BANCO PICHINCHA** para la vinculación de personas naturales y/o jurídicas como clientes y prospectos, sin limitarse a, conocimiento del cliente, aprobación de operaciones de crédito, apertura y/o uso de los servicios y/o productos ofrecidos por el **BANCO PICHINCHA**, entre otros.

Teniendo en cuenta lo anterior, el **BANCO PICHINCHA**, suscribe una serie de alianzas y/o convenios con Entidades Avaladoras: Universidades, Compañías de Seguros, Intermediarios de Seguros, Concesionarios, Entidades públicas y/o privadas con las que se tenga convenio de libranza, Findeter, Bancolodex, Deceval, Bolsas de Valores, Fondo Nacional de Garantías, Empresas de Telemercadeo, Empresas y/o personas encargadas de la cobranza de cartera, Empresas de Mensajería, y/o Terceros Proveedores de Servicios, Corresponsales Bancarios, Almacenes de Grandes Superficies, y en general, aliados estratégicos o en la prestación del servicio, con las siguientes finalidades:

- I. Realizar gestiones de cobranza, siempre que la información se comparta con entidades y/o personas encargadas de gestionar el proceso de cobro de cartera del Banco.
- II. Realizar actividades de mercadeo de los productos y servicios del Banco, así como de los productos y servicios de sus filiales y/o aliados estratégicos.
- III. Realizar las labores propias para que se avalen, afiancen y/o garanticen la(s) operación(es) de crédito a cargo de los clientes.
- IV. Realizar labores de venta y/o comercialización de productos y/o servicios propios y/o de aliados estratégicos.
- V. Realizar gestiones de apoyo en las labores propias del Banco.
- VI. Ofrecer al cliente la información y posibilidad de obtener más productos y servicios dentro del portafolio del Banco, filiales y/o subsidiarias, que puedan suplir sus necesidades y expectativas financieras.
- VII. Informar sobre nuevos productos o servicios que estén relacionados con el o los contratos adquiridos.
- VIII. Informar sobre cambios en los productos y/o servicios del Banco, filiales y/o subsidiarias.
- IX. Informar sobre las ventajas y beneficios a los que pueden acceder los clientes del Banco, como resultado de los acuerdos, convenios o marcas compartidas que tiene y puede llegar a tener con otras entidades de cualquier naturaleza.
- X. Realizar análisis internos sobre hábitos de consumo.
- XI. Entre Otros.

De conformidad con lo anterior, al aceptar la Políticas de Tratamiento de datos personales, establecidas en el presente documento, los Clientes y Prospectos del **BANCO PICHINCHA** en su calidad de titulares de los datos recolectados, autorizan desde ahora de manera voluntaria y expresa al **BANCO PICHINCHA** para que realicen el tratamiento de los mismos, de forma parcial o total, incluyendo la recolección, almacenamiento, grabación, uso, circulación, procesamiento, supresión, eliminación y/o activación transmisión y/o transferencia a terceros dentro a fuera del país de los datos suministrados, para la ejecución de las actividades



relacionadas con los servicios y/o productos adquiridos, tales como y sin limitarse a ellos, operaciones de crédito a través de los diferentes productos ofrecidos por el **BANCO PICHINCHA**, apertura de cuentas corrientes y/o de ahorros, CDT's, tarjetas de crédito, operaciones de leasing, entre otras.

En desarrollo de las actividades propias de la operación del **BANCO PICHINCHA**, pueden estar involucrados terceros y/o proveedores como: servicios de cobranza, proveedores de sistemas, empresas de mensajería, empresas de servicios para la impresión, alistamiento y entrega de los extractos y/o comunicaciones, empresas de archivo de documentación, entre otros, quienes estarán obligados a darle el mismo tratamiento contenido en el presente documento a la información entregada por el **BANCO PICHINCHA**.

Adicionalmente, los Clientes y Prospectos en calidad de titulares de los datos recolectados, al aceptar las políticas incluidas en el presente documento, autorizan expresamente al **BANCO PICHINCHA** para:

- a) Usar los datos suministrados por ellos de forma física y electrónica, a través de Sitios Web, aplicaciones para teléfonos inteligentes (Smartphones), entre otros; para enviarles a los correos electrónicos registrados, información acerca del producto y/o servicio adquirido.
- b) Utilizar la información recibida y/o recolectada, para fines de mercadeo de sus productos y/o servicios, aliados estratégicos con los que el Banco mantenga una relación de negocios.
- c) Compartir los datos recolectados con las Entidades Avaladoras, Universidades, Compañías de Seguros, Intermediarios de Seguros, Concesionarios, Entidades públicas y/o privadas con las que se tenga convenio de libranza, Findeter, Bancolodex, Deceval o entidades que realicen la desmaterialización, Bolsas de Valores, Fondo Nacional de Garantías, Empresas de Telemercadeo, Empresas y/o personas encargadas de la cobranza de cartera, Empresas de Mensajería, y/o Terceros Proveedores de Servicios, Corresponsales Bancarios, Almacenes de Grandes Superficies, y en general, aliados estratégicos y/o aliados en la prestación de servicios, en desarrollo de las labores propias del Banco.
- d) Suministrar los datos recolectados a las autoridades de control y vigilancia, de policía, judiciales y/o administrativas, en virtud de un requerimiento legal y/o usar o revelar esta información y datos personales en defensa de los derechos del Banco y/o su patrimonio, en cuanto dicha defensa tenga relación con los productos y/o servicios contratados.
- e) Contactar telefónicamente para realizar encuestas, estudios y/o confirmación de datos personales necesarios para la ejecución de una relación contractual.
- f) Contactar al Titular a través de medios electrónicos – SMS o chat para el envío de noticias relacionadas con campañas de fidelización o mejora de servicio.
- g) Contactar al Titular a través de correo electrónico para el envío de extractos, estados de cuenta o facturas en relación con las obligaciones derivadas del contrato celebrado entre las partes.
- h) Reportar a las centrales de riesgo el estado de la cartera con relación a los productos y/o servicios adquiridos con el Banco.
- i) Permitir el acceso a la información a los entes de control para llevar a cabo procesos de auditoría interna o externa.



- j) Efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios ofrecidos por el Banco.
- k) Mantener vigente los datos personales de los titulares.
- l) Contratar con terceros el almacenamiento y/o procesamiento de la información para la correcta ejecución de los contratos celebrados entre los clientes y el Banco, bajo los estándares de seguridad y confidencialidad a los cuales está obligado el Banco.
- m) Realizar invitaciones a eventos y ofrecer nuevos productos y/o servicios.
- n) Transferir y transmitir los datos personales a países que cumplan con las características de puerto seguro distintos de aquellos donde se recolecta la información, para lo cual el Banco garantizará la protección de dichos datos conforme a los estándares de seguridad y confidencialidad establecidos en este documento.
- o) Transferir los datos personales a un eventual comprador de una o varias de las operaciones del Banco.

3.3.2.1.1. Información de Niños, Niñas y Adolescentes Menores de Edad

Los niños, niñas y adolescentes menores de edad, podrán ser usuarios de los productos y/o servicios que ofrece el **BANCO PICHINCHA**, solamente a través de sus productos de captaciones (CDT's y Cuentas de Ahorro), siempre y cuando actúen debidamente representados por sus padres o por quienes tengan la patria potestad del menor.

El **BANCO PICHINCHA**, velará por el uso adecuado de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes menores de edad, de conformidad con lo establecido en la normatividad legal vigente.

3.3.2.1.2. Uso de Cookies y Web Beacons

El **BANCO PICHINCHA**, podrá hacer uso de cookies, web beacons y otras tecnologías similares, en sus páginas web y en los dispositivos electrónicos utilizados para acceder a éstas, con el fin de conocer la procedencia, actividades o preferencias de clientes al navegar en la web, incrementar la funcionalidad, verificar que los clientes y/o usuarios cumplan con los criterios requeridos para procesar sus solicitudes y para adaptar los productos y/o servicios a las necesidades de los usuarios, obteniendo la siguiente información:

- Φ El tipo de navegador
- Φ Sistema operativo.
- Φ Idioma del dispositivo.
- Φ Sitios web visitados.
- Φ Vínculos accedidos.
- Φ Dirección IP.
- Φ Sitio web visitado antes de entrar a la página del Banco.
- Φ Duración de navegación en la página web del Banco.
- Φ Transacciones realizadas
- Φ Fecha y Hora



Las cookies, web beacons y otras tecnologías similares pueden ser deshabilitadas y eliminadas por el cliente y/o usuario cuando él lo desee.

Para este efecto, el cliente y/o usuario puede consultar y/o solicitar la ayuda del navegador de Internet que utilice.

3.3.2.2. La Base de Datos de Empleados y de aquellos a quienes represente tendrá las siguientes finalidades

- a) Ejercer su derecho de conocer de manera suficiente al empleado con quien se propone entablar relaciones laborales.
- b) Mantener una comunicación eficiente de la información que sea de requiera en los vínculos contractuales.
- c) Cumplir con las obligaciones contraídas por El Banco con ocasión de los vínculos labores, en especial con relación al pago de salarios, prestaciones sociales, pago de beneficios, bonos, reembolsos, y otros establecidas consagradas en el contrato de trabajo.
- d) Informar al empleado sobre cualquier modificación de la relación contractual.
- e) Evaluar la calidad y desempeño del empleado en cumplimiento de sus funciones derivadas del contrato de trabajo.
- f) Realizar estudios internos sobre los hábitos del empleado con el fin de mejorar las políticas de clima organizacional.
- g) Realizar los descuentos de nómina autorizados por el empleado.
- h) Documentar y controlar la asignación de activos de información.
- i) Suministrar cuando se requiera información a los entes de control para auditorías internas y externas.
- j) Asignación de herramientas de trabajo para el desarrollo de sus funciones (creación de cuentas de correo corporativo, actualización de directorio del Banco, asignación de contraseñas), firmas de acuerdos de confidencialidad y no divulgación, entre otros.
- k) Verificar referencias personales y laborales durante el proceso de contratación.
- l) En caso de emergencia contactar a los familiares.
- m) Ofrecer conjunto o independientemente con terceros, servicios financieros, comerciales y /o promocionales, entre otras.
- n) Ofrecer programas de bienestar corporativo y planificar actividades empresariales, para el titular y sus beneficiarios (hijos, cónyuge, compañero permanente).
- o) Transferir y transmitir los datos personales a países distintos siempre y cuando cumplan con las características de puerto seguro distintos de aquellos donde se recolecta la información, el Banco garantizara la protección de dichos datos conforme a los estándares de seguridad y confidencialidad establecidos en este documento.

**3.3.2.3. La Base de Datos de Proveedores tendrá las siguientes finalidades**

- a) Ejercer su derecho de conocer de manera suficiente al proveedor con quien se propone entablar relaciones comerciales.
- b) Elaborar los documentos soporte del producto y/o servicio contratado
- c) Atender de una manera eficiente cualquier reclamo, aclaración o solicitud.
- d) Cualquier modificación acordada previamente entre las partes se formalizará a través de los documentos soporte del producto y/o servicio contratado.
- e) Evaluar la calidad y desempeño del Proveedor en cumplimiento de sus funciones derivadas de la relación contractual.
- f) Documentar y controlar la asignación de activos de información.
- g) Cumplir con él lo establecido en el estándar de relaciones con proveedores.
- h) Elaboración de directorio de la empresa y asegurar el cumplimiento de los acuerdos de confidencialidad y no divulgación.
- i) Verificar referencias de otros clientes.
- j) Transferir y transmitir los datos personales a países distintos siempre y cuando cumplan con las características de puerto seguro distintos de aquellos donde se recolecta la información, El Banco garantizará la protección de dichos datos conforme a los estándares de seguridad y confidencialidad establecidos en este documento.

Respecto al Tratamiento de Datos Personales de: Miembros de la Junta Directiva, Accionistas, empleados y a quienes represente, Proveedores, Visitantes, Clientes y Prospectos el **BANCO PICHINCHA** retendrá la información todo el tiempo que sea necesario para cumplir con sus obligaciones contractuales de acuerdo con sus intereses legítimos como Responsable de Datos Personales.

Los Titulares tendrán la responsabilidad de informar sobre todos los cambios que se realicen en sus Datos Personales para que el **BANCO PICHINCHA** se asegure de que la información de la que dispone está actualizada y, en consecuencia, modificará o eliminará los Datos Personales de acuerdo a la actualización que realicen los Titulares.

En el momento en que el **BANCO PICHINCHA** proceda con la eliminación de Datos Personales, se levantará un Acta firmada por el representante legal, donde se documente dicho proceso. Lo anterior se hará con el fin de llevar el control de los Datos Personales de los cuales se realiza el tratamiento para los diferentes procesos internos del **BANCO PICHINCHA** de acuerdo a las finalidades para las cuales los Titulares han dado su autorización.

En los casos que los Datos Personales de los Miembros de la Junta Directiva, Accionistas, empleados y a quienes represente, Proveedores, Visitantes, Clientes y Prospectos; y asimismo, sean obtenidos por el **BANCO PICHINCHA** dada su naturaleza de datos públicos, ésta información será utilizada sólo para los propósitos aquí señalados, y no procederá a vender, licenciar, transmitir o divulgar la información salvo que:



- I. Se autorice expresamente a hacerlo
- II. Sea necesario para permitir a nuestros terceros Y/o proveedores para la prestación de servicios.

El **BANCO PICHINCHA** remitirá la información financiera y crediticia pertinente a Operadores de Información y/o Agencias de Información Comercial, de conformidad con la Ley 1266 de 2008.

El **BANCO PICHINCHA** remitirá la información a las autoridades gubernamentales o judiciales que repose en sus bases de datos, cuando medie un acto administrativo o una providencia judicial que así lo disponga.

3.4. OBLIGACIONES DEL BANCO PICHINCHA

- a) Garantizar a los Titulares, el cumplimiento de la ley de Hábeas Data.
- b) Solicitar y conservar copia de las respectivas autorizaciones otorgadas por los Titulares.
- c) Informar debidamente a los Titulares de la finalidad de la recolección de Datos Personales y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto a los datos suministrados previamente y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada se mantenga actualizada.
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado.
- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información de los Titulares.
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados por los Titulares.
- k) 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.
- l) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- m) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- n) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

**3.4.1. Deberes de los funcionarios encargados del tratamiento de datos**

- a) Garantizar a los Titulares, el cumplimiento de la ley de Hábeas Data.
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación, supresión, eliminación y/o inactivación de los datos.
- d) Actualizar la información reportada por El Banco dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su notificación
- e) Tramitar las consultas y los reclamos radicados por los Titulares.
- f) Adoptar un manual interno de procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y la presente política y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares.
- g) Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite".
- h) 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.
- i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- k) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a las políticas de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

3.4.2. Prohibiciones

- a) No podrán realizarse tratamientos de datos personales incompatibles con la finalidad autorizada por el titular o por la ley, a menos que se cuente con el consentimiento inequívoco de los titulares.
- b) No podrá efectuarse el tratamiento de datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados o que induzcan a error, o de aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- c) 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.
- d) Se prohíbe el tratamiento de datos sensibles excepto cuando el titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, cuando el tratamiento de los datos sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado (en estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización), cuando 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, cuando el tratamiento se refiera a datos que el Titular haya hecho manifiestamente públicos o sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial, cuando 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).

- e) No podrán transferirse datos personales a países que no cumplan con las características de puerto seguros, salvo que los titulares hayan otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia, cuando se trate del Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el tratamiento del titular por razones de salud o higiene pública, se trate de transferencias bancarias o bursátiles, se trate de transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales, de transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el titular y el responsable del tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del titular, transferencias necesarias o legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

3.5. PERÍODO DE ALMACENAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES

La información suministrada por los Titulares permanecerá almacenada hasta por el término de diez (10) años contados a partir de la fecha del último tratamiento, de conformidad con la normatividad legal vigente.

3.6. DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN

De conformidad con el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, los derechos del Titular de la información objeto de tratamiento del **BANCO PICHINCHA** son los siguientes:

- a) Conocer, actualizar y rectificar los datos personales frente al Banco. 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 a el Banco salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
- c) Ser informado por el Banco, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, Ley 1266 de 2008 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- e) Revocar la autorización, solicitar la supresión, eliminación y/o Inactivación del dato cuando en el tratamiento no respete los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos.



La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la establecidas en la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, Ley 1266 de 2008 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

- f) Acceder en forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento.
- g) Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles.
- h) Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas y niños y adolescentes.

3.7. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN

El procedimiento para el ejercicio de los derechos de los titulares de la información, será el establecido en la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, Ley 1266 de 2008 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

Los clientes del **BANCO PICHINCHA** tendrán derecho a consultar y conocer los detalles del tratamiento de sus datos, así como a rectificarlos en caso de ser inexactos o incompletos y a revocar la autorización en los casos en los cuales no estén siendo utilizados de acuerdo con las finalidades y términos legales o contractuales.

Sin perjuicio de lo anterior, es claro que la facultad de revocatoria de la autorización se encuentra en todo caso limitada, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.

Para hacer efectivos sus derechos, los clientes del **BANCO PICHINCHA**, podrán ejercer sus derechos de conocer, actualizar, rectificar, suprimir, eliminar y/o inactivar sus datos personales, enviando su solicitud directamente al correo electrónico clientes@pichincha.com.co, y/o radicando la misma en cualquiera de las oficinas del Banco a nivel nacional y/o a través de la línea llamando desde Bogotá al teléfono 6501000, o desde otras ciudades en Colombia al número 018000919918.

Para presentar la solicitud, los clientes deberán incluir y/o suministrar por lo menos la información:

- Φ Nombre completo y apellidos
- Φ Número de identificación
- Φ Datos de contacto (Dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto),
- Φ Medios para recibir respuesta a su solicitud,
- Φ Motivo(s)/hecho(s) que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer (acceder a la información, conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocarla, suprimir, eliminar y/o inactivar)
- Φ Firma (si aplica)



El tiempo máximo previsto por la ley para resolver una reclamación es de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente a la fecha del radicado. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, El **BANCO PICHINCHA** 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.

Una vez cumplidos los términos señalados por la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, Ley 1266 de 2008 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, el Titular al que se deniegue, total o parcialmente, el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, revocación, eliminación y/o inactivación, podrá poner su caso en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio – Delegatura para la Protección de Datos Personales.

3.8. REVOCATORIA, SUPRESIÓN, ELIMINACIÓN Y/O INACTIVACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN

Los Titulares de los datos personales pueden revocar la autorización otorgada a favor del Responsable del Tratamiento sobre sus datos personales, en cualquier momento, mediante la presentación de un reclamo de acuerdo con el procedimiento establecido en la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, Ley 1266 de 2008 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

La solicitud de supresión, eliminación y/o inactivación de la información y la revocatoria de la autorización no procederá en los casos que el cliente del **BANCO PICHINCHA**, tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

Es importante tener en cuenta que la revocación podrá solicitarse sobre la totalidad o parte de los datos, que comprenden la autorización otorgada, de acuerdo a la Políticas de datos personales, más no respecto de los datos regulados al amparo de la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, Ley 1266 de 2008 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, así como tampoco, se reitera, respecto de aquéllos casos en los que el cliente tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.



4. NORMATIVIDAD

A continuación, se relaciona la normatividad legal vigente:

- Φ Ley 1581 de 2012 - Disposiciones Generales Para la Protección de Datos Personales.
- Φ Decreto 1377 de 2013 - Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
- Φ Ley 1266 de 2008 – Disposiciones Generales del Habeas Data.

y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

COPIA NO CONTROLADA

5. VIGENCIA

5.1. MODIFICACIONES A LAS POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

El **BANCO PICHINCHA** se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento modificaciones o actualizaciones al presente documento, con el propósito de cumplir nuevas actualizaciones de carácter normativo, de políticas internas o nuevos requerimientos para la prestación u ofrecimiento de los servicios y/o productos del Banco.

Estas modificaciones serán informadas a nuestros Miembros de la Junta Directiva, Accionistas, empleados, Proveedores, Visitantes, Clientes y Prospectos, a través de uno de los siguientes medios: anuncios visibles en las oficinas del **BANCO PICHINCHA** o en la página web o vía correo electrónico a la dirección que repose en la base de datos del Banco o a través de los diferentes mecanismos de comunicación con los que cuenta el Banco.

5.2. ACEPTACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

Los Miembros de la Junta Directiva, Accionistas, empleados, Proveedores, Visitantes, Clientes y Prospectos del **BANCO PICHINCHA** aceptan, el tratamiento de sus datos personales conforme los términos del presente documento.

5.3. VIGENCIA POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL

La política de Tratamiento de Datos Personales contenidas en el presente documento, rigen a partir del 26 de julio de 2013 y su publicación en la página web del **BANCO PICHINCHA**.

La última revisión publicada es de marzo 08 de 2018.



CONTROL DE CAMBIOS				
Fecha	Elaborado	Aprobado	Descripción de cambio	Versión
26/07/2013			Política de Tratamiento de Información	001
08/03/2018	Walter Betancourt Vega Analista Seguridad de la Información & Control de Acceso	Alejandra Carrillo Aguirre Gerente Seguridad de la Información y Ciberseguridad	Ampliación y alcance Política de Protección de Datos Personales	002

FIRMAS		
Elaborado	Revisado	Aprobado
Walter Betancourt Vega Analista Seguridad de la Información & Control de Acceso	Alejandra Carrillo Aguirre Gerente Seguridad de la Información y Ciberseguridad	Nombre Cargo
Ninguna parte de este documento puede ser reproducida o transmitida de ninguna forma ni por ningún medio, ya sea electrónico o mecánico, con ningún propósito, sin la previa autorización por escrito de Banco Pichincha S.A. Reservados todos los derechos.		