

POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LOS TITULARES

Contenido

1. Glosario	2
2. Principios que observa COLSERAUTO para el Tratamiento de Datos Personales	3
3. Derechos de los Titulares de los Datos.....	4
4. Deberes de COLSERAUTO cuando actúe como responsable del tratamiento de datos ..	5
5. Deberes de COLSERAUTO cuando actúe como encargado del tratamiento	6
6. Quiénes pueden acceder a la información del Titular	7
7. Procedimiento y Canales existentes para la atención de Solicitudes, Consultas y Reclamos	7
7.1 Procedimiento para la atención de solicitudes y consultas relacionadas con el tratamiento de datos personales	8
7.2 Procedimiento Para la Atención de Reclamos relacionados con el Tratamiento de Datos Personales.....	9
7.3 Área Responsable de la Atención de Solicitudes, Consultas y Reclamos	10
8. Tratamiento de los Datos y finalidad del Tratamiento de los Datos.....	11
8.1 Tratamiento de Datos Personales de los Clientes de COLSERAUTO	11
8.2 Tratamiento de Datos de Empleados o Candidatos.	12
8.3 Tratamiento de Datos de Proveedores.....	13
9. Tiempo de Retención de Videos de Zonas Videovigiladas COLSERAUTO.....	14
10. Datos de los Responsables del Tratamiento de Datos y del Oficial de Protección de Datos Personales.....	14
11. Vigencia de la Política para el Tratamiento de Datos Personales de los Titulares.	15
Control de versiones	15

La presente política, contiene los principios y parámetros que se aplican en COLSERAUTO S.A. y COLSERAUTO LTDA., en adelante COLSERAUTO, para el tratamiento de Datos Personales de los Titulares de los mismos, tales como clientes, proveedores y empleados; de acuerdo con lo previsto en la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, y en las normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

1. Glosario

Para efectos de la presente política, se entiende por:

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales. El consentimiento puede otorgarse por escrito, de forma oral o mediante conductas inequívocas del Titular que permitan concluir que otorgó la autorización;

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento (ej. Base de datos de clientes, entre otras).

Causahabiente: Persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de ésta (heredero).

Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Dato público: Dato que no sea semiprivado, privado o sensible, que puede ser tratado por cualquier persona, sin necesidad de autorización para ello. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en el registro civil de las personas (p.ej. si se es soltero o casado, hombre o mujer) y aquellos contenidos en documentos públicos (p.ej. contenidos en escrituras públicas), en registros públicos (p.ej. el registro de antecedentes disciplinarios de la Procuraduría), en gacetas y boletines oficiales y en sentencias judiciales ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

Dato Sensible: Son 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.

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.

Habeas data: Derecho de cualquier persona a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

Ley de Protección de Datos Personales: Es la Ley 1581 de 2012 (Ley de Protección de Datos Personales) y sus decretos reglamentarios o las normas que los modifiquen, complementen o sustituyan, en adelante "Ley de Protección de Datos".

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.

2. Principios que observa COLSERAUTO para el Tratamiento de Datos Personales

1. **Legalidad:** El tratamiento debe sujetarse a lo establecido en la Ley.
2. **Finalidad:** La finalidad del tratamiento debe ser legítima e informada al titular.
3. **Debido cuidado:** Los datos personales son un activo crítico para el negocio de COLSERAUTO y deben ser recolectados, manipulados y protegidos con el debido cuidado.
4. **Límite razonable:** Se limitará el almacenamiento y procesamiento de datos personales a lo que es esencialmente necesario para cumplir los propósitos previamente especificados de la relación de negocios, así como el cumplimiento de los fines autorizados por el Titular.
5. **Libertad:** El dato puede ser tratado sólo con el consentimiento previo, expreso e informado del titular o por mandato legal o judicial.
6. **Veracidad o calidad:** La información debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
7. **Transparencia:** Debe garantizarse el derecho del titular a obtener

información sobre sus datos en cualquier momento y sin restricciones.

8. **Acceso y circulación restringida:** El tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular o por las personas previstas en la Ley.
9. **Seguridad:** La información debe manejarse con las medidas necesarias para otorgar seguridad a los registros y evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
10. **Confidencialidad:** Los datos personales que no tengan la naturaleza de públicos son reservados y sólo se pueden suministrar en los términos de la Ley.
11. **Incorporación sistemática:** Los principios de Protección de datos personal se implementarán en todos los procesos y procedimientos del negocio.

3. Derechos de los Titulares de los Datos

El Titular de los datos personales tiene derecho a:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del tratamiento o encargados del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento o así lo establezcan las normas aplicables.
3. Ser informado por el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley de Protección de Datos o aquellas que la modifiquen, adicionen o complementen.
5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando:
 - (i) En el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, siempre que la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento el responsable o encargado han incurrido en conductas contrarias al ordenamiento; y/o

- (ii) Así lo solicite voluntariamente, salvo que exista obligación legal o contractual que le imponga el deber de permanecer en la base de datos;
- 6. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

4. Deberes de COLSERAUTO cuando actúe como responsable del tratamiento de datos

Cuando COLSERAUTO actúe como responsable del Tratamiento, velará por el cumplimiento de:

1. Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.
2. Solicitar la autorización al titular informándole:
 - 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 las niñas, niños y adolescentes.
 - Los derechos que le asisten como titular.
 - La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del responsable del tratamiento.
3. Conservar copia de la autorización otorgada por el titular.
4. Entregar copia de la autorización cuando el titular o quien esté autorizado, la solicite.
5. Informar al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten con ocasión de su autorización.
6. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
7. Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
8. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, las novedades respecto de los datos que previamente le haya

suministrado y adoptar las medidas para que la información suministrada a éste se mantenga actualizada;

9. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
10. Suministrar al encargado del tratamiento, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado.
11. Exigir al encargado del tratamiento el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
12. Tramitar las consultas y reclamos formulados.
13. 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.
14. Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
15. 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.
16. Cumplir las instrucciones y requerimientos de la Superintendencia de Industria y Comercio.

5. Deberes de COLSERAUTO cuando actúe como encargado del tratamiento

Cuando COLSERAUTO actúe como encargado del tratamiento, velará por el cumplimiento de:

1. Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data;
2. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
3. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.
4. Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
5. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares.
6. Contar, con un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el

adecuado cumplimiento la Ley de Protección de Datos y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares.

7. Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite", cuando ello corresponda.
8. Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez sea notificada por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
9. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
10. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
11. 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.
12. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

6. Quiénes pueden acceder a la información del Titular

COLSERAUTO entregará la información sobre los datos del titular a las siguientes personas, siempre que acrediten su calidad:

1. Los Titulares, sus causahabientes, sus representantes legales o apoderados.
2. Las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
3. Los terceros autorizados por el Titular o por la Ley.
4. Quien haya estipulado a favor o para el Titular.

7. Procedimiento y Canales existentes para la atención de Solicitudes, Consultas y Reclamos.

7.1 Procedimiento para la atención de solicitudes y consultas relacionadas con el tratamiento de datos personales

Mediante este procedimiento el Titular o quien esté autorizado podrá formular solicitudes y consultas para:

1. Conocer la información personal del titular que repose en COLSERAUTO.
2. Solicitar copia de la autorización otorgada por el Titular a COLSERAUTO para tratar sus datos personales.

Estas consultas se podrán realizar de forma gratuita al menos una vez cada mes calendario y cada vez que existan modificaciones sustanciales de las políticas de tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

El procedimiento para la atención de las consultas sobre los datos personales del titular es el siguiente:

1. El titular o quien esté autorizado para ello, podrá formular consultas a COLSERAUTO sobre la información personal del Titular a través de los siguientes mecanismos:
 - Línea call center- Clientes COLSERAUTO (en Bogotá: 745 2121 o a Nivel Nacional: 018000 182121).
 - Requerimiento escrito en la Calle 98 A # 69 C-15, Piso 2 de Bogotá.
 - Correo electrónico a la dirección: protecciondedatos@colserauto.com.
2. La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma.
3. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro del término antes indicado, COLSERAUTO lo informará al interesado, expresando los motivos y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Los términos antes mencionados pueden variar en caso que se emitan leyes o reglamentos que establezcan términos inferiores, de acuerdo con la naturaleza el dato personal.

7.2 Procedimiento Para la Atención de Reclamos relacionados con el Tratamiento de Datos Personales.

Mediante este procedimiento el titular o quien esté autorizado podrá formular reclamaciones para:

- 1.** Actualizar, modificar, rectificar o suprimir los datos del Titular.
- 2.** Revocar la autorización del titular para el tratamiento de datos.
- 3.** Presentar un reclamo cuando considere que existe un presunto incumplimiento de los deberes de COLSERAUTO relacionado con el tratamiento de datos personales, de acuerdo con lo previsto en estas políticas o en la ley de protección de datos personales y las normas que la complementen o modifiquen.

El Titular podrá revocar la autorización y solicitar la supresión de sus datos cuando:

- (i) No se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, siempre y cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento el responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias al ordenamiento y;
- (ii) En virtud de la solicitud libre y voluntaria del titular del dato, cuando no exista una obligación legal o contractual que imponga al titular el deber de permanecer en la base de datos.

Lo anterior, sin perjuicio de las normas que COLSERAUTO debe cumplir en materia de retención documental. En consecuencia, COLSERAUTO suprimirá los datos o suspenderá su uso cuando a ello haya lugar, respetando las normas sobre conservación documental que le son aplicables.

El procedimiento para la atención de los reclamos sobre los datos personales del Titular es el siguiente:

- 1.** El titular o quien esté autorizado para ello, podrán formular reclamos a COLSERAUTO cuando: (i) Considere que la información del Titular contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, (ii) Advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los

deberes contenidos en la ley de protección de datos, o (iii) Revoque la autorización para el tratamiento del titular.

El interesado (El titular o quien esté autorizado para ello) podrá formular el reclamo a través de los canales mencionados en el punto 7.1.

2. El reclamo del interesado debe contener: la identificación del Titular (nombres y apellidos, tipo y número de documento de identidad, dirección y teléfono de contacto y el e-mail (opcional), la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo los documentos que soporten su reclamación. En caso de no contar con la anterior información, se entenderá que el reclamo no se encuentra completo.
3. Si el reclamo está incompleto, COLSERAUTO solicitará al interesado subsanar las fallas o remitir la información o documentación que se requiera dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo en COLSERAUTO; transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
4. COLSERAUTO atenderá el reclamo en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo en COLSERAUTO.
5. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, el (las) área(s) responsables de dar respuesta al interior de COLSERAUTO, informará(n) al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

7.3 Área Responsable de la Atención de Solicitudes, Consultas y Reclamos

El área de Servicio al Cliente de COLSERAUTO (Dirección Comercial) y el OFICIAL DE PROTECCIÓN DE DATOS son los encargados de recibir las peticiones, consultas y reclamos del titular relacionados con sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el Dato Personal y revocar la Autorización. Así mismo velarán por la oportuna y adecuada respuesta que emita cada una de las

áreas de COLSERAUTO a las solicitudes, consultas y reclamos de los titulares de los datos.

8. Tratamiento de los Datos y finalidad del Tratamiento de los Datos.

8.1 Tratamiento de Datos Personales de los Clientes de COLSERAUTO

COLSERAUTO incluyendo sus matrices, filiales, subsidiarias, vinculadas o controladas, tratará los datos de sus clientes como Titulares de Datos Personales para realizar operaciones sobre los mismos, como recolección, almacenamiento, uso, circulación, transferencia o transmisión, informando los derechos que les asisten, en especial, conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de los datos.

Dicho tratamiento puede ser realizado por los representantes de COLSERAUTO o con quienes celebre contratos de transferencia o transmisión de datos; operadores y prestadores necesarios para el cumplimiento de los contratos; y, encargados ubicados dentro y fuera del territorio nacional.

Para el tratamiento de Datos Sensibles y de datos de niños(as) y adolescentes, COLSERAUTO solicitará al Titular su autorización explícita para ello, indicando al Titular el carácter facultativo de las preguntas sobre estos datos.

El tratamiento de los Datos Personales se realizará para las siguientes finalidades:

- (i) Efectuar gestiones y atender solicitudes relacionadas con el contrato que se pretenda celebrar o celebre con el titular de la información en desarrollo del objeto social de COLSERAUTO.
- (ii) Control y prevención del fraude.
- (iii) Oferta de productos o servicios de COLSERAUTO o de terceros vinculados, tratar de forma automatizada sus datos para el análisis de su perfil como cliente, realización de encuestas y otros fines comerciales, financieros o publicitarios a través de mensajes de texto, correo electrónico, SMS, entre otros.
- (iv) De seguridad y/o de prueba ante una autoridad judicial o administrativa, cuando los datos sean obtenidos a través de

grabaciones para el ingreso o permanencia en las instalaciones de COLSERAUTO.

- (v) Fines estadísticos, de consulta, gremiales y técnico-actuariales.
- (vi) Fines tributarios.

8.2 Tratamiento de Datos de Empleados o Candidatos.

COLSERAUTO incluyendo sus matrices, filiales, subsidiarias, vinculadas o controladas, tratará los datos de sus empleados o candidatos para ser empleados, como titulares de datos personales para realizar operaciones sobre los mismos, como recolección, almacenamiento, uso, circulación, transferencia o transmisión, informando los derechos que les asisten, en especial, conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de los datos.

Dicho tratamiento puede ser realizado por los representantes de COLSERAUTO o con quienes celebre contratos de transferencia o transmisión de datos; operadores y prestadores necesarios para el cumplimiento de los contratos; y encargados ubicados dentro y fuera del territorio nacional.

Para el tratamiento de datos sensibles y de datos de niños(as) y adolescentes cuyos representantes sean los empleados o candidatos, COLSERAUTO solicitará al Titular su autorización explícita para ello, indicando al Titular el carácter facultativo de las preguntas sobre estos datos.

El tratamiento de los Datos Personales se realizará para las siguientes finalidades:

- (i) verificación de información personal, familiar, financiera, crediticia, comercial y laboral
- (ii) Aspectos Laborales y de Seguridad Social y aquellos relacionados con el (los) contratos que celebre o pretenda celebrar con COLSERAUTO;
- (iii) Control y prevención del fraude;
- (iv) Oferta de productos o servicios del Grupo COLSERAUTO o de terceros vinculados, realización de encuestas y otros fines comerciales o publicitarios, a través de mensajes de texto, correo electrónico, SMS, entre otros.
- (v) De seguridad y/o de prueba ante una autoridad judicial o

administrativa, cuando los datos sean obtenidos a través de grabaciones para el ingreso o permanencia en las instalaciones de COLSERAUTO.

- (vi) Fines estadísticos, de consulta, y gremiales.
- (vii) Fines Tributarios
- (viii) La solicitud, procesamiento, conservación, verificación, consulta, suministro, reporte o actualización de cualquier información relacionada con el comportamiento financiero, crediticio o comercial a los operadores de bancos de datos o centrales de información autorizados por la legislación, incluidos DATA CRÉDITO y CIFIN, con fines estadísticos de verificación del riesgo crediticio o de reporte histórico de comportamiento comercial, en caso que COLSERAUTO otorgue un crédito y por lo tanto el empleado adquiera la calidad de deudor de ésta. Esta finalidad subsistirá para los ex funcionarios que sean deudores de COLSERAUTO.

8.3 Tratamiento de Datos de Proveedores.

COLSERAUTO incluyendo sus matrices, filiales, subsidiarias, vinculadas o controladas, tratará los datos de sus clientes como titulares de datos personales para realizar operaciones sobre los mismos, como recolección, almacenamiento, uso, circulación, transferencia o transmisión, informando los derechos que les asisten, en especial, conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de los datos.

Dicho tratamiento puede ser realizado por los representantes de COLSERAUTO o con quienes celebre contratos de transferencia o transmisión de datos; operadores y prestadores necesarios para el cumplimiento de los contratos; y, Encargados ubicados dentro y fuera del territorio nacional.

Para el tratamiento de datos sensibles y de datos de niños(as) y adolescentes, COLSERAUTO solicitará al titular su autorización explícita para ello, indicando al Titular el carácter facultativo de las preguntas sobre estos datos.

El tratamiento de los datos personales se realizará para las siguientes finalidades:

- (i) Atención de solicitudes, gestión integral de contratos con COLSERAUTO.
- (ii) Control y prevención del fraude.
- (iii) Oferta de productos o servicios de COLSERAUTO o de terceros vinculados, realización de encuestas y otros fines comerciales, financieros o publicitarios a través de mensajes de texto, correo electrónico, SMS, entre otros.
- (iv) De seguridad y/o de prueba ante una autoridad judicial o administrativa, cuando los datos sean obtenidos a través de grabaciones para el ingreso o permanencia en las instalaciones de COLSERAUTO.
- (v) Conocer su comportamiento comercial y financiero.
- (vi) Fines estadísticos, de consulta, y gremiales.
- (vii) Fines tributarios.

9. Tiempo de Retención de Videos de Zonas Videovigiladas COLSERAUTO

Los Datos obtenidos a través de grabaciones para el ingreso o permanencia en las instalaciones de COLSERAUTO, tendrán un tiempo de retención de (6) días, y podrán ser tratados para fines de vigilancia y/o de prueba ante una autoridad judicial o administrativa, por ende, COLSERAUTO realizara operaciones sobre los mismos como recolección, almacenamiento, uso o circulación.

10. Datos de los Responsables del Tratamiento de Datos y del Oficial de Protección de Datos Personales

NOMBRE	DIRECCIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO
COLSERAUTO S.A. – COLSERAUTO LTDA.	Calle 98A # 69C-15 Bogotá D.C.	protecciondedatos@colserauto.com	Bogotá: 7452121 A nivel Nacional

11. Vigencia de la Política para el Tratamiento de Datos Personales de los Titulares.

La presente política se encuentra a disposición de los titulares de los datos a partir de Octubre 31 de 2016. A continuación se informa el control de versiones:

Control de versiones

Versión	Fecha última modificación
1	31 de Octubre de 2016
2	06 de junio de 2018

Cualquier modificación sustancial a la misma referida a la identificación del Responsable y a la finalidad del Tratamiento, será comunicada antes de implementar dicho cambio a los Titulares a través de la página web "www.colserauto.com" o de cualquier otro mecanismo eficiente.