

## ANEXO No. 1. POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES – CLIENTES

El **BANCO DE LAS MICROFINANZAS – BANCAMÍA S.A** comprometido con la protección del derecho fundamental del Hábeas Data contemplado en la Constitución Colombiana, así como por lo señalado en las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias, comunica y notifica el contenido de su Política de Protección de Datos Personales para sus Consumidores Financieros:

### TERMINOLOGÍA

Las siguientes definiciones tendrán el significado que se prevé en la presente Política, y para el tratamiento que haga BANCAMÍA de los datos personales.

**Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular de los datos para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

**Dato público:** Dato que no es semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, 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 privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular como por ejemplo los datos del comerciante, historias clínicas etc.

**Dato semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial.

**Dato Sensible:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos, o que promueva intereses de cualquier partido político o que garantice los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, la vida sexual y los datos biométricos.

**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.

**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 los mismos dentro o fuera del territorio de la república de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por cuenta del responsable.

## INFORMACIÓN AL TITULAR Y AUTORIZACIÓN CLIENTES

**1. FINALIDADES:** BANCAMÍA podrá efectuar el tratamiento de los datos personales que le suministren sus Consumidores financieros, incluyendo datos biométricos, de la manera y para las finalidades que se señalan a continuación:

**A.** Obtenga, trate, consulte, recolecte, comparta, almacene, transmita, transfiera, informe, reporte, intercambie, venda, rectifique, procese, elimine, modifique, actualice, aclare, retire o divulgue y en general, efectúe cualquier operación o conjunto de operaciones sobre los Datos Personales, recolectados u obtenidos de manera física, digital, electrónica, telefónica y/o por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta, para conocimiento del perfil comercial, transaccional, e información referente a los datos personales que reposen o estén contenidos en bases de datos o archivos de cualquier Entidad Pública o Privada, tanto del sector real como del financiero.

**B.** Desarrollar análisis de riesgo, estudios de mercado, investigaciones, desarrollo de conocimiento del cliente, estadísticas, cumplimiento de la normatividad aplicable a la evasión fiscal, al Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, prevención de conductas delictivas y en general cualquier tipo de riesgo.

**C.** Contactar vía telefónica, por correo electrónico o físico, SMS, mensajes PUSH, redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram o similares, servicios de mensajería instantánea como Whatsapp y Facebook Messenger o por cualquier otro medio, con la finalidad de: **1.** Administrar la relación comercial, ya sea directamente o a través de terceros. **2.** Ofrecer productos y servicios. **3.** Actualizar datos personales. **4.** Establecer acuerdos de pago. **5.** Realizar gestión de cobranza judicial, extrajudicial y gestiones conexas para obtener el pago de obligaciones. **6.** Entregar información del trámite de PQR **7.** Realizar evaluaciones de servicio, encuestas de satisfacción, encuestas de conocimiento, ofrecimiento o experimentación de nuevos productos y/o servicios, ofrecimiento de propuestas de valor adicionales a las que el Banco está en capacidad de ofrecer de manera autónoma, implementación de una oferta, celebración de convenios de marca compartida, elaboración y/o reporte de información estadística, estudios o análisis de mercado, investigación sobre bienes y derechos, archivo, implementación de software y servicios tecnológicos respecto de cualquiera de los productos y/o servicios ofrecidos por BANCAMIA, o por cualquiera de las entidades autorizadas y/o sus aliados comerciales durante el desarrollo de la etapa precontractual, contractual y post - contractual, o respecto de cualquier relación comercial subyacente que tenga con el mismo. Sin perjuicio de lo anterior, Bancamía reconoce el derecho que le asiste a los Consumidores Financieros para revocar en los términos que prevé la ley, la autorización que han otorgado para: **1.** Envío de ofertas comerciales. **2.** Envío de ofertas comerciales de productos que no posea con BANCAMIA. **3.** Compartir información con terceros aliados para que estos ofrezcan productos y servicios.

**D.** Verificar multas y sanciones ante autoridades administrativas y judiciales, dar cumplimiento a la legislación colombiana o extranjera, a las órdenes de autoridades judiciales o administrativas, y compartir los datos personales para que estos puedan ser utilizados como medio de prueba en el desarrollo de un proceso judicial.

**E.** (Ley 1266 de 2008). Consultar, reportar, actualizar y/o retirar ante las Centrales de Información Financiera, la información relativa a los datos de contacto y ubicación, inicio, ejecución y extinción de las obligaciones vigentes o vencidas sin cancelar, al comportamiento o hábitos de pago derivados de cualquier relación comercial o financiera que tenga, haya tenido o llegue a tener.

**F.** Tratar los datos personales registrados en el Portal Transaccional o Bancamóvil, con la finalidad de conocer el número de ID del dispositivo móvil, información de red, información sobre acciones de la aplicación, la fecha y hora de tales acciones, dirección IP y/o coordenadas de geolocalización /GPS asignadas al dispositivo móvil por el tercero proveedor de acceso a internet, a fin de conocer la localización, detectar y/o prevenir fraudes, funciones de grabación de voz, acceso a la galería de imágenes del dispositivo, información de app instaladas, conocer el consumo de datos, tipo de teléfono, datos sensibles (Como los biométricos que se requieran para el uso de la aplicación como

por ejemplo la huella dactilar, la fotografía o voz), correo electrónico, firma digital, número de móvil, datos económicos y financieros recolectados, uso de cookies, entre otros.

**G.** Monitorear, grabar, almacenar y conservar las llamadas telefónicas o cualquier otra comunicación electrónica que tenga con sus clientes, con el propósito de administrar y evaluar cualquier tipo de riesgo durante la vigencia del vínculo contractual.

**H.** Actualizar los datos personales y de contacto con la periodicidad que él o la ley lo exijan, pero cuando menos una vez cada año.

**I.** Solicitar copia de la autorización en cualquier momento u obtenerla directamente del titular del dato con el objetivo de ratificar el consentimiento previamente otorgado, de considerarlo pertinente y de igual manera, modificar o actualizar su contenido, a fin de atender reformas legislativas, políticas internas o nuevos requerimientos para la prestación u ofrecimiento de servicios o productos, dando aviso previo por medio de la página web de la compañía y/o correo electrónico.

**J.** Validar las huellas digitales, con la finalidad de que a través de una entidad certificada como operador biométrico o de manera directa, se valide la identidad contra la base de datos que produce y administra la Registraduría Nacional del Estado Civil ("RNEC").

**Nota:** Respecto a la imposición de las huellas digitales a través de medios electrónicos, se informa:

**1.** Que el suministro de las huellas digitales, es facultativo y no obligatorio. **2.** Que se requiere de la autorización explícita para el tratamiento y toma de las huellas digitales y su administración tiene como finalidad facilitar la vinculación a BANCAMÍA; el manejo de los productos que adquiera; y en especial validar la identidad en la realización de transacciones. La huella digital no podrá ser vendida, distribuida, transferida o cedida a terceros, salvo que medie orden de autoridad competente en ese sentido.

**2. ACUERDO SOBRE EL USO DE FIRMA ELECTRÓNICA:** BANCAMÍA podrá realizar comunicaciones, efectuar transacciones, crear documentos electrónicos o cualquier otra actividad mediante el uso del intercambio electrónico de datos, en la modalidad de OTP (One-Time Password) en mensaje SMS y otras tecnologías que sirvan para los mismos fines. La firma electrónica podrá ser almacenada, conservada, reproducida y consultada para efectos del manejo de cualquiera de los productos y/o servicios.

**3. CESIÓN DE DERECHOS DE IMAGEN:** BANCAMÍA podrá efectuar el tratamiento, uso y reproducción de los derechos de imagen, para las siguientes finalidades:

**A.** Ceder los derechos de imagen a título gratuito y que puedan ser usados en cualquier parte del mundo. **B.** Realizar por sí misma o por medio de terceros, reportajes fotográficos, sonoros y grabaciones audiovisuales con captación de datos personales tales como nombres, apellidos, domicilio, imagen, voz, entorno personal, familiar o de negocio, historia de vida, historia de mi negocio, entre otros; por medio de procedimientos videográficos, sonoros, fotográficos y/o por cualquier otro procedimiento técnico existente. **C.** Utilizar las grabaciones con una finalidad comercial o de posicionamiento institucional, tanto en medios de comunicación internos como externos, propios o de terceros, relaciones públicas y/o institucionales, canales de comunicación corporativa, tecnologías relacionadas con teléfonos móviles e Internet -con descarga o en streaming-, portales para la subida y visualización de videos como YouTube, redes sociales como Facebook, Twitter, LinkedIn, etc., Intranet corporativa, Drive, comunicación vía e- mail, sitios web propios o de terceros, prensa, comerciales, campañas de posicionamiento institucional, eventos, presentaciones, entre otros, según ellas lo estimen adecuado.

## REGLAS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS

BANCAMÍA establece las siguientes reglas generales para la protección de los datos personales y el cuidado de las bases de datos:

- A.** Propenderá por la autenticidad, confidencialidad e integridad de los datos personales.
- B.** La Dirección de Integridad y Protección al Consumidor tendrá dentro de sus funciones diseñar las políticas generales y orientadoras en esta materia.
- C.** Al interior de la Entidad, cada dueño de proceso y líder de dependencia, será responsable de garantizar que la presente Política haga parte del proceso correspondiente y garantizará el suministro de la información al titular del dato, la recolección de la autorización, su conservación y almacenamiento.
- D.** Tomar las medidas técnicas necesarias para velar por la confidencialidad y protección de las bases de datos que contengan datos personales y de las cuales sea responsable o Encargado.
- E.** Se realizarán verificaciones de cumplimiento normativo por parte de la Dirección de Integridad y Protección al Consumidor de manera periódica para garantizar la adhesión a la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, sin perjuicio de las demás actividades de verificación y control, a cargo de las demás áreas responsables.
- F.** La Dirección de Integridad y Protección al Consumidor, apoyado por las dependencias pertinentes, suministrará los modelos para la obtención de las autorizaciones de los titulares, avisos de privacidad, avisos en el website, campañas de sensibilización, leyendas de reclamo y demás documentos que sean necesarios para dar cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y las normas que la desarrollen, modifiquen o complementen.

En caso de ser necesario realizar transferencias y/o transmisiones internacionales de datos personales, se garantizará que las mismas cumplen con las reglas establecidas por la Ley 1581 de 2012 y sus normas complementarias para estos efectos.

## DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS RESPECTO A SUS DATOS

Los Titulares de datos personales recopilados por BANCAMÍA tendrán los siguientes derechos:

- a.** Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a BANCAMÍA. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos que estén expresamente prohibidos o no haya sido autorizado.
- b.** Ser informado por BANCAMÍA, previa solicitud, respecto del uso que se le ha dado a sus datos personales.
- c.** Presentar directamente ante BANCAMÍA o 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 modifiquen, adicionen o complementen.
- d.** 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 en los términos de la Ley 1581 de 2012 y sus normas complementarias.
- e.** Acceder de manera gratuita por lo menos una vez al mes a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento. La consulta del dato regulado expresamente por la Ley 1266 de 2008 se regirá por dicha normatividad.
- f.** BANCAMÍA garantiza que el archivo físico de documentos que contengan datos personales será llevado siempre de forma segura de acuerdo con los procedimientos establecidos para tal fin. La destrucción del papel que contenga datos personales se deberá realizar en condiciones que garanticen que dichos datos no serán conocidos por terceros que no deban tener acceso a dicha información. El transporte físico de documentación se realizará de acuerdo con los procedimientos establecidos para tal fin, garantizando la integridad de la información contenida en ella.

Y en general todos aquellos aplicables y contemplados por las leyes que regulan la materia.

### **CANALES DE ATENCIÓN**

Los Titulares de la información pueden en cualquier momento presentar peticiones, quejas o reclamos respetuosos para hacer uso del derecho que tienen a actualizar, suprimir y rectificar los datos personales que de ellos haya recopilado el Banco, por medio de la línea 018000126100, las oficinas de la red nacional, el correo electrónico [protecciondedatos@bancamia.com.co](mailto:protecciondedatos@bancamia.com.co) y/o cualquier otro canal que disponga el Banco para tales efectos.

En caso que se evidencie un mal manejo de los datos personales se deberán cumplir las siguientes directrices:

- Cualquier queja o reclamo en el manejo de datos personales debe ser tramitada conforme al procedimiento de atención de PQR.
- Toda queja o reclamo de TRATAMIENTO de datos personales, se considera un evento de riesgo operacional cuando la respuesta sea favorable para el titular del dato.
- En los casos que se requiera en virtud del derecho de Hábeas Data, se deberá realizar la actualización, rectificación o eliminación del dato personal.
- Los incidentes en el manejo de datos personales, deberán ser reportados de acuerdo al proceso de Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información.
- En los casos en que el incidente de protección de datos personales, tenga que ver con la responsabilidad personal de un colaborador de BANCAMÍA, el procedimiento se complementará con los procesos disciplinarios establecidos para tal fin por la Entidad.
- Se evaluará la procedencia de la denuncia penal, si se estima que la conducta puede tipificarse en algunas de las conductas del régimen penal colombiano.
- En los casos que el incidente sea causado por un tercero o proveedor en calidad de Encargado del tratamiento de los datos personales, se debe acudir a las cláusulas estipuladas en los contratos respecto a este tema para determinar la sanción que se debe tomar.

### **AUTORIZACIONES DE LEY**

Los presentes cambios en nuestra política se aprobaron el 18 de julio de 2022, y en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, artículo 5 del Decreto reglamentario No. 1377 de 2022, se procede con la notificación en el mes de octubre de 2022.