



**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE BANCO FALABELLA
S.A. ("BANCO FALABELLA")**

Contenido

1.	CONSIDERACIONES GENERALES.....	3
2.	OBJETIVO	3
3.	ALCANCE	3
4.	DEFINICIONES	3
5.	ÁREA ENCARGADA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....	6
6.	RESERVA BANCARIA	6
7.	PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	7
8.	TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES Y LA FINALIDAD DEL MISMO.....	8
9.	TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES SENSIBLES OBTENIDOS MEDIANTE GRABACIONES DE CAMARA DE SEGURIDAD	10
10.	DERECHOS Y DEBERES EN EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	11
11.	TRANSFERENCIA NACIONAL O INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES.	13
12.	TRANSMISIONES NACIONALES O INTERNACIONALES DE DATOS A ENCARGADOS.....	13
13.	PROCEDIMIENTOS PARA QUE LOS TITULARES PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS	13
14.	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.	15
15.	SEGURIDAD.	15
16.	LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE SOBRE LA PROTECCIÓN DE DATOS.	16
17.	PERMANENCIA DE DATOS PERSONALES EN LAS BASES DE DATOS.	16
18.	MODIFICACIONES	16

1. CONSIDERACIONES GENERALES

El Artículo 15 de la Constitución Política de la República de Colombia consagra el derecho de cualquier persona de conocer, actualizar y rectificar los Datos Personales (según se definen más adelante) que existan sobre ella en bancos de datos o archivos de entidades públicas o privadas. Igualmente, ordena a quienes tienen Datos Personales de terceros, a respetar los derechos y garantías previstos en la Constitución cuando se procesa o utiliza esa clase de información.

Asimismo, en equilibrio, justicia y equidad al citado Artículo 15, el Artículo 20 de la Constitución consagra el derecho de cualquier persona de recibir información veraz e imparcial.

BANCO FALABELLA S.A., está comprometido con el cumplimiento de la regulación en materia de protección de Datos Personales y con el respeto de los derechos de los Titulares de la información. Por eso, adopta la presente Política de Tratamiento de Datos Personales, (en adelante "la Política") de obligatoria aplicación en todas las actividades que involucren el Tratamiento de Datos Personales y de obligatorio cumplimiento por parte del BANCO FALABELLA S.A., sus administradores, empleados y los terceros con quien este se relacione contractual o comercialmente.

2. OBJETIVO

El objetivo de la presente Política es, junto con las medidas técnicas, humanas y administrativas implementadas, garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales aplicable, así como la definición de los lineamientos para la atención de consultas y reclamos de los Titulares de los Datos Personales sobre los que BANCO FALABELLA realiza algún tipo de Tratamiento.

3. ALCANCE

Esta Política es de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de la Compañía, sus directores, administradores, colaboradores y los demás terceros quienes la representan o actúan por ella, o con los que BANCO FALABELLA tiene algún tipo de vínculo, sea legal, comercial o convencional.

Todos los Colaboradores de la Compañía, deben observar, respetar, cumplir y hacer cumplir esta Política en el desarrollo de sus funciones.

4. DEFINICIONES

Para la aplicación de las reglas y procedimientos establecidos en la presente Política de Tratamiento de Datos Personales, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 3 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, se entenderá por:

Autorización: Es el consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo

el Tratamiento de sus Datos Personales. Esta autorización puede ser otorgada de manera escrita, verbal o mediante conductas inequívocas que permitan concluir de forma razonable que el titular otorgó autorización.

- **Autorizado:** Se refiere a BANCO FALABELLA y a todas las personas bajo la responsabilidad de BANCO FALABELLA que, por virtud de la Autorización y de las Políticas, tienen legitimidad para someter a Tratamiento los Datos Personales del Titular.
- **Base de Datos:** Es el conjunto organizado de Datos Personales que sean objeto de Tratamiento, electrónico o no, cualquiera que fuere la modalidad de su formación, almacenamiento, organización y acceso.
- **Consulta:** Solicitud del Titular o de las personas autorizadas por éste o por la ley para conocer la información que reposa en las Bases de Datos.
- **Dato Antiguo:** Son los Datos Personales que fueron recolectados antes del 27 de junio de 2013.
- **Dato Financiero:** Es todo Dato Personal referido al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias, independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen, cuyo Tratamiento se rige por la Ley 1266 de 2008 o las normas que la complementen, modifiquen o adicionen.
- **Dato Personal:** Es cualquier información de cualquier tipo, vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Estos datos se clasifican en sensibles, públicos, privados y semiprivados.
- **Dato Personal Sensible:** Información que afecta la intimidad de la persona 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 (huellas dactilares, grabaciones en cámaras de seguridad entre otros).
- **Dato Personal Público:** Es el Dato Personal calificado como tal, según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y aquel que no sea semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los Datos Públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **Dato Personal Privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular. Ejemplos: libros de los comerciantes, documentos privados,

información extraída de inspecciones a domicilio.

- **Dato Semiprivado:** Es el Dato Personal que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su Titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como, entre otros, el dato referente al cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones financieras o los datos relativos a las relaciones con las entidades de seguridad social.
- **Encargado del Tratamiento:** Es la 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.
- **Entidades vinculadas:** son las personas jurídicas con las cuales Banco Falabella S.A. tiene relaciones estratégicas o comerciales y además aquellas en las que existe participación accionaria directa o indirecta de S.A.C.I. FALABELLA o alguna de sus filiales, tales como: Falabella de Colombia S.A., Agencia de Viajes y Turismo Falabella S.A.S., Agencia de Seguros Falabella LTDA, ABC de Servicios S.A.S. y Sodimac Colombia S.A.
- **Reclamo:** Solicitud del Titular o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar o suprimir sus Datos Personales o cuando se adviertan que existe un presunto incumplimiento del régimen de protección de datos, según el Art. 15 de la Ley 1581 de 2012.
- **Responsable:** Es la 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 Personales.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **Transferencia:** La Transferencia de Datos Personales tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado, ubicado en Colombia, envía la información o los Datos Personales a un receptor, que a su vez es Responsable y se encuentra dentro o fuera del país.
- **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.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **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 o el Encargado.

5. ÁREA ENCARGADA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

BANCO FALABELLA velará por la protección de los Datos Personales a través de las siguientes personas o áreas:

- Oficial de Protección de Datos Personales como la persona encargada del Programa Integral de Gestión de Datos Personales.
- Gerencia de Servicio y Experiencia al Cliente como el área encargada de la recepción y atención de peticiones, quejas y reclamos relacionadas.

Los datos de contacto del área encargada de BANCO FALABELLA son:

Correo electrónico:	datospersonales@bancofalabella.com.co
Dirección física:	Oficinas BANCO FALABELLA S.A. a nivel nacional.
Atención telefónica:	Call Center BANCO FALABELLA, en Bogotá llamando al (571) 5878000 y fuera de Bogotá al 01 8000958780

6. RESERVA BANCARIA

De acuerdo con la Circular Básica Jurídica C.E. 029 de 2014 Parte I, Título IV, Capítulo I, numeral 6 de la Superintendencia Financiera de Colombia, la Reserva Bancaria es considerada como una de las garantías más valiosas que tienen los clientes o usuarios que transfieren a las entidades vigiladas, a título de secreto, parte o toda su información personal y su intimidad económica.

Por otro lado, la Reserva Bancaria, de conformidad con el art. 7, literal i., de la Ley 1328 de 2009, se ha entendido como el deber que tienen las entidades y sus funcionarios de guardar reserva y discreción sobre los datos de los consumidores financieros o sobre aquellos relacionados con la situación propia de la compañía, que conozcan en desarrollo de su profesión u oficio.

De acuerdo con lo anterior, para BANCO FALABELLA será objeto de Reserva Bancaria toda información de sus clientes que haya sido obtenida y/o recolectada en el desarrollo de actividades de intermediación por medio de la captación masiva de recursos del público y el ofrecimiento de créditos, junto con las demás actividades que los establecimientos de crédito están autorizados para realizar como entidades financieras sujetas al control y vigilancia de la Superintendencia Financiera. Dicha información de los clientes podrá recaer sobre sus actividades, negocios, planes, etc., así como el resultado de la celebración de las operaciones entre BANCO FALABELLA y los clientes, como cuantía, destinación, modalidades de crédito, entre otros.

BANCO FALABELLA, de acuerdo con lo señalado en el artículo 15 de la Constitución Política, no utilizará, compartirá ni suministrará información que sea clasificada como RESERVA BANCARIA para fines distintos a los establecidos en esta Política, y autorizados debidamente por los Titulares.

7. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En todo Tratamiento realizado por BANCO FALABELLA deberán cumplirse los principios y reglas establecidas en normatividad vigente y en el presente documento, con el fin de garantizar el derecho al habeas data de los Titulares y dar cumplimiento a las obligaciones de ley por parte de BANCO FALABELLA. Estos principios son:

7.1. En relación con la Recolección de Datos Personales

- **Principio de Libertad:** Salvo norma legal en contrario, el Tratamiento de los Datos Personales sólo puede ejercerse con la autorización previa, expresa e informada del titular. Los Datos Personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin el previo consentimiento del Titular, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

Se deberá informar al Titular de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada y, por tanto, no podrán Tratarse datos sin una especificación clara acerca de la finalidad del Tratamiento.

- **Principio de Limitación de la Recolección:** Sólo deben recolectarse los Datos Personales que sean estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del Tratamiento, de tal forma que se encuentra prohibido el registro y divulgación de Datos que no guarden estrecha relación con el objetivo del Tratamiento. En consecuencia, debe hacerse todo lo razonablemente posible para limitar el Tratamiento de Datos Personales al mínimo necesario. Es decir, los datos deberán ser: (i) adecuados, (ii) pertinentes y (iii) acordes con las finalidades para las cuales fueron solicitados.

7.2. En relación con el Uso de Datos Personales

- **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.
- **Principio de Temporalidad:** Los Datos Personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir la finalidad del Tratamiento y las exigencias legales o instrucciones de las autoridades de vigilancia y control u otras autoridades competentes. Los Datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Para determinar el término del Tratamiento se considerarán las normas aplicables a cada finalidad y los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.

7.3. En relación con la Calidad de la Información

- **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. Se deberán adoptar medidas razonables para asegurar que los Datos sean precisos y

suficientes y, cuando así lo solicite el Titular o cuando BANCO FALABELLA lo determine, sean actualizados, rectificados o suprimidos cuando sea procedente.

7.4. En relación con la Protección, el Acceso y la Circulación de Datos Personales

- **Principio de Seguridad:** BANCO FALABELLA, en el Tratamiento de Datos Personales deberá cumplir las medidas técnicas, humanas y administrativas que establezca la entidad para otorgar seguridad a los datos personales evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **Principio de Transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- **Principio de Circulación restringida:** Los Datos Personales solo pueden ser Tratados por aquel personal de BANCO FALABELLA que cuente con autorización para ello, o quienes dentro de sus funciones tengan a cargo la realización de tales actividades.

Principio de Acceso restringido: BANCO FALABELLA no podrá hacer disponibles Datos Personales para su acceso a través de Internet u otros medios masivos de comunicación, a menos que se establezcan medidas técnicas que permitan controlar el acceso a las personas Autorizadas.

- **Principio de Confidencialidad:** BANCO FALABELLA debe siempre realizar el Tratamiento disponiendo las medidas técnicas, humanas y administrativas que resulten necesarias para mantener la confidencialidad del Dato Personal y para evitar que éste sea adulterado, modificado, consultado, usado, accedido, eliminado, o conocido por personas no Autorizadas, de manera fraudulenta. Todo nuevo proyecto que implique el Tratamiento de Datos Personales deberá ser consultado con el Oficial Corporativo de Protección de Datos Personales para asegurar el cumplimiento del presente documento y de las medidas necesarias para mantener la confidencialidad del Dato Personal.

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 ley y en los términos de la misma.

8. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES Y LA FINALIDAD DEL MISMO.

Todo Tratamiento de Datos Personales, que incluye los datos personales sujetos a reserva bancaria, realizado por BANCO FALABELLA, tendrá una finalidad legal y constitucional legítima que atienda al desarrollo de su objeto social como establecimiento de crédito sujeto al control y

vigilancia de la Superintendencia Financiera De Colombia. De igual manera, BANCO FALABELLA a través de estas finalidades busca que los Titulares profundicen en el uso de sus productos o en los de sus entidades vinculadas, entendidas estas, como sus aliados estratégicos o comerciales, de conformidad con lo previsto en el Numeral 6 anterior y a la definición establecida en el numeral 4.

La utilización de los Datos Personales, se destinará a las actividades exclusivas para las cuales fueron autorizadas por el Titular, así como el recibimiento, recolección, almacenamiento, administración, procesamiento, creación de bases de datos, supresión, circulación, utilización, conservación, ordenamiento, modificación, relacionamiento, evaluación, bloqueo, destrucción o en los documentos específicos donde se regule cada tipo o proceso de Tratamiento de Datos Personales, las principales finalidades del Tratamiento de Datos Personales por parte de BANCO FALABELLA, son pero no se limitan a:

- a) Prestar sus servicios de acuerdo con las necesidades particulares de los clientes de BANCO FALABELLA, y con las actividades realizadas por BANCO FALABELLA conforme a su naturaleza jurídica de establecimiento de crédito, con el fin de cumplir los contratos celebrados, incluyendo pero sin limitarse a la realización de operaciones activas, pasivas y neutras autorizadas a los Bancos, en los términos previstos por el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, y demás normas concordantes que le sean aplicables.
- b) Gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de registros comerciales, corporativos y contables de BANCO FALABELLA.
- c) Cumplir los procesos internos de BANCO FALABELLA en materia de administración de proveedores y contratistas.
- d) Cumplir las obligaciones de facturación y obligaciones regulatorias aplicables a la relación contractual entre BANCO FALABELLA y el titular del dato
- e) Dar cumplimiento a obligaciones regulatorias a cargo de BANCO FALABELLA en relación con sus negocios y operación.
- f) Poner en práctica las políticas corporativas de BANCO FALABELLA.
- g) Cumplir con las obligaciones contractuales adquiridas por BANCO FALABELLA con sus clientes.
- h) Realizar actividades de mercadeo y/o comercialización de servicios o productos propios o de terceros con los cuales tenga alianzas estratégicas o comerciales.
- i) Enviar publicidad comercial, propia y de terceros.
- j) Realizar campañas de actualización de datos personales.
- k) Garantizar el cumplimiento de protocolos de seguridad de la información y de los establecimientos de BANCO FALABELLA.

- l) Dar cumplimiento a los protocolos de contratación de BANCO FALABELLA.
- m) Elaborar estudios estadísticos, encuestas (comerciales, académicas, actuariales, etc.), análisis de mercado y de consumo, o para la creación de bases de datos de acuerdo con las características y perfil financiero y/o comercial de los clientes.
- n) Administrar el recurso humano de BANCO FALABELLA de conformidad con los términos legales y contractuales aplicables.
- o) Realizar todos los procesos necesarios para dar cumplimiento a las obligaciones legales y regulatorias en relación con los empleados de BANCO FALABELLA.
- p) Atender requerimientos de auditoría externa y de autoridades competentes.
- q) Adelantar el control y prevención de fraudes, lavado de activos y/o financiación del terrorismo.
- r) Realizar labores de videovigilancia.
- s) Realizar consultas y Reportes a Centrales de Riesgo.
- t) enviar información financiera de sujetos de tributación en los Estados Unidos al Internal Revenue Service (IRS) o a otras autoridades de Estados Unidos u otros países, en los términos del Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) o de normas de similar naturaleza de terceros países o en virtud de tratados internacionales y la prevención y control del lavado de activos y la financiación del terrorismo.

De igual forma, EL CLIENTE autoriza, expresamente a EL BANCO para que éste pueda transferir o subcontratar la prestación de cualquier parte de los productos y/o servicios suministrados a EL CLIENTE, con un tercero, incluido una entidad vinculada, sea que ese tercero opere o no en otra jurisdicción o territorio, ya sea, entre otros servicios, los relacionados con el procesamiento de datos de las cuentas o productos contratados, transmisión y almacenamiento de órdenes o información de EL CLIENTE, las cuentas o productos contratados por éste, para su utilización a escala nacional o internacional, incluyendo las redes de cajeros automáticos, servicios computarizados, servicios de atención telefónica u otros de naturaleza similar. EL BANCO podrá dar tratamiento y conservar la información personal de EL CLIENTE mientras EL BANCO se encuentre obligado legalmente para ello; o cuando sea necesario para el cumplimiento de las obligaciones contractuales de EL CLIENTE o las obligaciones contractuales de EL BANCO o entidades relacionadas; o cuando sea necesario para formular peticiones, quejas o reclamos, y éstas sean atendidas adecuadamente por EL BANCO; o cuando sea necesario para garantizar el ejercicio del derecho de defensa o al debido proceso ante las autoridades administrativas o judiciales, aún después de terminadas las relaciones contractuales con EL BANCO.

9. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES SENSIBLES OBTENIDOS MEDIANTE GRABACIONES DE CAMARA DE SEGURIDAD



BANCO FALABELLA utiliza diversos medios de videovigilancia instalados en diferentes sitios internos y externos de sus instalaciones u oficinas.

BANCO FALABELLA informa sobre la existencia de estos mecanismos mediante la difusión en sitios visibles de anuncios de video vigilancia.

La información recolectada se utilizará para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones. Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante cualquier tipo de autoridad y organización.

10. DERECHOS Y DEBERES EN EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

10.1 Derechos de los titulares.

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

- Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a BANCO FALABELLA o los Encargados del Tratamiento de los mismos. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a Datos Personales 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 BANCO FALABELLA, salvo que la ley indique que dicha Autorización no es necesaria.
- Presentar solicitudes ante BANCO FALABELLA o el Encargado respecto del uso que se le ha dado a sus Datos Personales, y a que le entreguen tal información.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones al régimen de protección de datos personales.
- 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.
- Solicitar acceso y acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Los Titulares podrán ejercer ante BANCO FALABELLA los derechos establecidos en la ley, en la presente política o en el Contrato Unificado De Producto CUP, en cualquier momento.

10.2. Deberes de Banco Falabella.

su calidad de Responsable, se compromete a cumplir con los siguientes deberes:

10.2.1. Deberes respecto del Titular del Dato.

- a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho al hábeas data, es decir, conocer, actualizar o rectificar sus Datos Personales.
- b. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta Política, copia de la Autorización otorgada por el Titular.
- c. Informar de manera clara y suficiente al Titular sobre la finalidad del Tratamiento y los derechos que le asisten por virtud de la Autorización otorgada.
- d. Informar, a solicitud del Titular, sobre el uso dado a sus Datos Personales.
- e. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente Política.

10.2.2. Deberes respecto de la calidad, seguridad y confidencialidad de los Datos Personales.

- a. Observar los principios de veracidad o calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en esta Política.
- b. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c. Actualizar la información cuando sea necesario.
- d. Rectificar los Datos Personales, cuando ello sea procedente.

10.2.3 Deberes cuando realiza el Tratamiento a través de un Encargado.

- a. Suministrar al Encargado únicamente los datos personales cuyo tratamiento esté previamente autorizado.
- b. Garantizar que la información que se suministre al Encargado sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- c. Comunicar de forma oportuna al Encargado, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a éste se mantenga actualizada.
- d. Informar de manera oportuna al Encargado las rectificaciones realizadas sobre los Datos Personales para que éste proceda a realizar los ajustes pertinentes.
- e. Exigir al Encargado, el cumplimiento de las condiciones de seguridad y confidencialidad de la información del Titular.

- f. Informar al Encargado 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.

10.2.4 Deberes respecto de la Superintendencia de Industria y Comercio.

- a. Informarle cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- b. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

11. TRANSFERENCIA NACIONAL O INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES.

BANCO FALABELLA podrá realizar la Transferencia de Datos a otros Responsables, dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, cuando así esté autorizado por el Titular de la información, por la ley o por un mandato administrativo o judicial.

12. TRANSMISIONES NACIONALES O INTERNACIONALES DE DATOS A ENCARGADOS

BANCO FALABELLA podrá Transmitir Datos, dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, a uno o varios Encargados ubicados dentro o fuera del territorio de la República de Colombia en los siguientes casos:

- 1. Cuando cuente con autorización de titular.
- 2. Cuando sin contar con la autorización, exista entre el Responsable y el Encargado un contrato de Transmisión de datos.

13. PROCEDIMIENTOS PARA QUE LOS TITULARES PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS

A continuación, se detallan los procedimientos para que los Titulares de los datos puedan ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información o revocar la Autorización.

Los derechos de los Titulares, podrán ejercerse por las siguientes personas legitimadas de conformidad con el Artículo 2.2.2.25.4.1 del Decreto 1074 de 2015:

- a. Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición de BANCO FALABELLA.
- b. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- c. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la

representación o apoderamiento.

- d. Por estipulación a favor de otro o para otro.
- e. Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

Todas las consultas y reclamos a BANCO FALABELLA se podrán realizar a través del correo electrónico datospersonales@bancofalabella.com.co

A continuación, se describen las pautas para atender consultas y reclamos:

13.1. Consultas

El Titular podrá formular consultas a BANCO FALABELLA mediante mecanismos físicos electrónicos.

BANCO FALABELLA deberá guardar prueba de la consulta y su respuesta cualquiera que sea el medio.

Antes de proceder a atender la consulta, BANCO FALABELLA verificará:

- La identidad del Titular del Dato Personal o su representante. Para ello, puede exigir la cédula de ciudadanía o documento de identificación original del Titular, y los poderes especiales o generales según sea el caso.
- La Autorización o contrato con terceros que dieron origen al Tratamiento, por parte de BANCO FALABELLA, del Dato Personal del Titular.
- Si el solicitante tuviere capacidad para formular la consulta, se recopilará toda la información sobre el Titular que esté contenida en el registro individual de esa persona o que esté vinculada con la identificación del Titular dentro de las Bases de Datos de BANCO FALABELLA.

Si el solicitante tuviere capacidad para recibir la respuesta a la consulta formulada.

En todo caso, la respuesta deberá ser enviada dentro de los diez (10) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en la que la solicitud fue recibida por BANCO FALABELLA. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se deberá informar al interesado los motivos de la demora y 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.

13.2. Reclamos.

El Titular podrá formular reclamos a BANCO FALABELLA mediante mecanismos físicos o electrónicos respecto de (i) Datos Personales Tratados por BANCO FALABELLA que deben ser

objeto de corrección, actualización o supresión, o (ii) el presunto incumplimiento de los deberes de ley por parte de BANCO FALABELLA.

Cualquiera que sea el medio, BANCO FALABELLA deberá guardar prueba del reclamo y su respuesta.

El reclamo deberá ser presentado por el Titular, así:

- El reclamo podrá ser presentado en cualquiera de las oficinas de BANCO FALABELLA o comunicándose a la línea de atención a clientes, o escribiendo al correo electrónico: datospersonales@bancofalabella.com.co
- Debe contener el nombre y documento de identificación del Titular.
- Debe contener una descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y el objetivo perseguido (actualización, corrección o supresión, o cumplimiento de deberes).
- Debe indicar la dirección y datos de contacto del reclamante.
- Debe acompañarse por toda la documentación que el reclamante quiera hacer valer:

Si el reclamo o la documentación adicional están incompletos, BANCO FALABELLA 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.

- 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.

14. PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.

La autorización debe ser otorgada por personas que estén facultadas para representar los niños, niñas y adolescentes. El representante de los niños, niñas y adolescentes deberá garantizarles el derecho a ser escuchados y valorar su opinión del Tratamiento teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad de los niños, niñas y adolescentes para entender el asunto.

15. SEGURIDAD.

Las Bases de Datos de BANCO FALABELLA se encuentran sometidas a protocolos de seguridad (medios físicos, administrativos y técnicos utilizados para mantener los Datos Personales en

condiciones de seguridad) que buscan proteger los Datos Personales frente al acceso no autorizado, adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso fraudulento.

16. LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE SOBRE LA PROTECCIÓN DE DATOS.

El presente documento se encuentra gobernado teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 contenido en el Decreto 1074 de 2015, el Decreto 886 de 2014 y la circular 005 de 2017. A estas Políticas le serán aplicables todas las demás normas que complementen o sustituyan las anteriores.

Adicionalmente, le serán aplicables la jurisprudencia de la Corte Constitucional sobre Datos Personales que sienta precedentes, y la regulación expedida por el gobierno reglamentando los preceptos legales, que se encuentren vigentes al momento en que se dé inicio al Tratamiento del Dato Personal por parte de BANCO FALABELLA, según dicha ley sea modificada de tiempo en tiempo y dicha modificación aplique al Tratamiento realizado por BANCO FALABELLA sobre el Dato Personal.

17. PERMANENCIA DE DATOS PERSONALES EN LAS BASES DE DATOS.

Los Datos Personales que sean Tratados deben permanecer en las Bases de Datos de BANCO FALABELLA durante el tiempo que sea necesario para cumplir las finalidades mencionadas en la Política, para las cuales fueron recolectados.

El titular deberá tener presente, que de acuerdo con los términos del artículo 9º del decreto 1377 de 2013 "Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato", la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos de BANCO FALABELLA S.A.

18. MODIFICACIONES

Este documento podrá ser modificado por parte de BANCO FALABELLA. Cualquier cambio sustancial en las Políticas de Tratamiento se comunicará oportunamente indicando la fecha de actualización en la página web o mediante el empleo de otros medios, como mensaje de datos, materiales físicos en los puntos de venta, etc.

EDICIÓN	FECHA DE EMISIÓN	DESCRIPCIÓN
1.0	30/08/2013	Creación del Documento
2.0	23/03/2017	Actualización
3.0	17/12/2018	Actualización

