

Política de Tratamiento de la Información Personal de los Canales Electrónicos y Presenciales de Habeas Data Financiero

La presente política tiene por objeto establecer las directrices y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 (en adelante "Ley General de Protección de Datos"), el Decreto 1377 de 2013 (en adelante el "Decreto 1377") y en especial para fijar los principios y los mecanismos para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares de la Información sujeta al tratamiento de parte de Experian Colombia S.A. como Responsable de la Información.

1. Ámbito de aplicación

La presente política es aplicable únicamente a los datos personales que Experian Colombia S.A. obtiene en virtud de la atención de consultas y reclamos relacionados con el habeas data financiero. Así mismo, frente a las imágenes tomadas por las cámaras de videovigilancia en los diferentes puntos de atención al ciudadano de Experian Colombia S.A.

Esta política no es aplicable a la información financiera, comercial, crediticia, de servicios y proveniente de terceros países, para lo cual podrá acceder al Código de Conducta de DataCrédito publicado en www.datacredito.com.co

2. Definiciones:

- a) **Encargado del tratamiento y/o terceros proveedores.** 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.
- b) **Derecho al habeas data.** Es el derecho que tienen los Titulares a conocer, actualizar y rectificar su información personal. Este derecho lo podrán ejercer en los términos establecidos en el artículo 15 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 (incorporado en el Decreto Único 1074 de 2015) y en la presente *Política de Tratamiento de la Información Personal*.
- c) **Derecho al Retiro u Opt Out.** Derecho de los Titulares a solicitar la exclusión de la información personal objeto de la presente política.
- d) **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. Para los efectos de la presente política, **Experian Colombia S.A** actúa en calidad de Responsable del tratamiento.
- e) **Titular de la Información.** Persona natural cuyos datos personales son objeto de Tratamiento y que acceden a su información a través de la consulta gratuita en www.datacredito.com.

3. Tratamiento

Experian Colombia S.A., realiza el tratamiento de sus datos personales, ejecutando actividades tales como recolectar, almacenar, actualizar, usar y suprimir sus datos personales de forma parcial o total en los términos expresados en la presente *Política de Tratamiento de la Información Personal*, así como transmitir Encargados del tratamiento para que adelanten funciones de recepción y envío de correspondencia física, así como la conservación de documentos.

4. Información que recolectamos

Experian Colombia S.A., en calidad de Responsable del tratamiento, a través de los canales de consultas y reclamos para el habeas data financiero, recolecta los siguientes datos:

- Nombres y Apellidos del usuario
- Número de documento de identificación y fecha de expedición
- Dirección de residencia
- Datos de notificación
- Correos electrónicos
- Fecha de expedición
- Fecha de nacimiento
- Género
- Aquellos que los Titulares incorporan en sus consultas y reclamos
- Videograbaciones tomadas en los centros de atención y servicio de Experian Colombia S.A.
- Condiciones de salud para el control de la pandemia del COVID19, tales como, síntomas como la tos, fiebre, infección respiratoria, resfriado o gripa.

5. Finalidades - ¿Para qué utilizamos su información?

Experian Colombia S.A. utilizará su información para las siguientes finalidades:

- a) Como insumo para que DataCrédito pueda adelantar todas las gestiones necesarias para darle respuesta a su consulta o reclamo (derecho de petición) de habeas data financiero, entre otras, para validar su documento, verificar su identidad, enviarles respuesta a los datos de contacto suministrados.
- b) Para garantizar la seguridad de las personas, los bienes e instalaciones de Experian Colombia S.A., así como para garantizar su seguridad y de la información personal.
- c) Los datos sobre condiciones de salud se tratarán únicamente para darle cumplimiento al “Protocolo General de Bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del coronavirus COVID-19” adoptado en la Resolución 666 del 24 de abril de 2020.

6. Encargados del tratamiento

Experian emplea a terceros para ejecutar labores necesarias para darle respuesta a las consultas y reclamos sobre la información financiera, comercial, crediticia, de servicios y provenientes de terceros países, tales como la recepción y envío de correspondencia, y conservación de documentos.

7. Seguridad y confidencialidad

Experian Colombia S.A. cuenta con las medidas de seguridad necesarias para procurar la protección del usuario frente a operaciones no autorizadas de modificación, divulgación y destrucción de sus datos o acceso no autorizado a los mismos, tales como codificación de datos, cierre automático de sesión por inactividad, bloqueo automático de acceso no autorizado.

Estas medidas incluyen revisiones internas de las medidas de seguridad adoptadas, incluidas las de seguridad física y el desempeño de las conexiones seguras para evitar su vulneración, alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, de acuerdo con lo establecido en la ley.

8. Derechos del Titular

El Titular de los datos personales tendrá 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 Ley 1581 de 2012;
- 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) Ser informado, previa solicitud, sobre qué personas están realizando, en calidad de Encargado, el tratamiento de la información personal a nombre de Experian Colombia S.A.
- e) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- f) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento.
- g) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

9. Solicitud Eliminación de la Información

Es el derecho a solicitar la exclusión de su información personal de la base datos objeto de la presente política.

Para proceder con lo anterior, pueden remitir comunicación y seguir el procedimiento que se expone en el numeral 10 de la presente política.

Una vez el Titular ejerza el retiro ante Experian Colombia S.A., los datos personales de ese Titular no podrán ser objeto de tratamiento.

10. Procedimiento de consultas y reclamos

El área encargada de la atención de consultas, reclamos y solicitudes eliminación es la Gerencia de Gestión de Datos.

10.1. Procedimiento para el trámite de consultas

Las consultas, reclamos y solicitudes de eliminación deberán ser elevadas ante **Experian Colombia S.A.** formulando una solicitud por escrito mediante documento que deberá contener los requisitos exigidos adelante en el punto de *reglas comunes a consultas y reclamos*.

Las consultas formuladas por escrito se deberán absolver en un término máximo de diez (10) días hábiles contados desde la fecha de su recepción. Cuando no sea posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y se señalará la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

10.2. Procedimiento para el trámite de reclamos

Los reclamos se podrán realizar **Experian Colombia S.A.** de forma escrita. Se dará trámite al mismo conforme lo previsto a continuación:

a) Si el reclamo se presentó ante **Experian Colombia S.A.**, este deberá registrar el reclamo en la base de datos e incluir en el registro individual, en un término no mayor a dos (2) días hábiles, una leyenda que diga “reclamo en trámite”.

b) El término máximo para atender la petición o reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la petición dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Experian Colombia S.A., se compromete a dar respuesta íntegra y de fondo a los reclamos presentados por los Titulares dentro de los términos previstos en la Ley 1581 de 2012 y en la presente *Política de Tratamiento de la Información Personal*.

10.3. Reglas comunes a las consultas y los reclamos

Para la realización de consultas o reclamos escritos, el Titular elevará su solicitud mediante documento que deberá indicar:

a) Nombres y dos apellidos completos.

b) Número de cédula o documento de identificación.

c) Explicación precisa de los hechos que dan lugar a su solicitud (consulta o reclamo) o de la petición o solución pretendida.

d) Firma debidamente autenticada mediante diligencia notarial de reconocimiento de contenido y firma (presentación personal). Lo anterior debido a que por la naturaleza de la información solicitada, **Experian Colombia S.A.** debe proteger la confidencialidad y seguridad de los datos registrados en la base de datos, asegurándose que la persona que solicita la información es realmente el Titular o quien éste autorizó para el efecto.

Las solicitudes que no incluyan la información en mención serán devueltas inmediatamente para que sean completadas y vueltas a presentar como una nueva petición.

10.4. Canales para presentar consultas y reclamos

Los Titulares podrán presentar sus consultas y reclamos a través de los siguientes canales:

a) En cualquiera de los Centros de Atención y Servicio CAS

Se han dispuesto CAS en las principales ciudades del país:

| | | |
|--------------|---|---|
| BOGOTA | Transversal 55 # 98 A 66 local 215 y 216 Centro Comercial Iserra 100 Barrio La Castellana | Lunes a viernes de 8:00am a 2:00pm (jornada continua) |
| CALI | Calle 22N # 6AN – 24 Torre B Oficina 301 Edificio Santa Monica Central | Lunes a viernes de 8:00am a 2:00pm (jornada continua) |
| MEDELLÍN | Carrera 43 A # 1 A sur – 29 of 705 Edificio Colmena Barrio El poblado | Lunes a viernes de 8:00am a 2:00pm (jornada continua) |
| BARRANQUILLA | Carrera 54 # 72 – 80 Locales 36 y 37 Barrio Prado | Lunes a viernes de 8:00am a 2:00pm (jornada continua) |

11.3 Nombre o razón social, domicilio, dirección, correo electrónico y teléfono del Responsable

Experian Colombia S.A.
Carrera 7ma No. 7-35
Bogotá D.C.
1 – 3191400
Correo electrónico: servicioalciudadano@experian.com

11.4 Modificación de esta política

Esta política puede ser modificada en cualquier momento, se pondrá a su disposición la última versión de esta Política o los mecanismos para obtener una copia de la misma.

Fecha de entrada en vigencia: agosto de 2013

Versión: V 2.0.

Última Actualización: 21 de septiembre de 2020

Periodo de vigencia de las bases de datos: La vigencia de la base de datos será el tiempo razonable y necesario para cumplir con las finalidades del tratamiento de la información.