

# MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

THE WARRANTY GROUP COLOMBIA  
S.A.

## Control de versiones:

| Versión | Fecha      | Elaboró        | Aprobó           | Cambios realizados |
|---------|------------|----------------|------------------|--------------------|
| 4.0     | 15/06/2016 |                |                  | Primera versión    |
| 5.0     | 03/03/2022 | José Juan Mora | Idalis Rodriguez | Actualización      |
|         |            |                |                  |                    |
|         |            |                |                  |                    |
|         |            |                |                  |                    |
|         |            |                |                  |                    |

## TABLA DE CONTENIDO

|   |    |
|---|----|
| Control de versiones .....  | 1  |
| OBJETIVO .....  | 4  |
| ALCANCE .....   | 4  |
| DISPONIBILIDAD DE LA POLÍTICA .....   | 4  |
| MODIFICACIONES A LA POLÍTICA .....  | 4  |
| APROBACIÓN .....  | 5  |
| PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....   | 5  |
| DEFINICIONES .....  | 5  |
| PRINCIPIOS .....  | 6  |
| CATEGORIA ESPECIAL DE DATOS .....   | 7  |
| DERECHOS DE LOS TITULARES.....  | 7  |
| AUTORIZACION DEL TITULAR.....   | 7  |
| PROCEDIMIENTOS .....  | 8  |
| DEBERES DE ASSURANT EN EL TRATAMIENTO DE DATOS .....  | 10 |
| AVISO DE PRIVACIDAD .....   | 12 |
| AREA RESPONSABLE .....  | 13 |
| El área responsable de la atención e peticiones, consultas y reclamos será el área de Cumplimiento..... | 13 |
| PRESENTACIÓN Y OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO .....   | 13 |
| ADMINISTRACIÓN DE PRODUCTOS.....  | 15 |
| RECURSOS HUMANOS.....   | 15 |
| ANEXO I – POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....  | 17 |
| ANEXO II – AVISO DE PRIVACIDAD.....   | 20 |



## ANTECEDENTES

La Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 además del artículo 15 de la Constitución Política de la República de Colombia de 1991 (definidos como la Ley), son los documentos que forman parte de la legislación que protegen la intimidad personal y familiar, así como el buen nombre de los ciudadanos y establece derechos y obligaciones en el tratamiento de datos personales tanto para entidades públicas como privadas.

## OBJETIVO

Esta política tiene como objetivo el establecer las bases y procedimientos mediante los cuales The Warranty Group Colombia S.A., (en adelante, "Assurant"), salvaguarda y trata los datos personales de los Titulares, de manera legítima, controlada e informada, para garantizar la privacidad de los titulares y dar un adecuado cumplimiento a la Ley.

## ALCANCE

Se incluye en el alcance de esta política la administración y procesamiento de los Datos Personales de personas naturales que adquieran los productos de seguro, así como los contratos de servicios de garantía extendida en los que Assurant participe proporcionando los servicios directamente al consumidor final.

Adicionalmente se incluyen los Datos Personales de las personas naturales en operaciones de negocios en los que Assurant participe como administrador de back office en programas de seguro y/o contratos de servicio, o en cualquier producto, servicio o negocio en el que Assurant almacene, administre o procese Datos Personales de personas naturales.

Los datos personales a que se refiere el párrafo anterior podrán contenerse en soportes físicos y electrónicos, pudiendo ser expresados en forma numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo, concernientes a una persona natural identificada con su titular. Aquellos datos personales en poder de Assurant que no puedan ser vinculados o asociados con su titular no serán objeto de la presente política.

En cuanto al ámbito territorial de aplicación, esta política aplica a los datos personales, cuando permanezcan en los registros de Assurant, o bien, sean transferidos a entidades nacionales o extranjeras, que formen parte del grupo corporativo de Assurant o que colaboren con Assurant para llevar a cabo el tratamiento de la información.

## DISPONIBILIDAD DE LA POLÍTICA

Las políticas institucionales y de Privacidad de la Información y las medidas administrativas, técnicas, físicas y ambientales, deberán estar disponibles para todos los empleados a través de la página de intranet del sitio Assurant.

## MODIFICACIONES A LA POLÍTICA

Las políticas institucionales de Protección de Datos Personales deberán ser revisadas anualmente por el equipo de Compliance y únicamente podrá ser modificada por el mismo equipo, en caso de requerir alguna modificación por necesidad del negocio o de nuevas regulaciones antes de la revisión podrá

modificarse en cualquier momento.

## APROBACIÓN

Esta política fue revisada por el equipo de Cumplimiento y autorizada conforme al procedimiento establecido.

## PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

### DEFINICIONES

**Autoridad de Protección de Datos / Regulador:** La Superintendencia de Industria y Comercio, a través de una Delegatura para la Protección de Datos Personales, ejercerá la vigilancia para garantizar que en el Tratamiento de datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en la ley.

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

**Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por Assurant, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

**Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;

**Dato público:** Es el dato que no 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.

**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.

**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 misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos;

**Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento

**Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando Assurant y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado

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.

**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 de Assurant.

**Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la

recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

## PRINCIPIOS

Assurant, a través del equipo de Cumplimiento y sus funcionarios, deberá asegurarse que en el tratamiento de datos personales se observen los siguientes principios:

**Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos.** El tratamiento de datos personales deberá realizarse en estricto apego y cumplimiento a lo dispuesto por la regulación Colombiana y el derecho internacional.

**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 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.

**Principio 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.

**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.

**Principio de acceso y circulación restringida.** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de la 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 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 ley.

**Principio de seguridad.** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento; 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.

**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 ley y en los términos de la misma.

## CATEGORIA ESPECIAL DE DATOS

**Datos Sensibles.** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido pueda generar 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

El tratamiento de estos datos está prohibido, excepto cuando:

- a) El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización;
- b) El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización;
- c) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial;
- d) El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

## DERECHOS DE LOS TITULARES

El Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente. 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, 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, 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 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 la ley y a la Constitución.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento

## AUTORIZACION DEL TITULAR

En el Tratamiento se requiere la autorización previa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, por ello la política de tratamiento de información siempre estará disponible en el portal de Assurant.

Casos es los que no es necesaria la autorización:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- b) Datos de naturaleza pública;
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria;
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas

Assurant, al momento de solicitar al titular la autorización deberá informar de manera clara y expresa lo siguiente:

- a) El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo;
- b) El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes;
- c) Los derechos que le asisten como Titular;
- d) La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del Responsable del Tratamiento.

Adicionalmente Assurant deberá conservar prueba del cumplimiento de este punto y, cuando el Titular lo solicite, entregarle copia de esta.

Los datos personales bajo la presente política podrán suministrarse a las siguientes personas:

- a) A los titulares, sus causahabientes o a sus representantes legales
- b) A las entidades publicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por poder judicial
- c) A los terceros autorizados por el titular o la ley

## **PROCEDIMIENTOS**

Consultas:

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos, de Assurant, por lo que deberán suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Las consultas se recibirán mediante el correo [protecciondedatosco@assurant.com](mailto:protecciondedatosco@assurant.com) que se dará a conocer tanto en el aviso de privacidad como la política de tratamiento de información publicada en el portal.

Una vez recibida la consulta Assurant contará con un término máximo de 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 la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los 5 días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Es responsabilidad de Assurant mantener la prueba de dicho proceso, incluyendo la recepción y atención incluyendo la solicitud de prórroga de ser el caso.

Para efecto del párrafo anterior se establece la tabla de seguimiento de casos de privacidad (ANEXO III) donde deberán registrarse el seguimiento de los reclamos, consultas y solicitudes de derechos, así como cualquier tema relacionado con la atención de solicitudes de protección de datos, además de que dicha información deberá ser almacenada por el equipo de Cumplimiento en la carpeta Casos protección de datos la cual contendrá una carpeta para cada caso con la información relacionada referenciándose al caso listado en la tabla de seguimiento.

#### Reclamos:

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes que establece la ley, podrán presentar un reclamo ante Assurant, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a Assurant al correo [protecciondedatosco@assurant.com](mailto:protecciondedatosco@assurant.com), con 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. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los 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 quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado. Es importante mencionar que el canal correcto para recepción e reclamos es el correo [protecciondedatosco@assurant.com](mailto:protecciondedatosco@assurant.com)

2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos (tabla de seguimiento de casos de privacidad (ANEXO III)) 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.

3. 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.

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos.

#### Ejercicio de los derechos del titular:

Los derechos de los titulares podrán ejercerse por las siguientes personas:

1. Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente.
2. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
3. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
4. Por estipulación a favor de otro o para otro.

### Derecho de Acceso:

El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales: (i) al menos una vez cada mes calendario, y (ii) cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

Para la atención de dicha solicitud Assurant pone a su disposición el correo [protecciondedatosco@assurant.com](mailto:protecciondedatosco@assurant.com), en el cual deberá describir la solicitud y identificarse incluyendo en el correo una identificación oficial vigente, en caso de que la solicitud sea presentada por un tercero deberá incluir la documentación que acredite su identidad y la documentación que de soporte de acuerdo a los supuestos establecidos en el parrado ejercicio de los derechos del titular.

Una vez recibida la consulta Assurant contará con un término máximo de 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 la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los 5 días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### Derecho de actualización, rectificación y supresión:

1. La solicitud deberá ser dirigida a Assurant, con 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. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los 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 quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado. Es importante mencionar que el canal correcto para recepción e reclamos es el correo [protecciondedatosco@assurant.com](mailto:protecciondedatosco@assurant.com)

2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos (tabla de seguimiento de casos de privacidad (ANEXO III)) 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.

3. 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.

## **DEBERES DE ASSURANT EN EL TRATAMIENTO DE DATOS**

### Assurant deberá:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Solicitar y conservar, 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 política (ley);

k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos por lo cual existe la presente política;

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 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.

o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Assurant también deberá supervisar que los encargados de tratamiento y en caso de que el propio Assurant sea encargado de datos atender lo siguiente:

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 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 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"
- 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

## TRANSFERENCIA DE DATOS

Se prohíbe la transferencia de datos personales de cualquier tipo a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos. Se entiende que un país ofrece un nivel adecuado de protección de datos cuando cumpla con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre la materia, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los que la presente ley exige a sus destinatarios.

Esta prohibición no regirá cuando se trate de:

- a) Información respecto de la cual el Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia;
- b) Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el Tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública;
- c) Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable;
- d) Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad;
- e) Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y Assurant, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular;
- f) Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

## AVISO DE PRIVACIDAD

### Presentación del Aviso de Privacidad

El aviso de privacidad es la 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 de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

Contenido mínimo del Aviso de Privacidad.

El aviso de privacidad, como mínimo, deberá contener la siguiente información:

1. Nombre o razón social y datos de contacto del responsable del tratamiento.
2. El Tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
3. Los derechos que le asisten al titular.
4. Los mecanismos dispuestos por el responsable para que el titular conozca la política de Tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella o en el Aviso de Privacidad correspondiente. En todos los casos, debe informar al Titular cómo acceder o consultar la política de Tratamiento de información.

No obstante lo anterior, cuando se recolecten datos personales sensibles, el aviso de privacidad deberá señalar expresamente el carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que versen sobre este tipo de datos.

#### Revisión o Modificación de Avisos de Privacidad y/o Política de Tratamiento de Información

El área de Cumplimiento coordinará las acciones necesarias para garantizar que el aviso de Privacidad y/o Política de Tratamiento de Información se encuentre vigente y a disposición de los Titulares que deseen consultarlo. El aviso de Privacidad y/o Política de Tratamiento de Información debe ser revisado al menos una vez al año a más tardar en el mes de diciembre o antes en caso de que sea necesario. Previo a su publicación se requerirá aprobación de las áreas de Cumplimiento, y Legal.

Assurant colaborará con los Terceros o socios de negocio que ofrezcan nuestros productos de seguro y contratos de servicio de garantía extendida, la modificación del aviso de privacidad. En caso de solicitud del tercero, las áreas de Cumplimiento y Legal darán sus comentarios para asegurar que el el aviso de Privacidad y/o Política de Tratamiento de Información y el proceso de comunicación implementado por el tercero cumpla con lo establecido en la Ley.

#### **AREA RESPONSABLE**

El área responsable de la atención e peticiones, consultas y reclamos será el área de Cumplimiento.

#### **PRESENTACIÓN Y OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO**

##### Consentimiento para el tratamiento de los datos

Se han establecido los siguientes medios para asegurar que los Titulares de los Datos Personales conozcan el aviso de Privacidad y/o Política de Tratamiento de Información y los medios para ejercer sus derechos:

Productos de seguro o contratos de servicio de garantía extendida emitidos por Assurant:

1. Se obtiene consentimiento tácito al presentarse el aviso de privacidad y el Titular no se oponga al mismo.
2. Se requiere consentimiento expreso en los documentos donde se proporcione información sensible y/o confidencial.

Productos de seguro tomado o contratos de servicio emitidos por un tercero:

1. Es responsabilidad del tercero obtener el consentimiento del Titular para el tratamiento de los datos personales.
2. Assurant actuará bajo las instrucciones del tercero de acuerdo con las cláusulas establecidas en el contrato que se celebre con éste.

## TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (CONTRATOS CON TERCEROS)

Además de las obligaciones que impongan las normas aplicables dentro del citado contrato, deberán incluirse las siguientes obligaciones en cabeza del respectivo encargado:

1. Dar Tratamiento, a nombre de Assurant, a los datos personales conforme a los principios que los tutelan.
2. Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales.
3. Guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos personales.

### Plazos de conservación

Tratándose de datos personales obtenidos para dar cumplimiento de relaciones contractuales, estos plazos no podrán ser menores al periodo de conservación de documentación establecido por las leyes en la materia de que se trate. A fin de homologar los plazos para ser más sencillo el proceso se ha definido que los datos se conservarán por diez años.

Tratándose de datos para el cumplimiento de obligaciones distintas a las contractuales, los datos personales no deberán conservarse por un periodo mayor al necesario para el cumplimiento de las finalidades que justifiquen el tratamiento.

### Resolución de incidentes

Como parte de las acciones que se emprendan se considerarán las siguientes:

1. Sancionar a los empleados que utilicen indebidamente la información personal del cliente. Para efectos de determinar la sanción se considerará la gravedad de la falta, las cuales podrán ser amonestaciones verbales, actas administrativas en el expediente, despido y demandas civiles o penales.
2. Assurant informará al Titular sobre las vulneraciones que afecten de forma significativa sus derechos patrimoniales o morales, en cuanto confirme que ocurrió la vulneración y haya tomado las acciones encaminadas a detonar un proceso de revisión exhaustiva de la magnitud de la afectación, y sin dilación alguna, a fin de que los titulares afectados puedan tomar las medidas correspondientes. En la comunicación a los Titulares se deberá informar la naturaleza del incidente, los datos personales comprometidos, las recomendaciones al titular acerca de las medidas que éste pueda adoptar para proteger sus intereses, las acciones correctivas realizadas

de forma inmediata, y los medios donde puede obtener más información al respecto.

3. Trabajar con las áreas responsables en analizar las causas por las cuales se presentó el incidente y se implementarán acciones correctivas, preventivas y de mejora para incrementar las medidas de seguridad para mitigar el riesgo potencial y frecuencia de que el hecho se repita nuevamente.

### Medidas de Seguridad

Las medidas de seguridad administrativas, técnicas, físicas y ambientales que se implementen se determinarán con base en un análisis de riesgo para cada tipo de dato personal en las bases de datos, los controles internos establecidos para la administración de dichos datos y los controles internos requeridos para salvaguardar adecuadamente los mismos.

Estas medidas deberán ser actualizadas cuando se modifiquen los supuestos bajo las cuales fueron creadas, por el proceso natural de mejora continua, por revisiones a la política de seguridad (Política global de gestión de registros e información – RIM), por modificaciones sustanciales en los procesos, por vulneración a los sistemas de la información o por alguna afectación a los datos personales distinta a las anteriores.

## **ADMINISTRACIÓN DE PRODUCTOS**

### Nuevos productos y cambio a productos existentes

Previo al lanzamiento de nuevos productos y nuevos negocios, así como a la ejecución de cambio a productos existentes, se requerirá la aprobación del área de Cumplimiento. Previa a otorgar la aprobación, deberá asegurarse que:

1. El modelo de negocio propuesto prevea la forma en la que se dará cumplimiento a lo establecido en esta política.
2. El contrato de prestación de servicios con el Socio de Negocios contiene las cláusulas mínimas requeridas para garantizar la protección de los datos personales.
3. Assurant y los proveedores de servicio tengan la capacidad de implementar las medidas administrativas, técnicas, físicas y ambientales necesarias para proteger los datos personales de los titulares.

## **RECURSOS HUMANOS**

### Contratación

El contrato laboral que se celebre con los empleados deberá contener cláusulas de las obligaciones para respetar las políticas y procedimientos relacionados con Seguridad de la Información y Protección de Datos Personales de los Titulares. El modelo/ejemplo de las cláusulas en cuestión se adjunta como Anexo VI a esta política.

## Funciones y responsabilidades

El área de Recursos Humanos deberá asegurarse que dentro de las funciones y responsabilidades de los empleados que puedan estar en contacto con datos personales, patrimoniales o sensibles, queden establecidas las responsabilidades relacionadas con el adecuado uso de los datos personales, patrimoniales o sensibles de los Titulares.

## Capacitación

Los nuevos empleados recibirán capacitación en materia de seguridad de la información y políticas de privacidad en el marco del programa de entrenamiento a personal de nuevo ingreso. Tratándose de empleados existentes, estos deberán asistir de manera anual a los cursos de Privacidad de la Información y de capacitación de Protección de Datos Personales, según el programa de entrenamiento anual.

Durante las sesiones se tomará lista de asistencia para dejar constancia de su participación en el curso. El programa de capacitación podrá incluir exámenes para evaluar los conocimientos adquiridos y deberán establecerse las medidas de seguimiento en caso de que los asistentes obtengan calificaciones no aprobatorias.

FIN DEL DOCUMENTO

# ANEXO I – POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LA LEY ESTATUTARIA 1581 DE 2012 Y EL DECRETO 1377 DE 2013 ADEMÁS DEL ARTÍCULO 15 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA DE 1991 (LA "LEY"), THE WARRANTY GROUP COLOMBIA S.A., (EN ADELANTE "ASSURANT") HACEN DE SU CONOCIMIENTO LA PRESENTE

## POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

### IDENTIDAD

THE WARRANTY GROUP COLOMBIA S.A. (en adelante "Assurant") son sociedades constituidas de conformidad con las leyes de Colombia, con domicilio en Calle 100 Nro. 19-54 office 302 en Bogotá, correo electrónico [protecciondedatosco@assurant.com](mailto:protecciondedatosco@assurant.com), teléfono 6517800.

### DATOS PERSONALES Y SENSIBLES QUE SE TRATAN

Assurant recaba y recibe datos personales de su Titular de manera directa o a través de terceros que intervienen en la comercialización de sus productos y/o servicios. La amplitud de los datos personales y sensibles que se recaban dependen de la naturaleza de la relación jurídica con su Titular, sin embargo, dichos datos se encuadran dentro de las siguientes categorías:

| DATOS PERSONALES                                 | DATOS SENSIBLES                     |
|--|-------------------------------------|
| Datos de identificación, contacto y localización | Historial clínico y estado de salud |
| Datos laborales y de ocupación económica         | Características físicas             |
| Datos académicos                                 | Datos patrimoniales                 |
| Hábitos, aficiones y estilo de vida              | Datos financieros                   |

### FINALIDADES PRIMARIAS

La Información del Titular que se recaba es tratada con la finalidad de cumplir con el objeto y propósitos de la relación jurídica y/o contractual entre Assurant y el Titular, y en su caso, necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en los contratos respectivos. Assurant llevará a cabo estas finalidades haciendo uso de la información que se recaba del Titular por vía presencial, electrónica, óptica, sonora, visual o por cualquier otro medio o tecnología.

El cumplimiento del objeto y propósitos de la relación jurídica entre Assurant y el Titular incluye de manera enunciativa la evaluación de propuestas de negocio, procedimientos de selección de riesgos, la emisión de pólizas y certificados individuales, la administración, mantenimiento y renovación de pólizas y contratos de servicio, el procesamiento de siniestros y reclamaciones, operaciones de seguro, reaseguro y retrocesión, prestación de servicios de asistencia, servicios de Atención al Cliente, la administración de litigios y la reparación, reemplazo y entrega de productos, así como actividades administrativas propias de la regulación aplicable a Assurant.

### FINALIDADES SECUNDARIAS

Con la excepción de los casos en que el Titular hubiere dado su consentimiento, Assurant no utiliza los datos personales del Titular para proporcionar información de productos y servicios, publicidad y promociones de su interés, o bien, con fines de prospección comercial. Si fuera este el caso, Assurant llevará a cabo estas finalidades haciendo uso de los datos de identificación, contacto y localización.

### TRANSFERENCIAS DE DATOS PERSONALES

Assurant no efectúa transferencias de los datos personales de los Titulares a entidades nacionales o extranjeras distintas de las empresas que conforman el grupo de empresas de Assurant, con excepción de las entidades que colaboren con Assurant para llevar a cabo el tratamiento de la información para las finalidades descritas en esta Política y con los terceros que intervinieron en la comercialización de los productos y servicios de Assurant que el Titular adquirió. Así mismo, sus datos podrán ser transmitidos a entidades o dependencias gubernamentales de carácter federal, estatal o municipal, para dar cumplimiento a las obligaciones regulatorias de Assurant. En el caso de que su consentimiento sea requerido, Assurant se asegurará de recabarlo, asegurando que dicho intercambio de información se celebre al amparo de un contrato y que la entidad receptora cuente con mecanismos para la protección de información, que sean equivalentes o superiores a los establecidos por la legislación colombiana.

### OBTENCIÓN DE DATOS PERSONALES DE FORMA INDIRECTA

Tratándose de obtención de datos personales de manera indirecta, el Titular de los datos personales cuenta con un plazo de cinco días hábiles a partir del inicio de la relación jurídica y/o contractual para manifestar su negativa al tratamiento de sus datos personales para las finalidades secundarias, sin perjuicio de que con posterioridad pueda ejercer sus derechos conforme al procedimiento establecido más adelante.

## PROCEDIMIENTO PARA COMUNICAR LOS CAMBIOS EN LA POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Cualquier cambio la Política de Tratamiento de la Información es notificado al Titular a través del portal de internet <https://www.assurant.co>

### DERECHO DE LOS TITULARES

El Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente. 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, 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, 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 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 la ley y a la Constitución.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento

### MEDIOS PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS

#### Consultas:

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos, de Assurant, por lo que deberán suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Las consultas se recibirán mediante el correo [protecciondedatosco@assurant.com](mailto:protecciondedatosco@assurant.com) que se dará a conocer tanto en el aviso de privacidad como la política de tratamiento de información publicada en el portal.

Una vez recibida la consulta Assurant contará con un término máximo de 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 la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los 5 días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Es responsabilidad de Assurant mantener la prueba de dicho proceso, incluyendo la recepción y atención incluyendo la solicitud de prórroga de ser el caso.

#### Reclamos:

El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a Assurant al correo [protecciondedatosco@assurant.com](mailto:protecciondedatosco@assurant.com), con 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. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los 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 quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado. Es importante mencionar que el canal correcto para recepción e reclamos es el correo [protecciondedatosco@assurant.com](mailto:protecciondedatosco@assurant.com).

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.

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos.

#### Ejercicio de los derechos del titular:

Los derechos de los titulares podrán ejercerse por las siguientes personas:

1. Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente.
2. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
3. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
4. Por estipulación a favor de otro o para otro.

#### Derecho de Acceso:

El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales: (i) al menos una vez cada mes calendario, y (ii) cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

Para la atención de dicha solicitud Assurant pone a su disposición el correo [protecciondedatosco@assurant.com](mailto:protecciondedatosco@assurant.com), en el cual deberá describir la solicitud e identificarse incluyendo en el correo una identificación oficial vigente, en caso de que la solicitud sea presentada por un tercero deberá incluir la documentación que acredite su identidad y la documentación que de soporte de acuerdo a los supuestos establecidos en el parrado ejercicio de los derechos del titular.

Una vez recibida la consulta Assurant contará con un término máximo de 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 la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los 5 días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

#### Derecho de actualización, rectificación y supresión:

La solicitud deberá ser dirigida a Assurant, con 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. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los 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 quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado. Es importante mencionar que el canal correcto para recepción y reclamos es el correo [protecciondedatosco@assurant.com](mailto:protecciondedatosco@assurant.com).

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.

Versión 2.0

## ANEXO II – AVISO DE PRIVACIDAD

### AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO

**THE WARRANTY GROUP COLOMBIA S.A.** (en adelante "Assurant") son sociedades constituidas de conformidad con las leyes de Colombia, con domicilio en Calle 100 Nro. 19-54 office 302 en Bogotá, ponemos a su disposición el siguiente correo como medio de contacto [protecciondedatosco@assurant.com](mailto:protecciondedatosco@assurant.com)

#### TRATAMIENTO Y FINALIDAD

El cumplimiento del objeto y propósitos de la relación jurídica entre Assurant y el Titular incluye de manera enunciativa la evaluación de propuestas de negocio, procedimientos de selección de riesgos, la emisión de pólizas y certificados individuales, la administración, mantenimiento y renovación de pólizas y contratos de servicio, el procesamiento de siniestros y reclamaciones, operaciones de seguro, reaseguro y retrocesión, prestación de servicios de asistencia, servicios de Atención al Cliente, la administración de litigios y la reparación, reemplazo y entrega de productos, así como actividades administrativas propias de la regulación aplicable.

#### DERECHOS

Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales; solicitar prueba de la autorización otorgada; ser informado del uso que se le ha dado a sus datos personales; presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones; revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato y acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Para conocer la política de Tratamiento de Información y cambios que se produzcan en ella o el aviso de privacidad lo invitamos a visitar el sitio <http://assurant.co>

## ANEXO III – SEGUIMIENTO A CASOS DE PRIVACIDAD

| SEGUIMIENTO A CASOS DE PROTECCION DE DATOS |                    |                   |        |           |               |                             |          |                   |
|--|--------------------|-------------------|--------|-----------|---------------|-----------------------------|----------|-------------------|
| No. de Caso                                | Fecha de Recepción | Tipo de Solicitud | Asunto | Respuesta | Quien atendió | Fecha de limite de atención | Prórroga | Fecha de atención |
| 1  |                    |                   |        |           |               |                             |          |                   |
| 2  |                    |                   |        |           |               |                             |          |                   |
| 3  |                    |                   |        |           |               |                             |          |                   |
| 4  |                    |                   |        |           |               |                             |          |                   |
| 5  |                    |                   |        |           |               |                             |          |                   |
| 6  |                    |                   |        |           |               |                             |          |                   |
| 7  |                    |                   |        |           |               |                             |          |                   |
| 8  |                    |                   |        |           |               |                             |          |                   |
| 9  |                    |                   |        |           |               |                             |          |                   |
| 10   |                    |                   |        |           |               |                             |          |                   |

**ANEXO IV – RECURSOS HUMANOS**