

POLITICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE FERCOR Y CIA. AGENCIA DE SEGUROS LTDA.

INTRODUCCION.

Con fundamento en lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia y particularmente en la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012 y sus Decretos reglamentarios y/o disposiciones complementarias, establece las condiciones mínimas para realizar el tratamiento legítimo de los datos personales, **FERCOR Y CIA. AGENCIA DE SEGUROS LTDA.**, ha establecido la presente política y procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales, con el objeto de garantizar el cumplimiento y protección de los derechos de los titulares de la información personal que sea utilizada y/o se encuentre en las bases de datos de **FERCOR Y CIA. AGENCIA DE SEGUROS LTDA**, quien actúa como responsable del tratamiento de los datos personales.

Así mismo, esta Política de Tratamiento contiene las condiciones de seguridad y confidencialidad con la que será procesada dicha información y los procedimientos establecidos para que los titulares de los datos puedan ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir información y revocar la autorización. Debido al tipo de negocio de **FERCOR Y CIA. AGENCIA DE SEGUROS LTDA.**, resulta indispensable, recolectar, almacenar, usar, entregar a terceros, datos personales de nuestros clientes, empleados, y terceros en general, vinculados o relacionados con nuestro negocio.

INFORMACION DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

Razón Social: **FERCOR Y CIA. AGENCIA DE SEGUROS LTDA.**

Domicilio: **CRA. 11 N- 75 71 OFIC. 505**

Nit: **800.226.069-0**

Correo Electrónico: **servicioalcliente@fercorycia.co**

Teléfono: **3216588**

CONCEPTOS.

Autorización. Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

Bases de datos: Conjunto organizado de datos personales que sean objeto de Tratamiento.

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

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.

Responsable del tratamiento: Persona Natural o Jurídica, Pública o Privada, que por sí mismo o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de datos.

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

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

Consultas: Solicitud de la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos usada por **FERCOR Y CIA. AGENCIA DE SEGUROS LTDA.**, sobre la cual tiene la obligación de suministrar al titular o sus causahabientes, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

Reclamos: Solicitud de corrección, actualización o supresión de la información contenida en una base de datos usada por **FERCOR Y CIA. AGENCIA DE SEGUROS LTDA.**, o solicitud por presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, realizada por el Titular o sus causahabientes.

AVISO DE PRIVACIDAD.

Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia del manual de políticas y procedimientos para el tratamiento de información que le serán aplicables, las formas de acceder a las mismas y las Finalidades de Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

Datos sensibles: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos

o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

Dato Público: Es el dato que sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

Transferencia: La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado de Tratamiento de datos personales, ubicados en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

TRANSMISION: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro no fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado, por cuenta del Responsable.

RECOLECCION DE DATOS.

FERCOR Y CIA. AGENCIA DE SEGUROS LTDA., recolecta los datos personales de los titulares de la información necesarios para ejecutar las obligaciones contractuales derivadas de su relación con ellos, como clientes, empleados y proveedores, con el fin de mantener actualizada la información que reposa en sus bases de datos.

PRINCIPIOS:

Los siguientes principios serán tenidos en cuenta por **FERCOR Y CIA. AGENCIA DE SEGUROS LTDA.,** en el proceso de administración de datos personales:

- **Legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento a que se refiera la Ley 1581 de 2012, es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

- **Finalidad y Tratamiento:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.

- **Principio de la Libertad.** El tratamiento solo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

- **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 al error.

- **Principio de la Transparencia:** En el tratamiento **FERCOR Y CIA. AGENCIA DE SEGUROS LTDA..**, garantiza al titular el derecho Titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernen.

- **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. **FERCOR Y CIA. AGENCIA DE SEGUROS LTDA..**, no mantendrá datos personales 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.

- **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. **FERCOR Y CIA. AGENCIA DE SEGUROS LTDA..** Aplicará las medidas necesarias de seguridad para proteger la información personal de los Titulares en cumplimiento de las normas que sobre protección de datos personales.

- **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales en **FERCOR Y CIA. AGENCIA DE SEGUROS LTDA..**, 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.

- **Principio de Confidencialidad y Tratamiento posterior:** Todo dato personal que no sea Dato Público debe tratarse por los Responsables como confidencial, aun cuando la relación contractual o el vínculo entre el Titular del Dato Personal y la Compañía haya terminado. A la terminación de dicho vínculo, tales datos personales deben continuar siendo Tratados de conformidad con este manual de políticas y procedimientos para el tratamiento de información y con la Ley.

- **Principio de Temporalidad: FERCOR Y CIA. AGENCIA DE SEGUROS LTDA..** no usará la información del Titular más allá del plazo razonable que exija la finalidad que fue informada al Titular.

- **Principio de Necesidad:** Los Datos Personales solo pueden ser Tratados durante el tiempo y en la medida que el propósito de su Tratamiento lo justifique.

FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

FERCOR Y CIA. AGENCIA DE SEGUROS LTDA.., recolecta, compila, almacena, consulta, usa, comparte, intercambia, información de datos personales, durante la relación contractual y/o con posterioridad a ella, pero no más allá del plazo razonable que exija la finalidad que fue informada al Titular, y aunque no se llegare a formalizar una relación contractual, para llevar a cabo las finalidades enumeradas a continuación:

- Comunicarnos con usted y otras personas que con su autorización, usted nos ha entregado sus Datos Personales como parte de nuestra actividad comercial.

- Ofrecimiento, celebración, ejecución, gestión de contratos de seguros e intermediación de seguros.

- Contacto para realizar la vinculación como contratista, proveedor o empleado. En general para la gestión integral de seguros.

- Analizar la posibilidad de ofrecerle alternativas de pago, tramitar el pago de las primas y otros pagos.

De cualquier manera, cuando **FERCOR Y CIA. AGENCIA DE SEGUROS LTDA..** Cambie sustancialmente alguna de estas finalidades o el tratamiento de las mismas, informará dicha circunstancia a través correos electrónicos enviados a los titulares o mediante solicitud al correo servicioalcliente@fercorycia.co, para la validación de los Titulares de datos personales sobre el mismo.

TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

FERCOR Y CIA. AGENCIA DE SEGUROS LTDA.. no hará Tratamiento de Datos Sensibles, excepto cuando:

El Titular haya dado su autorización informada, explícita y previa a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.

En cuanto a los Datos Personales de niños, niñas y adolescentes, en su Tratamiento **FERCOR Y CIA. AGENCIA DE SEGUROS LTDA..**, asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes.

Por tratarse de datos sensibles **FERCOR Y CIA. AGENCIA DE SEGUROS LTDA..**, informa a sus Titulares que es potestativo de cada persona autorizar su Tratamiento, con las salvedades antes enunciadas.

DERECHOS DE LOS TITULARES

Los derechos que acogen a los Titulares de datos personales contenidos en el artículo 8 de la ley 1581 son:

- 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.
- 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 presente ley.
- 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.

- 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.

- 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. La solicitud de supresión de datos no se realizará en caso que el titular tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos. En este caso **FERCOR Y CIA. AGENCIA DE SEGUROS LTDA.**, suspenderá la utilización del dato personal para desarrollar la finalidad autorizada.

- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

- Tener fácil acceso al texto de este Manual y sus modificaciones.

- Acceder de manera fácil y sencilla a los datos personales que se encuentran bajo el control de **FERCOR Y CIA. AGENCIA DE SEGUROS LTDA.**, para ejercer efectivamente los derechos que la Ley les otorga a los Titulares.

- Conocer a la dependencia o persona facultada por **FERCOR Y CIA. AGENCIA DE SEGUROS LTDA.**, frente a quien podrá presentar quejas, consultas, reclamos y cualquier otra solicitud sobre sus Datos Personales Los Titulares podrán ejercer sus derechos y realizar los procedimientos establecidos en este Manual, mediante la presentación de su cédula de ciudadanía de manera física o virtual o documento de identificación original. Esta facultad se hace extensiva a los causahabientes y representantes de los Titulares.

AUTORIZACIÓN DEL TITULAR.

Se requiere la autorización previa, expresa e informada del Titular para el uso de sus Datos Personales, la cual **FERCOR Y CIA. AGENCIA DE SEGUROS LTDA.**, deberá obtener de acuerdo con lo descrito en el "Procedimiento para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de información", contenido en este documento.

PROCEDIMIENTOS.

Procedimiento para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de información.

Antes de iniciar la prestación de un servicio o la suscripción de un seguro se deberá solicitar la autorización de uso de Datos Personales al Titular teniendo en cuenta que:

La autorización para el uso de datos puede ser obtenida: (1.-) mediante el formulario de conocimiento del cliente (SARLAFT) (2.-) conversaciones telefónicas, (3.-) mediante cualquier otro medio que permita concluir de manera inequívoca que el Titular otorgó la autorización.

Se debe solicitar autorización uso de datos para los ramos y servicios en los que no aplica el Formulario de Conocimiento del Cliente. (SARLAFT).

Se deberá comunicar en la oferta presentada al cliente el aviso de privacidad.

Procedimiento para la atención de consultas y reclamos relacionados con tratamiento de datos.

FERCOR Y CIA. AGENCIA DE SEGUROS LTDA.., designa como responsables de dar trámite a consultas y reclamos de los Titulares, al área encargada en caso de ser requerido.

Los medios de atención son:

Correo electrónico: servicioalcliente@fercorycia.co

Línea de atención al cliente: 3216588.

Generalidades del procedimiento:

a. La solicitud de supresión de datos no se realizará en caso que el titular tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos, en este caso **FERCOR Y CIA. AGENCIA DE SEGUROS LTDA..** suspenderá la utilización del dato personal para desarrollar la finalidad autorizada.

b. 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.

El procedimiento a seguir será:

a-Cliente: Enviar comunicación por escrito a correo electrónico: servicioalcliente@fercorycia.co, suministrando información necesaria para dar claridad a la solicitud, se debe enviar mínimo:

Identificación del Titular.

Dirección física y/o electrónica

Teléfonos de contacto

Motivo de la comunicación, en caso de reclamo, descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, y cuando sea necesario enviar los documentos que se quiera hacer valer.

b. FERCOR Y CIA. AGENCIA DE SEGUROS LTDA.: Recibir por escrito petición, queja o reclamo por parte del cliente relacionado con datos personales y remitirla a Gerencia.

c. FERCOR Y CIA. AGENCIA DE SEGUROS LTDA.. (Gerencia): Incluir en la base de datos de control en un término no mayor a dos (2) días hábiles, con la siguiente información mínima cuando se reciba la consulta o reclamo completo:

Fecha de recibo de la consulta o reclamo.

Datos básicos del titular y/o de quien realice el reclamo.

Descripción de los motivos/hechos que dan lugar al reclamo.

Nombre de encargado de gestionar la consulta o reclamo.

Copia de la Cedula de Ciudadanía.

Fecha de envío de la respuesta al titular del dato y cierre de caso.

Leyenda "Reclamos en Tramite" o "Consulta en Tramite", dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

d. FERCOR Y CIA. AGENCIA DE SEGUROS LTDA.. (Gerencia):

Dar respuesta al cliente en los términos descritos a continuación para cada tipo de requerimiento:

Tipo: Consulta

Descripción requerimiento Cliente: Solicitud de suministrar información que **FERCOR Y CIA. AGENCIA DE SEGUROS LTDA.** almacena del cliente.

Información a Suministrar: Suministrar toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Tiempo de respuesta: Máximo 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, 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.

Tipo: Reclamo

Descripción requerimiento Cliente:

- * Corrección, actualización o supresión de información.
- * Revocar la autorización.
- *Cumplimiento de deberes de **FERCOR Y CIA. AGENCIA DE SEGUROS LTDA..** En cuanto a tratamiento de datos.

Información a Suministrar: Responder según la solicitud del cliente.

Tiempo de respuesta:

Si el reclamo o la documentación adicional están incompletos, **FERCOR Y CIA. AGENCIA DE SEGUROS LTDA..**, requerirá al reclamante por una sola vez dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Si el reclamante no presenta la documentación e información requerida dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha del reclamo inicial, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Si por cualquier hecho la persona que recibe el reclamo al interior de la **FERCOR Y CIA. AGENCIA DE SEGUROS LTDA..** no es competente para resolverlo, dará traslado a la Gerencia, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido el reclamo, e informará de dicha remisión al reclamante.

Una vez recibido el reclamo con la documentación completa, se incluirá en la Base de Datos de **FERCOR Y CIA. AGENCIA DE SEGUROS LTDA..** Donde reposen los Datos del Titular sujetos a reclamo una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Esta leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

Máximo 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 virtud del artículo 21 del Decreto 1377 del 2013, el Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

FERCOR Y CIA. AGENCIA DE SEGUROS LTDA., se reserva el derecho a modificar este documento en cualquier momento, los cambios serán informados vía correo electrónico y podrán ser solicitados por medio de nuestros canales de atención, (correo electrónico o vía telefónica.).

Rige a partir de noviembre 3 de 2016