

## 1 OBJETIVO

El objetivo de esta manual es garantizar el derecho constitucional que tienen todas las personas de conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogidos sobre ellas en bases de datos o archivos. Dada la importancia que tiene para Credivalores – Crediservicios S.A.S., proteger la veracidad, confidencialidad, transparencia, integridad y seguridad de la información personal de nuestros clientes, se han establecido los criterios para su recolección, tratamiento, uso, transmisión, actualización y/o supresión.

Esta política aplica para todas las bases de datos de Credivalores – Crediservicios S.A.S., correspondiente a información relacionada al ejercicio y desarrollo de su objeto social.

## 2 DEFINICIONES

**AUTORIZACIÓN:** Consentimiento previo, expreso e informado al titular para llevar a cabo el tratamiento de los datos personales.

**BASE DE DATOS:** Conjunto organizado de los datos personales que sean objeto de tratamiento.

**DATO PERSONAL:** Es cualquier pieza de la información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica.

**DATO PÚBLICO:** Son aquellos datos personales que las normas y la Constitución han determinado expresamente como públicos y, para cuya recolección y tratamiento, no es necesaria la autorización del titular de la información. (Ej. Dirección, teléfono, datos contenidos en sentencias judiciales ejecutoriadas, datos sobre el estado civil de las personas, entre otros.)

**DATO SEMIPRIVADO** Son datos que no tienen una naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular, sino a un grupo de personas o a la sociedad en general. Para su tratamiento se requiere la autorización expresa del titular de la información. (Ej. Dato financiero y crediticio).

**DATO PRIVADO:** Es un dato personal que por su naturaleza íntima o reservada solo interesa a su titular y para su tratamiento requiere de su autorización expresa. (Ej. Nivel de escolaridad).

**DATO SENSIBLE:** Es aquel dato personal de especial protección, por cuanto afecta la intimidad del titular y su tratamiento puede generar discriminación. NO puede ser objeto de

COORDINO	REVISO	APROBO
JEFE DE AUIORIA	PROFESIONAL JURIDICO	REPRESENTANTE LEGAL/DIRECCION
04-06-2013	12-09-2013	12-09-2013
FECHA DE EMISION	FECHA DE ACTUALIZACION	FECHA DE REVISIÓN



**MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y  
PROCEDIMIENTOS PARA LA  
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

No. EDICION: 2

CODIGO: MAN-JUR-01

Página 2 de 18

tratamiento a menos que sea requerido para salvaguardar un interés vital del titular o este se encuentre incapacitado y su obtención haya sido autorizada expresamente. (Ej. Origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas, datos biométricos, relativos a la salud, entre otros.).

**ENCARGADO DEL TRATAMIENTO:** Persona natural o jurídica, pública o privada que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento a 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 tratamiento de los datos.

**TITULAR:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

Las personas jurídicas pueden considerarse titulares si datos de las personas naturales que la conforman se ven involucrados.

**BASE DE DATOS:** Conjunto organizado de datos personales que sean objeto de tratamiento.

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

**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.

### **3 CONDICIONES GENERALES**

Es importante para Credivalores – Crediservicios S.A.S., la protección de la información de los clientes, proveedores, aliados comerciales y empleados, por tal razón, está comprometido en proteger la veracidad, confidencialidad, transparencia, integridad y seguridad de la información personal. Esta política incluye normas y procedimientos relacionados con el uso y la divulgación de la información personal de los clientes, proveedores, aliados comerciales y empleados, de igual manera incorpora actividades sobre protección, recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales.

COORDINO	REVISO	APROBO
JEFE DE AUIORIA	PROFESIONAL JURIDICO	REPRESENTANTE LEGAL/DIRECCION
04-06-2013	12-09-2013	12-09-2013
FECHA DE EMISION	FECHA DE ACTUALIZACION	FECHA DE REVISIÓN

### 3.1 RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS

Razón Social: CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.S.

NIT: 805.025.964-3

Domicilio: Bogotá D.C.

### 3.2 MARCO LEGAL

La protección integral de los datos incluidos en bases de datos o archivos de cualquier fuente de información, garantizando a sus titulares el ejercicio del derecho constitucional a conocer, actualizar y rectificar su información y demás garantías constitucionales contenidas Arts. 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia.

La Ley Estatutaria 1581 de 2012 establece las disposiciones generales para la Protección de Datos Personales y dentro de los deberes de los Responsables del Tratamiento, se encuentra el adoptar el Manual Interno de Políticas y procedimientos que garantice el uso adecuado de la información y gestión de las consultas, peticiones y reclamos.

De acuerdo a las disposiciones contenidas en la ley 1273 de 2009, se incurre en el delito de violación de datos personales quien "sin estar facultado para ello, con provecho propio o de un tercero, obtenga, compile, sustraiga, ofrezca, venda, intercambie, envíe, compre, intercepte, divulgue, modifique o emplee códigos personales, datos personales contenidos en ficheros, archivos, bases de datos o medios semejantes".

Todo lo anterior, es de estricto cumplimiento para todos los funcionarios involucrados en los procesos de Tratamiento de la información.

### 3.3 TIPO DE INFORMACIÓN QUE RECOLECTA CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.S.

#### 3.3.1 Clientes

a.- Tú Crédito

Credivalores – Crediservicios S.A.S. a través de la unidad de negocio de Tú Crédito obtiene información de personas naturales que se encuentren laborando en empresas del sector público o privado afiliadas a la compañía y que deseen adquirir un crédito de libranza gestionado por un Asesores de Negocio (vinculado o no laboralmente a la compañía).

COORDINO	REVISO	APROBO
JEFE DE AUIITORIA	PROFESIONAL JURIDICO	REPRESENTANTE LEGAL/DIRECCION
04-06-2013	12-09-2013	12-09-2013
FECHA DE EMISION	FECHA DE ACTUALIZACION	FECHA DE REVISIÓN



**MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y  
PROCEDIMIENTOS PARA LA  
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

No. EDICION: 2

CODIGO: MAN-JUR-01

Página 4 de 18

La información del cliente es recolectada en el formato de Solicitud de Crédito, donde se consigna los siguientes datos:

- Información para realizar el desembolso del crédito, como modalidad del desembolso (cheque, cuenta de ahorros, cuenta corriente), número de cuenta y entidad bancaria.
- Información de contacto, como nombres, apellidos, tipo y número de identificación, teléfono celular y local, dirección de residencia y correo electrónico.
- Datos personales, como lugar y fecha de nacimiento, edad, sexo, estado civil, personas a cargo, nivel de estudio, tipo de vivienda, ocupación y profesión.
- Datos del cónyuge, como nombres, apellidos, tipo y número de identificación, dirección, teléfono celular y local.
- Información financiera.
- Referencias personales y familiares.

b.- Crediuno

Credivalores – Crediservicios S.A.S. a través de la unidad de negocio de Crediuno obtiene información de personas naturales, trabajadores independientes y pensionados que deseen adquirir la tarjeta de crédito gestionado por un Asesores de Negocio en canales de venta afiliados a la compañía.

La información del cliente es recolectada en el formato de Solicitud de Cupo Tarjeta de Crédito Crediuno, donde se consigna los siguientes datos:

- Información de contacto, como nombres, apellidos, tipo y número de identificación, teléfono celular y local, dirección de residencia y correo electrónico.
- Datos personales, como lugar y fecha de nacimiento, edad, sexo, estado civil, personas a cargo, nivel de estudio, tipo de vivienda.
- Datos laborales, como nombre de la empresa, dirección de la empresa, teléfono de la empresa e ingreso mensual.
- Referencias personales y familiares.

c.- Credipoliza

Credivalores – Crediservicios S.A.S. a través de la unidad de negocio de Credipoliza obtiene información de personas naturales y jurídicas que deseen financiar el pago de sus pólizas a través de intermediarios ante las aseguradoras que se encuentran afiliadas a la compañía.

COORDINO	REVISO	APROBO
JEFE DE AUIORIA	PROFESIONAL JURIDICO	REPRESENTANTE LEGAL/DIRECCION
04-06-2013	12-09-2013	12-09-2013
FECHA DE EMISION	FECHA DE ACTUALIZACION	FECHA DE REVISIÓN

La información de los clientes es recolectada en el formato Solicitud Cupo de Crédito Rotativo, donde se consignan los siguientes datos:

- Información de contacto, como nombres, apellidos, tipo y número de identificación, teléfono celular y local, dirección de residencia y correo electrónico.
- Datos personales, como lugar y fecha de nacimiento, edad, sexo, estado civil, personas a cargo, nivel de estudio, tipo de vivienda.
- Referencias personales y familiares.
- Para personas jurídicas datos económicos.

### 3.3.2 Proveedores

Todo aspirante a ser proveedor de Credivalores – Crediservicios S.A.S. debe cumplir con los requisitos exigidos en el procedimiento PR-ADM-06 “Solicitud de Inscripción de Proveedores” y formato FO-ADM-06 “Solicitud Inscripción de Proveedores”. La información que se recolectada de los proveedores es:

- Datos del representante legal o persona natural.
- Información de contacto, como nombres, apellidos, tipo y número de identificación, teléfono celular y local, dirección y correo electrónico.
- Información tributaria.
- Información para el pago como, forma de pago, banco, número y tipo de cuenta.
- Referencias personales, comerciales y bancarias.

### 3.3.3. Aliados Comerciales

a.- Tú Crédito

La unidad de negocio de Tú Crédito afilia empresas del sector público y privado, donde se establece una alianza comercial y de esta manera ofrece el producto de crédito por libranza. Para su afiliación se solicita a la empresa el diligenciamiento del formato FO-OPE-05 “Formulario de Información Comercial y Operativa para la Administración de Convenios Afiliados a Tú Crédito”, en el cual se solicita la siguiente información:

- Información general de la empresa, como nombre de la empresa, NIT, dirección, teléfono, fax, pagina web, código CIU, fecha de constitución, capital, nombre de representante legal, cedula, celular, correo electrónico.

COORDINO	REVISO	APROBO
JEFE DE AUIORIA	PROFESIONAL JURIDICO	REPRESENTANTE LEGAL/DIRECCION
04-06-2013	12-09-2013	12-09-2013
FECHA DE EMISION	FECHA DE ACTUALIZACION	FECHA DE REVISIÓN

- Información de composición accionaria.
- Información de productos
- Información de clientes
- Información de proveedores
- Información de entidades financieras con las que tiene convenio de libranza
- Información de empleados
- Información para aprobación de créditos
- Información de contacto nomina o novedades
- Información para puesta al cobro
- Información de cartera
- Información de pagos y entrega de listados de descuentos.

**Nota:** No obstante lo anterior, para la afiliación o asignación de códigos de descuentos de empresas públicas la compañía se rige al procedimiento y lineamientos establecidos por la misma.

b.- Crediuno

La unidad de negocio de Crediuno vincula canales de venta (grandes o pequeñas superficies), en donde se establece una alianza comercial y el cliente puede realizar sus compras con la tarjeta de crédito Crediuno. Para su vinculación se solicita al canal de venta el diligenciamiento de la solicitud de Vinculación de Aliados, en el cual se solicita la siguiente información:

- Datos básicos del establecimiento.
- Información financiera del comercio
- Información sobre relaciones comerciales
- Información sobre otras entidades financieras
- Condiciones, forma y frecuencia de pago

c.- Credipoliza

La unidad de negocio de Credipoliza establece una alianza estratégica comercial con Compañías de Seguros, en donde cada una de las partes establece las condiciones para la operación de la financiación de pólizas. Dentro del convenio establecido en el numeral 4.3 párrafo 1 se solicita la siguiente información a la Aseguradora:

- Oficina designada

COORDINO	REVISO	APROBO
JEFE DE AUIORIA	PROFESIONAL JURIDICO	REPRESENTANTE LEGAL/DIRECCION
04-06-2013	12-09-2013	12-09-2013
FECHA DE EMISION	FECHA DE ACTUALIZACION	FECHA DE REVISIÓN

- Persona encargada o delegada
- Cargo
- Datos de contacto
- Dirección
- PBX
- FAX
- Correo electrónico

**Nota:** Para cada una de las unidades de negocio Credivalores – Crediservicios S.A.S., podrá establecer alianzas estratégicas diferentes a las anteriormente nombradas, las cuales se incorporaran a la presente política.

### 3.3.4 Empleados

Credivalores – Crediservicios S.A.S. ha establecido el procedimiento PR-DE-17 “Contratación de Personal Directo” en el cual se solicita a la persona que ingresa a la compañía el diligenciamiento del formato FO-DE-18 “Formato Datos Básicos de Ingreso”, donde se solicita la siguiente información:

- Datos básicos, como nombres y apellidos, estado civil, grupo sanguíneo, RH, numero de documento de identificación, fecha y lugar de nacimiento, edad, dirección de residencia, teléfono fijo y celular, tipo de vivienda, estrato y correo electrónico.
- Información de contacto para en caso de accidentes, como nombres y apellidos de la persona, dirección de residencia, teléfono local y celular.
- Datos laborales, como AFP, fondo de cesantías, ESP, número de cuenta, tipo de cuenta y banco.

**Nota:** Los clientes, proveedores, aliados estratégicos y empleados autorizan a Credivalores – Crediservicios S.A.S., a confirmar la información personal suministrada a través de centrales de riesgos, listas inhibitorias, referencias familiares, personales, laborales y/o bancarias. Esta información será tratada de forma confidencial y para uso exclusivo de la compañía.

COORDINO	REVISO	APROBO
JEFE DE AUIORIA	PROFESIONAL JURIDICO	REPRESENTANTE LEGAL/DIRECCION
04-06-2013	12-09-2013	12-09-2013
FECHA DE EMISION	FECHA DE ACTUALIZACION	FECHA DE REVISIÓN



### 3.5 USO DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA

Los datos personales que Credivalores – Crediservicios S.A.S., recolecta y da tratamiento son utilizados para los siguientes fines:

#### 3.5.1 Clientes

- a.- La información que es diligenciada en los formatos de solicitud de crédito de acuerdo con la unidad de negocio, son radicados en los aplicativos de la compañía como lo son UNIX (Tú Crédito) y Open Card (Crediuno y Credipoliza).
- b.- Revisión y validación de las garantías y documentación requerida para el estudio de crédito del cliente.
- c.- Consultar en cualquier tiempo en los bancos de datos toda la información relevante para su vinculación como usuario o cliente de los productos ofrecidos por las Entidades Autorizadas, conocer su desempeño como deudor, su capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de concederle un crédito o un seguro, así como para verificar el cumplimiento de sus deberes.
- d.- Reportar en los bancos de datos, directamente o por intermedio de las autoridades de vigilancia y control, datos tratados o sin tratar, referidos ha:
  - Cumplimiento o incumplimiento de sus obligaciones crediticias o deberes de contenido patrimonial.
  - Sus solicitudes de crédito, así como otros datos atinentes a sus relaciones comerciales, financieras y en general socioeconómicas que haya entregado o que consten en registros públicos, bases de datos públicos o documentos públicos.
- e.- Conservar y divulgar a través de bases de datos u otros medios la información indicada en el literal d) con su debidas actualizaciones
- f.- Llamada a referencias familiares y/o personales para validar información del cliente.
- g.- Custodia y control de las garantías del crédito junto con la documentación requerida para el estudio del crédito.
- h.- Destruir los documentos entregados en caso de que la solicitud sea negada o en caso de que sea aprobada y no aceptada, así como suprimir la información relativa a sus datos personales por orden de las autoridades competentes.

COORDINO	REVISO	APROBO
JEFE DE AUIITORIA	PROFESIONAL JURIDICO	REPRESENTANTE LEGAL/DIRECCION
04-06-2013	12-09-2013	12-09-2013
FECHA DE EMISION	FECHA DE ACTUALIZACION	FECHA DE REVISIÓN



- i.- Realizar transferencias bancarias a la cuenta del cliente, para el desembolso del crédito solicitado. (Aplica para la unidad de negocio de Tú Crédito)
- j.- Poner al cobro la cuota del crédito del cliente por medio de la pagaduría de la empresa, Empresa de Servicio Públicos o a través de otros canales.
- k.- Contactarlo a través de llamadas telefónicas, visitas o comunicaciones escritas enviadas por cualquier medio, relacionados con los productos adquiridos, información promocional, servicios inherentes a la actividad de las Entidades Autorizadas y comunicaciones que deban ser enviadas de conformidad con la normatividad vigente y aplicable a la actividad de las Entidades autorizadas.
- l.- Guardar los registros, comunicaciones y llamadas telefónicas que intercambie con las Entidades Autorizadas.
- m.- El cliente autoriza a Credivalores – Crediservicios S.A.S. a compartir la información personal para el análisis de riesgo, para fines estadísticos, control, supervisión y/o comerciales, de igual manera autoriza consultar la información proporcionada en centrales de riesgo crediticio.
- n.- El cliente autoriza a Credivalores – Crediservicios S.A.S, dar a conocer, transferir y/o transmitir los datos personales dentro y fuera del país, a las Entidades Autorizadas, así como a terceros a consecuencia de un contrato, ley o vínculo lícito que así lo requiera, y, en general, dejar constancia de los mensajes que se envíen y reciban en desarrollo del presente contrato.

### 3.5.2 Proveedores

- a.- Creación de los proveedores de la compañía en el sistema UNOE, de acuerdo con la información proporcionada en el formato FO-ADM-06 “Solicitud de Inscripción de Proveedores”.
- b.- Consulta del proveedor en centrales de riesgos y listas inhibitorias.
- c.- Custodia y control del formato FO-ADM-06 “Solicitud de Inscripción de Proveedores” junto con la documentación solicitada al proveedor.
- d.- Realizar transferencias bancarias a la cuenta del proveedor, para el pago del servicio o producto comprado.
- e.- El proveedor autoriza a Credivalores – Crediservicios S.A.S. a compartir la información personal para el análisis de riesgo, para fines estadísticos, control, supervisión y/o

COORDINO	REVISO	APROBO
JEFE DE AUIORIA	PROFESIONAL JURIDICO	REPRESENTANTE LEGAL/DIRECCION
04-06-2013	12-09-2013	12-09-2013
FECHA DE EMISION	FECHA DE ACTUALIZACION	FECHA DE REVISIÓN

comerciales, de igual manera autoriza consultar la información proporcionada en centrales de riesgo crediticio.

### 3.5.3 Aliados comerciales

- a.- Creación de los Aliados Estratégicos y Comerciales, en los aplicativos de la compañía para cada unidad de negocio de acuerdo a la información proporcionada en los formatos para su afiliación a la compañía. De igual manera se parametriza en el sistema las condiciones de operación que inicialmente se pactaron en el convenio entre las dos partes.
- b.- Consulta de Aliados Estratégicos en centrales de riesgo y listas inhibitorias.
- c.- Custodia y control de los formatos de afiliación de aliados estratégicos y convenios establecidos entre las dos partes.
- d.- Realizar transferencias bancarias a la cuenta de los aliados estratégicos, para el pago de las utilizaciones realizadas por el cliente con la tarjeta de crédito o el pago de la póliza que el cliente tomo con la aseguradora.
- e.- El Aliado Estratégico autoriza a Credivalores – Crediservicios S.A.S. a compartir la información personal para el análisis de riesgo, para fines estadísticos, control, supervisión y/o comerciales, de igual manera autoriza consultar la información proporcionada en centrales de riesgo crediticio.

### 3.5.4 Empleados

- a.- Creación de los empleados en los sistemas Q7 para el manejo de la nomina y en el sistema UNOE para su contabilización, de acuerdo con la información diligenciada en el formato FO-DE-18 “Formato Datos Básicos de Ingreso”.
- b.- Consulta de empleado en centrales de riesgo y listas inhibitorias.
- c.- Custodia y control de las hojas de vida de los empleados y demás documentos solicitados para el ingreso a la compañía.
- d.- Realizar transferencias bancarias a la cuenta del empleado, para el pago de la nomina mensual.
- e.- El empleado autoriza a Credivalores – Crediservicios S.A.S. a compartir la información personal para el análisis de riesgo, para fines estadísticos, control, supervisión y/o

COORDINO	REVISO	APROBO
JEFE DE AUTORIA	PROFESIONAL JURIDICO	REPRESENTANTE LEGAL/DIRECCION
04-06-2013	12-09-2013	12-09-2013
FECHA DE EMISION	FECHA DE ACTUALIZACION	FECHA DE REVISIÓN

comerciales, de igual manera autoriza consultar la información proporcionada en centrales de riesgo crediticio.

### **3.6 DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN**

- a.- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a Credivalores – Crediservicios S.A.S., en su condición de responsables en el tratamiento.
- b.- Solicitar prueba de la autorización otorgada a Credivalores – Crediservicios S.A.S., en su condición como responsables del tratamiento.
- c.- Ser informado por Credivalores – Crediservicios S.A.S., 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 las demás normas que la complementen, modifiquen o sustituyan.
- e.- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de dato cuando Credivalores – Crediservicios S.A.S., no respete los principios, derechos y garantías constitucionales y legales en el tratamiento de su información.
- f.- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

### **3.7 DEBERES DE CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.S.**

Credivalores – Crediservicios S.A.S., tendrá presente, en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que solo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hará uso de ello sólo para aquellas finalidades que se encuentra facultado y respetando en todo caso las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales y demás normas que la modifiquen, aclaren y/o adicionen. Credivalores – Crediservicios S.A.S., se compromete a cumplir de forma permanente con los siguientes deberes en lo relacionado con el tratamiento de los datos personales:

- a.- Garantizar al titular de la información, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Hábeas Data.
- b.- Informar oportuna y debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;

COORDINO	REVISO	APROBO
JEFE DE AUIORIA	PROFESIONAL JURIDICO	REPRESENTANTE LEGAL/DIRECCION
04-06-2013	12-09-2013	12-09-2013
FECHA DE EMISION	FECHA DE ACTUALIZACION	FECHA DE REVISIÓN

- c.- Garantizar que la información que se suministre al (los) encargado (s) del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- d.- Adoptar un Manual interno de políticas y procedimientos en el Tratamiento de los Datos Personales para asegurar el cumplimiento de la ley y el ejercicio de los derechos del titular;
- e.- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- f.- Conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- g.- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos, cuando sea necesario.
- h.- Tramitar las consultas y reclamos formulados por los titulares de la información.
- i.- Abstenerse de circular información que este siendo controvertida por el titular de la información 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.- Suministrar a él(los) encargado (s) del Tratamiento únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley;
- l.- Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- m.- 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;
- n.- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- o.- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

COORDINO	REVISO	APROBO
JEFE DE AUIORIA	PROFESIONAL JURIDICO	REPRESENTANTE LEGAL/DIRECCION
04-06-2013	12-09-2013	12-09-2013
FECHA DE EMISION	FECHA DE ACTUALIZACION	FECHA DE REVISIÓN

### 3.8 TRATAMIENTO PARA EL REPORTES ANTE CENTRALES DE RIESGO

Credivalores – Crediservicios S.A.S. ha establecido el procedimiento PR-COB-04 “Procedimiento Habeas Data Notificación / Reporte / Reclamaciones”, alineada con la ley 1266 de 2008, donde se establecieron las políticas, actividades y responsables para la ejecución de estas actividades brindando información oportuna, verídica y actualizada al cliente.

### 3.9 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

Credivalores – Crediservicios S.A.S. ha establecido la Política de Seguridad Informática POL-TEC-01, en la cual se establecieron lineamientos e instrucciones para garantizar la seguridad de la información para que la información que se considera importante no sea de fácil acceso para cualquier persona que no se encuentre acreditada.

La seguridad de la información es responsabilidad de todos los empleados de la compañía, donde se establecen los siguientes controles para evitar la pérdida de confidencialidad, integridad o disponibilidad, tanto accidental como intencionada.

#### 3.9.1 Códigos de Identificación y Claves

- a.- Las claves de acceso que son otorgados a los empleados, son de uso personal e intransferible, a menos que exista un procedimiento legal o de custodia de claves. De acuerdo con lo anterior, los empleados no deben tener claves de otro empleado que permita al acceso indebido y/o no autorizado.
- b.- Los empleados son responsables de todas las actividades llevadas a cabo con el nombre y clave asignada.
- c.- Política de longitud de claves y complejidad de la misma; al momento de realizar el cambio de clave no se pueden repetir las últimas 14 claves utilizadas.
- d.- Longitud mínima para las claves de ingreso al sistema (mínimo 7 caracteres).
- e.- Bloqueo de pantalla en los PCs con protector de pantalla corporativo después de 5 minutos de inactividad.
- f.- La clave de usuario tiene un sistema de complejidad habilitado (Caracteres especiales, minúsculas – mayúsculas, números).
- g.- Las claves de los usuarios son desactivadas después de 30 días de no utilización.

COORDINO	REVISO	APROBO
JEFE DE AUIORIA	PROFESIONAL JURIDICO	REPRESENTANTE LEGAL/DIRECCION
04-06-2013	12-09-2013	12-09-2013
FECHA DE EMISION	FECHA DE ACTUALIZACION	FECHA DE REVISIÓN

- h.- Las claves de usuario tienen una vigencia de 45 días; cuando la clave del usuario está por vencer, el Sistema le recordara con 7 días de anticipación que debe realizar cambio.
- i.- Se tienen implementado bloqueos de contraseña después de 3 intentos fallidos seguidos.
- j.- En los aplicativos CORE del negocio existen políticas de cerrado de sesión de usuario por inactividad de 15 minutos.
- k.- No dejar el computador prendido los fines de semana o por largos periodos de tiempo, si va a dejar de usarla por un tiempo corto (de un día para otro), cierre las aplicaciones (navegadores o clientes de correo) que esté usando o bloquee la sesión (Ctrl+Alt+Supr y luego Enter).

### 3.9.2 Control de Usuarios y Perfiles

- a.- Se cuenta con un control de usuarios y perfiles en los diferentes aplicativos de Credivalores.
- b.- Se cuenta con un control de modificación de datos y parámetros en aplicativos. Este control tiene como objetivo la ejecución del script que realiza modificaciones de datos update, delete e insert y modificaciones de parámetros dentro de los aplicativos informáticos.

### 3.9.3 Control de la Información

- a.- Los usuarios deben informar oportunamente a la Dirección de Tecnología y Auditoría toda vulnerabilidad encontrada en los sistemas como: aparición de virus o programas sospechosos e intentos de intromisión y no deben distribuir este tipo de información interna o externamente.
- b.- Los usuarios no deben instalar software en sus computadores o en servidores sin la debida autorización del área de producción Tecnológica.
- c.- Los usuarios no deben intentar sobrepasar los controles de los sistemas, examinar los computadores y redes de Credivalores en busca de archivos de otros usuarios sin su autorización o introducir intencionalmente software diseñado para causar daños o impedir el normal funcionamiento de los sistemas.
- d.- Los empleados no deben suministrar información de Credivalores a ningún ente externo sin las autorizaciones respectivas.

COORDINO	REVISO	APROBO
JEFE DE AUIORIA	PROFESIONAL JURIDICO	REPRESENTANTE LEGAL/DIRECCION
04-06-2013	12-09-2013	12-09-2013
FECHA DE EMISION	FECHA DE ACTUALIZACION	FECHA DE REVISIÓN

- e.- Los empleados no deben destruir, copiar o distribuir los archivos de la compañía sin los respectivos permisos.
- f.- Todo funcionario que utilice los recursos tecnológicos, tiene la responsabilidad de velar por la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información que maneje, especialmente si dicha información ha sido clasificada como crítica.
- g.- Los accesos de conexión VPN se encuentran restringidos para el personal, su uso únicamente podrá ser autorizado por el jefe inmediato y el área de tecnología.
- h.- El acceso a consultas de información a través de internet se encuentran autorizados por niveles de acuerdo a los perfiles de los usuarios. (Se realizan monitoreos periódicos).
- i.- Los empleados únicamente podrán consultar y/o modificar información contenida en carpetas compartidas con previa autorización de su jefe inmediato y/o Director de área si el permiso solicitado está dirigido a un área diferente a la cual pertenece el usuario.

### 3.9.4 Otros Usos

Los computadores, sistemas y otros equipos deben usarse solamente para las actividades propias de Credivalores, por lo tanto los usuarios no deben usar sus equipos de cómputo para asuntos personales a menos que exista una autorización respectiva que evalúe el riesgo informático de tal labor.

## 3.10 CONTROL A PROVEEDORES

A continuación se presentan los controles establecidos para los proveedores considerados como críticos por su manejo de la información personal de los clientes de la compañía.

### 3.10.1 DOMESA

- a.- El almacenamiento de las garantías se realizará en las instalaciones de Domesa de Colombia en bóvedas de seguridad, con condiciones de conservación y seguridad, empleando sistemas de detección y extinción de incendios, deshumidificadores, controles de humedad y temperatura, mantenimiento, aseo, programas de fumigación preventiva y elementos de seguridad como puertas blindadas, cámaras dedicadas y generales, control de accesos y exclusas.
- b.- Domesa lleva el control del inventario de cada carpeta desde el momento que es ingresada a la bóveda hasta su posterior devolución.

COORDINO	REVISO	APROBO
JEFE DE AUIORIA	PROFESIONAL JURIDICO	REPRESENTANTE LEGAL/DIRECCION
04-06-2013	12-09-2013	12-09-2013
FECHA DE EMISION	FECHA DE ACTUALIZACION	FECHA DE REVISIÓN



c.- Domesa de Colombia, entregará una certificación mensual de los pagarés en custodia y a la fecha de cierre de la certificación.

Dentro de este proceso hacen parte las actividades de, Atención, Consultas y Préstamos, Devoluciones, Anexos y Actualizaciones, Consultas en sede, Endosos y Destrucción de los documentos.

e.- Credivalores – Crediservicios S.A.S. ha establecido a la Tesorera responsable de realizar las solicitudes de consultas o prestamos de los documentos que se encuentran bajo custodia de Domesa de Colombia.

f.- Domesa de Colombia no facilitará los documentos o carpetas a funcionarios de Crediservicios – Credivalores S.A.S., sin la previa autorización de la Tesorera.

### **3.10.2 CASAS DE COBRANZA**

a.- Las Casas de Cobranzas debe responder por el correcto manejo y administración de la información proporcionada por Credivalores – Crediservicios S.A.S., por lo cual se obliga a garantizar absoluta confidencialidad.

b.- Las Casas de Cobranzas en su calidad de encargados de la información, deben garantizar que el tratamiento que le den a la información será el autorizado por Credivalores – Crediservicios S.A.S. y responderán ante los titulares de la información por el uso diferente o indebido.

c.- Las Casas de Cobranzas deben garantizar la custodia y conservación en un archivo virtual la grabación de la totalidad de las llamadas efectuadas y/o mensajes dejados a cada uno de los clientes en cumplimiento y procura de la recuperación de la cartera asignada, así como la información suministrada a los deudores. Estas grabaciones deben ser almacenadas y custodiadas por un periodo de dos (2) años.

### **3.10.3 AUDITORIAS**

Credivalores – Crediservicios S.A.S., trimestralmente o con la periodicidad requerida realizará comité de seguimiento con los proveedores críticos que manejan información confidencial de los clientes, para verificar el cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos de servicio sobre la custodia, control, manejo y confidencialidad de la información de los clientes.

COORDINO	REVISO	APROBO
JEFE DE AUIITORIA	PROFESIONAL JURIDICO	REPRESENTANTE LEGAL/DIRECCION
04-06-2013	12-09-2013	12-09-2013
FECHA DE EMISION	FECHA DE ACTUALIZACION	FECHA DE REVISIÓN

De igual manera los procesos que interactúan con estos proveedores realizarán seguimiento mensual para la verificación del tratamiento y seguridad de la información del cliente.

### 3.11 PROCEDIMIENTO DE CONSULTAS Y/O RECLAMOS

Para el ejercicio del derecho en el tratamiento de los datos personales de los clientes, proveedores, aliados estratégicos y empleados, podrá contactarnos a través de la línea de Servicio al Cliente (091) 4864545 en Bogotá, o en la línea 018000 95 03 03, para el resto del país o en el Correo Electrónico [servicioalcliente@credivalores.com](mailto:servicioalcliente@credivalores.com) o a través de los medios que le sean posteriormente informados.

La atención de peticiones, consultas o reclamos, será gestionada por nuestra área de Servicio al Cliente.

a.- Consultas

La consulta debe ser atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibido de la misma. De no ser posible se debe informar al solicitante las razones de la demora y de indicara la nueva fecha de respuesta la cual no debe superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

b.- Reclamos

Cuando los clientes, proveedores, aliados estratégicos y empleados consideren que la información personal es sujeta a corrección, actualización o supresión, podrá presentar un reclamo en un punto de Servicio al Cliente bajo las siguientes condiciones:

- El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a Credivalores – Crediservicios S.A.S., con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección y documentación soporte para su estudio.
- Si el reclamo se encuentra incompleto, se informara al solicitante 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 desistió del reclamo.
- En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informar la situación al solicitante.

COORDINO	REVISO	APROBO
JEFE DE AUIORIA	PROFESIONAL JURIDICO	REPRESENTANTE LEGAL/DIRECCION
04-06-2013	12-09-2013	12-09-2013
FECHA DE EMISION	FECHA DE ACTUALIZACION	FECHA DE REVISIÓN

- Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos de Credisac una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda debe mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- El termino máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibido. De no ser posible se debe informar al solicitante las razones de la demora y de indicara la nueva fecha de respuesta la cual no debe superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### **3.12 CAPACITACIÓN DE PERSONAL**

Credivalores – Crediservicios S.A.S., capacitará a su personal por lo menos cada seis (6) meses, respecto del contenido de este documento con el fin de garantizar la seguridad, confidencialidad, veracidad e integridad de los datos personales de sus clientes, proveedores, aliados estratégicos y empleados. Cada capacitación contará con el formato FO-TH-06 “Acta de Capacitación y Registro de Asistencia” con el listado de los asistentes así como del contenido programático de las mismas.

COORDINO	REVISO	APROBO
JEFE DE AUIORIA	PROFESIONAL JURIDICO	REPRESENTANTE LEGAL/DIRECCION
04-06-2013	12-09-2013	12-09-2013
FECHA DE EMISION	FECHA DE ACTUALIZACION	FECHA DE REVISIÓN