

## **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ADOPTADA POR SANTANDER CONSUMER COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO**

La Junta Directiva de **Santander Consumer Colombia S.A. Compañía de Financiamiento** (en adelante, la "Financiera") en atención a lo establecido por las disposiciones legales y reglamentarias y con el firme propósito de dar cumplimiento a la normativa en materia de protección y tratamiento de datos personales ha adoptado la siguiente política, teniendo en cuenta los siguientes:

### **ANTECEDENTES**

1. La Financiera es un establecimiento de crédito, constituido como sociedad anónima, vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia. En desarrollo de su objeto social requiere de la obtención de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y eventualmente la proveniente de terceros países, según lo establecido en la Ley 1266 de 2008, e información personal distinta de la anterior, la cual se rige por lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.
2. En cumplimiento de las normas mencionadas, la Financiera ha recogido los postulados normativos aplicables con el fin de informar los derechos y deberes consagrados para los Titulares de la Información, y los deberes que asume la Financiera frente a estos, dada su doble condición de Responsable y Encargado del Tratamiento de datos personales.
3. La presente política incorpora, además, las definiciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

### **DATOS DEL RESPONSABLE DE LA PROTECCIÓN DE DATOS**

**Razón Social:** Santander Consumer Colombia S.A. Compañía de Financiamiento  
**Área Responsable:** Unidad de Cumplimiento.  
**Responsable:** Miguel Angel Perilla Tolosa.  
**Domicilio Social:** Bogotá D.C., Colombia  
**Sede Principal:** Calle 93 A No. 13 – 24. Piso 6. Oficina 602  
**Teléfono:** 601 7434222  
**Correo Electrónico:** servicioalcliente@santanderconsumer.co

## PRINCIPIOS DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Son principios de la protección de datos personales los siguientes:

- a) Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen;
- b) Principio de finalidad: El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular;
- c) Principio de libertad: El Tratamiento sólo puede ejercerse 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 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 Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;
- f) Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley; Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley;
- g) Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, 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, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.

## **AUTORIZACIÓN DEL TITULAR**

En aplicación de las normas aplicables, la Financiera requiere la autorización previa y expresa por parte del Titular de la información personal en los formatos establecidos por la Financiera para el efecto, en donde se establece el Tratamiento autorizado y la finalidad del mismo.

## **TRATAMIENTO Y FINALIDAD**

Con la suscripción de la autorización señalada anteriormente, el Titular de la información autoriza la Financiera a:

- a) Realizar consultas, solicitudes y reportes de toda la información de comportamiento crediticio ante cualquiera de los operadores de información financiera, en razón de las obligaciones contraídas o que se lleguen a contraer entre el Titular y la Financiera. Así mismo, la Financiera queda autorizada para obtener información sobre relaciones comerciales del Titular de la información con otras entidades y consultar sus reportes ante las centrales de información; para ello se autoriza de manera expresa, previa e irrevocable la Financiera a realizar ante cualquier operador de centrales de información, entre ellos TransUnion o Datacrédito, cualquier operación o tratamiento efectuado sobre la información y los datos entregados, tanto del Titular de la información, como de sus representantes o directivos, incluyendo la consulta, solicitud, suministro, reporte, procesamiento y divulgación de toda la información relacionada con el comportamiento crediticio del Titular de la información, el origen de las obligaciones a su cargo, cualquier novedad, modificación, extinción, cumplimiento o incumplimiento de obligaciones. La Financiera queda autorizado para verificar el comportamiento del Titular de la Información en las relaciones establecidas con cualquier otra entidad, bien directamente ante tal entidad o bien a través de un operador de la información.
- b) Recolectar, obtener, compilar, ofrecer, intercambiar, enviar, divulgar, modificar, emplear, almacenar, procesar, transferir a cualquier título, y, en general, administrar información proveniente de: el Titular de la Información, del titular de los datos o sus legítimos representantes; de las fuentes de información con las que la Financiera celebre convenios o contratos para el efecto; de los registros, documentos o publicaciones a los cuales haya tenido acceso la Financiera; de otros bancos de datos o archivos de información cuyo objeto sea o no

similar al de la Financiera; de autoridades públicas, nacionales o internacionales, que administren o lleven registros del cumplimiento e incumplimiento de obligaciones fiscales, parafiscales, relacionadas con la prevención del blanqueo o lavado de activos o de la financiación del terrorismo y cualquier otra información de carácter público; de bases de información pública y, en general, de cualquier otra permitida por la normatividad aplicable;

- c) La Financiera debidamente autorizada por el Titular de la Información, podrá suministrar la información que reposa en sus bases de datos a las siguientes personas: a los titulares, a las personas debidamente autorizadas por éstos y a sus causahabientes; a los usuarios de la información, dentro de los parámetros de la ley, de los contratos o convenios suscritos por la Financiera; a cualquier autoridad judicial o administrativa, previa orden judicial o administrativa; a las entidades públicas del poder ejecutivo, cuando el conocimiento de dicha información corresponda directamente al cumplimiento de alguna de sus funciones; a los órganos de control y demás dependencias de investigación disciplinaria, fiscal, o administrativa, cuando la información sea necesaria para el desarrollo de una investigación en curso; a operadores de datos, de acuerdo con la normatividad vigente, y, en general a las demás personas autorizadas por la ley;
- d) Para efectos de soportes operativos, de procesamiento de información o tecnológicos, la Financiera queda expresamente autorizada, para compartir la información con empresas dedicadas a labores de "outsourcing" o prestación de servicios soportes para entidades financieras, dentro o fuera de Colombia, autorizando el Titular de la Información la divulgación, suministro y cesión de la información, para cuyo efectos la Financiera podrá recolectar, obtener, compilar, ofrecer, intercambiar, enviar, divulgar, modificar, emplear, almacenar, procesar, transferir a cualquier título y, en general, hacer todo lo que implica la administración de información para terceros, dentro o fuera de Colombia. Cuando se haga entrega o cesión de información a otros países se realizará con observancia de la Constitución Política de Colombia, la ley, la jurisprudencia y las instrucciones de las autoridades colombianas en la materia.
- e) Las anteriores autorizaciones se extienden a los causahabientes de la Financiera en el evento de cesión o traspaso que haga este último;
- f) Con la finalidad de ser ofrecidos al Titular de la Información otros productos o servicios financieros, comerciales o para realizar gestiones de mercadeo, tanto por la Financiera como por cualquier otra entidad filial de la Financiera o vinculada con la Financiera, nacional o internacionalmente. Con lo anterior se autoriza a la Financiera el uso y contacto a través de e-mail, correo postal, teléfono, celular, SMS, WhatsApp o medios similares. Entendiendo y aceptando que la Financiera tiene publicada su política de recolección, uso, y administración de la información personal en la página web.

- g) Con la finalidad que la Financiera realice el procesamiento o la producción de sistemas, se autoriza compartir tal información con entidades vinculadas al denominado Grupo Santander que se dediquen a la prestación de esa clase de servicios, tales como Ingeniería de Software Bancario, S.L., Isban Chile S.A. ([www.isban.com](http://www.isban.com)), Produban Servicios Informáticos, S.L. ([www.inteqsoft.com.mx](http://www.inteqsoft.com.mx)) o, Geoban, S.A. ([www.geoban.com](http://www.geoban.com)).

## DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

Según las normas aplicables, les asiste a los titulares de datos personales los siguientes derechos:

- a) 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;
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la citada ley;
- c) 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;
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- 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. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

## DEBERES DE LA FINANCIERA

La Financiera al tener la doble calidad de Responsable y Encargado del Tratamiento de los Datos Personales, tendrá los siguientes deberes:

### **Responsable del Tratamiento**

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
- h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley;
- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley;
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;
- l) 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;

- m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- n) Informar al Titular de la información acerca de la existencia del Aviso de Privacidad, el cual está disponible en la página web de la Financiera [www.santanderconsumer.co](http://www.santanderconsumer.co)
- o) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- p) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

### **Encargado del Tratamiento**

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley;
- d) Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;
- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente ley;
- f) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares;
- g) Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente ley;
- h) Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal;
- i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo

- haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
  - k) 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;
  - l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS Y RECLAMOS

### Consultas

El Titular podrá consultar su información personal que repose en cualquier base de datos. La Financiera deberá suministrar la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular, según sea solicitado.

El Titular podrá radicar su solicitud por cualquiera de los canales establecidos por la Financiera. La consulta será atendida 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, la Financiera informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### Reclamos

El Titular que considere que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes asignados a la Financiera sobre el tratamiento de datos personales, podrán presentar un reclamo ante la Financiera el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- a) El reclamo se formulará directamente a la Financiera por cualquiera de los canales establecidos por la Financiera. El reclamo deberá establecer la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer.
- b) Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al Titular 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.

- c) 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.
- d) 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.

#### **Queja ante autoridades.**

El Titular sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia Financiera de Colombia o ante la Superintendencia de Industria y Comercio, autoridad que sea competente conforme a las disposiciones legales, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante la Financiera.

### **SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

La Financiera ha adoptado mecanismos y medidas que aseguran la integridad y confidencialidad de los datos personales, los cuales una vez incorporados en las bases de datos de la Financiera no es posible su alteración, pérdida, uso fraudulento o acceso no autorización.

### **CANALES DE COMUNICACIÓN**

En caso de que el Titular de la información personal requiera tramitar una consulta o reclamación sobre la información personal podrá a su juicio contactar o utilizar los siguientes canales dispuestos por la Financiera:

- a) Atención Personal: a través de cada uno de los Gerentes de Cuenta que atiende al Titular.
- b) Atención Telefónica: 601 7434222 Opción 2
- c) Radicación Física: Calle 93 A No. 13 – 24. Piso 6. Oficina 602. Bogotá D.C., Colombia

d) Correo Electrónico: [servicioalcliente@santanderconsumer.co](mailto:servicioalcliente@santanderconsumer.co)

e) Línea de atención especializada sobre Créditos:

- Línea de Atención telefónico: +(57) 12 34 567
- Correo electrónico: [santanderxxx@xxxsantanderxx.com.co](mailto:santanderxxx@xxxsantanderxx.com.co)

### **PUBLICACIÓN Y VIGENCIA**

La presente política será publicada para efectos de consulta en la página web de la Financiera: [www.santanderconsumer.co](http://www.santanderconsumer.co) y rige a partir del momento de su publicación.

Cualquier modificación sobre la presente política será informada y publicada a través de la página web de la Financiera.