

# **POLÍTICA TRATAMIENTO DATOS PERSONALES**

**BIENESTAR FINANCIERO  
S.A.S.**

**JUNIO 2024**

## INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia estableció en el artículo 15 el derecho de protección de datos personales como el derecho de toda persona para conocer, actualizar, rectificar y/o cancelar la información y datos personales que de ella se hayan recolectado y/o se traten en bases de datos públicas o privadas.

Mediante la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, el Congreso de la República reglamentó el ya mencionado derecho al establecer las Disposiciones Generales para la Protección de Datos Personales en Colombia, igualmente reglamentada por los Decretos 1377 de 2013 y 886 de 2014 (hoy incorporados en el Decreto único 1074 de 2015), entre otros.

En cumplimiento de las anteriores disposiciones **BIENESTAR FINANCIERO SAS**, consciente de la responsabilidad que le asiste en materia de Tratamiento de Datos Personales de los titulares, garantiza el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar, rectificar, suprimir y revocar la autorización respecto a las informaciones que hayan recogido sobre ellas en las bases de datos de la Compañía, ha recopilado para las finalidades previstas en la Ley y las autoridades respectivas, las cuales han sido tratadas conforme a lo establecido en el régimen nacional de protección de datos personales.

Para tales efectos **BIENESTAR FINANCIERO SAS**, ha elaborado la presente **POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**, cuya aplicación es de carácter obligatorio para todas las personas naturales y jurídicas que hagan tratamiento de los datos personales registrados en las bases de datos de la Compañía, con el fin de proporcionar los lineamientos necesarios para el cumplimiento de las obligaciones legales en materia de protección de datos personales.

**BIENESTAR FINANCIERO SAS**, se permite informar a todos los interesados, que los datos personales que obtenga en virtud de las operaciones comerciales que se solicitan o celebren con esta Compañía, serán tratados conforme a los principios y deberes definidos en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que traten y regulen la materia. Para todos los fines pertinentes, el domicilio de la sociedad **BIENESTAR FINANCIERO SAS**, será la Calle 98 # 22-64 local 1, teléfono 3102100500, correo electrónico [Dirjuridica@bien.com.co](mailto:Dirjuridica@bien.com.co) y/o [marketing@bien.com.co](mailto:marketing@bien.com.co), página web <https://bien.com.co/>

## OBJETIVO

La presente política tiene como objeto dar la información necesaria y suficiente a los diferentes grupos de interés, así como establecer los lineamientos que garanticen la protección de los datos personales que son objeto de tratamiento de datos personales a través de los procedimientos de BIENESTAR FINANCIERO SAS, para de esta forma, dar cumplimiento de la ley, políticas procedimientos en atención de derechos de los titulares,

criterios de recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión que se dará a los datos personales.

Los principios contemplados BIENESTAR FINANCIERO SAS, tienen alcances contemplados por a lo establecido en la Constitución Política de Colombia, la Ley Estatutaria 1581 de 2012 para la Protección de Datos Personales, Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y Guía de Accountability en su versión actual, respecto al tratamiento de datos personales de los diferentes grupos de interés.

## DESTINATARIOS

Esta política se aplicará a todas las bases de datos tanto físicas como digitales, que contengan datos personales y que sean objeto de tratamiento por parte de BIENESTAR FINANCIERO SAS, considerada como responsable. Igualmente, en aquellos casos en que operen como encargados de tratamiento de datos personales.

La política está dirigida a que la ciudadanía en general tenga a su disposición la información necesaria y suficiente sobre los diferentes tratamiento y fines sobre los que serán objeto sus datos, así como los derechos que ellos, como titulares de datos personales, puedan ejercer frente a BIENESTAR FINANCIERO SAS, cuando esta tenga el rol de responsable del tratamiento de sus datos personales.

Esta política es de obligatorio conocimiento y cumplimiento por todos para todas las personas naturales o jurídicas responsables de la administración de bases de datos personales de BIENESTAR FINANCIERO SAS, en especial los administradores del manejo de bases de datos de la compañía y por aquellos empleados y contratistas que reciben, atienden y dan respuesta directa o indirectamente a las peticiones (consultas o reclamo) de información relacionadas con la ley de protección de datos personales

## ALCANCE

BIENESTAR FINANCIERO SAS, Con NIT. 901.364.967-7, en cumplimiento a la ley Colombiana, en especial a la Ley 1581 de 2012 que regula el Derecho de Habeas Data y el DR 1377 de 2013 que regula El Tratamiento de Datos Personales, y para garantizar el derecho a la intimidad, la privacidad, el buen nombre, la imagen, la autodeterminación y libertad informáticas, así como mantener una información autorizada, actualizada e integra, de los Titulares de los datos personales, a los cuales tenga acceso, establece la Política de Tratamiento de Datos Personales, a disposición de los interesados y, garantiza:

- Dar un trámite expedito y legal a las diferentes solicitudes y reclamaciones hechas por los Titulares de la Información, así como por sus causahabientes u otra persona que cuente con la debida autorización.
- Dar cumplimiento a las exigencias de la normatividad vigente en materia de Protección de Datos Personales, así como a cualquier exigencia originada en el principio de responsabilidad demostrada (Accountability).
- Brindar la debida protección a los intereses y necesidades de los titulares de la Información personal tratada por la compañía.

## DEFINICIONES

**ACCESO RESTRINGIDO:** Nivel de acceso a la información limitado a parámetros previamente definidos. BIENESTAR FINANCIERO SAS, no hará disponibles Datos Personales para su acceso a través de Internet u otros medios de comunicación masiva, a menos que se establezcan medidas técnicas que permitan controlar el acceso y restringirlo solo a las personas Autorizada

**ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS:** Las peticiones, quejas, reclamos y consultas formuladas por los titulares de datos serán atendidas por la Servicio al Cliente de BIENESTAR FINANCIERO SAS.

**BASE DE DATOS:** Conjunto organizado de Datos Personales que sean objeto de tratamiento. Incluye archivos físicos y electrónicos

**CALIDAD DEL DATO:** El dato personal sometido a tratamiento deberá ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. Cuando se esté en poder de datos personales parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error, BIENESTAR FINANCIERO SAS, deberá abstenerse de someterlo a Tratamiento, o solicitar a su Titular la completitud o corrección de la información.

**CONFIDENCIALIDAD:** Elemento de seguridad de la información que permite establecer quienes y bajo qué circunstancias se puede acceder a la misma.

**DATO PERSONAL:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o a varias personas naturales determinadas o determinables. Debe entonces entenderse el "dato personal" como una información relacionada con una persona natural (persona individualmente considerada).

**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.

**DATO SEMIPRIVADO:** Es aquella información que no es de naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como es el caso de los datos financieros, crediticios o actividades comerciales.

**DATO SENSIBLE:** Aquel dato que afecta 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.

**DERECHO DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES:** En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los

**DERECHO DE HABEAS DATA:** Es el derecho que tienen las personas Naturales o Jurídicas nacionales o extranjeras, a decidir y controlar la información que sobre ellos se recolecte en las bases de datos y a decidir el uso o destino que se le dé a la misma, a saber, quién, para qué y cómo recolecta su información o la consulta e Impedir su uso y exigir su exclusión de las bases que los contienen, siempre y cuando no exista impedimento legal o administrativo.

**GARANTÍA:** De los principios de confidencialidad y seguridad en virtud del cual se establecen y adoptan las políticas de tratamiento de datos personales en BIENESTAR FINANCIERO SAS, es el uso de las herramientas técnicas y tecnológicas para asegurar la información de los Titulares relacionados con la Compañía.

**INFORMACIÓN DIGITAL:** Toda aquella información que es almacenada o transmitida por medios electrónicos y digitales como el correo electrónico u otros sistemas de información.

**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. BIENESTAR FINANCIERO SAS, actúa como responsable del tratamiento de datos personales frente a todos los datos personales sobre los cuales decida directamente, en cumplimiento de las funciones propias reconocidas legalmente

**Titular de Datos:** Es el dueño de su información y que autoriza a BIENESTAR FINANCIERO SAS, a dar el tratamiento con base en la ley y la política de la Compañía.

**ENCARGADO:** Es la persona natural o jurídica que realice el tratamiento de datos personales por cuenta o encargo de BIENESTAR FINANCIERO SAS, y bajo los lineamientos de estas políticas.

**CUSTODIO:** Es la persona dependiente del Responsable o Encargado del tratamiento de los datos personales que en virtud del ejercicio de sus funciones en BIENESTAR FINANCIERO SAS, realice el tratamiento de los datos personales, teniendo la obligación de dar aplicación a las políticas de tratamiento establecidas por BIENESTAR FINANCIERO SAS.

## PRINCIPIOS RECTORES

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la ley, regulaciones, y normatividad vigente, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

**PRINCIPIO DE LEGALIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS:** El Tratamiento es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, decretos reglamentarios y demás disposiciones que la desarrollen.

**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.

**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.

**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.

**PRINCIPIO DE SEGURIDAD:** La información sujeta a Tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

**PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD:** Todos los empleados y contratistas 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 la misma. BIENESTAR FINANCIERO SAS., se compromete a tratar los datos personales de los titulares tal y como lo define el literal g) del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 de forma absolutamente confidencial haciendo uso de estos, exclusivamente, para las finalidades indicadas en el apartado anterior, siempre que el titular no se haya opuesto a dicho tratamiento.

**PRINCIPIO DE TEMPORALIDAD:** Los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Los datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Una vez cumplida la finalidad del tratamiento y los términos establecidos anteriormente, se procederá a la supresión de los datos.

**INTERPRETACIÓN INTEGRAL DE LOS DERECHOS CONSTITUCIONALES:** Los derechos se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los derechos constitucionales aplicables.

**PRINCIPIO DE NECESIDAD:** Los datos personales tratados deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades perseguidas con la base de datos.

## CATEGORÍAS ESPECIALES DE DATOS

Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de

cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

## 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 se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- d.** 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.

## AUTORIZACION ESPECIAL DE DATOS PERSONALES SENSIBLES

BIENESTAR FINANCIERO SAS., informará a través de los diversos medios de obtención de la autorización a todos sus titulares, que en virtud de la ley 1581 del 2012 y normas reglamentarias estos no están obligados a otorgar la autorización para el tratamiento de datos sensibles.

Los datos sensibles biométricos tratados tienen como finalidad la identificación de las personas, la seguridad, el cumplimiento de obligaciones legales y la adecuada prestación de los productos.

## DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y/o requisitos:

- A. Que respondan y respeten el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- B. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal de los niños, niñas o adolescentes otorgará la autorización, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión

que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

## TRATAMIENTO Y FINALIDADES

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y de conformidad con las autorizaciones impartidas por los titulares de la información, BIENESTAR FINANCIERO SAS, realizará operaciones o conjunto de operaciones que incluyen recolección de datos, su almacenamiento, uso, circulación y/o supresión.

Este Tratamiento de datos se realizará exclusivamente para las finalidades autorizadas y previstas en la presente Política y en las autorizaciones específicas otorgadas por parte del titular. De la misma forma se realizará Tratamiento de Datos Personales cuando exista una obligación legal o contractual para ello, siempre bajo los lineamientos de las políticas de Seguridad.

## TRANSFERENCIA Y TRASMISIÓN DE DATOS PERSONALES

BIENESTAR FINANCIERO SAS, podrá transferir y transmitir los datos personales a terceros con quienes tenga relación operativa que le provean de servicios necesarios para su debida operación, o de conformidad con las funciones establecidas a su cargo en las leyes. En dichos supuestos, se adoptarán las medidas necesarias para que las personas que tengan acceso a sus datos personales cumplan con la presente Política y con los principios de protección de datos personales y obligaciones establecidas en la Ley

En todo caso, cuando BIENESTAR FINANCIERO SAS, transmita los datos a uno o varios encargados ubicados dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, 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 aplicables vigentes.

Además de las obligaciones que impongan normas aplicables 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.

En caso de transferencia se dará cumplimiento a las obligaciones estipuladas en la Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias.

Así mismo y en ejecución del objeto social de BIENESTAR FINANCIERO SAS, los datos personales serán tratados de acuerdo con el grupo de interés y en proporción a la finalidad o finalidades que tenga cada tratamiento, como se describe a continuación:

#### CLIENTES/ CIUDADANIA EN GENERAL

- a) Controlar las solicitudes relacionadas con los servicios prestados por la compañía.
- b) Remitir las respuestas de las consultas y derechos de petición a los peticionarios.
- c) Actualizar bases de bases de datos, Incluyendo los casos en que se requiera transmitir o transferir a un tercero, la información para la validación, depuración, enriquecimiento y homogenización de datos, previo cumplimiento de las exigencias legales.
- d) Manejo de la información por parte de proveedores y/o contratistas para las gestiones relacionadas con tramites y servicios definidos en sus respectivos vínculos con la compañía y siempre que ello sea estrictamente necesario.
- e) Elaborar estudios, estadísticas, encuestas, análisis de tendencias, relacionados con los servicios que presta la compañía.
- f) Presentar informes a entidades externas, tales como, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Sociedades, Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación, entre otras, que permitan dar cumplimiento a las exigencias legales.
- g) Gestionar la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, contractuales, comerciales y de registros comerciales, corporativos y contables.

- h) Transmitir la información a encargados nacionales o internacionales con los que se tenga una relación operativa que provean los servicios necesarios para la debida operación de la compañía.
- i) Prestar los servicios de información a través de los diferentes medios de contacto.
- j) Evaluar la calidad de los servicios prestados.
- k) Mejorar las iniciativas promocionales de la oferta de prestación de servicios y actualización de productos de la compañía.
- l) Las demás finalidades que se determinen en procesos de obtención de Datos Personales para su tratamiento, y en todo caso de acuerdo con la Ley.

### Derechos de los titular de los datos personales

- 1.** Acceder, conocer, rectificar y actualizar los datos que reposan en una base de datos.
- 2.** Solicitar prueba de la autorización otorgada, o cualquier otra que suscriba el titular de los Datos Personales para el efecto, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento de datos de conformidad con la ley.
- 3.** Modificar, suprimir y revocar la autorización, cuando así lo considere o cuando demuestre que se han violado los principios, derechos y garantías legales, situación que será atendida de manera inmediata por el personal autorizado de BIENESTAR FINANCIERO SAS, salvo las excepciones de ley.
- 4.** Estar enterado del uso y finalidad del uso de sus datos.
- 5.** Presentar a BIENESTAR FINANCIERO SAS, PQRs, cuando considere que la Compañía no cumple con las disposiciones legales sobre el tratamiento de datos; de no recibir solución a satisfacción, acudir ante las autoridades competentes para exigir su cumplimiento.
- 6.** Acceder en forma gratuita a los Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Y a lo establecido en la Constitución Política en los artículos 15 y 20 y la Ley 1581 de 2012 en el artículo 8º sumados a sus demás numerales, los Titulares podrán conocer, actualizar, rectificar y suprimir o cancelar los datos personales con los que BIENESTAR FINANCIERO SAS, cuenta.

### Autorización

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el Tratamiento se requiere la autorización previa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier

medio que pueda ser objeto de consulta posterior. Se entenderá que la autorización cumple con estos requisitos cuando se manifieste (i) por escrito, (ii) de forma oral o (iii) mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización, como cuando, por ejemplo, se remite a la compañía una hoja de vida para participar en procesos de selección o cuando se ingresa a las instalaciones a sabiendas de la existencia de sistemas de videovigilancia.

### suministro de la información

La información solicitada por los Titulares de información personal será suministrada principalmente por medios electrónicos, o por cualquier otro solo si así lo requiere el Titular. La información suministrada por BIENESTAR FINANCIERO SAS, será entregada sin barreras técnicas que impidan su acceso; su contenido será de fácil lectura, acceso y tendrá que corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos.

### DEBER DE INFORMAR AL TITULAR

BIENESTAR FINANCIERO SAS, al momento de solicitar al titular la autorización, deberá informarle de manera clara y expresa lo siguiente:

- a) El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.
- b) El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.
- c) Los derechos que le asisten como Titular.
- d) La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del responsable del Tratamiento.

BIENESTAR FINANCIERO SAS, como responsable del tratamiento, deberá conservar prueba del cumplimiento de lo previsto en el presente numeral y, cuando el titular lo solicite, entregarle copia de esta.

### personas a quienes se les puede suministrar la información

La información que reúna las condiciones establecidas en la ley podrá ser suministrada a las siguientes personas:

- a) A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales.

- b)** A las Entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- c)** A los terceros autorizados por el Titular o por la ley.

#### deberes de los responsables del tratamiento

BIENESTAR FINANCIERO SAS, como responsable del tratamiento, deberá cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y en otras que rijan su actividad:

- a)** Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b)** Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- c)** Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección 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 de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este 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 de conformidad con lo previsto en la ley.
- i)** Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- j)** Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley.
- k)** Adoptar procedimientos específicos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- l)** 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.
- m)** Informar a solicitud del Titular sobre el uso de sus datos.
- n)** 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.

## acciones generales para la protección de datos personales

A continuación, se establecen los lineamientos generales aplicados por BIENESTAR FINANCIERO SAS, con el fin de cumplir con sus obligaciones en cumplimiento de los principios para la administración de datos personales.

Estos lineamientos son complementarios a las políticas, procedimientos o instructivos generales actualmente existentes e implementados, entre las que se encuentran las políticas de gestión de datos e información y el procedimiento gestión de datos e información y en ningún momento pretenden remplazarlas o desconocerlas.

- **Tratamiento de la información:** Todos los miembros de la compañía, al realizar las actividades propias de su cargo, asumirán las responsabilidades y las obligaciones que se tienen en el manejo adecuado de la información personal, desde su recolección, almacenamiento, uso, circulación y hasta su disposición final.
- **Uso de la información:** La información de carácter personal contenida en las bases de datos debe ser utilizada y tratada de acuerdo con las finalidades descritas en la presente política.
- **Almacenamiento de la información:** El almacenamiento de la información digital y física se realiza en medios o ambientes que cuentan con adecuados controles para la protección de los datos. Esto involucra controles de seguridad física e informática, tecnológicos y de tipo ambiental en áreas restringidas, en instalaciones propias y/o centros de cómputo o centros documentales gestionados por terceros.
- **Destrucción:** La destrucción de medios físicos y electrónicos se realiza a través de mecanismos que no permiten su reconstrucción. Se realiza únicamente en los casos en que no constituya el desconocimiento de norma legal alguna, dejando siempre la respectiva trazabilidad de la acción. La destrucción comprende información contenida en poder de terceros como en instalaciones propias.

## DESARROLLO

### Identificación del responsable del tratamiento de datos

BIENESTAR FINANCIERO SAS, con N.I.T. número 901.364.967-7

- SEDE: Calle 98 # 22-64 local 1
- Correo electrónico: [Dirjuridica@bien.com.co](mailto:Dirjuridica@bien.com.co) y [marketing@bien.com.co](mailto:marketing@bien.com.co)
- Teléfono: 310 210 05 00
- Recepción de correspondencia y atención a clientes: Calle 98 # 22-64 local 1

Tratamiento al cual serán sometidos los datos y finalidad del mismo cuando esta no se haya informado mediante aviso de privacidad

### **Autorización y consentimiento previo e informado del Tratamiento de Datos Personales**

Mecanismo mediante el cual el Titular de la Información, mediante un mecanismo demostrable y de manera previa, autoriza a BIENESTAR FINANCIERO SAS, y a sus autorizados a dar tratamiento a los Datos del Titular, exceptuando:

1. Datos de naturaleza pública.
2. Situaciones de urgencia médica o sanitaria, en el caso de incapacidad manifiesta del titular de los datos que requiera que dicha información sea revelada para su propio bien.
3. Por ley para fines históricos, estadísticos o científicos, siempre y cuando se suprima la identidad del titular de los datos y ésta no sea determinable.
4. Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.
5. Cuando los datos personales tengan que ser reportados o transferidos a autoridad competente o delegada, en cumplimiento de un deber legal de BIENESTAR FINANCIERO SAS, ejemplo reportes derivados del Sistema de Prevención, detección y monitoreo del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LA/FT – SARLAFT).
6. Cuando el tratamiento sea estrictamente necesario para el reconocimiento, defensa o ejercicio de un derecho en un proceso judicial.

BIENESTAR FINANCIERO SAS, dará cumplimiento a los requerimientos legales y normativos establecidos para la protección de datos personales para garantizar a las partes interesadas total transparencia y claridad en el tratamiento que en su Rol de Responsable y Encargado realiza a la información suministrada por estas y a su vez satisfacer lo establecido en la legislación que aplique en materia de protección de datos personales; a través de criterios que lleven al respeto de derechos fundamentales como la intimidad y buen nombre de quienes tienen relación de cualquier índole con BIENESTAR FINANCIERO SAS, dando cumplimiento a lo indicado en la Guía de Responsabilidad Demostrada impartida por la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC.

El ciclo de vida de la información de carácter personal está establecido por la captura, tratamiento, transferencia, transmisión, almacenamiento, eliminación o disposición final y por las finalidades contenidas en los avisos de privacidad que acompañan los registros físicos y digitales.

Persona o área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos ante la cual el titular de la información puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización

Las peticiones, consultas y reclamos formulados por los titulares de Datos Personales bajo Tratamiento de BIENESTAR FINANCIERO SAS, para ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir datos, o revocar la autorización deberán ser dirigidas a:

- **Dirección:** Calle 98 # 22-64 local 1
- **Teléfono:** 310 210 05 00
- **Página web:** <https://bien.com.co/>
- **Correo electrónico:** [Dirjuridica@bien.com.co](mailto:Dirjuridica@bien.com.co)

El rol antes mencionado será el contacto de los titulares de Datos Personales, para todos los efectos previstos en esta Política.

Procedimientos para que los titulares de la información puedan ejercer el derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización

Los titulares a los cuales BIENESTAR FINANCIERO SAS, les captura, trata, transfiere, transmite, almacena y elimina datos personales, podrán ejercer en cualquier momento sus derechos de conocer, actualizar, rectificar, suprimir y revocar la autorización de tratamiento de los mismos; esto de conformidad a la ley de protección de datos personales, haciendo uso de los siguientes mecanismos:

#### Responsable de atención de consultas:

El área de servicio al cliente de la empresa BIENESTAR FINANCIERO SAS, será el responsable de recibir y dar trámite a las solicitudes remitidas, en los términos, plazos y condiciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y en las presentes políticas.

Las consultas dirigidas a BIENESTAR FINANCIERO SAS, deberán contener como mínimo la siguiente información:

- a. Nombres y apellidos del Titular y/o su representante y/o causahabientes;
- b. Lo que se pretende consultar.
- c. Dirección física, electrónica y teléfono de contacto del Titular y/o sus causahabientes o representantes;

- d. Firma, número de identificación o procedimiento de validación correspondiente. e. Haber sido presentada por los medios de consulta habilitados por BIENESTAR FINANCIERO SAS,

Una vez sea recibida la solicitud de CONSULTA de información por parte del Titular de los datos o su representante o tercero debidamente autorizado, a través de los canales establecidos, el área respectiva procederá a remitir la solicitud a las áreas internas, quien a su vez procederá a verificar que la solicitud contenga todas las especificaciones requeridas a efectos de poder valorar que el derecho se ejerza por un interesado o por un representante de éste, acreditando con ello, que se cuenta con la legitimidad legal para hacerlo.

#### Plazos de Respuesta a consultas:

Las solicitudes recibidas mediante los anteriores medios serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo.

#### Prórroga del plazo de Respuesta:

En caso de imposibilidad de atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los diez (10) días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

#### Procedimientos para reclamos

#### Derechos garantizados mediante el procedimiento de reclamos:

- a) **CORRECCIÓN O ACTUALIZACIÓN:** BIENESTAR FINANCIERO SAS, y/o los Encargados, garantizarán a los titulares de datos personales contenidos en sus bases de datos o a sus causahabientes, el derecho de corregir o actualizar los datos personales que reposen en sus bases de datos, mediante presentación de reclamación, cuando consideren que se cumplen los parámetros establecidos por la ley o los señalados en la presente Política de Tratamiento de Datos Personales para que sea procedente la solicitud de Corrección o Actualización.
- b) **REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN O SUPRESIÓN DE LOS DATOS PERSONALES:** BIENESTAR FINANCIERO SAS, y/o los Encargados, garantizarán a los titulares de datos personales contenidos en sus bases de datos o a sus causahabientes, el derecho de Solicitar la Revocatoria de la autorización o solicitar la supresión de la información contenida en su registro individual o toda aquella que esté vinculada con su identificación cuando consideren que se cumplen los parámetros establecidos por la ley

o los señalados en la presente Política de Tratamiento de Datos Personales. Así mismo se garantiza el derecho de presentar reclamos cuando adviertan el presunto incumplimiento de la Ley 1581 de 2012 o de la presente Política de tratamiento de datos personales.

#### Reclamación sin cumplimiento de requisitos legales

En caso de que la reclamación se presente sin el cumplimiento de los anteriores requisitos legales, se solicitará al reclamante dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo, para que subsane las fallas y presente la información o documentos faltantes.

#### Desistimiento del reclamo

Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

#### Plazos de Respuesta a los Reclamos

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.



#### Prórroga del plazo de Respuesta

Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

#### Procedimiento de Supresión de Datos Personales

En caso de resultar procedente la Supresión de los datos personales del titular de la base de datos conforme a la reclamación presentada, BIENESTAR FINANCIERO SAS, realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información, sin embargo, el Titular deberá tener en cuenta que en algunos casos cierta información deberá permanecer en registros históricos por cumplimiento de deberes

legales de la organización por lo que su supresión versará frente al tratamiento activo de los mismos y de acuerdo a la solicitud del titular.

### Control de acceso y video vigilancia

**CONTROL ACCESO:** Las áreas donde se ejecutan procesos relacionados con información confidencial o restringida deben contar con controles de acceso que sólo permitan el ingreso a los colaboradores autorizados y que permita guardar la trazabilidad de los ingresos y salidas.

**VIDEO VIGILANCIA** La Entidad cuenta con cámaras de video vigilancia que tienen como finalidad dar cumplimiento a las políticas de seguridad física, cumpliendo con los parámetros establecidos en la Guía para la Protección de Datos Personales en Sistemas de Videovigilancia, expedidos por la SIC como autoridad de control. Las imágenes deberán ser conservadas por un tiempo máximo de 90 días.

En caso de que la imagen respectiva sea objeto o soporte de una reclamación, queja, o cualquier proceso de tipo judicial, hasta el momento en que sea resuelto.

### Procesos de revisión y auditorías de control

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 en la compañía. Con base a los resultados obtenidos, se diseñarán e implementarán los planes de mejoramiento (preventivos, correctivos y de mejora) necesarios. Por regla general la compañía realizará estos procesos de revisión 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.

### Periodo de vigencia de las bases de datos

Las Bases de Datos de BIENESTAR FINANCIERO SAS, tendrán el periodo de vigencia que corresponda a la finalidad para el cual se autorizó su tratamiento y de las normas especiales que regulen la materia, así como aquellas normas que establezcan el ejercicio de las funciones legales asignadas a la compañía.

## Registro nacional de base de datos

De conformidad con el artículo 25 de la Ley 1581 y sus decretos reglamentarios, BIENESTAR FINANCIERO SAS, registrará sus bases de datos junto con la presente política de tratamiento de Datos Personales, en el Registro Nacional de bases de datos administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto.

## Fecha de entrada en vigencia de la política de tratamiento de la información y período de vigencia de la base de datos

La presente política de tratamiento de datos personales deroga versiones anteriores entrando en vigor a partir de su fecha de publicación.

## REFERENCIAS

Legislación aplicable:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley Estatutaria 1581 para la Protección de Datos Personales.
- Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.
- Guía de Accountability.
- Procedimiento para la atención de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Procedimiento de borrado seguro de información
- Formato de creación, modificación y-o eliminación de usuarios en bases de datos de la compañía.
- Procedimiento de correspondencia y sistema de trámites
- Superintendencia de Industria y Comercio