

## **POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

### **1. RESPONSABLE.**

FINESA SEGUROS & COMPAÑÍA LTDA, AGENCIA DE SEGUROS., con domicilio principal en Cali, ciudad donde funciona su sede administrativa en la Calle 2 Oeste No. 26A 12 en la ciudad de Cali y tiene dispuesto como canales de contacto con sus clientes y usuarios el correo electrónico [finesaseguros@finesaseguros.com.co](mailto:finesaseguros@finesaseguros.com.co) y su línea de atención al cliente (092) 3809600.

### **2. TRATAMIENTO DE DATOS Y FINALIDAD.**

Los datos recogidos por FINESA SEGUROS & COMPAÑÍA LTDA, AGENCIA DE SEGUROS., serán utilizados para los fines propios de la intermediación de seguros y colocación de pólizas de seguros, de conformidad con lo previsto en el Código de Comercio y demás normas que regulen de manera específica la materia.

Entre dichos fines se encuentran: conocer la información suministrada por los clientes y la realización de estudios que permitan entender mejor las necesidades de los clientes y usuarios y ofrecerles los productos y servicios de intermediación de seguros.

También para el desarrollo de actividades de conocimiento del perfil comercial del cliente, campañas comerciales, publicitarias, y de marketing, relacionadas con productos y con aliados comerciales que puedan complementar o enriquecer la oferta de dichos productos y servicios, los cuales serán dados a conocer de manera oportuna a los clientes y usuarios.

En el caso de los proveedores, personas naturales, FINESA SEGUROS & COMPAÑÍA LTDA, AGENCIA DE SEGUROS., busca conocer y hacer seguimiento a la idoneidad financiera y al comportamiento comercial de éstos. Así como, hacerlos partícipes de actividades o campañas que puedan resultar de su interés.

Los datos recolectados por FINESA SEGUROS & COMPAÑÍA LTDA, AGENCIA DE SEGUROS., tendrán el siguiente tratamiento y finalidad:

- ✓ La mejora, ofrecimiento y ampliación de los productos y/o servicios de FINESA SEGUROS & COMPAÑÍA LTDA, AGENCIA DE SEGUROS.
- ✓ La elaboración de estadísticas y seguimiento de la gestión de servicios prestados.
- ✓ La remisión de información promocional o comercial.

- ✓ La transferencia y/o transmisión de datos personales de los titulares a terceros con quienes FINESA SEGUROS & COMPAÑÍA LTDA, AGENCIA DE SEGUROS., tenga o celebre convenios.

#### **TRATAMIENTO A DATOS SENSIBLES.**

FINESA SEGUROS & COMPAÑÍA LTDA, AGENCIA DE SEGUROS., recopila y trata datos sensibles, con la única finalidad de identificar y mantener una adecuada relación entre la compañía y el titular, tales como datos biométricos de huella y foto. En cada caso se obtiene autorización del titular para el uso de dichos datos sensibles, explicándole el tratamiento al cual serán sometidos y la seguridad aplicada en razón de su naturaleza.

#### **TRANSMISIÓN DE DATOS.**

Conforme con las finalidades indicadas en este documento y sujeto a los procedimientos legales, la transmisión de Datos se hará previa exigencia de la respectiva confidencialidad, el cumplimiento de estas políticas y el compromiso de restringir el manejo de la información a los fines para los cuales se hace la transmisión.

Si se le solicita oficialmente, FINESA SEGUROS & COMPAÑÍA LTDA, AGENCIA DE SEGUROS., podrá transferir Datos a las autoridades y agencias nacionales y extranjeras, e intercambiar información y documentación sobre productos, estados de cuenta, saldos, movimientos, información financiera y comercial, comportamiento financiero y manejo de productos, ingresos, deducciones, origen de recursos, accionistas y personas relacionadas o vinculadas, administradores y directivos, para fines legales y/o fiscales, de inspección, supervisión, cumplimiento y verificación de acuerdos internacionales gubernamentales o suscritos por la compañía.

FINESA SEGUROS & COMPAÑÍA LTDA, AGENCIA DE SEGUROS., también puede intercambiar Información Personal con autoridades gubernamentales o públicas tales como autoridades administrativas, de impuestos, organismos de investigación y autoridades judiciales, así como con entidades y personas que participen en procedimientos legales (tales como asesores, auxiliares de la justicia, abogados, contadores y en general expertos en distintos ámbitos) cuando sea necesario para atender procesos judiciales o arbitrales, realizar gestiones de cobranza, cumplir con las leyes vigentes, dar respuesta a solicitudes de autoridades nacionales y extranjeras, proteger las operaciones del Titular y de la compañía así como los intereses y derechos de éstos.

### **NIVEL DE SEGURIDAD APLICADO AL TRATAMIENTO.**

FINESA SEGUROS & COMPAÑÍA LTDA, AGENCIA DE SEGUROS., cuenta con Políticas de Seguridad de Información, que asegura el cumplimiento de los requisitos exigidos en materia de seguridad de información.

### **3. DERECHOS DE LOS TITULARES.**

- Dirigirse a FINESA SEGUROS & COMPAÑÍA LTDA, AGENCIA DE SEGUROS., 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.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a FINESA SEGUROS & COMPAÑÍA LTDA, AGENCIA DE SEGUROS., salvo cuando, de acuerdo con la Ley, el tratamiento que se está realizando no lo requiera.
- Ser informado por FINESA SEGUROS & COMPAÑÍA LTDA, AGENCIA DE SEGUROS., previa solicitud efectuada a través de los canales dispuestos por FINESA SEGUROS & COMPAÑÍA LTDA, AGENCIA DE SEGUROS., respecto del uso que ésta le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley General y sus decretos reglamentarios.
- 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.
- Acceder en forma gratuita, a través de los canales dispuestos por FINESA SEGUROS & COMPAÑÍA LTDA, AGENCIA DE SEGUROS., en el numeral 4, a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

### **4. ÁREA DESTINADA A LA ATENCION DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.**

Para el trámite de consultas, reclamos o solicitudes FINESA SEGUROS & COMPAÑÍA LTDA, AGENCIA DE SEGUROS., dispone del área de Servicio al Cliente, a la cual se puede acceder a través de los siguientes canales: Tel. Cali (092) 3809600, correo electrónico: [finesaseguros@finesaseguros.com.co](mailto:finesaseguros@finesaseguros.com.co)

## **5. PROCEDIMIENTOS PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES.**

### **5.1. CONSULTAS.**

En desarrollo del artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, denominado "Consultas" los Titulares o sus causahabientes o representantes podrán consultar la información que de éste repose en las bases de datos administradas por FINESA SEGUROS & COMPAÑÍA LTDA, AGENCIA DE SEGUROS.

### **5.2. ACREDITACION DEL TITULAR.**

Los titulares deberán acreditar su identidad de la siguiente manera:

- Solicitudes presentadas a través de documento escrito: adjuntar copia de la cédula.
- Los causahabientes deberán acreditar el parentesco adjuntando, registro civil de nacimiento y/o matrimonio, según el caso, copia de la escritura donde se de apertura a la sucesión, copia del auto que le reconoce su condición de heredero y copia de su documento de identidad.
- Los apoderados y representantes, deberán presentar copia auténtica del poder o del documento que lo acredite como representante y de su documento de identidad.
- Una vez que FINESA SEGUROS & COMPAÑÍA LTDA, AGENCIA DE SEGUROS., 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 (5) 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 el término de diez (10) días hábiles.
- En el evento en que FINESA SEGUROS & COMPAÑÍA LTDA, AGENCIA DE SEGUROS., 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 (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término inicial.

### **5.3. RECLAMOS.**

El titular o sus causahabientes o representantes que consideren que la información contenida en una base de datos administrada por FINESA SEGUROS & COMPAÑÍA LTDA, AGENCIA DE SEGUROS., debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o si advierten un incumplimiento de FINESA SEGUROS & COMPAÑÍA LTDA, AGENCIA DE

SEGUROS., o de alguno de sus encargados, podrán presentar un reclamo ante FINESA SEGUROS & COMPAÑÍA LTDA, AGENCIA DE SEGUROS., o el encargado, en los siguientes términos:

El reclamo se formulará ante FINESA SEGUROS & COMPAÑÍA LTDA, AGENCIA DE SEGUROS., o el encargado del tratamiento, adjuntando los documentos que pretenda hacer valer y el documento que identifique al titular. El reclamo deberá contener la descripción clara de los hechos que lo motivan y la dirección donde desea recibir notificaciones, pudiendo ser esta física o electrónica.

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 caso de que FINESA SEGUROS & COMPAÑÍA LTDA, AGENCIA DE SEGUROS., o el encargado a quien se dirija el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de esta situación al interesado.

FINESA SEGUROS & COMPAÑÍA LTDA, AGENCIA DE SEGUROS., utilizará el correo electrónico [finesaseguros@finesaseguros.com.co](mailto:finesaseguros@finesaseguros.com.co) único para estos efectos, de tal manera que se pueda identificar en qué momento se da traslado y la respuesta o confirmación de recibido correspondiente.

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. El término máximo para responder el reclamo es de quince (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 ser posterior a los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**6. 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.