



Manual de Políticas y Procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales

2016

Versión 2



© 2016 TransUnion LLC All Rights Reserved

No se puede reproducir ni distribuir ninguna parte de esta publicación de ninguna manera o por ningún medio, electrónico u otro, que se conozca actualmente o se desarrolle en el futuro, incluyendo pero sin limitarse a, Internet, sin el consentimiento previo explícito por escrito de TransUnion LLC.

Las solicitudes de autorización para reproducir o distribuir cualquier parte o toda esta publicación se deben enviar por correo a:
Departamento Jurídico
TransUnion
555 West Adams
Chicago, Illinois 60661

El logo "TU", TransUnion y otras marcas comerciales, marcas de servicio y logotipos (las "marcas comerciales") utilizados en esta publicación son marcas comerciales registradas o no registradas de TransUnion LLC o de sus propietarios respectivos. Las marcas comerciales no se pueden utilizar para ningún propósito en absoluto sin el permiso explícito y por escrito del propietario de la marca comercial.

transunion.com

Tabla de Contenido

Presentación	4
Consideraciones	4
Diferenciación regímenes Ley 1266 de 2008 y Ley 1581 de 2012.....	4
Destinatarios	5
Carácter vinculante de las presentes disposiciones	5
Definiciones	5
Principios que orientan el tratamiento de datos personales.....	6
Tratamiento al cual serán sometidos los datos personales y la finalidad del mismo	6
Derechos de los titulares de datos personales	8
Deberes de TransUnion® cuando obra como responsable del tratamiento de datos personales .	9
Deberes de TransUnion® cuando obra como encargado del tratamiento de datos personales..	10
Solicitud de autorización al titular del dato personal.....	10
Aviso de privacidad	10
Procedimientos para que los titulares puedan ejercer sus derechos.....	11
Área responsable en TransUnion® de la atención de peticiones, consultas y reclamos.....	12
Entrada en vigencia del presente manual.....	13

Presentación

CIFIN S.A. sociedad comercial identificada con NIT No. 900.572.445 – 2, domiciliada en la ciudad de Bogotá D.C., ubicada en la dirección Calle 100 No 7A - 81 Piso 8, correo electrónico autorizaciones@cifin.co; teléfono: 3441200, expide el siguiente manual de Políticas y Procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales conforme a los siguientes:

Consideraciones

El Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia establece que todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

Asimismo, el mencionado texto constitucional exhorta a quienes manejan datos personales de terceros a respetar la libertad y demás garantías previstas en la Constitución cuando se recibe, trata y circula la información.

En desarrollo de la norma constitucional antes citada, el Congreso de la República de Colombia expidió la Ley Estatutaria 1581 de 2012 por la cual se dictaron disposiciones generales para la protección de datos personales, ley que fue reglamentada parcialmente por el Decreto 1377 de 2013, compilado en el Decreto 1074 de 2015.

El referido Decreto estableció las condiciones mínimas para realizar el tratamiento de los datos personales y consagró la obligación en cabeza de los responsables del tratamiento de datos personales de "*desarrollar políticas para el tratamiento de los datos personales y velar porque los Encargados del Tratamiento den cabal cumplimiento a las mismas*".

Diferenciación regímenes Ley 1266 de 2008 y Ley 1581 de 2012

Es pertinente aclarar que el objeto de protección de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, como ley general de protección de habeas data excluye de su ámbito de aplicación a las bases de datos regidas por la Ley 1266 de 2008, norma especial que regula el derecho al habeas data referente a la información financiera, crediticia, comercial y de servicios y la proveniente de terceros países. En consecuencia, siempre que CIFIN S.A. reciba información tendiente a conocer el comportamiento de pagos de los titulares, serán aplicables las disposiciones contenidas en la Ley 1266 de 2008, cuyos lineamientos deben ser atendidos por CIFIN S.A. en su calidad de Operador de Información.

Destinatarios

CIFIN S.A. (en adelante “TransUnion®”), tiene por objeto social servir como operador de bases de datos de información financiera, crediticia, comercial y de servicios y por lo tanto se encuentra sometida al régimen establecido en la Ley Estatutaria 1266 de 2008.

En consecuencia, TransUnion® en compromiso con el respeto y la garantía de los derechos de sus clientes, Potenciales Clientes, Proveedores y miembros de Junta Directiva adopta el siguiente **Manual de Políticas v Procedimientos de Tratamiento de Datos Personales** (en lo sucesivo el “Manual”) de obligatoria observancia en todas las actividades no reguladas por la Ley 1266 de 2008, en las que involucre total o parcialmente, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación y transferencia de datos personales.

Carácter vinculante de las presentes disposiciones

El presente Manual, será aplicable en todas y cada una de las relaciones contractuales o comerciales que existan entre TransUnion® y los titulares, con las excepciones previstas frente al ámbito de aplicación de la Ley 1266 de 2008.

Definiciones

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 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.

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

CIFIN S.A.: Es la persona Jurídica que tiene por objeto servir como Operador de Información en los términos de la Ley 1266 de 2008 y recibe de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios bajo los parámetros de la Ley.

TransUnion®: Es la marca con la cual se identifican los bienes y servicios ofrecidos por CIFIN S.A.

Grupo TransUnion: Son todas las empresas que pertenecen a TransUnion® a nivel internacional y que se encuentran en condición de matriz, filial o subsidiaria.

Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

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.

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Principios que orientan el tratamiento de datos personales

El tratamiento de datos personales debe realizarse respetando las normas y principios generales y especiales establecidos en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

Tratamiento al cual serán sometidos los datos personales y la finalidad del mismo

Los datos que recolecta TransUnion® serán tratados de manera transparente, leal y lícita con la finalidad principal de contratación, ejecución y comercialización de los bienes y servicios ofrecidos por TransUnion® o sus aliados de negocios. Estos datos pueden ser recolectados por TransUnion® directamente del titular a través de cualquier canal de comunicación tales como, telefónicos, electrónicos (SMS, chat, correo electrónico y demás medios considerados electrónicos) físicos y/o personales.

TransUnion® ha obtenido previa y expresamente la autorización de los titulares para recopilar, almacenar, compilar, procesar, distribuir, usar, transmitir y/o transferir y dar tratamiento directamente o a través de las empresas vinculadas a TransUnion® o las empresas que conforman el Grupo TransUnion los datos personales de los titulares.

Además de las finalidades antes previstas, el tratamiento de la información de los titulares se diferencia en cuanto a la relación que tenga la persona natural con TransUnion®, de acuerdo a:

Relación con personas naturales potenciales clientes.

TransUnion® o cualquiera de sus o empresas vinculadas o las empresas que conformen el Grupo TransUnion darán tratamiento de los datos personales conforme a las siguientes finalidades:

- a) Llevar a cabo campañas, de carácter comercial o publicitario sobre los servicios y/o los productos que ofrezca o comercialice TransUnion® o sus aliados y los cambios que implemente respecto a los mismos.
- b) Actualizar y administrar la información de contacto de las personas naturales para los productos y actividades propias del objeto social.
- c) Evaluar la calidad del servicio.
- d) Enviar al correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación creado o por crearse, información comercial o publicitaria sobre los productos y/o servicios ofrecidos, con el fin de informar y de manera general, llevar a cabo campañas, de carácter comercial o publicitario, adelantados por TransUnion® o sus aliados.
- e) Para el cumplimiento de los deberes de TransUnion® como Operador de Información, dentro de las que se encuentran todas las gestiones necesarias para dar respuesta a consultas o reclamos.

Relación con clientes personas naturales.

TransUnion® o cualquiera de sus o empresas vinculadas o las empresas que conformen el Grupo TransUnion darán tratamiento de los datos personales conforme a las siguientes finalidades:

- a) Proveer los servicios y/o los productos requeridos por el Cliente.
- b) Validar la información en cumplimiento de las políticas internas de TransUnion®, acerca del conocimiento del cliente.
- c) Informar sobre nuevos productos o servicios y/o sobre cambios en los mismos.
- d) Evaluar la calidad del servicio.
- e) Realizar estudios sobre hábitos de consumo.
- f) Enviar al correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación creado o por crearse, información comercial o publicitaria sobre los productos y/o servicios ofrecidos, con el fin de informar y de manera general, llevar a cabo campañas, de carácter comercial o publicitario, adelantados por TransUnion® o sus aliados.
- g) Actualizar y administrar la información de contacto de las personas naturales para los productos y actividades propias del objeto social de TransUnion®.
- h) La atención de solicitudes, quejas y reclamos.

- i) Crear y alimentar bases de datos para los fines antes expuestos y en general para el desarrollo del objeto social de TransUnion®.

Relación con proveedores.

- a) Para la atención de solicitudes o requerimientos referentes a la relación contractual que existe o existió con los proveedores.
- b) Cumplimiento de normas y políticas referentes al conocimiento del cliente para la prevención y control al lavado de activos y financiación del terrorismo.
- c) Crear y alimentar bases de datos para los fines antes expuestos y en general para el desarrollo del objeto social de TransUnion®.

Relación con miembros de Junta Directiva

TransUnion® tratará los datos de los miembros de Junta Directiva para las finalidades directamente relacionadas o conexas al ejercicio del cargo, tales como realización de convocatoria, remisión de documentos y eventual pago de honorarios.

Finalidad para la seguridad de TransUnion®

Respecto de los datos recolectados directamente en los puntos de seguridad de TransUnion® tomados de los documentos que suministran las personas al personal de seguridad y obtenidos de las videograbaciones que se realizan dentro o fuera de las instalaciones de TransUnion®, éstos se utilizarán para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones de TransUnion®.

Derechos de los titulares de datos personales

Los titulares de los datos personales cuyo tratamiento realiza TransUnion®, tienen derecho a:

- Acceder a los datos personales que hayan sido objeto de tratamiento conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y en el Decreto 1074 de 2015 y en las demás normas que los modifiquen, adicionen o complementen.
- Conocer, y solicitar la rectificación de los datos personales. El derecho de actualizar y rectificar los datos se podrá ejercer, entre otros datos, en relación con datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos datos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el Artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en

la Ley 1581 de 2012 en el Decreto 1074 de 2015 y en las demás normas que los modifiquen, adicionen o complementen.

- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento el responsable o encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.

Deberes de TransUnion® cuando obra como responsable del tratamiento de datos personales

- Garantizar al Titular el pleno y efectivo ejercicio del derecho de *Hábeas Data*.
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la Ley 1581 de 2012, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información suministrada sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Adoptar las medidas necesarias para que la información suministrada a TransUnion® se mantenga actualizada.
- Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se regula en la Ley 1581 de 2012.
- 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.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- 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.

Deberes de TransUnion® cuando obra como encargado del tratamiento de datos personales

En el evento en que TransUnion®, realice el tratamiento de datos en nombre de otra entidad u organización (responsable del tratamiento) deberá:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento dentro de los cinco (05) días hábiles contados a partir de su recibo, cerciorándose que sea efectivamente el titular, tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la presente política
- Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se regula en la Ley 1581 de 2012
- 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.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- 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.

Solicitud de autorización al titular del dato personal

Con antelación y/o al momento de efectuar la recolección del dato personal, TransUnion® solicitará al titular del dato su autorización para efectuar su recolección y tratamiento, indicando la finalidad para la cual se solicita el dato, utilizando para esos efectos medios técnicos automatizados, escritos u orales, que le permitan conservar prueba de la autorización y/o de la conducta inequívoca descrita en el Artículo 7 del Decreto 1377 de 2013, hoy Decreto 1074 de 2015. Dicha autorización se solicitará por el tiempo que sea razonable y necesario para satisfacer las necesidades que dieron origen a la solicitud del dato y, en todo caso, con observancia de las disposiciones legales que rigen sobre la materia.

Aviso de privacidad

El aviso de privacidad de tratamiento de los datos personales, está para la disposición y consulta a través de la página Web de TransUnion®.

Procedimientos para que los titulares puedan ejercer sus derechos

Conforme a lo dispuesto el Numeral 5 del Artículo 13 y el Artículo 18 del Decreto 1377 de 2013, (hoy Decreto 1074 de 2015), los titulares de la información o persona autorizada, podrán ejercer su derecho a conocer, actualizar, rectificar o suprimir información contenida en la base de datos, así como también podrán revocar la autorización otorgada al responsable para el tratamiento de la información.

Los procedimientos para el ejercicio de dichos derechos, serán conforme a lo previsto en la Ley, mediante la presentación de consultas o reclamos, según corresponda. Para el efecto se deberá tener en cuenta lo siguiente:

Consultas.

De acuerdo con el Artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, el titular o sus causahabientes pueden presentar ante TransUnion® consultas relacionadas con la información que repose de éste en las bases de datos que se administran en virtud de la norma antes indicada. Dichas consultas serán atendidas por TransUnion® así:

Una vez que se reciba la solicitud de información, TransUnion® procederá a revisar el registro individual que corresponda al nombre del Titular y al número de documento de identidad aportado y procederá a dar respuesta a la misma en un término de diez (10) días hábiles. En el evento en que se requiera de un mayor tiempo para dar respuesta a la consulta, informará al titular de tal situación expresando los motivos por los que se requiere de un mayor plazo y señalando la fecha en la que se atenderá la solicitud.

En todo caso dicho término no podrá superar los cinco (05) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Requisitos para realizar consulta

El titular de los datos puede presentar la solicitud de consulta indicando de manera escrita y en forma clara y concisa el objeto de la misma e indicar los datos de contacto para efectos de recibir la respuesta. Dicho escrito debe estar dirigido a la Gerencia Jurídica de TransUnion® indicando el motivo de su petición, los hechos en que se fundamenta y dirección de notificación. Dicho documento debe tener presentación personal ante notario público y deberá estar acompañado de la fotocopia legible del documento de identificación personal del titular.

Si la solicitud es efectuada mediante autorizado o apoderado, debe presentar la solicitud escrita dirigida a la Gerencia Jurídica de TransUnion® conforme a los anteriores lineamientos, indicando el motivo de su petición de manera clara y concisa, los hechos en que se fundamenta, la dirección de notificación, acompañada del original de la autorización o poder conferido por el titular de los datos con presentación personal ante notario, y la fotocopia del documento de identificación de la persona autorizada o apoderado, así como del titular.

Si la consulta es presentada por un causahabiente, éste deberá presentar la solicitud acompañándola del registro civil que acredite el parentesco.

Reclamos

El titular o sus causahabientes que estimen que la información contenida en una base de datos administrada por TransUnion® debe ser sujeta de corrección, actualización o supresión, podrán presentar un reclamo ante TransUnion® con la siguiente información conforme a lo previsto en el Artículo 15 de la Ley 1581:

- a) Nombre e identificación del titular del dato o la persona legitimada (causahabientes, apoderados) para presentar el reclamo con la descripción precisa y completa de los hechos que dan lugar al mismo; la indicación de la dirección física o electrónica en donde desea recibir notificaciones y los documentos y demás pruebas pertinentes que quiera hacer valer como sustento de la reclamación. En el evento en que la reclamación sea presentada por un causahabiente, es necesario se presente el registro civil para efectos de acreditar parentesco.

Si la solicitud de reclamo es efectuada mediante autorizado o apoderado, debe además de cumplir con los requisitos indicados en los literales citados en el párrafo anterior, estar acompañada del original de la autorización o poder debidamente otorgado ante Notario por el titular de los datos, acompañado de la fotocopia de su documento de identificación.

En el evento que TransUnion® no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (02) días hábiles e informará de la situación al interesado.

- b) Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la recepción del mismo para que subsane las fallas.
- c) Transcurridos dos (02) meses desde la fecha del requerimiento que efectúe TransUnion®, sin que la información haya sido complementada se entenderá, conforme a la Ley, que el reclamante ha desistido del mismo.
- d) Con el fin de atender los términos legalmente previstos, TransUnion® atenderá el reclamo dentro de los 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, conforme a la Ley, 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 (08) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- e) Una vez recibida la solicitud de reclamo completa, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (02) días hábiles contados a partir del día de radicación de la reclamación. Ésta deberá mantenerse hasta que el momento en que el reclamo sea decidido.

Área responsable en TransUnion® de la atención de peticiones, consultas y reclamos

TransUnion®, ha dispuesto de la dirección de correo electrónico autorizaciones@cifin.co, o en la dirección Calle 100 No 7A-81 Piso 8, para la atención de las peticiones, consultas y reclamos con el fin de garantizar el ejercicio de los derechos de los titulares de los datos personales establecidos en la ley y en este manual, relacionados con el *Hábeas Data*.

El área responsable de dar trámite a las consultas o reclamos y en general frente a la atención del titular con ocasión a la aplicación y vigencia del presente Manual es la Gerencia Jurídica de TransUnion®.

Entrada en vigencia del presente Manual

El presente Manual de Políticas de Tratamiento de Datos Personales entró en vigencia a partir del diez (10) de diciembre de 2013. Sin perjuicio de lo anterior, las políticas establecidas por TransUnion® respecto al tratamiento de Datos Personales podrán ser modificadas en cualquier momento. Toda modificación se realizará con apego a la normatividad legal vigente, y las mismas entrarán en vigencia y tendrán efectos desde su publicación en la página web de TransUnion® para que los titulares conozcan el Manual de Políticas y Procedimientos y los cambios que se produzcan en el mismo.

La entrada en vigencia de la versión 2 del Manual de Políticas y Procedimientos será a partir del ocho (08) de julio de 2016.