

1. OBJETIVO.

Establecer los lineamientos generales y estratégicos bajo los cuales SERVICRÉDITO PLUS S.A.S, en adelante LA COMPAÑÍA, diseña y pone en marcha todo un sistema integral para realizar el correcto tratamiento de los datos personales de sus contrapartes.

2. ALCANCE.

El presente manual abarca todos los procesos, áreas, actividades y contrapartes, en donde se involucren datos personales. Adicionalmente, aplica al tratamiento de datos personales efectuado en territorio colombiano o en el exterior, cuando LA COMPAÑÍA tenga la calidad de Responsable o Encargado del Tratamiento de datos.

3. DEFINICIONES.

Para la lectura y conocimiento de este documento, este cuenta con las siguientes definiciones:

- **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 LA COMPAÑÍA, 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:** aquellos datos 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.
- **Datos Biométricos:** son aquellos rasgos físicos, biológicos o de comportamiento de un individuo que lo identifican como único del resto de la población como huellas dactilares, análisis del ADN.
- **Empleado:** persona natural que en virtud de un contrato de trabajo, aprendizaje o práctica profesional se obliga a prestar un servicio personal a otra persona natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración.
- **Exemplado:** persona natural que fue Empleado de LA COMPAÑÍA.
- **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.
- **Manual:** se refiere al presente documento, como política de tratamiento de datos personales aplicada por LA COMPAÑÍA de conformidad con los lineamientos de la legislación vigente en la materia.
- **Proveedor:** toda persona natural o jurídica que preste algún servicio a LA COMPAÑÍA en virtud de una relación contractual.
- **Titular:** persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **Tratamiento:** cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

- **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 estos 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.

4. PRINCIPIOS.

LA COMPAÑÍA es consciente que los datos personales merecen todo el respeto y cuidado, y además, los considera como un activo de gran valor. Por lo anterior, todas las actividades que se ejecuten con los datos recibidos de los titulares se desarrollarán de acuerdo con los siguientes principios:

- **Principio de Legalidad:** El Tratamiento de los datos personales es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 en el Decreto 1377 de 2013 y en las demás disposiciones que las desarrollen.
- **Principio de Finalidad:** El Tratamiento de los datos personales debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.
- **Principio de Libertad:** El Tratamiento de los datos personales 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.
- **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.
- **Principio de Transparencia:** en el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- **Principio de Acceso y Circulación Restringida:** el Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones 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 previstas en la 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 ley.

- **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.
- **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 y en los términos de esta.

5. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

LA COMPAÑÍA actuando dentro del marco legal vigente y en su calidad de Responsable del tratamiento de Datos Personales, recolecta, almacena, usa, circula y suprime los Datos Personales de personas con quienes tiene o ha tenido relación, y custodia las respectivas autorizaciones. Todos los tratamientos de datos se realizarán únicamente para las finalidades autorizadas por los titulares.

Dentro de todos los tipos de datos que trata LA COMPAÑÍA, se encuentran Datos Sensibles y los datos de niños, niñas y adolescentes.

Los Datos Sensibles son tratados para lo estrictamente necesario, solicitando consentimiento previo y expreso a los titulares e informándoles sobre la finalidad correspondiente a su tratamiento. Los Datos Sensibles se utilizan cuando:

- El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular.
- El Tratamiento corresponda a temas de seguridad en **LA COMPAÑÍA**.
- El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

Además de lo anterior, **LA COMPAÑÍA** debe cumplir con las siguientes obligaciones:

- Informar al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento.

- Informar al titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles datos objeto de Tratamiento son de carácter sensible y la finalidad del tratamiento, y obtener el consentimiento expreso.
- No condicionar ninguna actividad a que el titular suministre datos personales sensibles (salvo que exista una causa legal o contractual para hacerlo)

En lo que respecta a los datos de niños, niñas y adolescentes, **LA COMPAÑÍA** solo tratará estos datos personales cuando estos sean de naturaleza pública o provengan de la información suministrada por su representante legal, al momento de su vinculación laboral de acuerdo con la ley.

6. DERECHOS DE LOS TITULARES

De acuerdo con las normas vigentes, los siguientes son los derechos que tienen los Titulares de los datos:

- 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.
- 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 Ley 1581 de 2012 y en 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.
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

7. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS: dentro del marco de los derechos de los Titulares de los datos personales que son tratados por **LA**

COMPAÑÍA, está diseñará, implementará y mantendrá en constante monitoreo y mejoramiento un procedimiento claro y público que establezca, los canales que tienen los titulares de los datos y sus respectivos causahabientes para presentar una petición, queja o reclamo y los términos de respuesta entre otros puntos acordes con la ley.

8. CONDICIONES DE LEGALIDAD PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

a. EJERCICIO DE LOS DERECHOS EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS.

- Por el Titular de los datos, quien deberá acreditar ante **LA COMPAÑÍA** su identidad en forma suficiente por los distintos medios o mecanismos establecidos a su disposición.
- Por los causahabientes del Titular de los datos, quienes deberán acreditar tal calidad ante **LA COMPAÑÍA**.
- Por el representante y/o apoderado del Titular de los datos, previa acreditación ante **LA COMPAÑÍA** de la representación o apoderamiento.

b. DEBERES DE LA COMPAÑÍA Y DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS.

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley.
- Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- 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.

9. CONTROL DE ACCESOS Y VIDEO VIGILANCIA.

- **CONTROL ACCESO:** las áreas o aplicativos donde se ejecutan procesos relacionados con información confidencial o restringida deben contar con controles de acceso

que sólo permitan el ingreso a las personas autorizadas y que permitan guardar la trazabilidad de los ingresos y salidas.

- **VIDEO VIGILANCIA Y BIOMETRIA:** por medidas de seguridad, LA COMPAÑÍA cuenta con cámaras de video vigilancia y canales de biometría que tienen como finalidad dar cumplimiento a las políticas de seguridad física y de acceso a las instalaciones.

10. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS.

LA COMPAÑÍA podrá transferir y transmitir los datos personales a terceros con quienes tenga relación operativa, que le provean de servicios necesarios para su debida operación de acuerdo con la ley. Por lo anterior, se adoptarán las medidas necesarias para que las personas que tengan acceso a sus datos personales cumplan con el presente documento y con los principios de protección de datos personales y obligaciones establecidas en la ley.

En todo caso, cuando **LA COMPAÑÍA** transmita los datos a uno o varios encargados ubicados dentro o fuera del territorio de nacional, establecerá cláusulas contractuales o celebrará un contrato de transmisión de datos personales en el que indicará:

1. Alcances del tratamiento,
2. Las actividades que el encargado realizará por cuenta del responsable para el tratamiento de los datos personales y,
3. Las obligaciones del Encargado para con el titular y el responsable.

Mediante dicho contrato, el Encargado se comprometerá a dar aplicación a las obligaciones del responsable bajo la política de Tratamiento de la información fijada por este y a realizar el Tratamiento de datos de acuerdo con la finalidad que los Titulares hayan autorizado y con las leyes vigentes.

Además de las obligaciones que impongan las normas dentro del citado contrato, deberán incluirse las siguientes obligaciones en cabeza del respectivo Encargado:

1. Dar Tratamiento, a nombre del responsable, a los datos personales conforme a los principios que los tutelan.
2. Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales.
3. Guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos personales.

11. PROGRAMA DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN.

LA COMPAÑÍA desarrollará programas anuales de Formación y Capacitación en Protección de Datos Personales y Seguridad de la Información. **LA COMPAÑÍA** debe capacitar a sus funcionarios en la administración de los datos personales con una periodicidad al menos

anual, con el fin de medir sus conocimientos sobre el particular. Los nuevos funcionarios al momento de vincularse con **LA COMPAÑÍA** deben recibir capacitación sobre Protección de Datos Personales y Seguridad de la Información dejando constancia de su asistencia y conocimiento.

En el desarrollo de los programas de Formación y Capacitación se deberá asegurar que los funcionarios y terceros conozcan sus responsabilidades con respecto a Protección de datos personales y Seguridad de la Información. Los programas de capacitación serán actualizados de forma periódica. Desde la Dirección Administrativa o área delegada para estos fines, conjuntamente con el Oficial de Protección de Datos Personales, se definirán los planes de capacitación y evaluación de los empleados de acuerdo con los cambios normativos que se vayan presentando.

12. VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS.

Las autorizaciones dadas por los titulares de los datos, tendrán una vigencia que corresponda a la finalidad establecida en dicha autorización o cuando las mismas sean revocadas por su titular.

13. GOBIERNO.

LA COMPAÑÍA dentro de su Sistema Integral de Protección de Datos Personales ha estructurado unos roles para el desarrollo, verificación y control del sistema el cual está conforma por:

- **Oficial de Datos Personales:** es la persona encargada de velar por la implementación efectiva de las políticas y procedimientos adoptados por **LA COMPAÑÍA** para cumplir con las normas, así como la implementación de buenas prácticas de gestión de datos personales dentro de la empresa. Tendrá la labor de estructurar, diseñar y administrar el Sistema que permita a la organización cumplir las normas sobre protección de datos personales, así como establecer los controles del Sistema, su evolución y revisión permanente.
- **Implementadores Técnicos:** es aquel equipo de personas que tiene a su cargo la organización del tema de gestión documental, tanto en un nivel físico como electrónico y que implementa acciones tácticas que permiten mantener el Sistema Integral de Gestión de Datos Personales.
- **Responsables de Protección de Datos Personales:** Son las personas encargadas de las bases de datos identificadas y reportadas antes el Registro Nacional de Bases de Datos,

quienes tienen el deber de guiar a sus colaboradores sobre el uso adecuado de los datos personales que recolectan, así como reportar actualizaciones o cambios sustanciales en la información de la base de datos que deba ser reportada ante la Superintendencia de Industria y Comercio o la autoridad que haga sus veces. Adicionalmente, están encargadas de informar sobre cambios en el tratamiento de datos personales, o puntos de captura adicionales que requieran coberturas.

14. AUDITORIA Y MONITOREO.

LA COMPAÑÍA realizará procesos de revisión o auditorías en materia de protección de datos personales verificando de manera directa o a través de terceros, que las políticas y procedimientos se han implementado adecuadamente. Con base a los resultados obtenidos, se diseñarán e implementarán los planes de mejoramiento (preventivos, correctivos y de mejora) necesarios.

El Oficial de Datos Personales o la persona que este designe realizará los procesos de auditoría con una periodicidad mínima de un año o de forma extraordinaria ante incidentes graves que afecten a la integridad de las bases de datos personales. Los resultados de la revisión junto con los eventuales planes de mejoramiento serán presentados por el Oficial de Protección de Datos Personales al Presidente de la Compañía y a la Junta Directiva.

15. PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

LA COMPAÑÍA debe generar diversos procesos y políticas que busquen robustecer el Sistema Integral de Protección de Datos, generando lineamientos claros en materia de acceso, actualización, uso, circulación y eliminación de los datos personales, entre otros. Con el fin de dar mayor claridad al tema, se presentan las siguientes definiciones de los procesos enunciados.

- **Proceso de acceso:** LA COMPAÑÍA diseñará a través de las políticas y medidas de seguridad que tiene implementadas, mecanismos que limiten el acceso a los datos personales que trata, teniendo en cuenta el rol del empleado o contratista que desea o necesita acceder a la información.
- **Proceso de actualización:** LA COMPAÑÍA contará con un proceso para actualizar la información de los titulares, el cual se ejecutará como mínimo cada año y cada vez que el titular de la información así lo indique.
- **Proceso de Circulación:** 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 por aquél.

- **Proceso de Eliminación o Disposición Final de los datos (Revocatoria):** En el entendido que el titular de la información tiene derecho a revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando lo desee. LA COMPAÑÍA diseñará el proceso correspondiente teniendo en cuenta las disposiciones legales vigentes. Ahora, no procederá la revocatoria cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanencia en la base de datos.

16. SEGURIDAD DE LA INFORMACION.

LA COMPAÑÍA protege la información mediante políticas, procedimiento, mecanismos y otros, que conservan su confidencialidad, integridad y disponibilidad, los cuales pueden involucrar los siguientes elementos entre otros:

- Protección de acceso a los datos mediante contraseñas y roles de diferentes niveles de autoridad.
- Protección de integridad a través de la implementación de firmas de datos.
- Protección de las contraseñas mediante encriptación.
- Aseguramiento del nivel de complejidad de las contraseñas de los usuarios.
- Rastreo de todas las actividades realizadas con las plataformas y sus datos a través de una bitácora detallada.
- Procedimientos de recuperación y redundancia.
- Almacenamiento cifrado de las copias de respaldo.
- Cifrado y protección por contraseña de los computadores desde los que se realiza la manipulación de los datos.

17. INCIDENTES DE SEGURIDAD.

De la mano del punto anterior y de acuerdo con la legislación vigentes, **LA COMPAÑÍA** establecerá los procedimientos respectivos para actuar en caso de un incidente de seguridad de la información, lo cual incluye la identificación y detección del incidente, la generación y puesta en marcha de los planes de acción para prevenir la ocurrencia de dicho incidentes, y el reporte correspondiente a la Superintendencia de Industria y Comercio o a la autoridad que haga sus veces, y a los titulares de los datos involucrados.

Se entiende por incidencia cualquier anomalía que afecte o pudiera afectar la seguridad de las bases de datos o información contenida en las mismas.