

I. POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE DATOS

El Estado Colombiano con la expedición de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, establece el Régimen General de Protección de Datos Personales el cual desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar todo tipo de información recogida sobre ellas en bases de datos o archivos, y demás derechos, libertades y garantías constitucionales a los que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

FORTIS AFIANZADORA S.A.S. en adelante FORTIS AFIANZADORA, como responsable del tratamiento de datos y con el fin de prestar los servicios relacionados con su objeto social, tales como: servir de garante a título oneroso de obligaciones de terceros derivados de los contratos de arrendamiento o concesión que se realicen sobre bienes inmuebles constituyéndose en fiador de dichas obligaciones, celebración de contratos directa o de intermediación necesarios para el desarrollo de su objeto social, llevar a cabo por sí misma con intervención de terceros investigaciones, estudios de crédito, estudios técnicos, estudios financieros o económicos relacionados con el objeto social de la compañía, entre otros. Así mismo, con la finalidad de verificar el cumplimiento de requerimientos regulatorios, posibles conflictos de interés, viabilidad financiera, jurídica y comercial devengada de las relaciones comerciales con sus clientes y proveedores, facilitar la prestación de servicios de impuestos (presentación de declaraciones y medios magnéticos ante la DIAN), servicios migratorios, tanto en Colombia como en el exterior y entregar reportes a las autoridades de vigilancia, control y centrales de riesgo; almacena, recolecta, administra y trata los datos personales suministrado por los titulares obtenidos a través de sus distintos canales de comercialización y contacto.

Las bases de datos personales sujetas a tratamiento contarán con una POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS disponible para consulta en la página web corporativa www.fortisafianzadora.com.

En consecuencia y de conformidad con los procedimientos y términos establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, usted como titular de la información objeto de tratamiento, podrá conocer las Políticas de Privacidad ejercer sus derechos a solicitar, conocer, actualizar, rectificar o supresión, de sus datos personales dirigiendo una comunicación escrita a la Calle 119 N° 15 – 43 Oficina 309, Edificio Hexágonos – Sede Principal Bogotá D.C., al correo electrónico contacto@fortisafianzadora.com, o comunicarse al teléfono (1) 7446401.

AUTORIZACIONES Y DECLARACIONES ESPECIALES

Por tal motivo, por medio de la presente y de conformidad a la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 del Régimen General de Protección de Datos Personales de manera expresa, voluntaria, informada e inequívoca y libre de cualquier presión:

Manifiesto que soy conocedor del uso, manejo, finalidad, tratamiento y las políticas de tratamiento que se le dará a los datos aportados en el formulario de vinculación o actualización de datos, a los derechos que tengo como titular de la información, otorgados para el buen desarrollo del vínculo contractual, comercial y/o de fianza con FORTIS AFIANZADORA y/o el arrendador.

Autorizó a FORTIS AFIANZADORA, o a quien ella delegue o a quien represente sus derechos o a su eventual cesionario o subrogatorio u ostente la misma posición contractual, sus empresas asociadas y/o terceros que cuenten con acuerdos comerciales asociados a:

- Continuar con el Tratamiento de sus datos personales recolectados antes de la expedición del Decreto 1377 de 2013.
- Que la información y datos personales suministrados como titular de la información puedan ser utilizados para fines del desarrollo de su objeto social y de las funciones propias de la prestación de sus servicios, tales como consulta, intercambio y suministro, enviar información y publicidad de productos y/o servicios disponibles, cumplir obligaciones contractuales y entregar reportes a las autoridades de vigilancia y control.
- El envío de extractos, rendimientos de cuentas, facturas, recibos o todo tipo de información derivada de la relación contractual por correo electrónico a la cuenta registrada en el formulario de vinculación o actualización de datos o a la que indique por comunicación escrita o verbal.
- Grabar en cintas magnetofónicas, o cualquier otro medio de almacenamiento de información, las conversaciones telefónicas de la negociación, acuerdo y ejecución de operaciones por mí y los funcionarios o empleados de FORTIS AFIANZADORA. Se entiende que la información obtenida es de carácter reservado, pudiendo ser utilizada por FORTIS AFIANZADORA en fines probatorios, absteniéndose de realizar divulgaciones ilícitas o fraudulentas de la misma o darle a conocer a terceros con fines diferentes a los previstos sin previo y expreso consentimiento de mi parte o de los autorizados u ordenantes debidamente autorizados. Se hace constar que la presente autorización no constituye por parte de FORTIS AFIANZADORA acto contrario a la ley y en su correcta utilización, de acuerdo con lo previsto en este documento, no es en ningún caso violatoria de mis derechos constitucionales o legales o de los de cualquiera de los autorizados u ordenantes registrados.
- Envíe información que considere pertinente, a las direcciones y correo electrónico que he relacionado en el formulario de vinculación o actualización de datos. Manifiesto que estas son direcciones válidas, que corresponden a la realidad y me comprometo a actualizar la información de contacto aquí relacionada cada vez que cambie y cuando me sea solicitado.
- Me contacten y notifiquen a través de los datos que aporte en este formulario de vinculación o actualización de datos y a los que llegaran a encontrar a futuro, comprometiéndome a actualizar los mismos en caso de cambio de domicilio o lugar de trabajo siempre y cuando exista el vínculo contractual que dio origen a la autorización de consulta y reporte.
- Recolectar, recaudar, almacenar, usar, circular, suprimir, procesar, compilar, intercambiar, dar tratamiento, actualizar y disponer de los datos que han sido suministrados y que se han incorporado a distintas bases o bancos de datos o en repositorios electrónicos de todo tipo con los que cuenta la compañía.
- Para que en cualquier tiempo consulte, actualice, incorpore, procese, suministre, reporte, solicite divulgue y retire los datos sobre las relaciones comerciales de mi persona y/o de la persona natural o jurídica que represento a las centrales de información y/o bancos de datos, páginas de apoyo públicas o privadas vía web y la información que se relacione con este vínculo contractual o que de él se derive.
- Compartir mi información comercial y financiera a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemarketing, y cualquier tercero con el cual la Compañía posea un vínculo contractual de cualquier índole, siempre y cuando cuenten con los medios electrónicos y controles idóneos para brindar seguridad a la información.
- Para dar a conocer, transferir y/o transmitir datos personales dentro y fuera del país a terceros a consecuencia de un contrato, ley o vínculo lícito que así lo requiera para implementar servicios de computación en la nube.
- Cancelar los productos que mantenga en estas entidades, en caso de infracción de cualquiera de los numerales contenidos en este documento, eximiendo a la entidad de toda responsabilidad que se reviva por información errónea, falsa o inexacta que yo hubiere proporcionado en este documento o de violación del mismo.

Además:

- Declaro que conozco y cumpliré las normas que obligan a actualizar mis datos personales e información financiera al menos una vez por año o cuando haya cambio en los datos aportados inicialmente.

- Declaro que nuestra actividad es lícita y la ejercemos dentro de los marcos legales, los dineros utilizados para pagar las obligaciones derivadas del vínculo comercial adquirido mediante este formato de vinculación o actualización de datos no provienen de ninguna actividad ilícita establecida en el Código Penal Colombiano y que la información y declaraciones contenidas en el mismo son exactas, completas, y verídicas; por lo tanto, la falsedad, error, omisión en ellas tendrán las consecuencias estipuladas en la Ley.
- Declaro que soy conocedor que la cláusula penal pactada en los contratos de arrendamiento tiene una función de garantía de cumplimiento de las obligaciones del dicho contrato, de tal suerte que el reiterado incumplimiento en el pago oportuno del canon, faculta el cobro de la penalidad pactada por cada incumplimiento o proporcionalmente según el acuerdo de pago al que lleguemos.
- Declaro que soy conocedor del vínculo contractual o comercial adquirido con la compañía FORTIS AFIANZADORA, y de las obligaciones económicas adquiridas de las que estoy obligado a cumplir, de modo que el retardo en el pago o incumplimiento en las obligaciones pactadas obliga a FORTIS AFIANZADORA S.A.S. el iniciar una gestión orientada a lograr el pago de lo atrasado y/o recuperación de los valores cancelados a la inmobiliaria en mi nombre, lo cual implica para FORTIS AFIANZADORA S.A.S. la ejecución de actividades adicionales y contratar recurso humano o compañías acreditadas en cobranza y recuperación, motivo por el cual autorizo que los gastos generados y asumidos por la Afianzadora producto de la gestión de cobro o gastos administrativos necesarios para la radicación de los procesos, investigación de bienes, honorarios de abogado más IVA de acuerdo a las tarifas determinadas en el contrato de prestación de servicios profesionales establecido entre FORTIS AFIANZADORA S.A.S. y los profesionales del derecho, sean cargados a mi nombre los que asumiré en su totalidad. Soy conocedor que las imputaciones de los pagos se aplicarán a la deuda en el siguiente orden: gastos de cobranza o administrativos, cláusula penal, capital (cuota o canon del más antiguo al más reciente) y de la política y mecanismos implementados por FORTIS AFIANZADORA para efectuar el cobro de las obligaciones por mí adeudadas.
- Renuncio a efectuar cualquier reclamación ante entidades administrativas y/o judiciales por las actuaciones desplegadas por FORTIS AFIANZADORA, el arrendador y/o por su eventual cesionario o subrogatorio en el ejercicio legítimo y dentro de los términos establecidos, de la autorización aquí otorgada.
- Declaro que la información aquí suministrada corresponde a la realidad y puede ser verificada por cualquier medio. Autorizo expresa e irrevocablemente a FORTIS AFIANZADORA para que obtenga de cualquier fuente y reporte a cualquier bando de datos información y referencias que requieran tanto de mí como de mis ordenantes.
- Conozco que los canales establecidos para ejercer en cualquier momento los derechos que me asisten, en especial: conocer la información, solicitar la actualización rectificación y/o supresión o revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales, será a través del correo electrónico contacto@fortisafianzadora.com, o comunicarse al teléfono (1) 7446401.
- Acepto que los documentos y dineros consignados para la realización de este estudio no serán devueltos.

FORTIS AFIANZADORA, queda autorizada de manera expresa e inequívoca para mantener y manejar la información con la suscripción del presente documento. Conozco y acepto las políticas de Tratamiento de Datos y las Políticas de Cobro establecidos por dicha entidad.

Este documento rige para todos los contratos vigentes o que surjan durante la relación comercial y contractual con FORTIS AFIANZADORA.

II. POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS

1. OBJETIVO

Garantizar el buen manejo y protección de la información de las bases de datos que están establecidas en la empresa.

2. ALCANCE

Todos los funcionarios de FORTIS AFIANZADORA quedan cubiertos bajo esta política, para lo cual adelantará las campañas pedagógicas y de capacitación requeridas, para que las áreas que tienen un mayor nivel de interacción con la administración de datos personales, conozcan la nueva ley y las disposiciones adoptadas por la sociedad para asegurar su cumplimiento.

Así mismo, a los aliados comerciales, proveedores y contratistas de FORTIS AFIANZADORA que tengan acceso a los datos personales de titulares que los hayan suministrado a FORTIS AFIANZADORA se les exigirá el cumplimiento de la ley y de esta política.

FORTIS AFIANZADORA S.A.S. en adelante FORTIS AFIANZADORA, en cumplimiento de lo previsto en la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, cuyo texto puede ser consultado en la página web corporativa, en su calidad de responsable del tratamiento de datos personales, ponemos a su disposición las Políticas de tratamiento de información que han sido adoptadas por FORTIS AFIANZADORA, la forma de acceder a éstas y las características del tratamiento que se le pretende dar a los datos que hacen parte de las siguientes bases de datos: Base de datos de clientes potenciales; Gestión humana, recursos humanos y personal; Gestión humana, nómina; Operaciones, base de afianzados; Comercial, directorio general de inmobiliarias; Comercial, base de datos general; Prospección comercial; Contable, administración y financiero; Proveedores.

3. DATOS GENERALES

El domicilio social de FORTIS AFIANZADORA S.A.S. está ubicado en la Calle 119 N° 15 – 43 Oficina 209, Edificio Hexágonos en la ciudad de Bogotá; y tiene dispuesto como canal de contacto con sus clientes y usuarios el correo electrónico contacto@fortisafianzadora.com y/o el teléfono (1) 7446401 Ext 1001 - 1002.

4. DATOS ADMINISTRADOS POR FORTIS AFIANZADORA.

FORTIS AFIANZADORA S.A.S. en adelante FORTIS AFIANZADORA, como responsable del tratamiento de datos y con el fin de prestar los servicios relacionados con su objeto social, tales como: servir de garante a título oneroso de obligaciones de terceros derivados de los contratos de arrendamiento o concesión que se realicen sobre bienes inmuebles constituyéndose en fiador de dichas obligaciones, celebración de contratos directa o de intermediación necesarios para el desarrollo de su objeto social, llevar a cabo por sí misma con intervención de terceros, investigaciones, estudios de crédito, estudios técnicos, estudios financieros o económicos relacionados con el objeto social de la compañía, entre otros. Así mismo con la finalidad de verificar el cumplimiento de requerimientos regulatorios, posibles conflictos de interés, viabilidad financiera, jurídica y comercial devengada de las relaciones comerciales con sus clientes y proveedores, facilitar la prestación de servicios de impuestos (presentación de declaraciones y medios magnéticos ante la DIAN), servicios migratorios, tanto en Colombia como en el exterior y entregar reportes a las autoridades de vigilancia, control y centrales de riesgo; almacena, recolecta, administra y trata los datos personales suministrados por los titulares obtenidos a través de sus distintos canales de comercialización y contacto tales como: datos de identificación, datos de ubicación, datos de contenido socioeconómico y otros datos (datos de antecedentes judiciales y/o disciplinarios de las personas), la recolección se hace con el diligenciamiento de los formularios al momento de suscribir los formatos de vinculación o actualización de datos como también mediante la consulta en las páginas web de apoyo, con la previa autorización otorgada por el titular de los datos, para llevar a cabo por sí misma con intervención de terceros, investigaciones, estudios de crédito, estudios técnicos, estudios financieros o económicos relacionados con el objeto social de la compañía.

Ahora bien, cuando en desarrollo de su objeto social FORTIS AFIANZADORA busque acercarse a personas que no sean sus clientes, pero que podrían llegar a serlo, y para ello utilice sus datos de contacto, estará actuando bajo el escenario general de protección de datos personales en Colombia, regido por la Ley 1581 de 2012 “Ley General de protección de Datos Personales”. Igualmente, cuando solicite, obtenga o administre información personal de titulares con quienes tuvo en el pasado una relación financiera o crediticia, pero ésta ya expiró, estará bajo el marco de dicha Ley. Así como, cuando recopile, administre y circule información sobre sus proveedores y/o contratistas.

FORTIS AFIANZADORA es respetuosa de las personas y por ende de sus datos personales, por ello buscará informar de manera suficiente a las personas sobre los derechos que tienen en su calidad de titulares de la información. Así como, pondrá a disposición de los mismos los canales y medios necesarios para que puedan ejercer sus derechos.

A. Política del Tratamiento de los Datos.

A través de esta política, FORTIS AFIANZADORA en cumplimiento de su deber legal y reglamentario, propende por hacer efectiva la garantía constitucional de protección a la intimidad personal y familiar de todos los ciudadanos, estableciendo instrumentos y controles expeditos de cara a dar un tratamiento adecuado a la información que administra.

La presente política establece los términos, condiciones y finalidades bajo las cuales FORTIS AFIANZADORA, como responsable de los datos personales obtenidos a través de sus distintos canales de atención, trata la información de todas las personas que en algún momento por razones de la actividad que desarrolla la entidad hayan suministrado datos personales (en adelante "Titular del dato").

Los presentes términos y condiciones aplican para cualquier registro de datos personales realizado en forma presencial y/o virtual para la vinculación como cliente, proveedor, y/o afianzado. El titular del dato registra o entrega su información de manera expresa, voluntaria, informada e inequívoca y libre de cualquier presión, y reconoce que ha leído y acepta expresamente los presentes términos y condiciones.

FORTIS AFIANZADORA se encarga directamente del tratamiento de los datos personales; sin embargo, se reserva el derecho a delegar en un tercero tal tratamiento. FORTIS AFIANZADORA exige al encargado la atención e implementación de los lineamientos y procedimientos idóneos para la protección de los datos personales y la estricta confidencialidad de los mismos.

B. Finalidad del tratamiento de datos

La autorización para el tratamiento de sus datos personales, permite a FORTIS AFIANZADORA, recolectar, transferir, almacenar, usar, circular, suprimir, compartir, actualizar y transmitir, para efectos de cumplir con las siguientes finalidades:

Las bases de datos de clientes, proveedores y usuarios tienen como finalidad utilizar los datos para la debida prestación del servicio o del producto adquirido por el titular con FORTIS AFIANZADORA en cumplimiento de su objeto social, llevar a cabo por sí misma con intervención de terceros, investigaciones, estudios de crédito, estudios técnicos, estudios financieros o económicos relacionados con el objeto social de la compañía, entre otros. Así mismo con la finalidad de verificar el cumplimiento de requerimientos regulatorios, posibles conflictos de interés, viabilidad financiera, jurídica y comercial devengada de las relaciones comerciales con sus clientes y proveedores, facilitar la prestación de servicios de impuestos (presentación de declaraciones y medios magnéticos ante la DIAN), servicios migratorios, tanto en Colombia como en el exterior y entregar reportes a las autoridades de vigilancia, control y centrales de riesgo; almacena, recolecta, administra y trata los datos personales suministrado por los titulares obtenidos a través de sus distintos canales de comercialización y contacto.

En desarrollo de esa relación comercial, FORTIS AFIANZADORA busca informarlo acerca de las innovaciones efectuadas en sus productos y servicios, con el fin de profundizar o ampliar su portafolio con la empresa; de las mejoras o cambios en sus canales de atención, así como de servicios y/o productos complementarios ofrecidos por sus entidades vigiladas.

Así mismo, busca enviarle información acerca de las ofertas que ha desarrollado con aliados comerciales que le pueden resultar de interés, extractos, rendimientos de cuentas, facturas o todo tipo de información derivada de la relación contractual, e información que considere pertinente a las direcciones y correo electrónico que se encuentran registradas en el formulario de vinculación o actualización de datos o a la que indique por comunicación escrita o verbal.

La base de datos de potenciales clientes, buscan tener un contacto con el titular para presentarse como entidad e informarlo acerca de los productos o servicios que presta.

La base de datos de proveedores persigue tener información actualizada, sólida y suficiente acerca de las personas que tiene la calidad de proveedores o quisieran tenerla.

Adelantar las acciones de recuperación de cartera de acuerdo a las políticas y mecanismos para la gestión de cobro, así como también para el envío de notificaciones de cobro.

El alcance de la autorización comprende la facultad para que FORTIS AFIANZADORA le envíe mensajes, notificaciones, información del estado de cuenta, saldos, cuotas pendientes de pago y demás información relativa al servicio adquirido o prestado, a través de correo electrónico y/o mensajes de texto al teléfono móvil y/o chats, y/o correspondencia física.

C. Derechos del titular de los datos personales

Se informa al titular del dato, los derechos que las leyes le ofrecen sobre protección de datos personales y que FORTIS AFIANZADORA los garantiza a través del cumplimiento de los procedimientos definidos, que a continuación se enlistan:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la entidad. Este derecho se puede ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado; mediante comunicación escrita a través de los canales establecidos, los cuales se indican en la política de privacidad de datos.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a la entidad cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012; para ello FORTIS AFIANZADORA conservará las autorizaciones otorgadas por los titulares cuando éstas consten por escrito, cuando se hayan obtenido de manera telefónica y las obtenidas a través de la página web o correo electrónico.
- Ser informado por la entidad, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicione 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 la Entidad o el Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

Los derechos de los titulares establecidos en la Ley, podrán ejercerse por las siguientes personas:

1. Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
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. A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
5. Por estipulación a favor de otro o para otro.
6. Consulta por parte del Titular de la Información que reposa en las bases de datos

Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos. FORTIS AFIANZADORA o el encargado del Tratamiento deberán suministrar a éstos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Para consulta de datos personales, solicitud de la autorización o de información sobre el uso dado a los datos, usted puede realizar la consulta por escrito y de manera presencial en las oficinas de FORTIS AFIANZADORA. La consulta debe ser a través de comunicación dirigida a nombre de FORTIS AFIANZADORA, con el nombre completo del titular, copia del documento de identificación, la descripción de la consulta, la dirección de residencia, el teléfono de contacto, correo electrónico.

Independientemente del mecanismo utilizado para la radicación 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 diez (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.

D. Reclamos - Procedimiento para ejercer los derechos por parte de los Titulares de la información

El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos administrada por FORTIS AFIANZADORA debe ser sujeta de corrección, actualización o supresión, o si advierten un incumplimiento de FORTIS AFIANZADORA o de alguno de sus encargados, podrán presentar un reclamo ante AFIANSA o el encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- Para presentar una solicitud de corrección, actualización o supresión de datos, o para presentar reclamo por presunto incumplimiento de los deberes de FORTIS AFIANZADORA relacionados con la protección de datos, usted puede realizar la solicitud por escrito y de manera presencial en las Oficinas correspondientes. La solicitud o reclamo debe realizarse a través de comunicación dirigida a nombre de FORTIS AFIANZADORA, con el nombre completo del titular, copia del documento de identificación, la descripción de los hechos que dan lugar a la solicitud o reclamo, la dirección de residencia, el teléfono de contacto y se deben anexar los documentos que se quiera hacer valer.
- Si la solicitud o reclamo resulta incompleto, se le requerirá dentro de los cinco (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.
- Una vez recibido el reclamo completo, 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 (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta el reclamo sea decidido.
- Las solicitudes de actualización, corrección, rectificación o supresión de los datos serán contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo del reclamo completo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo 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.
- El titular, causahabiente o apoderado deberá agotar en primer lugar este trámite de consulta o reclamo, antes de dirigirse a la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC a formular una queja.
- El área de Servicio al Cliente será responsable de velar por el cumplimiento de estas disposiciones. Esta área tendrá una comunicación directa con los responsables de las áreas identificadas a lo largo del presente instructivo: Comercial, Administrativa y Financiera, Operaciones, Riesgo, Cartera, Gestión Humana y Calidad con el fin de garantizar que todos los aspectos señalados queden debidamente recogidos y que los deberes que estipula la Ley se cumplan.

E. Vigencia de la base de datos.

Los datos se conservan de acuerdo con los principios de necesidad y razonabilidad. Los de Proveedores de acuerdo con los términos de Ley.

F. Canales de suministro de la información.

FORTIS AFIANZADORA establece como canales de comunicación con los titulares: Correo electrónico servicioalcliente@afiansa.com.

G. Seguridad de la información

FORTIS AFIANZADORA está comprometido en efectuar un correcto uso y tratamiento de los datos personales contenidos en sus bases de datos, evitando el acceso no autorizado a terceros que puedan conocer o vulnerar, modificar, divulgar y/o destruir la información que allí reposa, y cuenta con las debidas seguridades de los registros almacenados para impedir su deterioro, pérdida, alteración, uso no autorizado o fraudulento.

Para este fin, cuenta con protocolos de seguridad y acceso a los sistemas de información, almacenamiento y procesamiento incluidas medidas físicas de control de riesgos de seguridad.

La información personal suministrada por los usuarios de los diferentes portales de FORTIS AFIANZADORA y a través de los distintos métodos de captura de datos, está asegurada por una clave de acceso a la cual sólo el usuario puede acceder y que sólo él conoce; el usuario es el único responsable del manejo de dicha clave. FORTIS AFIANZADORA no tiene acceso ni conoce la referida clave, todas las claves de usuarios se encuentran encriptadas.

Para mayor seguridad, FORTIS AFIANZADORA recomienda a los usuarios de nuestros portales el cambio periódico de su contraseña de ingreso. Como es del conocimiento público, ninguna transmisión por Internet es absolutamente segura ni puede garantizarse dicho extremo, el usuario asume el hipotético riesgo que ello implica, el cual acepta y conoce. Es responsabilidad del usuario tener todos los controles de seguridad en sus equipos o redes privadas para su navegación hacia nuestros portales.

El acceso a las diferentes bases de datos se encuentra restringido incluso para los empleados y colaboradores. Ningún empleado y/o colaborador está autorizado a acceder a la información contenida en las diferentes bases de datos, salvo para el normal desempeño de sus funciones. Se ha establecido con todos los funcionarios de la compañía la firma de un Acuerdo de Confidencialidad y el deber de estos de garantizar la seguridad y privacidad de la información del titular.

FORTIS AFIANZADORA ha implementado todos los mecanismos de seguridad vigentes en el mercado acordes con sus productos. Además, ha desplegado una serie de documentos y actividades a nivel interno para garantizar el correcto funcionamiento de los esquemas de seguridad técnica; no obstante, a pesar de la debida diligencia adoptada, FORTIS AFIANZADORA no se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada del ingreso indebido o fraudulento por parte de terceros a la base de datos y/o por alguna falla técnica en el funcionamiento.

Los presentes lineamientos son aplicables de cumplimiento obligatorio para los portales Web propiedad de FORTIS AFIANZADORA, y de aquellos que a futuro se adquieran o se desarrollen.

H. Legislación Nacional Vigente.

Es importante reiterar la especialidad que rige de manera preferencial para las actividades desarrolladas por FORTIS AFIANZADORA, las cuales se encuentran bajo la Ley 1266 de 2008 y sus decretos reglamentarios, y los datos personales que por ser recogidos, utilizados

o circulados con fines de captación de nuevos clientes sin relación vigente o recurrente con FORTIS AFIANZADORA quedan bajo el marco de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

I. Modificaciones a las políticas de tratamiento de datos personales

FORTIS AFIANZADORA se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, de manera unilateral, sus políticas y procedimientos de tratamiento de datos personales. Cualquier cambio será publicado y anunciado. Además, se conservarán las versiones anteriores de la presente política de tratamiento de datos personales.

El uso continuo de los servicios o no desvinculación de los mismos por el titular del dato después de la notificación de los nuevos lineamientos constituye la aceptación de la misma.

J. Revelación de la información

El titular del dato, con la aceptación de esta política de tratamiento de datos personales, declara conocer que FORTIS AFIANZADORA, puede suministrar esta información a las entidades vinculadas, aliadas y a las entidades judiciales o administrativas y demás entes del Estado que, en ejercicio de sus funciones, soliciten esta información. Igualmente, acepta que pueden ser objeto de procesos de auditoría interna o de auditoría externa por parte de empresas encargadas de este tipo de control. Lo anterior, sujeto a la confidencialidad de la información.

K. Vigencia de la Política de tratamiento de datos personales

La política del tratamiento de datos personales rige a partir del momento en que sea aprobada por la junta directiva de FORTIS AFIANZADORA, y sea publicada y anunciada en los diferentes portales de FORTIS AFIANZADORA.

L. Atención de consultas y reclamos

Para la recepción de consultas, reclamos, quejas o para el ejercicio de los derechos como usuario o cliente, puede comunicarse a través de cualquiera de los canales de atención al cliente que FORTIS AFIANZADORA tiene dispuestos y se atenderán en los tiempos establecidos por la Ley 1581 de 2012.