

**AGENCIA DE SEGUROS C&S LTDA (NOVUS).  
MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

**1. OBJETIVOS Y DISPOSICIONES GENERALES**

El Presente manual de tratamiento de datos personales de la AGENCIA DE SEGUROS C&S LTDA. (en adelante la “Agencia”) tiene por objeto establecer los parámetros por los cuales la Agencia y sus empleados deberán dar tratamiento de los datos personales de sus clientes.

Así las cosas, lo que busca este manual es poner en conocimiento de los empleados de la Agencia los puntos principales con respecto a la normativa de los datos personales y su tratamiento en Colombia, dando a conocer los criterios para la obtención, recolección, uso, tratamiento, procesamiento, intercambio, transferencia y transmisión de dichos datos.

De igual forma, éste manual establece los derechos que le asisten a las personas que son titulares de los datos que reposan en la base de datos de la Agencia, así como también los deberes que debe cumplir la Agencia, en el tratamiento de sus datos.

**2. PRINCIPIOS RECTORES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

La Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, establece los principios rectores de la materia, los cuales deben aplicarse de manera armónica en el tratamiento, recolección, manejo, uso, almacenamiento e intercambio de datos personales. Dichos principios son:

- a) Legalidad en materia de tratamiento de datos
- b) Finalidad
- c) Libertad
- d) Veracidad o calidad.
- e) Transparencia.
- f) Acceso y circulación restringida
- g) Seguridad
- h) Confidencialidad

Estos principios deben tenerse en mente y aplicarse en todas las actuaciones de la Agencia y sus empleados, en las que haya tratamiento de datos personales.

**3. INTERVINIENTES EN EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA**

De acuerdo al artículo 3 de la Ley 1581 de 2012, las personas que intervienen en el tratamiento de datos personales en Colombia se clasifican de la siguiente manera:

- a) Titular: persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- b) 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.

**4. DERECHOS Y DEBERES**

**4.1. DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN**

El Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- 4.1.1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la Agencia en su condición de Responsable del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos los cuales su información no es completa, son inexactos, incompletos, fraccionados, o los cuales induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- 4.1.2. Solicitar prueba de la autorización otorgada a la Agencia, salvo en los casos que se enuncian más adelante.
- 4.1.3. Ser informado por parte de la Agencia, previa solicitud, respecto del uso que se le ha dado a sus datos personales.
- 4.1.4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012.
- 4.1.5. 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. Dicho derecho no podrá ser ejercido por el Titular cuando éste tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos del Responsable o Encargado.
- 4.1.6. Acceder en forma gratuita a los datos personales que hayan sido objeto de tratamiento. La información solicitada por el Titular podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el Titular. La Agencia deberá poner a disposición del Titular de la información, mecanismos gratuitos y de fácil acceso para presentar la solicitud de supresión de datos o la revocatoria de la autorización.
- 4.1.7. Conocer las modificaciones a los términos de este manual de manera previa y eficiente a la implementación de las nuevas modificaciones o, en su defecto, de la nueva política de tratamiento de la información.
- 4.1.8. Conocer a la persona facultada por la Agencia frente a quien podrá presentar quejas, consultas, reclamos y cualquier otra solicitud sobre sus datos personales.
- 4.1.9. Tener fácil acceso al presente manual.

**4.2. DEBERES DE LA AGENCIA**

Como Responsable del tratamiento de los datos personales, a la Agencia le asisten los siguientes deberes:

- 4.2.1. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio de sus derechos.
- 4.2.2. Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.

- 4.2.3. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- 4.2.4. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- 4.2.5. Tramitar las consultas y reclamos formulados por los clientes que sean titulares de la información.
- 4.2.6. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- 4.2.7. 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.
- 4.2.8. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 5. AUTORIZACIÓN

La ley 1581 de 2012 define la autorización como el consentimiento previo, expreso e informado del Titular de los datos para que, en este caso la Agencia, lleve a cabo el tratamiento de datos personales de acuerdo al presente manual.

### 5.1. AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL TITULAR DEL DATO PERSONAL

La Agencia debe contar la autorización por parte del Titular para llevar a cabo la finalidad para la cual recolecta los datos, de lo contrario, la Agencia estaría violando los derechos que le asisten al Titular del dato personal.

La obtención de la autorización se hará a más tardar en el momento de la recolección de los datos. Dicha recolección deberá limitarse a aquellos datos personales que sean pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son recolectados.

Cuando se lleva a cabo la recolección de datos personales, la Agencia deberá indicar al Titular el tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad que tiene el recaudo, los derechos que le asisten como Titular, la información acerca de los medios por medio de los cuales podrá comunicarse con la Agencia, el carácter facultativo que tiene el Titular para dar información o no a la Agencia.

### 5.2. MODO DE OTORGAR LA AUTORIZACIÓN

La autorización del Titular puede darse por escrito, de forma oral o mediante conductas inequívocas de éste, que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización. La autorización puede constar en un documento físico, electrónico (mensaje de datos, Internet, sitios web), o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta.

### 5.3. PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN

La Agencia dispondrá de los medios tecnológicos o físicos con que cuenta actualmente, tales como la página de internet de la Agencia, e implementará y adoptará las acciones tendientes y

Necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos, que permitan demostrar cuándo y cómo se obtuvo la autorización por parte de los titulares.

Para dar cumplimiento a lo anterior, se podrán establecer archivos físicos o repositorios electrónicos.

## 5.4. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN

Los titulares de los datos personales pueden en cualquier momento revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales, siempre y cuando el Titular no tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

La revocatoria deberá ser solicitada por el Titular a través de la línea de atención 3906250 o al 4320262, o por medio escrito enviado a las oficinas de la Agencia que se encuentran ubicadas en la Cr 56 #09-09 OFC 504 Edificio BOG Américas.

## 5.5. EVENTOS EN LOS CUALES NO ES NECESARIA LA AUTORIZACION DEL TITULAR

La autorización por parte del Titular de la información no será necesaria cuando se trate de:

- 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.

## 6. PROCEDIMIENTOS

### 6.1. CONSULTAS Y RECLAMOS

El requerimiento de información por parte del Titular o sus causahabientes se podrá solicitar a través del correo electrónico [servicioalcliente@segurosnovus.com](mailto:servicioalcliente@segurosnovus.com), o por medio escrito enviado a las oficinas de la Agencia que se encuentran ubicadas en la Cr 56 #09-09 OFC 504 Edificio BOG Américas.

El término para que la Agencia atienda las consultas será de máximo diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha del recibo de la consulta.

Si se da el caso de que la consulta no pueda ser atendida dentro del anterior término, la Agencia informará al interesado antes del vencimiento de los diez (10) días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

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 de la Agencia, podrán presentar un reclamo.

El reclamo lo podrá presentar el Titular mediante una solicitud a la Agencia. Dicha solicitud deberá contener la identificación del Titular, los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección del Titular y los documentos que acompañan la solicitud.

La solicitud de reclamo deberá ser enviada a través del correo electrónico [servicioalcliente@segurosnovus.com](mailto:servicioalcliente@segurosnovus.com), o por medio escrito enviado a las oficinas de la Agencia que se encuentran ubicadas en la Cr 56 #09-09 OFC 504 Edificio BOG Américas.

En cuanto a las solicitudes de rectificación, actualización o supresión de los datos, éstas podrán ser solicitadas solo por el Titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad o el representante del Titular, previa acreditación de la representación.

Si lo anterior es solicitado por un sujeto diferente a los anteriores, éstos deberán acreditar que tienen autorización para llevar a cabo la solicitud.

Así mismo la solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada a través del correo electrónico [servicioalcliente@segurosnovus.com](mailto:servicioalcliente@segurosnovus.com), o por medio escrito enviado a las oficinas de la Agencia que se encuentran ubicadas en la Cr 56 #09-09 OFC 504 Edificio BOG Américas. Además de lo anterior, la solicitud debe contener el nombre y domicilio del Titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta, los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante cuando éste sea quien haga la solicitud, la descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el Titular busca ejercer alguno de los derechos.

La Agencia tiene la obligación de rectificar y actualizar la información inexacta, incompleta o desactualizada a solicitud del Titular, de conformidad con el procedimiento y los términos señalados.

En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales el Titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.

El Titular de la información tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a la Agencia, la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios y deberes de éste manual, hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados o se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el Titular en los archivos, bases de datos o tratamientos realizados por la Agencia. Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:

- a) El Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b) La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- c) Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del Titular para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el Titular.

Los menores de edad podrán ejercer sus derechos a través de sus padres o representantes legales, quienes deberán demostrarlo mediante la documentación necesaria. Así mismo, podrán ejercer los derechos del Titular los causahabientes que acrediten tal calidad, el representante y/o apoderado del Titular con la acreditación requerida.

## **7. TRANSFERENCIAS Y TRANSMISIONES INTERNACIONALES DE DATOS PERSONALES**

Para llevar a cabo una transferencia de información personal al exterior, la Agencia deberá contar con la autorización expresa por parte del Titular de los datos, dentro de la cual el Titular dirá que la totalidad de su información personal pueda ser transferida al exterior.

El objeto de la transferencia y transmisión de datos personales por parte de la Agencia será el desarrollo de las relaciones interinstitucionales con otras empresas o con sus aliados tales como call centers, colaboradores, etc.

Sin perjuicio de la obligación de observar y mantener la confidencialidad de la información, la Agencia, tomará las medidas necesarias para que esos terceros conozcan y se comprometan a observar este manual, bajo el entendido de que la información personal que reciban, únicamente podrá ser utilizada para asuntos directamente relacionados con las actividades propias de la relación con la Agencia, y solamente mientras ésta dure, y no podrá ser usada o destinada para propósito o fin diferente.

La Agencia, también puede intercambiar información personal con autoridades gubernamentales o públicas de otro tipo (incluidas, entre otras autoridades judiciales o administrativas, autoridades fiscales y organismos de investigación penal, civil, administrativa, disciplinaria y fiscal), y terceros participantes en procedimientos legales civiles y sus contadores, auditores, abogados y otros asesores y representantes.