

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

CAPITULO 1 ASPECTOS GENERALES

1.1. DERECHO DE HABEAS DATA.

El Art.15 de la C.P establece el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos tanto de entidades públicas como privadas. Así mismo, y de acuerdo con la Sentencia C-748 de 2011 de la Corte Constitucional, este derecho comprende otras facultades como las de autorizar el tratamiento, incluir nuevos datos, excluirlos o suprimirlo de una base de datos o archivo. Este derecho fue desarrollado de manera jurisprudencial desde el año 1991 hasta el año 2008, en el cual se expidió la Ley Especial de Habeas Data, que regula lo que se ha denominado como el “hábeas data financiero”, entendiéndose por éste el derecho que tiene todo individuo a conocer, actualizar y rectificar su información personal comercial, crediticia, y financiera contenida en centrales de información públicas o privadas, que tienen como función recopilar, tratar y circular esos datos con el fin de determinar el nivel de riesgo financiero de su Titular. Esta Ley Especial considera como Titular de la información tanto a las personas naturales como jurídicas.

A su turno, el 17 de octubre del año 2012 se expidió la Ley 1581 “General de Protección de Datos Personales”, que desarrolla el derecho de Hábeas Data desde una perspectiva más amplia que la financiera y crediticia mencionada anteriormente. De tal manera, que cualquier titular de datos personales tiene la facultad de controlar la información que de sí mismo ha sido recolectada en cualquier base de datos o archivo, administrado por entidades privadas o públicas. Bajo esta Ley General es titular la persona natural. Solamente, en situaciones especiales previstas por la Corte Constitucional en la Sentencia C-748 de 2011, podría llegar a serlo la persona jurídica.

1.2. OBJETO.

La política y los procedimientos previstos en este documento buscan desarrollar de manera suficiente el derecho constitucional al Hábeas Data que tienen todas las personas respecto de las cuales FINANCIAFONDOS O.C. haya recogido, administre o conserve información de carácter personal.

Para estos efectos se dejará claramente establecido que los derechos de los titulares de la información que tengan el carácter de clientes o usuarios de FINANCIAFONDOS O.C. , en desarrollo de una relación financiera o crediticia, se rigen por las disposiciones establecidas en la Ley Especial 1266 de 2008.

Así como, los datos personales de otros Titulares de la información que no tengan esas calidades se registrarán por la Ley General “1581 de 2012”. Igualmente, los datos de clientes o usuarios cuando vayan a ser utilizados para fines de mercadeo o publicitarios serán tratados siguiendo las previsiones de la nueva Ley.

1.3. AMBITO DE APLICACIÓN

La Política será aplicable a las bases de datos que se encuentren bajo la administración de FINANCIAFONDOS O.C. , o sean susceptibles de ser conocidas por ésta en virtud de las relaciones comerciales desarrolladas con las demás entidades que hacen parte del Grupo Corporativo al cual pertenece, de alianzas comerciales, de convenios o eventos publicitarios. En el primer caso FINANCIAFONDOS O.C., actuará como Responsable, en los demás casos podría tener la calidad de Encargado o de Responsable, dependiendo de si los recibe de un tercero o ella misma los recaba. Así mismo, será aplicable cuando el tratamiento de los datos se efectúe en territorio colombiano. Así como, cuando el responsable o el encargado del tratamiento no resida en Colombia pero en virtud de normas internacionales o tratados le sea aplicable la legislación colombiana.

1.4. ALCANCE.

Todos los funcionarios de FINANCIAFONDOS O.C. quedan cubiertos bajo esta política. FINANCIAFONDOS O.C. adelantará las campañas pedagógicas y de capacitación requeridas, para que las áreas que tienen un mayor nivel de interacción con la administración de datos personales, conozcan la nueva Ley y las disposiciones adoptadas por la cooperativa para asegurar su cumplimiento.

Así mismo, a los Aliados Comerciales, Proveedores y Contratistas de FINANCIAFONDOS O.C. que tengan acceso a los datos personales de Titulares que los hayan suministrado a FINANCIAFONDOS O.C. se les exigirá el cumplimiento de la Ley y de esta política.

1.5. DEFINICIONES

Con el fin de que los destinatarios de esta política tengan claridad sobre los términos utilizados a lo largo de la misma, a continuación, se incluyen las definiciones que trae la Ley General, así como las referidas a la clasificación de los datos de acuerdo con la Ley Especial.

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

d) 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;

e) 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;

f) Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;

g) Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

CAPITULO II

PRINCIPIOS

Es un compromiso de FINANCIAFONDOS O.C. el entender y desarrollar de manera armónica los principios establecidos en ambos regímenes, tanto en el correspondiente a la Ley Especial, como en el de la Ley General.

A continuación, se relacionan los principios contenidos en la Ley General y en el Decreto Reglamentario:

a) Principio de Legalidad: En el uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales, se dará aplicación a las disposiciones vigentes y aplicables que rigen el tratamiento de datos personales y demás derechos fundamentales conexos;

b) Principio de libertad: El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales sólo puede llevarse a cabo con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal, estatutario, o judicial que releve el consentimiento;

c) Principio de finalidad: El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales a los que tenga acceso y sean acopiados y recogidos por La ASOCIACION NACIONAL DE

FONDOS DE EMPLEADOS, estarán subordinados y atenderán una finalidad legítima, la cual debe serle informada al respectivo titular de los datos personales;

d) Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales 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 uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de La ASOCIACION NACIONAL DE FONDOS DE EMPLEADOS , en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de cualquier tipo de información o dato personal que sea de su interés o titularidad;

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. Para estos propósitos la obligación de La ASOCIACION NACIONAL DE FONDOS DE EMPLEADOS, será de medio.

g) Principio de seguridad: Los datos personales e información usada, capturada, recolectada y sujeta a tratamiento por La ASOCIACION NACIONAL DE FONDOS DE EMPLEADOS , será objeto de protección en la medida en que los recursos técnicos y estándares mínimos así lo permitan, a través de la adopción de medidas tecnológicas de protección, protocolos, y todo tipo de medidas administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros y repositorios electrónicos evitando su alteración, modificación, pérdida, consulta, y en general en contra de cualquier uso o acceso no autorizado;

h) Principio de confidencialidad: Todas y cada una de las personas que administran, manejan, actualicen o tengan acceso a informaciones de cualquier tipo que se encuentre en la Bases de Datos de La ASOCIACION NACIONAL DE FONDOS DE EMPLEADOS, se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelarla a terceros, todas las informaciones personales, comerciales, contables, técnicas o de cualquier otro tipo suministradas en la ejecución y ejercicio de sus funciones. Todas las personas que trabajen actualmente o sean vinculadas a futuro para tal efecto, en la administración y manejo de bases de datos, deberán suscribir un documento adicional u otrosí a su contrato laboral o de prestación de servicios para efectos de asegurar tal compromiso. Esta obligación persiste y se mantiene inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

i) Principio de Necesidad y proporcionalidad. Los datos personales registrados en una base de datos deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del tratamiento, informadas al titular. En tal sentido, deben ser adecuados, pertinentes y acordes con

las finalidades para los cuales fueron recolectados;

j) Principio Temporalidad o caducidad. El período de conservación de los datos personales será el necesario para alcanzar la finalidad para la cual se han recolectado;

k) Principio Interpretación integral de derechos constitucionales. La Ley 1581 de 2012 se interpretará en el sentido de que se amparen adecuadamente los derechos constitucionales, como son el hábeas data, el derecho al buen nombre, el derecho a la honra, el derecho a la intimidad y el derecho a la información. Los derechos de los titulares se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los demás derechos constitucionales aplicables.

FINANCIAFONDOS O.C. en desarrollo del principio de legalidad velará porque los datos sean adquiridos, tratados y manejados de manera lícita.

Así mismo, cuando actúe como responsable del tratamiento, le informará al titular de manera clara, suficiente y previa acerca de la o las finalidades de la información a ser suministrada. En el evento en que la finalidad cambie o se modifique de tal manera que el titular de manera razonable no lo espere, le informará a éste de manera previa, con el fin de obtener de nuevo su consentimiento.

Recaudará los datos que sean estrictamente necesarios para llevar a cabo las finalidades perseguidas y los conservará para alcanzar la necesidad con que se han registrado. Respetará la libertad que tiene el titular para autorizar o no el uso de sus datos personales, y en consecuencia, los mecanismos que utilice para obtener el consentimiento le permitirán al titular manifestar de manera inequívoca que otorga tal autorización.

Representará la libertad que tiene el titular para autorizar o no el uso de sus datos personales, y en consecuencia, los mecanismos que utilice para obtener el consentimiento le permitirán al titular manifestar de manera inequívoca que otorga tal autorización.

CAPITULO III

DERECHOS DE LOS TITULARES E IDENTIFICACION DE LAS BASES DE DATOS

3.1. DERECHOS DE LOS TITULARES

a) Dirigirse a FINANCIAFONDOS O.C., a través de los canales establecidos por ésta, los cuales se indican en el Aviso de Privacidad de Datos, con el fin de conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. 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;

b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a FINANCIAFONDOS O.C. salvo cuando, de acuerdo con La Ley, el tratamiento que se está realizando no lo requiera;

c) Ser informado por FINANCIAFONDOS O.C. , previa solicitud efectuada a través de los canales dispuestos por FINANCIAFONDOS O.C. , respecto del uso que ésta e ha dado a sus datos personales;

d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley General y su decretos reglamentarios;

e) Revocar, en aquellos casos que no se enmarcan bajo la Ley Especial de Hábeas Data Financiero, 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 través de los canales dispuestos por FINANCIAFONDOS O.C., a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento. FINANCIAFONDOS O.C. a través de su Aviso de Privacidad de Datos informará acerca de Nos canales y procedimientos previstos para que el titular pueda ejercer sus derechos de manera efectiva.

3.2. AUTORIZACION.

Sn perjuicio de las excepciones previstas en la Ley, en el tratamiento se requiere la autorización previa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

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

a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;

b) Datos de naturaleza pública

c) Casos de urgencia médica o sanitada

- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

FINANCIAFONDOS O.C. cuando se encuentre frente a alguna de estas situaciones lo dejará claramente revelado y en todo caso cumplirá con las demás disposiciones contenidas en la Ley.

Los textos de las autorizaciones a ser puestas a disposición de los titulares de los datos, serán claras, e indicarán tanto los requisitos establecidos por la Ley Especial como por la Ley General. Por lo anterior, se procurará reseñar de manera separada lo pertinente a ambas regulaciones, de tal manera que no haya lugar a confusión por parte del titular de los datos acerca de los derechos que le asisten bajo cada una de ellas.

En el aparte de la autorización correspondiente a la inclusión de los aspectos señalados por la Ley General se indicará, la finalidad o finalidades perseguidas con el tratamiento, el tipo de tratamiento a ser efectuado, la identificación, dirección física o electrónica a la que podrá dirigirse el titular de los datos, y se señalarán los derechos que le asisten al titular, en particular el de revocar el consentimiento.

De tal manera que, en tratándose del uso de datos personales que no correspondan de manera específica al desarrollo de la relación legal o contractual establecida entre FINANCIAFONDOS O.C. y el titular, sino que estén referidos al envío de información comercial o de carácter publicitario existirá el mecanismo a través de la página web, que permita al Titular de los datos, de manera sencilla y expedita manifestar su voluntad de no ser contactado para dichos fines.

3.3. IDENTIFICACION DE LAS BASES DE DATOS.

FINANCIAFONDOS O.C. ha identificado las siguientes bases de datos:

De Clientes Actuales.

De Usuarios Actuales o recientes (1 año)

De Clientes antiguos sin relación comercial vigente.

De Titulares interesados en ser clientes.

De Titulares potenciales clientes.

De Proveedores.

De Empleados.

De Ex empleados,

De Clientes de aliados comerciales.

Del Grupo Corporativo.

3.4. FINALIDAD.

Las bases de datos de clientes y usuarios tienen como finalidad utilizar los datos para la debida prestación del servicio o del producto adquirido por el titular con FINANCIAFONDOS O.C.

En desarrollo de esa relación financiera y crediticia, FINANCIAFONDOS O.C. busca informarlo acerca de las innovaciones efectuadas en sus productos y servicios, con el fin de profundizar o ampliar su portafolio con la cooperativa; de las mejoras o cambios en sus canales de atención, así como de servicios y/o productos complementarios ofrecidos por sus entidades vinculadas.

Así mismo, busca enviarle información acerca de las ofertas que ha desarrollado con aliados comerciales que le pueden resultar de interés.

Las bases de datos de potenciales clientes, buscan tener un contacto con el Titular para presentarse como Entidad e informarlo acerca de los productos y servicios que ésta presta.

La base de datos de Proveedores persigue tener información actualizada, sólida y suficiente acerca de las personas que tienen la calidad de Proveedores o quisieran tenerla.

La base de datos de empleados, busca tener actualizada la información de los funcionarios con el fin de que la relación laboral se desarrolle de manera adecuada. Igualmente, sus datos de contacto pueden ser compartidos con las entidades vinculadas al Grupo con el fin de que los empleados puedan tener acceso a los beneficios que se reportan al adquirir productos o servicios provenientes de empresas del Grupo.

La base de datos de Ex empleados busca tener a disposición de las autoridades, o del mismo titular su información durante el término establecido en la ley laboral. La base de datos del Grupo, reúne los datos de los clientes de todas las entidades pertenecientes a éste que han autorizado para que sean compartidos entre éstas. Con el fin de conocer mejor sus necesidades y poder desarrollar productos y servicios que respondan a su calidad de cliente de Grupo.

3.5. VIGENCIA

Los datos se conservan de acuerdo con los principios de necesidad y razonabilidad. Los de Empleados y Proveedores de acuerdo con los términos de Ley.

3.6. CANALES DE SUMINSITRO DE LA INFORMACION

FINANCIAFONDOS O.C. establece como canales de comunicación con los titulares:

Página web: [www. financiafondos.org.co](http://www.financiafondos.org.co)

Correo electrónico: financiafondosinforma@financiafondos.org.c

CAPÍTULO IV

DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMNENTO.

4.1. DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

Con el fin de facilitar el entendimiento respecto de las situaciones en las que FINANCIAFONDOS O.C., actúa como responsable continuación se define este término:

RESPONSABLE:

La Ley General lo define como la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

Ahora bien, de conformidad con la Sentencia C-748 de 2011, es “el que define los fines y medios esenciales para el tratamiento del dato, incluidos quienes fungen como fuente y usuario” Pudiendo poner los datos en circulación o utilizarlos de cierta manera.

- Garantizar a través de los canales de atención establecidos, en este documento, para los Titulares de datos, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- FINANCIAFONDOS O.C. conservará las autorizaciones otorgadas por los Titulares cuando éstas consten por escrito y las obtenidas a través de la página web o correo electrónico
- FINANCIAFONDOS O.C. informará acerca de la finalidad de la recolección será informada tanto en el texto que se utilice para obtener la autorización, como en el Aviso de Privacidad de Datos; el titular siempre conocerá el tipo de tratamiento que se le dará a sus datos, si éstos van a circular o van a ser compartidos con las entidades vinculadas, o con aliados comerciales, con qué finalidad o finalidades y la manera de poder manifestar su voluntad en relación con ese alcance del tratamiento.
- FINANCIAFONDOS O.C. informará que el uso que hace de los datos es el correspondiente al desarrollo de sus relaciones financieras y crediticias establecidas con los clientes y usuarios, así como indicará que podrá utilizar los datos personales suministrados para el desarrollo de herramientas estadísticas y de prevención de fraude. Igualmente señalará que solicita el consentimiento del cliente para hacerle envío de información comercial referida a los productos y servicios ofrecidos por ésta, así como para que las compañías vinculadas, las cuales listará en el texto mismo, puedan enviar publicidad sobre sus productos y servicios, los cuales complementarían el portafolio de servicios financieros.
- En el evento en que se utilice información de aliados comerciales se solicitará certificación al aliado de que la información cuente con las autorizaciones correspondientes y en el evento de permitir que aliados comerciales puedan conocer datos personales de contacto para realizar ofertas, se verificará que los titulares hayan dado su consentimiento para tales fines. En estos casos siempre existirá la opción clara y disponible de revocar el consentimiento, y los datos serán señalizados con el fin de evitar que se vuelvan a utilizar para realizar ese tipo de ofertas.
- Los derechos que le asisten al titular de la Información serán incluidos en el Aviso de Privacidad de Datos que se publicará en la página web de la cooperativa, y así se le indicará al momento de obtener el consentimiento por parte de aquel.
- Las medidas de seguridad implementadas para impedir la adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado se encuentran los manuales internos que han desarrollado las previsiones propias.
- Para cumplir con el deber de garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprensible se han establecido controles que permiten determinar la última fecha de actualización de la información, la consolidación de todos los datos existentes correspondientes a un Titular, y el deber de verificar por parte del área que establece los términos de entrega de la información que la misma cumpla con tales características.

- Así mismo, los contratos que se celebren con los encargados del tratamiento establecerán mecanismos sencillos pero eficientes de validación de datos, con el fin de procurar en todo momento el uso actualizado y adecuado de la información.

Es importante anotar en este punto que la colaboración efectiva de los titulares respecto de la actualización de su información, en los datos que sean conocidos en primera instancia por ellos, será fundamental para el cumplimiento óptimo de este deber de informar al encargado acerca de todas las novedades respecto de los datos que le hayan sido suministrados.

- En el presente documento se establecen los canales previstos para atender las consultas y reclamos formulados por los Titulares.
- Los incidentes de seguridad que puedan poner en peligro la administración de la información de los Titulares será informada a la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Las instrucciones y requerimientos formulados por la Superintendencia de Industria y Comercio serán relacionados en un sistema especial, que estará bajo la responsabilidad del área de coordinación de Operaciones, responsable del seguimiento en la adopción y cumplimiento de estas políticas.

4.2. DEBERES EN CALIDAD DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.

- Con el fin de facilitar el entendimiento respecto de en qué situaciones actúa FINANCIAFONDOS O.C. como ENCARGADO, a continuación se define este término:

La ley señala que es la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el tratamiento de los datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

En atención a que la mayoría de las obligaciones establecidas en la calidad de Encargado coinciden con las señaladas en la calidad de responsable, solamente se hará referencia expresa en este numeral a las que no quedaron listadas en el Numeral 4.1 de este Instructivo.

- Existirán canales eficientes que permitan que las actualizaciones de la información realizadas por el responsable se reciban y tramiten en el término de cinco(s) días hábiles previsto en la Ley.
- Cuando exista información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio, se impartirán las instrucciones correspondientes con el fin de que ésta no sea circulada.
- Se permitirá el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por la Ley para ello. Para estos efectos se atenderán los requisitos que deben cumplir las Autoridades Judiciales y Administrativas que soliciten este tipo de información, los cuales estarán referidos a la identificación clara de las funciones en virtud de las cuales

se efectúa el requerimiento y el número asignado a la investigación que se adelanta; así como se establecerán de manera clara los requisitos que deben cumplirlos titulares, apoderados o causahabientes, en particular la manera de acreditar su calidad y los soportes que se requieran.

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

5.1. CONSULTAS

En desarrollo del artículo 14 de la Ley denominado “Consultas” los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información que se repose en las bases de datos administradas por FINANCIAFONDOS O.C.

5.1.2. Los Titulares deberán acreditar su identidad de la siguiente manera:

- a) Solicitudes presentadas a través de documento escrito: adjuntar copia de la cédula.
- b) Solicitudes presentadas a través de la página web: deberá absolver un cuestionario de validación de identidad.

Los causahabientes deberán acreditar el parentesco adjuntando copia de la escritura donde se de apertura a la sucesión y copia de su documento de identidad. Los apoderados, deberán presentar copia auténtica del poder y de su documento de identidad. Una vez que FINANCIAFONDOS O.C. reciba la solicitud de información por cualquiera de los canales atrás señalados, procederá a revisar el registro individual que corresponda al nombre del Titular y al número de documento de identidad aportado, si encontrare alguna diferencia entre estos dos datos lo informará dentro de los cinco(s) días hábiles siguientes a su recibo con el fin de que el solicitante la aclare.

Si revisado el documento aportado y el nombre del titular encuentra que hay conformidad en los mismos procederá a dar respuesta en un término de diez **(10)** días hábiles.

En el evento en que FINANCIAFONDOS O.C. considere que requiere de un mayor tiempo para dar respuesta a la consulta, informará al titular de tal situación y dará respuesta en un término que no excederá de cinco (s) días hábiles siguientes al vencimiento del término.

5.2. RECLAMOS

El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos administrada por FINANCIAFONDOS O.C. debe ser sujeta de corrección, actualización o supresión, o si advierten un incumplimiento de FINANCIAFONDOS O.C. o de alguno de sus encargados, podrán presentar un reclamo ante FINANCIAFONDOS O.C. o el encargado, en los siguientes términos:

5.2.1. El reclamo se formulará ante FINANCIAFONDOS O.C. o el encargado del tratamiento, acompañado del documento que identifique al titular, la descripción clara de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección donde desea recibir notificaciones, pudiendo ser esta física o electrónica y adjuntando los documentos que pretenda hacer valer.

5.2.2. Si el reclamo resulta incompleto se requerirá al interesado dentro de los cinco(s) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas.

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

5.2.4. En caso de que FINANCIAFONDOS O.C. o el encargado a quien se dirija no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado. FINANCIAFONDOS O.C. utilizará el correo electrónico para estos efectos de tal manera que se pueda identificar en qué momento se da traslado y la respuesta o confirmación de recibido correspondiente.

Si FINANCIAFONDOS O.C. no conoce la persona a quien deba trasladado, informará de inmediato al Titular con copia a la Superintendencia de Industria y Comercio.

5.2.5. Una vez recibido el reclamo completo, se debe incluir en la base de datos correspondiente la leyenda “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, esto debe ocurrir en un término máximo de dos (2) días hábiles.

5.2.6. El término máximo para responder el reclamo es de 15 días hábiles, si no es posible hacerlo en este término se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que éste se atenderá, la cual no podrá exceder de ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

5.3. QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

El titular, causahabiente o apoderado deberá agotar en primer lugar este trámite de consulta o reclamo, antes de dirigirse a la Superintendencia de Industria y Comercio- SIC a formular una queja.

5.4. PERSONA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.

El área de Operaciones será responsable de velar por el cumplimiento de estas disposiciones. Esta área tendrá una comunicación directa con los responsables de las áreas identificadas, con el fin de garantizar que todos los aspectos señalados queden debidamente recogidos y que los deberes que estipula la Ley se cumplan.

5.5. LEGISLACION NACIONAL VIGENTE

Es importante reiterar La especialidad que rige de manera preferencial para las actividades desarrolladas por FINANCIAFONDOS O.C., las cuales se encuentran bajo la Ley 1266 de 2008 y sus decretos reglamentarios, y los datos personales que por ser recogidos, utilizados o circulados con fines de colocación de productos entre Titulares sin relación vigente o recurrente con FINANCIAFONDOS O.C. quedan bajo el marco de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

5.6. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLITICA DE TRATAMIENTO

La presente política rige a partir del primero (01) de julio de 2013 y deja sin efectos los reglamentos o manuales especiales que se hubiesen podido adoptar por instancias administrativas en FINANCIAFONDOS O.C.,