



Manual general

MG1146 Políticas de tratamiento de la información

Tabla de contenido

Introducción.....	2
1. Descripción general.....	2
1.1 Objeto	2
1.2 Alcance.....	2
2. Marco teórico.....	2
2.1 Definiciones	2
2.2 Principios	3
3. Contenido.....	4
3.1 Autorización.....	4
3.1.1 Mecanismos para otorgar autorización	4
3.1.2 Prueba de la autorización.....	5
3.2 Finalidades del tratamiento	5
3.3 Aviso de privacidad.....	6
3.3.1 Contenido del aviso de privacidad.....	6
3.4 Derechos de los titulares de la información.....	6
3.5 Deberes de itaú corpbanca colombia S.A. y de sus filiales personales en su calidad de responsables del tratamiento.....	6
3.5.1 Deberes respecto del tratamiento de datos de infantes y adolescents	7
3.6 Procedimientos para acceso, consulta y reclamación.....	7
3.6.1 Acceso.....	7
3.6.2 Consulta	7
3.6.3 Reclamación	8
3.7 Revocatoria de la autorización.....	9
3.8 Seguridad de la información.....	9
3.8.1 Medidas de seguridad de la información	9
3.9 Transferencia de la información a terceros países	9
3.10 Registro de las bases.....	10
3.11 Vigencia.....	10

Introducción

La presente Política de Tratamiento de la Información tiene como finalidad establecer los lineamientos que debe seguir la empresa, sus funcionarios y colaboradores para la adecuada protección de los datos personales que recolecte en el ejercicio de su actividad en cumplimiento de lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

Itaú CorpBanca Colombia S.A. identificada con el NIT 890.903.937, dentro del desarrollo de su objeto social cumple con lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 para ser considerado como Responsable de Tratamiento, condición que es aplicable a toda persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre las bases de datos y/o el Tratamiento de los datos.

Todo lo establecido en la presente Política está alineado a los principios de seguridad, transparencia, solidez e innovación de la organización junto con la misión, visión y con los ejes estratégicos establecidos para el desarrollo de las actividades del Grupo Itaú.

1. Descripción general

1.1 Objeto

La presente Política tiene por objeto el cumplimiento de las disposiciones legales, constitucionales y jurisprudenciales concernientes al desarrollo del derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos relativos al artículo 15 de la Constitución Política, así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

En resumen, el presente documento establece las políticas y los procedimientos a través de los cuales el titular de los datos personales puede hacer efectivos sus derechos relacionados con el tratamiento que el responsable de tratamiento, así como los mecanismos para instar el cumplimiento de los deberes en cabeza del responsable del tratamiento. Así mismo, se dan algunas definiciones relativas a términos necesarios para la correcta aplicación de las mencionadas políticas, junto con los principios sobre los que se fundamenta la recolección y tratamiento de los datos personales.

1.2 Alcance

La presente política les es aplicable a los datos personales de personas naturales registrados por Itaú CorpBanca Colombia S.A. Igualmente esta política de tratamiento de datos personales es aplicable y extensiva a las personas jurídicas que hacen parte del Grupo Itaú en Colombia, incluyendo a *Itaú CorpBanca Colombia S.A.*, *Itaú Securities Services Colombia S.A. Sociedad Fiduciaria*, *Itaú Asset Management Colombia S.A. Sociedad Fiduciaria*, *Itaú Comisionista de Bolsa S.A.*, e *Itaú Corredor de Seguros S.A.* En adelante para los efectos de este documento, estas sociedades en conjunto se denominarán “El Grupo Itaú” o “Grupo Itaú”.

La presente Política no aplicará a:

- a) A los datos de uso exclusivamente personal o doméstico.
- b) A los datos que tengan por finalidad la seguridad y defensa nacional, así como la prevención, detección, monitoreo y control del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.
- c) A los datos que contengan información de inteligencia y contrainteligencia del Estado.
- d) A los datos de información periodística y otros contenidos editoriales.
- e) A las bases de datos y archivos regulados por la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
- f) A las bases de datos y archivos regulados por la Ley 79 de 1993.

2. Marco teórico

2.1 Definiciones

Para la aplicación de las reglas y procedimientos establecidos en la presente Política, y de acuerdo a lo

establecido en el artículo 3 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, se entenderá por:

- a) Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- b) Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- c) Aviso de privacidad: Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, generado por el responsable del Tratamiento que se pone a disposición del Titular para el Tratamiento de sus datos personales. A través de este, se comunica al Titular de la información la existencia de las políticas aplicables para el tratamiento de sus datos personales, junto con la forma como acceder a las mismas y las características del tratamiento de los datos personales.
- d) Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- e) 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. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, registros públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva, los 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.). Asimismo, son datos públicos, los que, en virtud de una decisión del titular o de un mandato legal, se encuentren en archivos de libre acceso y consulta.
- f) Datos sensibles: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad de Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos 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 promuevan 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.
- g) 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.
- h) 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.
- i) Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- j) Transferencia: aquella operación con datos personales que 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 ubicado dentro o fuera del país.
- k) 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 el Encargado por cuenta del Responsable.
- l) Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- m) Requisito de procedibilidad: El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, lo anterior según el artículo Art. 16 de la ley 1581 de 2012.

2.2 Principios

Los principios que a continuación se enuncian, constituyen los parámetros generales mediante los cuales se dará aplicación lo establecido en el presente documento referente a los datos personales de las personas a las que le es aplicable el tratamiento de sus datos en virtud de la cláusula 2.1 del presente documento:

- a) Principio de legalidad: El tratamiento de datos personales por parte del Grupo Itaú es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley y en las disposiciones que la reglamenten y desarrollen.
- b) Principio de finalidad: El Tratamiento de datos personales por parte del Grupo Itaú debe obedecer a una finalidad legítima, la cual debe ser informada al Titular.
- c) Principio de libertad: El Tratamiento de datos personales sólo podrá ejercerse mediando con el

consentimiento, previo, expreso e informado del Titular de la información. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

- d) 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.
- e) Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Grupo Itaú, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- f) Principio de acceso y circulación restringida: 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.
- g) Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Grupo Itaú, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- h) 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.
- i) Principio de temporalidad: El Grupo Itaú solo podrá tratar los datos personales durante el tiempo que sea razonable y necesario, de conformidad con las finalidades del tratamiento, las disposiciones normativas aplicables a la materia tratada, y a los aspectos administrativos, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

3. Contenido

3.1 Autorización

La compilación, almacenamiento, consulta, uso, intercambio, transmisión, transferencia y tratamiento de datos personales requiere el consentimiento libre, expreso e informado del Titular de la información. Basado en lo anterior y a través de este documento, se implementa los mecanismos que permitan la consulta posterior por parte del titular de la información.

3.1.1 Mecanismos para otorgar autorización

La autorización por parte del titular podrá constar en un documento físico, electrónico o cualquier otro formato que permita concluir de forma razonable que el Titular otorgó la autorización.

La autorización por parte del titular podrá constar en un documento físico, electrónico o cualquier otro formato que permita concluir de forma razonable que el Titular otorgó la autorización.

Teniendo en cuenta lo anterior, el Grupo Itaú deja de presente que la autorización en todo caso será mediante documento físico, grabación telefónica o formulario online, el cual deberá contar con evidencia de la autorización expresa del Titular de la información, lo cual no obsta que más adelante se establezcan mecanismos diferentes para otorgar la autorización.

A través de la autorización se pondrá en conocimiento del Titular de la información o de su representante en el caso de infantes (niños y niñas) y adolescentes, el hecho que la información será recolectada, incluyendo la finalidad, las modificaciones, almacenamiento y el uso específico que se dará a los mismos, y además:

- 3.1.1.1 La persona quien recopila la información (especificando si es el Responsable o el Encargado del tratamiento).
- 3.1.1.2 Los datos que serán recopilados, incluyendo si se recopilan Datos Sensibles.
- 3.1.1.3 La finalidad del tratamiento de los datos.
- 3.1.1.4 Los mecanismos a través de los cuales pueden ejercer sus derechos como Titulares de la información (acceso, corrección, actualización o supresión de los datos).

3.1.2 Prueba de la autorización

El Grupo Itaú en su calidad de Responsable y de Encargado del Tratamiento dispondrá de los medios necesarios para mantener los registros técnicos y tecnológicos de cuando y como se obtuvo la autorización por parte del Titular de la información para el tratamiento de los mismos.

3.2 Finalidades del tratamiento

De conformidad con lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, los datos personales que se obtengan por parte del Titular de la Información a través de los vínculos contractuales celebrados entre Las Sociedades y el Titular de la Información, serán compilados, almacenados, consultados, usados, compartidos, intercambiados, transmitidos, transferidos y objeto de tratamiento en bases de datos, las cuales estarán destinadas a las siguientes finalidades:

- Mantener una eficiente comunicación de la información que sea de utilidad en los vínculos contractuales en los que sea o llegare a ser parte el Titular de la Información.
- Dar cumplimiento de las obligaciones contraídas por Las Sociedades con los clientes, potenciales clientes, empleados, potenciales empleados, accionistas, potenciales accionistas o proveedores o potenciales proveedores.
- Informar las modificaciones que se presenten en desarrollo de los vínculos contractuales con el Titular de la Información.
- Evaluar la calidad de los servicios ofrecidos por el Titular de la Información, en su calidad de Empleado o Proveedor.
- Realizar estudios internos sobre los hábitos de los Titulares de la Información en su calidad de Cliente, Empleado o Proveedor.
- Elaboración de estudios técnicos actuariales, estadísticos, encuestas de satisfacción de clientes de los servicios prestados, análisis de tendencias de mercado, y en general de técnicas relacionadas con los servicios financieros que prestan todas Las Sociedades.
- Dar cumplimiento a requerimientos de autoridades colombianas y/o extranjeras, incluyendo pero sin limitarse a autoridades de Estados Unidos de Norteamérica, con el fin de cumplir la normativa aplicable en las respectivas jurisdicciones en materia de prevención de lavado de activos y/o financiación del terrorismo, conocimiento del cliente y en general, disposiciones regulatorias aplicables al sistema financiero. El Grupo Itaú entregará la información que le sea requerida por las autoridades correspondientes sin que ello implique una violación al deber de reserva financiera pues dicha entrega será realizada a autoridades competentes según su jurisdicción.
- En desarrollo de los negocios jurídicos que se realicen sobre cualquier clase de productos o servicios financieros, compartan con terceros los datos personales, financieros, privados o semiprivados, con el objeto que dichos terceros a nivel nacional o internacional, procesen los datos para los fines propios de la operatividad de tales negocios. Las Sociedades y los terceros continuarán obligados por los deberes de reserva bancaria o financiera y sigilo profesional. Las Sociedades buscarán que tales deberes de reserva se extiendan a tales terceros.
- Reportar, compilar, ofrecer, consultar, intercambiar, transferir, mantener, procesar, solicitar o divulgar ante la ASOBANCARIA o cualquier otro Operador de Información de bases de datos o tercero que preste servicios al Banco, nacional o extranjero, nuestra información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países. Lo anterior para fines estadísticos, de conocimiento del cliente y protección, promoción y mantenimiento de la confianza en la actividad financiera. En consecuencia, quienes sean afiliados o tengan acceso a las bases de datos que administren todos los anteriores Operadores podrán además conocer esta información según la Ley y la jurisprudencia aplicable. La información reportada permanecerá por los tiempos establecidos en la ley y la jurisprudencia de acuerdo con la forma y momento en que se extingan las obligaciones que las soportan.
- Envío a través de medio seguro de la información a la República de Chile o a Brasil, país de origen de la Sociedad Matriz del Grupo Itaú en Colombia y a otros países en donde por temas de contingencias se tengan “back-ups” o respaldos de la información, tales como España, Estados Unidos, México o Brasil.
- Registro ante el RNBD de la Superintendencia de Industria y Comercio con el fin de cumplir con los requisitos legales que impone la Circular Externa número 2 del 3 de noviembre de 2015.
- Transmitir ofertas de servicios financieros que puedan ser útiles o adecuadas, a título individual o

mediante alianzas comerciales que contraiga Las Sociedades.

- Información acerca de las innovaciones efectuadas en los productos y servicios ofrecidos por Las Sociedades, con el fin de profundizar y/o ampliar su portafolio actual.
- Elaboración de reportes a centrales de riesgo por incumplimiento de las obligaciones financieras y/o comerciales derivadas de los contratos celebrados con Las Sociedades.
- Control y prevención del fraude, el lavado de activos y financiación del terrorismo.
- Contacto para realizar la vinculación como contratista o proveedor.
- Realizar los descuentos de nómina autorizados por el Titular de la Información en su calidad de Empleados.

3.3 Aviso de privacidad

El aviso de privacidad es un documento físico, electrónico o cualquier otro formato, mediante el cual se informa al titular de la información sobre la existencia de políticas que le serán aplicables, así como la forma en la que pueden acceder a las mismas y las características del tratamiento que se le dará a los datos personales.

3.3.1 Contenido del aviso de privacidad

- a) La identidad, domicilio y datos de contacto del Responsable o del Encargado del Tratamiento.
- b) El Tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
- c) Los mecanismos dispuestos para que el Titular conozca la política de tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella o en el aviso de privacidad correspondiente. En todos los casos, debe informar al Titular cómo acceder o consultar la política de tratamiento de información.

Se conservará el modelo del aviso de privacidad que se transmitió a los Titulares de la información mientras se lleve a cabo el tratamiento de los datos personales y perduren las obligaciones que de éste se deriven. Para el almacenamiento del modelo, se podrán emplear medios informáticos, electrónicos o cualquier otra tecnología a elección del Grupo Itaú.

Según el grupo de personas cuyos datos personales se recaban, habrá un único modelo de aviso de privacidad, en el cual se especificará detalladamente los puntos anteriormente descritos para cada uno de los mismos.

3.4 Derechos de los titulares de la información

De conformidad con el artículo 8 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al Responsable y Encargado del tratamiento.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable.
- c) Ser informado por el Responsable respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, habiéndose agotado el trámite de consulta o reclamo según lo indicado en la mencionada Ley.
- e) 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.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

3.5 Deberes de itaú corpbanca colombia S.A. y de sus filiales personales en su calidad de responsables del tratamiento

Se deja de presente que los datos personales objeto del tratamiento son de propiedad a las personas a las que se refieren y ellas son las facultadas para disponer los mismos. Basado en lo anterior, solo hará uso de los datos personales conforme a las finalidades establecidas en la Ley y respetando lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

De conformidad con el artículo 17 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, se comprometen a cumplir los siguientes deberes:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- c) Realizar en los términos previstos en los artículos 14 y 15 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- d) Tramitar las consultas y reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en el artículo 14 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012.
- e) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- f) Insertar en las bases de datos la leyenda “información en discusión judicial” una vez notificada por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad o detalles del dato personal.
- g) 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.
- h) Tramitar las consultas y reclamos formulados por los titulares de la información.
- i) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- j) Aplicar las normas que reglamenten la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

3.5.1 Deberes respecto del tratamiento de datos de infantes y adolescents

El Grupo Itaú, en su calidad de Responsable y Encargado de Tratamiento de los datos personales de los mencionados grupos deberán tener especial cuidado en asegurar el cumplimiento de la Ley respecto a estos grupos y el respeto de los derechos de los mismos, en especial respecto a datos personales que no encuadren en la categoría de datos de naturaleza pública (nombre, sexo, fecha de nacimiento, etc.).

3.6 Procedimientos para acceso, consulta y reclamación

Puntos aplicables para todos los Procedimientos:

- a) Para el ejercicio de los derechos indicados en este punto por parte de los causahabientes, y también para evitar acceso a la información por personas no autorizadas legalmente, se deberá verificar previamente y de acuerdo con la Ley, la documentación que permita concluir que la persona que solicita la información sí es un causahabiente del Titular.
- b) En caso de existir alguna duda en cuanto a la aplicación de los procedimientos acá indicados, la misma será informada por el área responsable de la base de datos que es objeto de la aplicación del procedimiento y resuelta por la Vicepresidencia Jurídica, quien resolverá el tema teniendo en cuenta la Ley, los Decretos y demás normas reglamentarias o instructivas, y las jurisprudencias que en la materia se emitan.

3.6.1 Acceso

Teniendo en cuenta que la facultad de disponer o de decidir sobre los datos personales está en cabeza del Titular de la información, esta facultad implica necesariamente el derecho del titular a acceder y conocer la información personal que está siendo objeto de tratamiento, incluyendo en este aspecto el alcance, condiciones y generalidades del tratamiento.

Teniendo en cuenta lo anterior, se garantiza este derecho en cabeza del Titular, el cual incluye.

- a) El conocimiento de la existencia del tratamiento de sus datos personales.
- b) El acceso a sus datos personales.
- c) Las circunstancias del tratamiento de los datos personales.

3.6.2 Consulta

De conformidad con el artículo 14 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. Basado en esto,

se garantiza este derecho suministrando a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Según la naturaleza de la base de datos personales, la consulta será gestionada por el área responsable de la atención a la misma al interior del Responsable.

Las consultas serán atendidas 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 dentro del primer término conferido, en donde se expresará 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.

3.6.3 Reclamación

De conformidad con el artículo 15 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- a) El reclamo se formulará mediante comunicación realizada por el titular o sus causahabientes dirigida a la sociedad del Grupo Itaú responsable o el encargado del Tratamiento, la cual debe incluir la información señalada en el artículo 15 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012. Si el reclamo 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. En todo caso si la comunicación es dirigida a una sociedad del Grupo Itaú, que no tenga la calidad para responder la comunicación, dicha entidad, sin necesidad de comunicarlo a la persona que realiza la reclamación, dará conocimiento de la misma a la sociedad del Grupo que deba dar respuesta.
En caso de que el Grupo Itaú reciba un reclamo que no sea competente para resolver, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- b) Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- c) 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.

En cualquier tiempo y gratuitamente, la persona natural Titular de los datos personales o su representante podrá solicitar la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales previa acreditación de su identidad.

La solicitud de rectificación, actualización o supresión de sus datos personales debe ser presentada a través de los medios proporcionados señalados en el aviso de privacidad y deberá contener como mínimo la siguiente información:

- a) El nombre y domicilio del Titular o representante o cualquier otro medio para recibirla respuesta a su solicitud.
- b) Los documentos que acrediten la identidad o la representación del Titular de los datos personales.
- c) La descripción clara y precisa de los datos personales y de los hechos que dan lugar al reclamo.
- d) Los documentos que se desean hacer valer en la reclamación.

La supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo por lo solicitado por el Titular, de los registros, archivos y bases de datos o tratamientos realizados por el Grupo Itaú.

Según la naturaleza de la Base de datos personales, la reclamación será gestionada por el área responsable

de la atención a la misma al interior del Grupo Itaú.

El área encargada de la recepción de todo lo referente a solicitudes de información, consultas, actualización, reclamaciones, supresión y/o revocación de la autorización para el Tratamiento de Datos Personales será el área de Servicio al Cliente, a través de la cual se coordinarán las solicitudes con las áreas respectivas al interior de la sociedad:

Contacto: **Área de Servicio al cliente – Contact Center.**

Dirección: **Carrera 7 No. 99-53 Bogotá, Colombia.**

e-mail: servicioalcliente@itau.co; servicio.empresarial@itau.co

Teléfono: Armenia 745 1700, Manizales 887 9818, Barrancabermeja 611 7786, Medellín 604 1818, Barranquilla 385 1818, Montería 782 3823, Bogotá 581 8181, Pasto 723 5120, Bucaramanga 697 1818, Pereira 340 1818, Cali 486 1818, Popayán 823 0333, Cartagena 693 1818, Tunja 740 2126, Cúcuta 571 3190, Villavicencio 662 6460, Ibagué, 264 7540, Resto del país 01 8000 512 633.

3.7 Revocatoria de la autorización

De acuerdo con lo establecido con la Ley, en el supuesto en que en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, los Titulares o sus representantes (como es el caso de padres que ejerzan la patria potestad de un infante o adolescente) podrán solicitar la revocatoria de la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, salvo que pordisposición legal o contractual se impida dicha revocatoria, indicando en dicho caso, las razones concretas con base en las cuales considera que se está dando la situación de no respecto a los mencionados alcances.

La sociedad del Grupo Itaú responsable o el encargado del Tratamiento, según el caso,deberá confirmar haber recibido la solicitud de revocatoria de autorización, incluyendo su fecha de recepción. Se podrá objetar la misma si a juicio del Grupo Itaú no se presentan el supuesto indicado por el Titular o si tal revocatoria implica una afectación para la prestación de información, seguimiento o cumplimiento de derechos o de obligaciones por parte de la entidad y respecto del Titular, caso en el cual deberá informarlo al mismo por escrito para que éste tome las medidas ante las autoridades que considere pertinentes.

La solicitud de revocatoria de la autorización puede ser total o parcial. Será total cuando se solicite la revocatoria de la totalidad de las finalidades consentidas a través de la autorización; será parcial cuando se solicite la revocatoria de algunas finalidades dependiendo de la solicitud de revocatoria. Este calificativo deberá ser expresado de manera clara en la solicitud de revocatoria de la autorización.

3.8 Seguridad de la información

3.8.1 Medidas de seguridad de la información

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Grupoltaú implementara las medidas técnicas, humanas y administrativas adicionales en caso de requerirse, que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros, mediante los cuales se evitara su adulteración, perdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

En todo caso, en Grupo Itaú implementará un Manual de Políticas de Seguridad de la Información, en el cual se desarrolle requisitos básicos para establecer un control efectivo sobre los funcionarios que forman del Grupo Itaú así como con terceros con los cuales el Grupo establezca alguna relación contractual. Para tal efecto, este Manual será desarrollado por el Área de Tecnología del Grupo Itaú.

3.9 Transferencia de la información a terceros países

El Grupo Itaú cuenta con sistemas de replicación y archivo de datos en otros paísescon el fin de permitir la prestación de sus servicios de manera ininterrumpida o tendiente a ello, y apermitir su recuperación en el caso que la misma sea objeto de ataques o de desastres naturalesde cualquier tipo. A partir de lo anterior, el Grupo Itaú informará a través de lasrespectivas autorizaciones y del aviso de privacidad países en donde se encuentren los receptoresde dicha información como “back ups” o respaldos de la información, los cuales se encuentranubicados en México, Chile y Brasil. Asimismo, podrá hacer uso de los datos para fines estadísticosy comerciales únicamente dentro de la actividad económica del Grupo a nivel

internacional.

3.10 Registro de las bases

Cada sociedad del Grupo Itaú en su calidad de Responsable y Encargado del tratamiento deberá proceder al registro de las bases en los términos indicados por las normas colombianas, especialmente con el fin de dar cumplimiento a su deber de Registrar ante el Registro Nacional de Bases de Datos de la Superintendencia de Industria y Comercio, en cumplimiento de los requisitos legales que impone la circular externa número 2 del 3 de noviembre de 2015.

3.11 Vigencia

Las bases de datos en las que se registrarán los datos personales tendrán una vigencia igual al tiempo en que se mantenga y utilice la información para las finalidades descritas en esta Política. Una vez se cumpla(n) esa(s) finalidad(es) y siempre que no exista un deber legal o contractual de conservar su información, sus datos serán eliminados de nuestras bases de datos.