

<b>Versión:</b> 3	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	
<b>Código:</b> MN -101		
<b>Área Emisora:</b> Gerencia de Servicio		

## TABLA DE CONTENIDO

[1. CONSIDERACIONES GENERALES.](#)

[2. OBLIGATORIEDAD.](#)

[3. DEFINICIONES.](#)

[4. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DPROTECCIÓN DE DATOS PERSONALESE  
DATOS PERSONALES.](#)

[4.1 PRINCIPIOS RELACIONADOS CON LA RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES.](#)

[4.2 PRINCIPIOS RELACIONADOS CON EL USO DE DATOS PERSONALES.](#)

[4.3 PRINCIPIOS RELACIONADOS CON LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN.](#)

[4.4 PRINCIPIOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN, EL ACCESO Y CIRCULACIÓN  
DE DATOS PERSONALES.](#)

[5. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES Y LA  
FINALIDAD DEL MISMO.](#)

[6. GESTIÓN DE COBRANZA](#)

[7. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS.](#)

[8. DEBERES DE PREVISORA SEGUROS CUANDO OBRA COMO RESPONSABLE DEL  
TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.](#)

[8.1 DEBERES DE PREVISORA SEGUROS RESPECTO DEL TITULAR DEL DATO.](#)

[8.2 DEBERES DE PREVISORA SEGUROS RESPECTO DE LA CALIDAD, SEGURIDAD Y  
CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES.](#)

[8.3 DEBERES DE PREVISORA SEGUROS CUANDO REALIZA EL TRATAMIENTO A  
TRAVÉS DE UN ENCARGADO.](#)

[8.4 DEBERES DE PREVISORA SEGUROS RESPECTO DE LA SUPERINTENDENCIA DE  
INDUSTRIA Y COMERCIO.](#)

[8.5 DEBERES DE PREVISORA SEGUROS CUANDO OBRA COMO ENCARGADO DEL  
TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES](#)

9. DE LA AUTORIZACIÓN

9.1AUTORIZACIÓN PARA TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

9.2 AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES (NNA).

10. CLASIFICACIÓN Y TRATAMIENTO ESPECIAL DE CIERTOS DATOS PERSONALES.

11. TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES.

12. TRANSMISIONES INTERNACIONALES Y NACIONALES DE DATOS A ENCARGADOS.

13. PROCEDIMIENTOS PARA QUE LOS TITULARES PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS.

13.1 TIEMPO DE RESPUESTA DE LA CONSULTA.

13.2 TIEMPO DE RESPUESTA PARA EL RECLAMO.

14. PERSONA O ÁREA RESPONSABLE DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

15. VIDEO VIGILANCIA.

16. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA PRESENTE POLÍTICA Y PERÍODO DE VIGENCIA DE LA BASE DE DATOS.

17. DATOS DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

## 1. CONSIDERACIONES GENERALES

Previsora Seguros es una sociedad anónima de economía mixta del orden nacional, sometida al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

El objeto de la Sociedad es el de celebrar y ejecutar contratos de Seguro, Coaseguro y Reaseguro que amparen los intereses asegurables que tengan las personas naturales o jurídicas privadas, así como los que directa o indirectamente tengan la Nación, el Distrito Capital de Bogotá, los departamentos, los distritos, los municipios y las entidades descentralizadas de cualquier orden, asumiendo todos los riesgos que de acuerdo con la ley puedan ser materia de estos contratos.

El artículo 15 de la Constitución de la República de Colombia consagra el derecho de cualquier persona de conocer, actualizar y rectificar los datos personales que existan sobre ella en banco de datos o archivos de entidades públicas o privadas. Igualmente, ordena a quienes tienen datos personales de terceros respetar los derechos y garantías previstos en la Constitución cuando se recolecta, trata y circula esa clase de información.

La Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012 establece las condiciones mínimas para realizar el tratamiento legítimo de los datos personales de los clientes, empleados y cualquier otra persona natural obligando a los responsables y encargados del tratamiento de datos personales a adoptar una política de protección de datos personales.

La PREVISORA S.A, Compañía de Seguros (en adelante Previsora Seguros) está comprometida con el respeto de los derechos de sus clientes, empleados y terceros en general. Por eso, adopta la siguiente política de tratamiento de datos personales de obligatoria aplicación en todas las actividades que involucre el tratamiento de datos personales.

## 2. OBLIGATORIEDAD

Esta política es de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de todos los empleados de Previsora Seguros en Colombia, los contratistas y terceros que obran en nombre de Previsora seguros.

## 3. DEFINICIONES

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento.

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.
- **Base de datos con información personal:** Conjunto organizado de datos personales que es objeto de tratamiento, sin importar si estos son estructurados o no.
- **Consulta:** solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para conocer la información que reposa sobre ella en bases de datos o archivos.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Estos datos se clasifican en sensibles, públicos, privados y semiprivados:

- **Dato personal sensible:** Información que afecta la intimidad de la persona 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 (huellas dactilares, entre otros).

- **Dato personal público:** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados. A este tipo de datos se puede acceder sin autorización del titular, salvo que se encuentren sometidos a reserva legal y pueden estar contenidos en registros públicos, documentos públicos, gacetas, boletines oficiales, sentencias judiciales. Igualmente comparten esta categoría los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Son públicos los datos personales existentes en el registro mercantil de las Cámaras de Comercio (Artículo 26 del C.Co).

Estos datos pueden ser obtenidos sin reserva alguna y sin importar si hacen alusión a información general, privada o personal.

- **Dato personal privado.** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para la persona titular del dato. Ejemplos: libros de los comerciantes, documentos privados, información extraída a partir de la inspección del domicilio.

- **Dato personal 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, entre otros, el dato referente al cumplimiento e incumplimiento de las obligaciones

financieras o los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social.

- **Encargado del tratamiento:** persona que realiza el tratamiento de datos por cuenta del responsable del tratamiento.

- **Oficial de Protección de Datos Personales:** Área o persona de la organización encargada de la función de protección de datos personales.

- **Reclamo:** solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales.

- **Responsable del tratamiento:** persona que decide sobre, entre otras, la recolección y fines del tratamiento. Puede ser, a título de ejemplo, la empresa administradora de las bases de datos o sistema de información que contiene datos personales.

- **Titular del dato:** Es la persona natural a que se refieren los datos.

- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales como, entre otros, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación o supresión de esa clase de información.

- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) y que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

En lo posible, la transmisión de datos personales debe estar sustentada en un contrato que suscribe el Responsable con los encargados para el tratamiento de datos personales bajo su control y responsabilidad, el cual señala los alcances del tratamiento, las actividades que el encargado realiza por cuenta del responsable para el tratamiento de los datos personales y las obligaciones del Encargado para con el titular y el responsable.

- **Transferencia:** Tratamiento de la información que implica que 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.

#### 4. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de datos personales debe realizarse respetando las normas generales y especiales sobre la materia y para actividades permitidas por la ley.

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente política, se aplicarán de manera armónica e integral los siguientes principios:

#### **4.1 Principios relacionados con la recolección de datos personales.**

- **Principio de libertad:** Salvo norma legal en contrario, la recolección de los datos sólo puede ejercerse con la autorización previa, expresa e informada del titular.

Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin el previo consentimiento del titular, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

Se deberá informar al titular del dato de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada y por tanto, no podrán recopilarse datos sin la clara especificación acerca de la finalidad de los mismos.

El principio de libertad debe observarse tanto para el caso de los datos que se recolectan a través de formatos como los que hacen parte de los anexos o documentos que entregan los titulares de los datos a Previsora Seguros.

No se podrán utilizar medios engañosos o fraudulentos para recolectar y realizar Tratamiento de datos personales.

- **Principio de limitación de la recolección:** Sólo deben recolectarse los datos personales que sean estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del tratamiento, de tal forma que se encuentra prohibido el registro y divulgación de datos que no guarden estrecha relación con el objetivo del tratamiento. En consecuencia, debe hacerse todo lo razonablemente posible para limitar el procesamiento de datos personales al mínimo necesario. Es decir, los datos deberán ser: (i) adecuados, (ii) pertinentes y (iii) acordes con las finalidades para las cuales fueron previstos.

#### **4.2 Principios relacionados con el uso de datos personales.**

- **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. Se deberá informar al titular del dato de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada y, por tanto, no podrán recopilarse datos sin una finalidad específica.

- **Legalidad:** El tratamiento de datos se sujeta a lo establecido en la Ley y en las demás disposiciones que la desarrollen.

Esto quiere decir que la recolección, uso, acceso, transferencia, almacenamiento y destrucción de datos personales no se realiza de manera ilícita, fraudulenta, por medios desleales o en forma contraria a la legislación vigente.

- **Principio de temporalidad:** Los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir la finalidad del tratamiento y las exigencias legales o instrucciones de las autoridades de vigilancia y control u otras autoridades competentes. Los datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Para determinar el término del tratamiento se considerarán las normas aplicables a cada finalidad y los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.

Una vez cumplida la o las finalidades, se procederá a la supresión de los datos de conformidad con las normas que aplican para cada caso.

- **Principio de no discriminación:** Queda prohibido realizar cualquier acto de discriminación por las informaciones recaudadas en las bases de datos o archivos.
- **Principio de reparación:** Es obligación indemnizar los perjuicios causados por las posibles fallas en el tratamiento de datos personales.

#### **4.3 Principios relacionados con la calidad de la información.**

- **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.

Se deberán adoptar medidas razonables para asegurar que los datos sean precisos y suficientes y, cuando así lo solicite el Titular o cuando Previsora Seguros lo determine, sean actualizados, rectificados o suprimidos cuando sea procedente.

#### **4.4 Principios relacionados con la protección, el acceso y circulación de datos personales**

- **Principio de seguridad:** Cada persona vinculada con Previsora Seguros deberá cumplir las medidas técnicas, humanas y administrativas que establezca la entidad para otorgar seguridad a los datos personales evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

- **Principio de transparencia:** en el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan, siendo, al menos una vez al mes de forma gratuita.

- **Principio de acceso restringido:** Sólo se permitirá acceso a los datos personales a las siguientes personas:

- Al titular del dato
- A las personas autorizadas por el titular del dato
- A los causahabientes del titular del dato
- A las personas que por mandato legal u orden judicial sean autorizadas para conocer la información del titular del dato

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley.

De acuerdo con el artículo 21 del decreto 1377 de 2013, los responsables y encargados del tratamiento deben establecer mecanismos sencillos y ágiles que se encuentren

permanentemente disponibles a los Titulares con el fin de que estos puedan acceder a los datos personales que estén bajo el control de aquellos y ejercer sus derechos sobre los mismos.

El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales:

- Al menos una vez cada mes calendario
- Cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, Previsora Seguros solo podrá cobrar al titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente

• **Principio de circulación restringida:** Sólo se puede enviar o suministrar los datos personales a las siguientes personas:

- Al titular del dato
- A las personas autorizadas por el titular del dato
- A los causahabientes del titular del dato
- A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial

En este último caso, de conformidad con la Corte Constitucional, se procederá de la siguiente manera:

En primer lugar, la entidad pública o administrativa debe justificar su solicitud indicando el vínculo entre la necesidad de obtener el dato y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales.

En segundo lugar, con la entrega de la información se le informará a la entidad pública o administrativa que debe cumplir los deberes y obligaciones que le impone la ley 1581 de 2012 como responsable del tratamiento. La entidad administrativa receptora debe cumplir con las obligaciones de protección y garantía que se derivan de la citada ley, en especial la observancia de los principios de finalidad, uso legítimo, circulación restringida, confidencialidad y seguridad.

• **Principio de confidencialidad:** todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley.

## 5. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES Y LA FINALIDAD DEL MISMO

Previsora Seguros recolectará, usará y tratará los datos personales de manera leal y lícita para cumplir las actividades propias de su objeto social y en especial las siguientes:

### **Información de clientes:**

- Prestación de los servicios convenidos dentro del contrato de seguros como asistencia, talleres, peritos, ajustadores, auditores médicos, inspectores, investigadores y demás proveedores de servicios y/o beneficios ofrecidos, que garanticen la óptima prestación del servicio en todo el proceso de cotización, suscripción, expedición, indemnización y/o renovaciones.
- Prestación de servicios a los clientes según sus necesidades, análisis internos de datos y reportes comerciales.
- Gestiones de mercadeo, publicidad y relacionamiento con los clientes, incluyendo planes de fidelización, ventas cruzadas, recordación de vencimientos, renovaciones y comunicación sobre productos y servicios nuevos y actuales, así como beneficios e información que pueda ser de interés para los clientes.
- Realizar gestión de cobro.
- Desarrollar programas de educación al consumidor financiero.
- Labores de actualización de bases de datos
- Realización de encuestas de satisfacción y percepción sobre los servicios y productos ofrecidos por la Compañía.
- Trámite y gestión de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de los clientes y/o ciudadanos.
- Preparación y generación de informes reglamentarios u obligatorios para entidades externas como, entre otros, Contraloría General de la República, Superintendencia Financiera de Colombia, Fasecolda, y demás reglamentarias, que permitan dar cumplimiento a las exigencias legales y realización de análisis estadísticos del mercado por Previsora Seguros y/o por entidades especializadas.
- Análisis, revisiones y gestiones pertinentes dentro de proyectos de georeferenciación.
- Análisis del perfil del cliente, su actividad, su capacidad financiera y, en general, para poder desarrollar el contrato de seguros celebrado por la compañía.
- Manejar la información por parte de terceros para las gestiones comerciales, de suscripción, expedición, asistencias, indemnizaciones.

- Realizar las validaciones, peritazgos, auditorías y demás controles pertinentes para la definición de las indemnizaciones.
- Prestar servicios de información a través de los diferentes medios de contacto (contact center, correo electrónico, correspondencia, otros).

#### **Información de beneficiarios de seguros:**

- Atender todos los temas pertinentes al contrato de seguros, cuando para esto sea necesario la información de los beneficiarios y/o afectados.
- Análisis de la información para la definición de indemnizaciones de las diferentes pólizas que la requieran.

#### **Información de empleados y exempleados:**

- Todas las funciones y acciones que permitan el normal desarrollo de la relación laboral.
- Realizar procesos de selección, vinculación, inducción y capacitación.
- Gestionar la participación en actividades de bienestar coordinadas por la Compañía. Para los colaboradores y sus familias
- Gestión de los beneficios extralegales (póliza de salud, educación, vivienda, seguros, otros)
- Atender los casos de emergencia que se puedan presentar.
- Publicar el directorio de contacto de los funcionarios en la intranet y en la página web, con los datos corporativos (correo, extensión, nombre, cargo).
- Adelantar los procesos de control y auditorías interna y externa.

#### **Información de participantes en convocatorias de empleos:**

- Adelantar las gestiones de los procesos de selección; las hojas de vida se manejan de manera confidencial y, en general, se destruyen, luego de los procesos.

#### **Información de proveedores:**

- Para todos los fines relacionados con el objeto de los procesos de selección, contractuales o relacionados con éstos.
- Gestiones pertinentes dentro del sistema de gestión de calidad de la Compañía, en lo relacionado con la documentación y evaluación de proveedores.
- Adelantar los procesos de control y auditorías interna y externa.

- Administración, gestión, control y evaluación de los proveedores, así como mantener la información de contacto actualizada para todos los fines contractuales que garanticen la óptima ejecución de los contratos.

#### **Información de Intermediarios:**

- Contactar a los intermediarios con el fin de dar a conocer información de la compañía, sus productos o servicios a través de cualquier medio.

- Suministrar a los clientes de Previsora Seguros o interesados en la adquisición de los productos de la compañía, los Datos Personales (nombre, teléfonos, localidad y correo electrónico entre otros), a través de cualquier medio (físico, virtual o electrónico), para efectos de concluir las operaciones originadas por la compañía.

- Desarrollar estudios internos sobre, comportamientos, estadísticas, campañas con el fin de comprender mejor sus necesidades e intereses y ofrecer mejores servicios o proveerles información.

- Mejorar las iniciativas comerciales y promocionales para mejorar nuestra oferta de prestación de servicios y actualización de productos.

- Los ganadores de los planes de incentivos realizados por Previsora Seguros autorizan expresamente a difundir sus nombres, Datos Personales e imágenes y los de sus familias, por los medios y en las formas que consideren convenientes por Previsora Seguros, con fines publicitarios y/o promocionales, sin derecho a recibir compensación alguna.

- Compartir los Datos Personales (incluyendo dirección de e-mail e información patrimonial y/o financiera) con los proveedores de servicios o las empresas de "outsourcing" que contribuyan a mejorar o facilitar las operaciones a través de Previsora Seguros, como (sin limitarse a) servicios de transporte, medios de pago, seguros o intermediarios en la gestión de pagos, call centers o programas de fidelidad, entidades públicas y/o privadas que brindan información crediticia, entre otros.

#### **Para todos los casos:**

- Adelantar los procesos de control y auditorías interna y externa.

- Dar cumplimiento a lo establecido en el sistema de administración del riesgo para el lavado de activos y financiación del terrorismo – SARLAFT.

### **6. GESTION DE COBRANZA**

Sin perjuicio de las finalidades establecidas en el punto anterior, al momento de efectuar la gestión de cobranza Previsora Seguros entiende que la misma se podrá adelantar directamente o a través de terceros por medio de los canales de comunicación tanto físicos como remotos, tales como: carta, llamadas telefónicas, número de celular, correo electrónico o mensajes de texto (a través de SMS, sitio web o aplicaciones móviles), WhatsApp u otras plataformas de mensajería instantánea. Para la utilización de estos canales de cobranza, el gestor de cobranza validará cuales de ellos se encuentran autorizados desde el inicio de la relación comercial, o cuales han sido actualizados.

Para el contacto, se podrá hacer uso de todos los canales autorizados dentro de los siguientes horarios: (i) De lunes a viernes de 07:00 a.m. a 07:00 p.m., y (ii) sábados de 08:00 a.m. a 03:00 p.m., por lo anterior, no se efectuarán gestiones de cobranza por fuera de los horarios establecidos ni los domingos y días festivos.

En caso de que el titular requiera ser contactado en horarios distintos, deberá manifestarlo por escrito a través de una comunicación dirigida a Previsora Seguros.

Respecto a la periodicidad, se aclara que una vez se realice contacto directo, esto es que efectivamente se entregue el mensaje y se reciba una respuesta en la que se presente una interlocución, Previsora Seguros no se pondrá en contacto mediante varios canales dentro de una misma semana, ni en más de una ocasión durante el mismo día.

Se entenderá que el contacto se ha perdido cuando finalizada la semana dentro de los días en que se puede hacer gestión de cobranza, esto es las 3:00 pm de los días sábados, no se logran tener un nuevo contacto. En tal caso la gestión de cobranza de la siguiente semana se iniciará sin que se entienda que existió contacto directo.

Es deber del titular actualizar su información ante cualquier cambio en los canales de contacto autorizados, por tanto, Previsora Seguros presume que la información es verídica y se encuentra actualizada. Sin embargo, Previsora Seguros se reserva la facultad de realizar campañas de actualización de la información a través de sitios de internet públicos o a través de los servicios de las centrales de riesgo de información.

Por otra parte, se aclara que el titular tiene la opción de solicitar no ser contactado a través de los canales de comunicación que hayan autorizado al inicio de la relación comercial. Este proceso puede llevarse a cabo mediante una comunicación dirigida a Previsora Seguros, en la cual deberá indicar qué canales desea excluir de futuras comunicaciones.

#### **Solicitud de información al cliente:**

Previsora Seguros se abstendrá de consultar al titular el motivo del incumplimiento de lo obligación, sin que esto implique que, no se le puedan ofrecer alternativas de pago acordes a su situación, con el fin de normalizar las obligaciones.

#### **Cargos no informados al cliente:**

Los costos y gastos por la gestión de cobro se determinan por el costo generado sobre cada utilización de algún medio de comunicación y de la actividad desplegada por Previsora Seguros, incluyendo, los costos de operación y los de administración en la medida en que tales actividades implican el despliegue real de la organización encaminado efectivamente a la recuperación de cartera.

Lo anterior en la medida que, se considera una práctica abusiva efectuar el cobro por concepto de gestión de cobro por el solo hecho de constituirse en mora.

#### **Uso de la información:**

Previsora Seguros hará uso de la información única y exclusivamente para los fines de gestión de cobranza, toda vez que, a la luz de la legislación vigente para el efecto está prohibido compartir, depositar, o guardar información en medios no autorizados.

## 7. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS

Las personas obligadas a cumplir estas normas deben respetar y garantizar el ejercicio de los siguientes derechos de los titulares de los datos:

- Conocer, actualizar y rectificar los datos personales. Para el ejercicio de estos derechos será necesario establecer previamente la identificación de la persona para evitar que terceros no autorizados accedan a los datos del titular de la información.
- Obtener copia de la autorización.
- Informar sobre el uso que Previsora Seguros ha dado a los datos personales del titular.
- Atender las consultas y reclamos siguiendo las pautas establecidas en la ley y en la presente política.
- Acceder a la solicitud de revocatoria de la autorización y/o supresión del dato personal cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento por parte de Previsora Seguros se ha incurrido en conductas contrarias a la ley 1581 de 2012 o a la Constitución.

El Titular también podrá revocar la autorización y solicitar la supresión del dato.

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos del Responsable o Encargado.

- Acceso en forma gratuita a los datos personales. La información solicitada por el titular podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el titular. La información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder en todo a aquella que repose en la base de datos.

Los derechos de los Titulares, podrán ejercerse por las siguientes personas:

- a. Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición de Previsora Seguros, la cual, para el efecto podrá mantener mecanismos de validación de la información
- b. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad a través del acta de defunción y el registro civil.
- c. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.

Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos y lo prueben a través del registro civil del menor o documento judicial que demuestre su calidad.

## **8. DEBERES DE LA PREVISORA CUANDO OBRA COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Previsora Seguros está obligada a cumplir los deberes impuestos por la ley. Por ende, debe obrar de tal forma que cumplan las siguientes obligaciones:

### **8.1 Deberes de Previsora Seguros respecto del titular del dato.**

- Solicitar y conservar, la respectiva autorización otorgada por el titular.
- Informar de manera clara y suficiente al titular sobre la finalidad de la recolección de la información y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data, es decir, conocer, actualizar o rectificar sus datos personales.
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos personales.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política.

### **8.2 Deberes de Previsora Seguros respecto de la calidad, seguridad y confidencialidad de los datos personales**

- Observar los principios de veracidad, calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en esta política.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Actualizar la información cuando sea necesario
- Rectificar los datos personales cuando ello sea procedente.

### **8.3 Deberes de Previsora Seguros cuando realiza el tratamiento a través de un encargado.**

- Suministrar al encargado del tratamiento únicamente los datos personales cuyo tratamiento esté previamente autorizado.
- Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Comunicar 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.

- Informar de manera oportuna al encargado del tratamiento las rectificaciones realizadas sobre los datos personales para que éste proceda a realizar los ajustes pertinentes.
- Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- 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.

#### **8.4 Deberes de Previsora Seguros respecto de la Superintendencia de Industria y Comercio**

- Informarle las eventuales violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### **8.5 Deberes de Previsora Seguros cuando obra como encargado del tratamiento de datos personales.**

Si Previsora Seguros realiza el tratamiento de datos en nombre de otra entidad u organización (Responsable del Tratamiento) deberá cumplir los siguientes deberes:

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la presente política.
- Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se establece en la presente política.
- Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el titular o facultadas por la ley para dicho efecto.
- 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.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio

## 9. DE LA AUTORIZACIÓN

Los obligados a cumplir esta norma deberán obtener de parte del titular su autorización previa, expresa e informada para recolectar y tratar sus datos personales. Esta obligación no es necesaria cuando se trate de datos de naturaleza pública, tratamiento de información para fines históricos, estadísticos o científicos en los cuales no se vincule la información a una persona específica.

Para obtener la autorización se deben seguir las siguientes instrucciones:

En primer lugar, antes de que la persona autorice es necesario informarle de forma clara y expresa lo siguiente:

- El tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.
- El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de niñas, niños o adolescentes.
- Los derechos que le asisten como titular, previstos en el artículo 8 de la ley 1581 de 2012.
- La identificación, dirección física o electrónica y teléfono de Previsora Seguros.

En segundo lugar, obtendrá el consentimiento del titular a través de cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior. Los mecanismos podrán ser predeterminados a través de medios técnicos que faciliten al Titular su manifestación automatizada. Se entenderá que la autorización cumple con estos requisitos cuando se manifieste por:

- Escrito
- Verbalmente: a través de llamadas telefónicas en las cuales el titular sea informado de sus derechos y las finalidades de tratamiento de la información dándole la oportunidad a continuación de manifestar su aceptación. De dichas comunicaciones se deberá dejar prueba a través de grabaciones conservadas de manera que puedan ser objeto de posterior consulta.

- Conductas inequívocas del titular: La autorización también podrá obtenerse a partir de conductas inequívocas del Titular del Dato que permitan concluir de manera razonable que éste otorgó su consentimiento para el tratamiento de su información.

En ningún caso, el mero silencio del Titular podrá considerarse como una conducta inequívoca.

Se encuentran legitimados para otorgar el consentimiento:

- a) El Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición Previsora Seguros.
- b) Los causahabientes del Titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- c) El (la) representante y/o apoderado (a) del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.

### **9.1 Autorización para tratamiento de datos sensibles:**

Cuando se trate de la recolección de datos sensibles se deben cumplir los siguientes requisitos:

- a) La autorización debe ser explícita.
- b) Se debe informar al Titular que no está obligado a autorizar el tratamiento de dicha información a menos que la misma sea absolutamente necesaria para la prestación de los servicios de la entidad.
- c) Se debe informar de forma explícita y previa al Titular cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del mismo.

### **9.2 Autorización de tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes (NNA)**

Cuando se trate de la recolección y tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes se deben cumplir los siguientes requisitos:

- a) La autorización debe ser otorgada por personas que estén facultadas para representar los NNA. El representante de los NNA deberá garantizarles el derecho a ser escuchados y valorar su opinión del tratamiento teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad de los NNA para entender el asunto.
- b) Se debe informar que es facultativo responder preguntas sobre datos de los NNA.
- c) El tratamiento debe respetar el interés superior de los NNA y asegurar el respeto de sus derechos fundamentales.

## **10. CLASIFICACIÓN Y TRATAMIENTO ESPECIAL DE CIERTOS DATOS PERSONALES**

Las personas obligadas al cumplimiento de esta norma deben identificar los datos sensibles y de los niños, niñas y adolescentes (NNA) que eventualmente recolecten o almacenen con miras a:

- Implementar responsabilidad reforzada en el tratamiento de estos datos que se traduce en una exigencia mayor en términos de cumplimiento de los principios y los deberes.
- Incrementar las restricciones de acceso y uso por parte del personal de Previsora Seguros y de terceros.
- Tener presente los requisitos legales y de esta política para su recolección.

## **11. TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES**

Cuando se envíen o transfieran datos a otro país será necesario contar con la autorización del titular de la información que es objeto de transferencia. Salvo que la ley diga lo contrario, es prerequisite dicha autorización para efectuar la circulación internacional de datos. En este sentido, antes de enviar datos personales a Responsables del Tratamiento ubicados en otro país, los obligados de cumplir esta política deberán verificar que se cuenta con la autorización previa, expresa e inequívoca del titular que permita transmitir sus datos personales, o que exista una habilitación legal.

## **12. TRANSMISIONES INTERNACIONALES Y NACIONALES DE DATOS A ENCARGADOS**

Cuando Previsora Seguros requiera enviar o transmitir datos a uno o varios encargados ubicados dentro y/o fuera del territorio de la República de Colombia, deberá generar cláusulas contractuales o a través de un contrato de transmisión de datos personales en el que, entre otros, se pacte lo siguiente:

- (i) los alcances del tratamiento.
- (ii) las actividades que el Encargado realizará en nombre de Previsora Seguros.
- (iii) las obligaciones que debe cumplir el Encargado respecto del Titular del dato y Previsora Seguros.
- (iv) La obligación del Encargado de dar cumplimiento a las obligaciones del Responsable observando la presente política.
- (v) El deber del Encargado de tratar los datos de acuerdo con la finalidad autorizada para el mismo y observando los principios establecidos en la ley colombiana y la presente política.
- (vi) La obligación del Encargado de proteger adecuadamente los datos personales y las bases de datos, así como de guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos transmitidos.

A falta de un acuerdo que sustente la transmisión de la información a un Encargado en el exterior, será necesario realizar los procedimientos necesarios para obtener la declaración de conformidad para el envío de la información expedida por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio.

### **13. PROCEDIMIENTOS PARA QUE LOS TITULARES PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS**

Todo cliente y titular de la información y datos personales podrá ejercer sus derechos comunicándose con Previsora Seguros a través de los siguientes medios. Previsora Seguros adoptará mecanismos de prueba de la radicación y trámite de los mismos:

**a. Comunicación escrita** radicada personalmente o con autenticación de firma en notaría y/o con autorización para que sus causahabientes o representantes legales puedan efectuar dicha solicitud, ya sea en la sede principal o en las agencias que la compañía tiene establecidas. Dicha comunicación debe contener como mínimo la siguiente información para poder responderle adecuadamente:

- El nombre del titular de la información.
- El tipo y número de su documento de identidad.
- Dirección para envío de correspondencia.
- Teléfono fijo o celular.
- Correo electrónico.

Se establece evidencia de la validación de identidad y/o acreditación de la siguiente manera:

- Los causahabientes. Siempre y cuando cumplan con los siguientes parámetros al momento de realizar la solicitud:
- Presentación de acta de defunción del titular de los datos.
- Presentación del documento que acredita la relación de parentesco o filiación con el titular de los datos tal como el registro civil del solicitante para el caso de hijos, registro civil del titular de los datos en el caso de padres.
- En el caso de cónyuge supérstite debe adjuntar el registro civil de matrimonio y se entregan los datos siempre y cuando el matrimonio este vigente al momento del fallecimiento.
- Para el caso de hermanos del titular de los datos, se debe presentar el registro civil del solicitante y el registro civil del titular de los datos.
- En el caso de compañeros permanentes se hace necesario adjuntar declaración extra proceso ante notario público con dos testigos en que se acredite la existencia de tal hecho.

- Representantes legales: Poder autenticado, especificando el alcance otorgado por el Titular de la Información.

b. A través de un e-mail o correo electrónico dirigido a: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co) con los siguientes datos para poder responderle adecuadamente:

- El nombre del titular de la información.
- El tipo y número de su documento de identidad.
- Teléfono fijo o celular.
- Correo electrónico registrado en Previsora Seguros.

No obstante, las respuestas a través de este medio sólo son remitidas si el correo electrónico desde el cual se efectúa la consulta es el mismo a aquel registrado de manera personal por el titular de los datos en las oficinas de Previsora Seguros. En caso contrario, se pedirá al solicitante acercarse de manera personal a las oficinas de la entidad para recibir personalmente la comunicación dando respuesta a la solicitud y, en caso de no ser posible para el titular, la respuesta únicamente se envía al correo electrónico registrado o a la dirección de correspondencia igualmente registrada con anterioridad.

c. A través de la página web [www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co) en el menú "Servicio al Cliente" y la opción "atención al consumidor" haciendo uso del Sistema de gestión PQRSD. Para recibir su solicitud por medio de este canal el titular de la información deberá llenar los campos correspondientes a:

- Identificación
- Tipo Documento
- Nombres
- Apellidos
- Razón Social
- Dirección
- Ubicación
- Email
- Teléfono
- Tipo de PQR (Petición, queja, reclamo, solicitud datos personales, sugerencia)
- Producto y/o Servicio
- Motivo PQR

- En la casilla Detalle de PQR deberá expresar su solicitud de la manera más clara posible.
- Agregar anexo, si se requiere adjuntar un archivo.

Para finalizar deberá hacer "click" en el link denominado "Radicar".

Las respuestas serán remitidas por correo electrónico si el proporcionado es el mismo a aquel registrado de manera personal por el titular de los datos en las oficinas de Previsora Seguros. En caso contrario se solicitará al solicitante acercarse de manera personal a las oficinas de la entidad para recibir personalmente la comunicación dando respuesta a la solicitud y, en caso de no ser posible para el titular, la respuesta únicamente se envía al correo electrónico registrado inicialmente o a la dirección de correspondencia igualmente registrada con anterioridad.

### **13.1 Tiempo de respuesta de la consulta**

Todas las consultas que realicen las personas legitimadas para conocer los datos personales que reposen en Previsora Seguros se canalizarán a través de los canales que tiene Previsora Seguros para el efecto. En todo caso es necesario dejar prueba de lo siguiente:

- Fecha de recibo de la consulta
- Identidad del solicitante

Una vez verificada la identidad del titular se le suministrarán los datos personales requeridos. La respuesta a la consulta deberá comunicarse al solicitante en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, 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 término.

### **13.2 Tiempo de respuesta para el reclamo**

Respecto al reclamo, si éste resulta incompleto, se requerirá al interesado 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 ha desistido del reclamo.

Si el reclamo está completo, se incluirá en la base de datos o sistema de información una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Ésta deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

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. 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.

#### **14. PERSONA O ÁREA RESPONSABLE DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

La Gerencia de Servicio como vocera del Comité de Protección de Datos Personales de Previsora Seguros tendrá a su cargo la dirección de la atención de peticiones quejas y reclamos que se realicen en relación con protección de datos personales contando con el apoyo del Comité de Protección de Datos Personales, ente conformado por distintas áreas de la Compañía y que está a cargo de las labores relativas a la privacidad al interior de la misma

#### **15. VIDEO VIGILANCIA**

- Previsora Seguros informa sobre la existencia de estos mecanismos mediante la difusión en sitios visibles de anuncios de video vigilancia.
- La información recolectada se utiliza para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones. Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante cualquier tipo de autoridad y organización.

#### **16. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA PRESENTE POLÍTICA Y PERÍODO DE VIGENCIA DE LA BASE DE DATOS**

- Esta política fue aprobada luego de la expedición de la ley 1581 de 2012 y modificada para incorporar algunos aspectos que establece el decreto 1377 del 27 de junio de 2013 razón por la cual entrará en vigencia a partir del 26 de julio de 2013.

La vigencia de las bases de datos será el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades del tratamiento teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 11 del decreto 1377 de 2013.

## 17. DATOS DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

- Razón social: LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS
- Domicilio o dirección: Calle 57 # 9 -07 en Bogotá.
- Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)
- Teléfono: 6013487555 - #345
- Página web: [www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

Esta política se rige por las normas vigentes en la República de Colombia y cualquier controversia sobre su contenido o su aplicación deberá ser discutida ante las autoridades competentes colombianas.

Cualquier modificación o cambio sustancial a las políticas de Protección de Datos Personales es comunicado a los titulares de los datos antes de su implementación con una antelación de, al menos, 10 días hábiles.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE (S)	Juan David Sanchez Daza	Diana Paola Aragón Ramos	Paola María Mercado
CARGO (S)	Especialista	Gerente de Servicio	Vicepresidente Comercial

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	CAMBIOS REALIZADOS
1	Creación del documento
2	punto 12 *literal b corrección correo electrónico  * Literal c corrección de Url por cambio de página web  *Literal d eliminación de información por cambio de página web ya no se cuenta con este mecanismo  Punto 16 * se ajusta dirección página web y ajuste indicativo llamadas fijas y adición de #345
3	*Se adiciona punto 6. Gestión de Cobranza  *Se ajusta numeración punto 6 en adelante