

**SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA  
INFORMACIÓN**

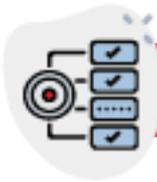
Política de  
**Protección de datos**

**2024**

Del 9 de septiembre

**SIN\_POL\_001**

Versión **3**



## Contenido



<b>1. DATOS GENERALES DEL PROCESO</b> .....	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVO</b> .....	<b>3</b>
<b>3. CONDICIONES GENERALES</b> .....	<b>3</b>
<b>4. DESARROLLO DEL DOCUMENTO</b> .....	<b>4</b>
<b>4.1. PRINCIPIOS</b> .....	<b>4</b>
<b>4.2. FACULTAD DE ADMINISTRAR LOS DATOS</b> .....	<b>5</b>
<b>4.2.2. USO Y FINALIDAD DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:</b> .....	<b>6</b>
<b>4.3. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES</b> .....	<b>9</b>
<b>4.4. DEBERES COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO</b> .....	<b>10</b>
<b>4.5. PROCEDIMIENTOS PARA EL TRÁMITE DE CONSULTAS</b> .....	<b>11</b>
<b>4.6. PROCEDIMIENTOS PARA EL TRAMITE DE RECLAMOS, RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS</b> .....	<b>11</b>
<b>4.7. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN</b> .....	<b>11</b>
<b>4.8. VIDEO VIGILANCIA</b> .....	<b>12</b>
<b>4.9. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES A TRAVÉS DE SERVICIOS DE COMPUTACIÓN EN LA NUBE</b> .....	<b>12</b>
<b>4.9.1 PAÍSES QUE CUENTAN CON UN NIVEL ADECUADO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.</b> .....	<b>13</b>
<b>4.10 DISPOSICIONES FINALES</b> .....	<b>14</b>
<b>5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b> .....	<b>14</b>
<b>6. VERSIONAMIENTO</b> .....	<b>15</b>



## 1. Datos generales del proceso

<b>Macro proceso</b>	Apoyo
<b>Línea de negocio</b>	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
<b>Proceso</b>	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
<b>Dueño del proceso</b>	Oficial de Seguridad y Ciberseguridad



## 2. Objetivo

El presente documento establece las políticas de tratamiento de la información personal, el tipo de tratamiento, la finalidad con la cual se utilizará la información, los derechos de los titulares de la información, los procedimientos para la atención de las consultas y reclamos y la fecha de vigencia de la política.

El sistema de protección de datos personales parte del derecho fundamental a conocer, actualizar y rectificar la información que hace parte de los archivos o bases de datos tanto de entidades públicas como privadas.

Acción Fiduciaria está comprometida con el cumplimiento de la regulación en materia de protección de datos personales para que la información que esté bajo nuestro control sea manejada y tratada adecuadamente.



## 3. Condiciones Generales

La Ley 1581 de 2012, reglamentada parcialmente por el Decreto 1377 de 2013, tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y, los demás derechos, libertades y garantías constitucionales de que trata el artículo 15 de la Constitución Política, así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma Carta.

Dando cumplimiento a lo establecido por la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones para la protección de datos personales, ACCION FIDUCIARIA, en su calidad de responsable del tratamiento de datos personales, formula las políticas generales que deben seguirse.



## 4. Desarrollo del documento

### 4.1. PRINCIPIOS

ACCION FIDUCIARIA S.A. acatará los siguientes principios o reglas, con los cuales se determinarán los procesos organizacionales relacionados con el tratamiento de los datos personales.

Esta política es de obligatorio y estricto cumplimiento para la entidad. Los principales principios dentro de esta política son:

- **Principio de finalidad:** El tratamiento de datos personales debe obedecer a una finalidad legítima, acorde con la Constitución y la ley, la cual debe ser informada de manera concreta, precisa y previa al titular para que éste exprese su consentimiento informado.
- **Principio de legalidad:** El tratamiento de los datos personales debe ser una actividad reglamentada que debe sujetarse a los establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- **Principio de libertad:** El tratamiento de datos personales sólo puede hacerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos, tratados o divulgados sin autorización del titular, salvo mandato legal o judicial que supla el consentimiento del titular.
- **Principio de veracidad o calidad:** Los datos de carácter personal deben ser veraces, completos, exactos, comprobables, comprensibles y mantenerse actualizados. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, fraccionados, incompletos o que induzcan a error.
- **Principio de transparencia:** En el tratamiento de datos personales se garantizará el derecho del titular a obtener y conocer del responsable y/o encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernen.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** Los datos personales, serán usados por ACCION FIDUCIARIA S.A. solo en el ámbito de la finalidad y autorización concedida por el titular del dato personal, por tanto, no podrán ser accedidos, transferidos, cedidos ni comunicados a terceros. Los datos personales bajo custodia de ACCION FIDUCIARIA S.A. no podrán estar disponibles en internet o en cualquier otro medio de divulgación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable

y seguro, y para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a lo dispuesto en la ley y los principios que gobiernan la materia.

- **Principio de seguridad:** ACCION FIDUCIARIA S.A en calidad de responsable o encargado del tratamiento de datos personales, según el caso, adoptará las medidas de seguridad físicas, tecnológicas y/o administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su alteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos de carácter personal tienen la obligación profesional de guardar y mantener la reserva de tales datos, obligación que subsiste aún finalizada la relación contractual. ACCION FIDUCIARIA S.A., implementará, en sus relaciones contractuales, cláusulas de protección de datos en este sentido.

#### **4.2. FACULTAD DE ADMINISTRAR LOS DATOS**

El usuario, visitante, cliente y toda persona que suministra sus datos personales ACCION FIDUCIARIA, por cualquier medio, lo hace voluntariamente y por la necesidad de obtener un servicio de la entidad, o presentar una queja o reclamo, o acceder a los sitios o aplicativos webs, o para ingresar a las instalaciones de la entidad. Lo anterior significa que Acción Fiduciaria podrá capturar sus datos personales.

En este sentido, los datos personales que recolecta, almacena, usa o suprime la ACCION FIDUCIARIA en sus bases de datos, se utilizarán única y exclusivamente para el cumplimiento de sus funciones y no serán cedidos a terceros para fines distintos, sin la debida autorización del titular de la información.

En todo caso, para el almacenamiento y uso de la información personal, ACCION FIDUCIARIA se regirá por lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, o las que hagan sus veces, teniendo en cuenta que toda persona tiene derecho a conocer, rectificar y actualizar la información que la Entidad registre en las bases de datos o archivos susceptibles de tratamiento.

En general, el tratamiento de los datos sensibles que sean recolectados, se hará de conformidad con lo establecido en el título III de la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la desarrollen o complementen

El tratamiento de la información personal que realice Acción Fiduciaria se hará en virtud de: (i) la autorización otorgada por el titular de la información, (ii) por mandato o autorización contractual, legal o reglamentaria o, (iii) por mandato u orden de una autoridad sea esta de carácter administrativo o judicial.

También Acción Fiduciaria podrá tratar los datos personales administrados antes de la expedición del decreto 1377 de 2013 cuando se dé cumplimiento a los requerimientos establecidos en dicha normatividad.

Así mismo, se podrá tratar información pública de acuerdo con lo establecido en la regulación.

#### **4.2.1. Información general de ACCION SOCIEDAD FIDUCIARIA S.A como responsable del tratamiento de datos personales:**

Nombre: ACCION SOCIEDAD FIDUCIARIA S.A.  
NIT: 800.155.413-6  
Domicilio: Bogotá D.C.  
Dirección: Calle 85 No 9-65  
Correo electrónico: [servicioalcliente@accion.com.co](mailto:servicioalcliente@accion.com.co)  
Teléfono: +(57) (1) 6915090 opción 3

#### **4.2.2. Uso y finalidad de la recolección de datos personales y tratamiento de datos personales:**

##### **Tratamiento.**

ACCION FIDUCIARIA S.A. recolecta, recibe, registra, conserva, almacena, procesa, analiza, modifica, reporta, consulta, entrega, comparte y elimina aquellos datos personales que han sido suministrados por los titulares de la información.

Igualmente, ACCIÓN FIDUCIARIA S.A. consulta y reporta la información comercial, financiera y crediticia de los titulares, así como el cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones dinerarias a operadores o centrales de información o burós de crédito en virtud de lo dispuesto en la ley 1266 de 2008.

Todo lo anterior, previa autorización; escrita, verbal u obtenida por diferentes medios virtuales; del titular de la información, para el cumplimiento de las siguientes:

##### **Finalidades:**

- Adelantar las actividades tendientes a establecer una relación contractual, así como mantener y terminar una relación contractual.
- Llevar a cabo los procesos y procedimientos de conocimiento de cliente, vinculación, perfilamiento y en general aquellos requeridos por la normatividad vigente en materia de lavado de activos y asesoría.

- Celebración de contratos o creación de negocios.
- Evaluar las solicitudes de vinculación, así como elaborar y formalizar contratos de vinculación.
- Atender y ejecutar las actividades necesarias en desarrollo de un mandato legal, judicial, contractual o precontractual o pos contractual existente, incluidas, entre otros, el pago de obligaciones contractuales y el ejercicio de los derechos derivados de los mismos.
- Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo del objeto social de la compañía en lo que tiene que ver con el cumplimiento del objeto del contrato celebrado con el Titular de la información.
- Proveer los servicios y/o los productos requeridos, esto incluye el envío de comunicaciones al medio indicado por el cliente.
- Ofrecer y promocionar los nuevos productos o servicios y/o informar sobre cambios en los mismos; así como, realizar un seguimiento comercial y de mercadeo.
- Suministrar información de contacto a la fuerza comercial de clientes, fideicomitentes, inversionistas y prometedores de áreas y/o red de distribución, telemarketing, investigación de mercados y cualquier tercero con el que la entidad tenga un vínculo contractual para el desarrollo de actividades de ese tipo (investigación de mercados y telemarketing, etc.) para la ejecución de estas.
- Enviar al correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, vía mensajes de datos (SMS y/o MMS) o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación creado o por crearse, información comercial, publicitaria o promocional sobre los productos y/o servicios, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo contacto directo con los titulares.
- Realizar análisis de crédito y de la situación financiera.
- Registrar la información de los titulares en los diferentes aplicativos de la Fiduciaria tanto en las oficinas como por medio de ambiente WEB (páginas de internet).
- Suministrar, compartir, enviar o entregar los datos personales a entidades de control, superintendencias o autoridades judiciales ubicadas en Colombia o cualquier otro país en el evento que

dichas entidades requieran la información para el cumplimiento de sus funciones.

- Adelantar los procesos de facturación, gestión contable y fiscal.
- Compartir información con las filiales, matrices y subsidiarias de Acción Fiduciaria que existan o que se constituyan en el futuro.
- Evaluar la calidad del servicio, esto incluye, pero no se limita a la efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios ofrecidos por la entidad.
- Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos).
- Tratar la información para el desarrollo de los procesos requeridos para dar cumplimiento a cabalidad la relación laboral, incluida el otorgamiento de beneficios y los reportes ante las distintas autoridades y entidades de seguridad social.
- Soportar procesos de auditoría interna o externa.
- Adelantar diligencias de cobro judicial o extrajudicial.
- Verificar, actualizar y modificar nuestras bases de datos. Esto incluye la consulta de su información en bases de datos públicas o privadas nacionales o extranjeras.
- Obtener información de productos y servicios de nuestros clientes.
- Comunicación en línea, ya sea atendiendo requerimiento, dando instrucciones a los titulares, siempre y cuando sea en línea grabada con el fin de dejar evidencia.
- Desarrollar el proceso de selección, evaluación y vinculación laboral.
- Ofrecer programas de bienestar corporativo y planificar actividades empresariales, para el titular y sus beneficiarios (hijos, cónyuge, compañero permanente).

De igual forma, ACCION FIDUCIARIA S.A. podrá suministrar, consultar, verificar y compartir la información financiera, comercial, crediticia y datos biométricos de sus clientes con contratistas o cualquier otra entidad nacional o extranjera que preste servicios de verificación o análisis de administración de riesgo; y actualizar, la información de acuerdo con el análisis realizado;

### 4.3. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento de las garantías fundamentales consagradas en la Constitución Política y la Ley, los titulares de los datos de carácter personal contenidos en bases de datos que reposen en los sistemas de información de ACCION FIDUCIARIA S.A., tienen los siguientes derechos

- **Derecho de Acceso a la información:** Este derecho comprende la facultad del titular para obtener gratuitamente toda la información respecto de sus propios datos personales, del tratamiento aplicado a los mismos, de la finalidad del tratamiento, y sobre las comunicaciones y/o cesiones realizadas respecto de ellos.
- **Derecho de Actualización:** Este derecho comprende la facultad del titular para actualizar sus datos personales cuando éstos hayan tenido alguna variación.
- **Derecho de rectificación:** Este derecho comprende la facultad del titular para modificar los datos que resulten ser inexactos, incompletos o inexistentes.
- **Derecho a la revocatoria del consentimiento:** Los titulares podrán en todo momento solicitar al responsable o encargado del tratamiento, la supresión de sus datos personales y/o revocar el consentimiento o la autorización otorgada para el tratamiento de estos, mediante la presentación de un reclamo.  
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.
- **Derecho a presentar consultas y reclamos:** El titular tiene derecho a presentar ante la superintendencia de industria y comercio, o la entidad que fuera competente, quejas y reclamos, por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, y las normas que lo reglamenten o adicionen. El uso de estos derechos será gratuito e ilimitado por parte del titular del dato personal y serán ejercidos de manera exclusiva, salvo las excepciones de ley.
- **“De manera previa** a la recolección datos de carácter sensible, los titulares tendrán siempre la facultad de otorgar o no autorización sobre los mismos y de responder las preguntas que versen sobre este tipo de datos.
- **Derechos de los niños, niñas y adolescentes:** En el Tratamiento de datos por parte de ACCION FIDUCIARIA S.A. se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. Se podrá realizar

el tratamiento de los datos de niños, niñas y adolescentes cuando exista un interés superior de sus derechos y cuando, dependiendo de su madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

#### **4.4. DEBERES COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO**

ACCION FIDUCIARIA S.A en calidad de responsable del tratamiento de datos personales, dará cumplimiento a los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley:

- Garantizar al Titular de los datos, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad informática necesarias para impedir su destrucción, adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento por parte de externos y empleados.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la ley.
- Cumplir con los deberes establecidos para la protección del habeas data financiero, cuando corresponda.
- 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.
- 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.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar la información dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de recibido, todas las novedades respecto a los datos que previamente

le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a éste se mantenga actualizada.

- Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con las facultades de la Sociedad Fiduciaria.

#### **4.5. PROCEDIMIENTOS PARA EL TRÁMITE DE CONSULTAS**

El titular, sus causahabientes o apoderados podrán consultar la información personal que repose en cualquier base de datos de la Fiduciaria y de la cual sean titulares. En consecuencia, ACCION FIDUCIARIA S.A. garantizará el derecho de consulta gratuita, suministrando a los titulares, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Para la atención de solicitudes de consulta de datos personales ACCION FIDUCIARIA S.A. El titular, causahabientes o apoderados deberán dirigir la solicitud a través de los canales dispuestos por ACCION FIDUCIARIA S.A., dentro de los cuales se encuentran:

Atención personal en las Oficinas de la Fiduciaria, atención mediante el link de contáctenos en nuestra página web, nuestras líneas telefónicas de servicio al cliente y correo electrónico.

En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

#### **4.6. PROCEDIMIENTOS PARA EL TRAMITE DE RECLAMOS, RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS**

Se relacionan en el [LAFT\\_PRO\\_008– Procedimiento Actualización de Datos](#) y [SAC\\_PRO\\_001 – Procedimiento Atención PQRS](#).

#### **4.7. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN**

El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a la Fiduciaria la revocatoria de sus datos personales cuando:

- Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley y cuando exista decisión en firme de la Superintendencia de Industria y Comercio.

- Considere que no exista una obligación legal o contractual por la cual ACCIÓN FIDUCIARIA deba mantener el dato personal, por ejemplo, cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.

#### **4.8. VIDEO VIGILANCIA**

ACCIÓN FIDUCIARIA utiliza diversos medios de video vigilancia instalados en diferentes sitios internos y externos de nuestras instalaciones u oficinas.

ACCIÓN FIDUCIARIA 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.

#### **4.9. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES A TRAVÉS DE SERVICIOS DE COMPUTACIÓN EN LA NUBE**

ACCIÓN FIDUCIARIA está comprometida con la protección de los datos personales de sus clientes, y entiende que la información pertenece al cliente, y es el quien otorga la autorización respectiva para que se puedan almacenar, procesar, y transferir su información en la nube acorde al presente documento y a la regulación vigente de los territorios donde le sea aplicable.

Para almacenar información de datos personales, en los términos definidos por la ley 1266 de 2008 o 1581 de 2012, en servicios de almacenamiento en la nube fuera del territorio nacional se debe contar con la autorización del titular del dato personal

Por tal razón en los documentos de vinculación con Acción Fiduciaria los clientes aceptan los términos y condiciones asociados a Datos Personales y tratamiento de datos procesados en la nube.

ACCION FIDUCIARIA le da tratamiento a los datos personales de acuerdo con los términos de la legislación pertinente; ii) respeta los derechos de los Titulares de la información; iii) transfiere los datos personales de conformidad con lo dispuesto en la legislación pertinente; iv) garantiza que se tienen implementadas, todas las medidas técnicas y organizativas necesarias para evitar el acceso no autorizado o ilegal, la modificación, destrucción, pérdida, daño o divulgación de los datos personales, y a tener los programas de seguridad adecuados y procedimientos para asegurar que personas no autorizadas tengan acceso a cualquier equipo utilizado para procesar o almacenar datos personales en la nube.

ACCIÓN FIDUCIARIA se compromete a informar a sus Clientes oportunamente los incidentes de seguridad o de operación que se presenten con sus recursos tecnológicos o en sus instalaciones y que, como consecuencia, puedan

comprometer la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información o alterar la ejecución de la interacción.

Las entidades que soporten la operación de sus procesos misionales o de gestión contable y financiera en servicios computacionales en la nube, deben contemplar los controles de seguridad para la protección de los datos en ambientes virtualizados y la protección de las aplicaciones de la entidad.

ACCION FIDUCIARIA tiene en cuenta los estándares de nivel adecuado de protección del país receptor de la información Personal, de acuerdo con la [circular única de la superintendencia de industria y comercio así:](#)

El análisis para establecer si un país ofrece un nivel adecuado de protección de datos personales, a efectos de realizar una transferencia internacional de datos, estará orientado a determinar si dicho país garantiza la protección de estos, con base en los siguientes estándares:

- A. Existencia de normas aplicables al tratamiento de datos personales.
- B. Consagración normativa de principios aplicables al Tratamiento de datos, entre otros: legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.
- C. Consagración normativa de derechos de los Titulares.
- D. Consagración normativa de deberes de los Responsables y Encargados.
- E. Existencia de medios y vías judiciales y administrativas para garantizar la tutela efectiva de los derechos de los Titulares y exigir el cumplimiento de la ley.
- F. Existencia de autoridad (es) pública (s) encargada (s) de la supervisión del Tratamiento de datos personales, del cumplimiento de la legislación aplicable y de la protección de los derechos de los titulares, que ejerza (n) de manera efectiva sus funciones.

#### **4.9.1 Países que cuentan con un nivel adecuado de protección de datos personales.**

Teniendo en cuenta los estándares señalados en el numeral anterior y el análisis efectuado por Superintendencia de Industria y Comercio, que garanticen un nivel adecuado de protección los siguientes países: Alemania; Australia, Austria; Bélgica; Bulgaria; Chipre; Costa Rica; Croacia; Dinamarca; Eslovaquia; Eslovenia; Estonia; España; Estados Unidos de América; Finlandia; Francia; Grecia; Hungría; Irlanda; Islandia; Italia; Ja Japón; Letonia; Lituania; Luxemburgo; Malta; México; Noruega; Países Bajos; Perú; Polonia; Portugal; Reino Unido; República Checa; República de Corea; Rumania; Serbia; Suecia; y los países que han sido declarados con el nivel adecuado de protección por la Comisión Europea.

#### 4.10 DISPOSICIONES FINALES

- **VIGENCIA:** La presente Política para el Tratamiento de Datos Personales rige a partir del 21/09/2006. Las bases de datos en las que se registrarán los datos personales tendrán una vigencia igual al tiempo en que se mantenga y utilice la información para las finalidades descritas en esta política. Una vez se cumpla(n) esa(s) finalidad(es) y siempre que no exista un deber legal o contractual de conservar su información, sus datos serán eliminados de nuestras bases de datos.

#### Atención de peticiones, consultas o reclamos de datos personales

Las solicitudes se canalizan a través de los siguientes canales:

- Comunicación escrita dirigido al siguiente correo electrónico: [servicioalcliente@accion.co](mailto:servicioalcliente@accion.co)
- Página web [www.accion.co](http://www.accion.co) sección contáctenos
- Recepción de las Oficinas a nivel nacional
- Línea telefónica (+57) 1 6915090 opción 3
- Defensor del consumidor financiero
- AMV
- BAkerTilly
- SFC

El área responsable para la atención de reclamos, rectificaciones, actualizaciones o supresión de datos en materia de protección de datos personales es el área de servicio al Cliente - SAC. Este equipo de trabajo está a cargo de gestionar las solicitudes impuestas por los titulares de la información para conocer, actualizar, rectificar, suprimir y revocar la autorización en virtud de garantizarles el derecho de Habeas Data, dicha solicitud se gestiona a través los canales antes mencionados.



### 5. Documentos de Referencia

- **SIN\_MAN\_001** – Manual Ley de Protección de datos
- **LAFT\_PRO\_008**– Procedimiento Actualización de Datos
- **SAC\_PRO\_001** – Procedimiento Atención PQRS



## 6. Versionamiento

Versión	Estructura del documento	Fecha	Observaciones	Responsable
1	Política	21/09/2016	Creación del Documento Se cambia código SAC_POL_001 a SIN_POL_001	Administrador Base de Datos Clientes
2	Política	18/03/2021	Ajustes normativos, aprobados en la junta directiva N° 356 del 18/03/2021	Oficial de seguridad y Ciberseguridad
3	Política	09/09/2024	Se ajusta documento con la nueva estructura organizacional.  Se incluye información referente al tratamiento de datos a través de servicios de computación en la nube  Los cambios realizados se evidencian en color azul.	Oficial de Seguridad de la Información y Ciberseguridad

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Oficial de Seguridad de la Información y Ciberseguridad	Vicepresidente de Operaciones y Tecnología/ Profesional Senior Procesos y Mejora Continua	Presidencia