



1. OBJETIVO

SUCHANCE S.A. adoptara las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la protección de los datos de carácter personal y evitar su alteración, pérdida, tratamiento y/o acceso no autorizado, habida cuenta de esta naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, todo ello, conforme a lo establecido por la legislación Colombiana de Protección de Datos de Carácter Personal, señalados en la Ley 1581 de 2012 y los demás decretos reglamentarios que complementen o modifiquen.

2. ALCANCE

La protección de datos y en general la política de tratamiento de datos personales de SUCHANCE S.A busca establecer reglas, conductas y directrices que garanticen la privacidad de los datos que sean recolectados en desarrollo de su misión y naturaleza, el derecho de habeas data que puede generarse en sus titulares, así como el tratamiento que han de recibir, en el marco de los principios y acciones.

Los presentes términos y condiciones aplican para cualquier registro de datos personales realizado en forma presencial, no presencial y/o virtual para la vinculación a cualquier producto, servicio o beneficio de SUCHANCE S.A

SUCHANCE S.A. se encarga directamente del tratamiento de los datos Personales; sin embargo, se reserva el derecho a delegar en un tercero tal tratamiento exigiendo así mismo 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.

3. EXCLUSIONES

Las normas y directrices que se establezcan en el presente manual no serán aplicables en los siguientes casos:

- 1) Bases de datos o archivos mantenidos en un ámbito exclusivamente personal o doméstico.
- 2) Bases de datos que tienen por finalidad la seguridad y defensa nacional y la prevención y control del lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- 3) Bases de datos de inteligencia y contrainteligencia.
- 4) Bases de datos y archivos periodísticos y otros contenidos editoriales.
- 5) Bases de datos reguladas por la ley 1266 de 2008 (datos financieros – crediticios).



6) Bases de datos del DANE (Ley 79 de 1993)

Los principios sobre protección de datos serán aplicables a todas las bases de datos, incluidas las exceptuadas en el presente numeral, con los límites dispuestos en la ley 1581 de 2012 y sin reñir con los datos que tienen características de estar amparados por la reserva legal.

4. MARCO NORMATIVO

La Ley Estatutaria 1581 de 2012, y su decreto reglamentario 1377 de 2013, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, 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 a 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.

Los principios y disposiciones contenidas en la mencionada ley y decreto reglamentario son aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por parte de SUCHANCE S.A siendo estos de naturaleza pública o privada. Por lo tanto, el tratamiento de datos realizado por la SUCHANCE S.A se debe regir por el régimen de protección de datos personales establecido por esta ley, sus decretos reglamentarios y demás normatividad que la complementa, modifique o derogue.

5. INTRODUCCIÓN

“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”.

En este sentido y de conformidad con lo dispuesto en la Ley estatutaria 1581 de 2012 y a su Decreto reglamentario 1377 de 2013, SUCHANCE S.A ha decidido adoptar de forma voluntaria y hacer público a todos los interesados el presente Manual de políticas y procedimientos que contiene todos los elementos esenciales, sencillos y seguros, con el fin de dar pleno cumplimiento a lo dispuesto por la Constitución Política de Colombia y la citada ley, así como las demás normas que reglamentan y complementan el tratamiento para la Protección de Datos Personales en Colombia.

SUCHANCE S.A considera que uno de los elementos principales en los que se sustenta la confianza de sus usuarios lo constituye la apropiada salvaguarda de su



información y la efectiva limitación de su uso, conforme a lo previsto en las disposiciones legales que, en cada caso, resulten de aplicación.

La información no pública que SUCHANCE S.A. dispone sobre sus clientes y sus operaciones, se entenderán de carácter confidencial, en ese sentido SUCHANCE S.A. ha adoptado normas y procedimientos para:

- 1) Garantizar la seguridad de acceso a sus sistemas informáticos y a los archivos físicos en los que se almacena documentación contractual y transaccional de sus usuarios.
- 2) Dar cumplimiento a las exigencias legales en materia de protección de datos de carácter personal.

Al compromiso de confidencialidad anteriormente mencionado, SUCHANCE S.A. añade el establecimiento de un conjunto de normas y procedimientos específicos que han sido adoptados por la compañía, con la finalidad de proteger y asegurar el tratamiento apropiado de la información de carácter personal que, como consecuencia del desarrollo de sus actividades empresariales, obtiene de sus usuarios, clientes, accionistas, empleados, administradores, proveedores, arrendadores o de cualquier otra persona con la que se relaciona.

Con independencia de las responsabilidades específicamente asignadas a determinados procesos administrativos, en materia de seguridad de la información y de protección de datos de carácter personal, los empleados que por razón de su cargo o de su actividad profesional dispongan o tengan acceso a este tipo de datos, son responsables de su custodia, confidencialidad y apropiado uso.

6. DEFINICIONES

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.

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del titular de los datos personales para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.

Base de datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

Causahabiente: persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de ésta (heredero).

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



entenderse el “dato personal” como una información relacionada con una persona natural (persona individualmente considerada).

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.

Dato personal público: Toda información personal que es de conocimiento libre y abierto para el público en general.

Dato personal privado: Toda información personal que tiene un conocimiento restringido, y en principio privado para el público en general.

Dato semiprivado: Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general.

Dato sensible: Aquel dato que afecta 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, entre otros, la captura de imagen fija o en movimiento, huellas digitales, fotografías, iris, reconocimiento de voz, facial o de palma de mano, etc.

Encargado del tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza 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, decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

Transferencia: La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando



tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

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

Oficial de protección de datos: Es la persona dentro de la empresa, que tiene como función la vigilancia y control de la aplicación de la Política de Protección de Datos Personales, bajo la orientación y lineamientos legales e internos.

7. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Nombre de la Organización: SUCHANCE S.A

NIT: 891.104.871-9

Domicilio y Dirección principal: Cara 4 No 8 – 61/ Nieva – Huila

Página Web: www.suchance.com.co

Correo Electrónico: servicioalcliente@suchance.com.co

Teléfono: Línea telefónica local o nacional (057) 8710340

En todo caso SUCHANCE S.A actúa como responsable del tratamiento, mientras que también puede ser representado o por encargo del mismo o quien represente sus derechos mediante vínculos contractuales o comerciales.

8. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio, de datos personales por parte de SUCHANCE S.A se efectuará en desarrollo de los siguientes principios:

Principio de legalidad: El Tratamiento de datos personales se efectuará en desarrollo de las disposiciones contenidas en la Ley de Protección de Datos vigente, y todas las demás normas que la complementen, adicionen, modifiquen y sustituyan.

Principio de finalidad: El Tratamiento de datos personales que sean recolectados o recogidos por SUCHANCE S.A atenderá a una finalidad legítima, por lo cual se informará al Titular el motivo por el cual se solicita la información y el uso específico que se le dará a la misma.

Principio de libertad: El Tratamiento de datos personales se llevará a cabo con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no



podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal, estatutario, o judicial que releve el consentimiento.

Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

Principio de transparencia: En el tratamiento de datos personales debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de SUCHANCE S.A en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos sobre los que tenga la calidad de titular.

Principio de Acceso restringido: El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones del presente Manual, de la Ley y la Constitución. En este sentido sólo se permitirá acceso a los datos personales a las siguientes personas:

- 1) Al titular del dato
- 2) A las personas debidamente autorizadas por el titular del dato
- 3) A las personas que por mandato legal u orden judicial sean autorizadas para conocer la información del titular del dato.

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la ley.

Principio de Circulación restringida: Sólo se puede enviar o suministrar los datos personales a las siguientes personas:

- 1) Al titular del dato
- 2) A las personas debidamente autorizadas por el titular del dato
- 3) A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

En este último caso, de conformidad con la Corte Constitucional, se procederá de la siguiente manera:

- 1) La entidad pública o administrativa debe justificar su solicitud indicando el vínculo entre la necesidad de obtener el dato y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales.
- 2) Con la entrega de la información se le informará a la entidad pública o administrativa que debe cumplir los deberes y obligaciones que le impone la regulación existente como Responsable del tratamiento.
- 3) La entidad administrativa receptora, debe cumplir con las obligaciones de protección y garantía que se derivan de la citada ley, en especial la observancia



de los principios de finalidad, uso legítimo, circulación restringida, confidencialidad y seguridad.

Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento será objeto de protección en la medida en que los recursos técnicos y estándares mínimos así lo permitan, a través de la adopción de medidas tecnológicas de protección y todo tipo de medidas administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros y bases de datos.

Principio de confidencialidad: Todas las personas vinculadas a SUCHANCE S.A que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos, están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley de Protección de Datos. Para todos los efectos, los datos personales contenidos en cualquier base de datos de la empresa se considerarán como información reservada, sujeta a confidencialidad, la cual deberá mantenerse inclusive después de finalizada su relación o vínculo contractual

9. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES Y FINALIDAD

9.1 TRATAMIENTO DE 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.

En este sentido, SUCHANCE S.A restringirá el tratamiento de datos personales sensibles a lo estrictamente indispensable y solicitará consentimiento previo y expreso a los titulares (representantes legales, apoderados, causahabientes) informando sobre la finalidad exclusiva de su tratamiento.

SUCHANCE S.A utiliza y trata datos catalogados como sensibles, cuando:

- 1) El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- 2) El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- 3) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.



- 4) El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. Siempre y cuando se adopten las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares o del dato disociado, es decir, el dato sensible cuando sea separado de la identidad del titular y no sea identificable o no se logre identificar a la persona Titular del dato o datos sensibles.

En adición a lo anterior, SUCHANCE S.A cumple con las siguientes obligaciones:

- 1) Informar al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento.
- 2) Informar al titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles datos objeto de Tratamiento son de carácter sensible y la finalidad del tratamiento, y obtener el consentimiento expreso.
- 3) No condicionar ninguna actividad a que el titular suministre datos personales sensibles (salvo que exista una causa legal o contractual para hacerlo).

Así mismo SUCHANCE S.A, se acoge a la regla general según la cual el Tratamiento de datos sensibles está prohibido por la Ley, salvo en los siguientes casos:

- 1) Cuando el Titular ha autorizado expresamente el Tratamiento.
- 2) Cuando por Ley no sea requerido el arrogamiento de dicha autorización.
- 3) Cuando el Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular.
- 4) Cuando el Tratamiento sea efectuado por una fundación, ONG, asociación o cualquier organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical.
- 5) El Tratamiento sea necesario para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- 6) El Tratamiento obedezca a una finalidad histórica, estadística o científica. En este caso, se deben suprimir las identidades de los Titulares.

9.2 TRATAMIENTO DE DATOS DE MENORES

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescente está proscrito excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la ley 1581 de 2012, y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

- 1) Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- 2) Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.



Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal o tutor del niño, niña o adolescente otorgará la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

Todo responsable y encargado involucrado en el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, deberá velar por el uso adecuado de los mismos. Para este fin deberán aplicarse los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el presente decreto.

La familia y la sociedad deben velar porque los responsables y encargados del tratamiento de los datos personales de los menores de edad cumplan las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y el presente decreto.

De acuerdo con lo previsto en la Constitución Política de Colombia en sus artículos 44 y 45 y en concordancia con el Código de la Infancia y la Adolescencia, los derechos de los menores deben ser interpretados y aplicados de manera prevalente y, por lo tanto, deben ser observados con especial cuidado. Conforme lo señalado en la Sentencia C-748/11 de la Corte Constitucional, las opiniones de los menores deben ser tenidos en cuenta al momento de realizar algún tratamiento de sus datos.

9.3 FINALIDAD DEL TRATAMIENTO

Los datos personales proporcionados a SUCHANCE S.A y a sus colaboradores empresariales, por el titular del dato, serán tratados de manera leal, responsable y aplicados a la ley con la finalidad de:

- 1) Enviar comunicaciones e información relacionada con nuestros productos, servicios, ofertas, promociones, alianzas, estudios, concursos, contenidos, así como de empresas aliadas o colaboradoras, y para facilitarle el acceso general a la información de estos.
- 2) Proveer y publicitar nuestros servicios o productos.
- 3) Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros a. Clientes b. Beneficiarios c. Empleados d. Colaboradores e. Proveedores f. accionistas y demás personas relacionadas con las actividades empresariales de SUCHANCE S.A
- 4) Evaluar la calidad de los productos o servicios.
- 5) Realizar estudios sobre hábitos de consumo o comportamiento de mercado.
- 6) Suministrar información comercial, publicitaria o promocional sobre los productos y/o servicios, eventos y/o promociones de tipo comercial o no de estas, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario.
- 7) Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos).
- 8) Dar cumplimiento a la normatividad referente a la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo.



- 9) Compartir, incluyendo la transferencia y transmisión de sus datos personales a terceros países para los fines relacionados con la operación.

9.4 IMÁGENES QUE OBTENEMOS POR CÁMARAS DE VIDEOVIGILANCIA.

Las Imágenes que SUCHANCE S.A almacene por medio de cámaras de Video-Vigilancia, serán utilizadas para fines de seguridad, y como prueba ante órganos judiciales, tal como se especifica en el Aviso de Privacidad corto de Videovigilancia que podrá consultar en las distintas áreas donde se encuentran las cámaras, en todo caso dichas imágenes tendrán una permanencia de 15 días calendario.

10 DEBERES DE SUCHANCE S.A. CUANDO OBRA COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

SUCHANCE S.A, Como responsable del tratamiento, deberá,

- a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data y los señalados en la presente política.
- b. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c. Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- d. Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada.
- e. Garantizar que la información del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f. Actualizar la información atendiendo a todas las novedades que se generen frente a los datos recopilados.
- g. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Titular y demás necesarios.
- h. Tramitar las consultas y reclamos formulados por los titulares e interesados en los términos de la ley.
- i. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- j. 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.
- k. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio respecto al tema.



l. Usar únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado, y para los fines previamente autorizados, de conformidad con lo previsto en la Ley de Protección de Datos.

m. Al momento de solicitar al Titular la autorización, SUCHANCE S.A deberá informarle sobre:

- La identificación de SUCHANCE S.A y sus datos de contacto
- La existencia del presente documento de políticas.
- El objetivo para el cual se recopilan sus datos y el tratamiento que se efectuará a los mismos.
- El carácter facultativo de entregar sus datos, especialmente cuando estos sean datos sensibles o sean datos de menores de edad.
- Los derechos que le asisten Como Titular y los mecanismos con que cuenta para hacerlos efectivos.

n. Cumplir con los deberes especiales establecidos en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, cuando por su cuenta eventualmente exista un tercero Encargado del Tratamiento de los datos personales de sus bases de datos internas así:

- Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- Comunicar al Encargado del Tratamiento cuando los datos personales suministrados hubieren sido rectificadas.
- Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la Ley de Protección de Datos.
- Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentre en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.

11. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS

En los eventos en que SUCHANCE S.A actúe como Responsable o Encargada del Tratamiento de datos personales, el titular de dichos datos tendrá los siguientes derechos:

a. Conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de sus datos personales frente a SUCHANCE S.A en su condición de Responsable o Encargada del



Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

b. Previa solicitud escrita, ser informado por la empresa respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.

c. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

d. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías legales y constitucionales.

f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

11.1 Derecho de acceso

SUCHANCE S.A garantiza el derecho de acceso conforme a la Ley 1581 de 2012, solamente a los Titulares de datos personales privados que correspondan a personas naturales, previa acreditación de la identidad del titular, legitimidad, o personalidad de su representante, poniendo a disposición de éste, sin costo o erogación alguna, de manera pormenorizada y detallada, los respectivos datos personales tratados, a través del medio de comunicación que el titular solicite.

11.2 Derecho a Consultas

Los titulares de los datos personales podrán consultar de forma gratuita sus datos personales, al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

Para consultas, SUCHANCE S.A, remitirá vía correo electrónico la respuesta; En caso de ser requerida la respuesta en medio físico, el solicitante deberá sufragar los gastos de mensajería que ello ocasione. Igualmente podrá cobrar al titular los gastos reproducción y, en su caso, certificación de documentos, que en todo caso no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente.

Todas las consultas que realicen las personas legitimadas para conocer los datos personales que reposen en SUCHANCE S.A. se canalizarán a través de los canales que tiene la compañía para tal efecto. En todo caso es necesario dejar prueba de lo siguiente:

- 1) Fecha de recibo de la consulta
- 2) Identidad del solicitante



Una vez verificada la identidad del titular se le suministrarán los datos personales requeridos. La respuesta a la consulta deberá comunicarse al solicitante en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

11.3 Derecho a Reclamos

Los reclamos tienen por objeto corregir, actualizar, o suprimir datos o elevar una queja por el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la regulación existente y en esta política.

El reclamo debe presentarse mediante solicitud dirigida a SUCHANCE S.A que contenga la siguiente información:

- 1) Nombre e identificación del titular del dato o la persona legitimada.
- 2) Descripción precisa y completa de los hechos que dan lugar al reclamo.
- 3) Dirección física o electrónica para remitir la respuesta e informar sobre el estado del trámite.
- 4) Documentos y demás pruebas pertinentes que quiera hacer valer.

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurrido 1 mes desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que SUCHANCE S.A reciba el reclamo del cual no tiene competencia 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 que el reclamo sea decidido.

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no sea posible atender el reclamo dentro de dicho término, SUCHANCE S.A informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, en todo caso no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.



11.4 Derecho a la rectificación y actualización de datos

SUCHANCE S.A se obliga a rectificar y actualizar a solicitud del Titular, la información de carácter personal que corresponda a personas naturales, que resulte incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y lo términos antes señalados. Al respecto, la SUCHANCE S.A tendrá en cuenta lo siguiente:

- 1) 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.
- 2) SUCHANCE S.A tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando beneficien al Titular de los datos personales. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que la SUCHANCE S.A considere pertinentes y seguros.
- 3) SUCHANCE S.A, podrá establecer formularios, formatos, sistemas y otros métodos, que serán informados en el Aviso de Privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web o en las diferentes oficinas de SUCHANCE S.A.

11.5 Derecho a la supresión de datos

El Titular de datos personales, tiene el derecho en todo momento, a solicitar a SUCHANCE S.A, la supresión (eliminación) de sus datos personales, para lo cual se tendrá en cuenta los siguientes supuestos:

- 1) Que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente sobre Protección de Datos Personales.
- 2) Que hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron obtenidos.
- 3) Que se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recogidos.

Esta supresión implica la eliminación o borrado seguro, total o parcial, de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por SUCHANCE S.A.

El derecho de supresión no es un derecho absoluto, y SUCHANCE S.A como responsable del tratamiento de datos personales, puede negar o limitar el ejercicio del mismo cuando:

- 1) El titular de los datos tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- 2) 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.



- 3) 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.
- 4) Los datos que tienen por finalidad la prevención y control del lavado de activos y financiamiento del terrorismo

11.6 Derecho a revocar la autorización

Todo titular de datos personales que correspondan a personas naturales, puede revocar en cualquier momento, el consentimiento al tratamiento de éstos, siempre y cuando, no lo impida una disposición legal o contractual. Para ello, SUCHANCE S.A ha establecido mecanismos sencillos y gratuitos que le permiten al titular revocar su consentimiento.

En los casos que sea posible la revocatoria de la autorización, se atenderá bajo las siguientes dos modalidades:

- 1) Total: Sobre la totalidad de finalidades consentidas, esto es, que SUCHANCE S.A debe dejar de tratar por completo los datos del Titular de datos personales.
- 2) Parcial: Sobre ciertas finalidades consentidas como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado. En este caso, SUCHANCE S.A deberá suspender parcialmente el tratamiento de los datos del titular. Se mantienen entonces otros fines del tratamiento que el Responsable, de conformidad con la autorización otorgada, puede llevar a cabo y con los que el titular está de acuerdo.

El derecho de revocatoria no es un derecho absoluto y SUCHANCE S.A como responsable del tratamiento de datos personales, puede negar o limitar el ejercicio del mismo cuando:

- 1) El titular de los datos tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- 2) La revocatoria de la autorización del tratamiento obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- 3) 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.
- 5) Los datos que tienen por finalidad la prevención y control del lavado de activos y financiamiento del terrorismo.



12 QUIENES PUEDEN EJERCER LOS DERECHOS

Los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información o revocar la autorización, podrán adelantarse por las siguientes personas legitimadas de conformidad con la regulación existente:

- 1) Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición SUCHANCE S.A.
- 2) Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- 3) Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- 4) Por estipulación a favor de otro o para otro.

Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

13 AUTORIZACIÓN

SUCHANCE S.A deberá obtener de parte del titular su autorización previa, expresa e informada para recolectar y tratar sus datos personales. Para obtener la autorización es necesario informarle al titular lo siguiente:

- 1) El tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad.
- 2) El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando éstas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.
- 3) Los derechos que le asisten como titular previstos en la regulación existente.
- 4) La identificación, dirección física o electrónica y teléfono de SUCHANCE S.A. o del encargado del tratamiento.

Se encuentran legitimados para otorgar el consentimiento:

- 1) El Titular quien deberá acreditar su identidad.
- 2) Los causahabientes del Titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- 3) El representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento. La autorización también podrá otorgarse cuando se den casos de estipulación a favor de otro o para otro.

Cuando se trate de la recolección de datos sensibles se deben cumplir los siguientes requisitos:

- 1) La autorización debe ser explícita.
- 2) Se debe informar al Titular que no está obligado a autorizar el tratamiento de dicha información.



- 3) Se debe informar de forma explícita y previa al Titular cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del mismo.

Cuando se trate de la recolección y tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes se deben cumplir los siguientes requisitos:

- 1) La autorización debe ser otorgada por personas que estén facultadas para representar los menores.
- 2) El representante de los menores deberá garantizarles el derecho a ser escuchados y valorar su opinión del tratamiento teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad de los menores para entender el asunto.
- 3) Se debe informar que es facultativo responder preguntas sobre datos de los menores.
- 4) El tratamiento debe respetar el interés superior de los menores y asegurar el respeto de sus derechos fundamentales.
- 5) Se debe informar de forma explícita y previa al Titular cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del mismo.

13.1 Medios para Otorgar la Autorización

La autorización del Titular deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, tales como documentos físicos o electrónicos, formatos, páginas web o cualquier otro mecanismo físico o tecnológico, incluso aquellos en que el consentimiento se otorgue vía clic o doble clic, etc. y deberá informar sobre la presente política, poniéndola a su disposición.

La autorización será generada por SUCHANCE S.A y será puesto a disposición del titular con antelación y de manera previa al tratamiento de sus datos personales.

Si los mecanismos para recolectar dicha autorización, imponen a SUCHANCE S.A una carga desproporcionada o es imposible solicitar a cada Titular el consentimiento para el Tratamiento de sus datos personales y poner en su conocimiento las políticas de Tratamiento de la información y el modo de ejercer sus derechos, SUCHANCE S.A podrá implementar mecanismos alternos para los efectos dispuestos, tales como diarios de amplia circulación nacional, diarios locales o revistas, páginas de Internet del responsable, carteles informativos, entre otros, e informar al respecto a la Superintendencia de Industria y Comercio, dentro de los cinco (5) días siguientes a su implementación.

Si en el término de treinta (30) días hábiles, contado a partir de la implementación de cualesquiera de los mecanismos de comunicación descritos anteriormente, el Titular no ha contactado al Responsable o Encargado para solicitar la supresión de sus datos personales en los términos del presente decreto, SUCHANCE S.A podrán continuar realizando el Tratamiento de los datos contenidos en sus bases



de datos para la finalidad o finalidades indicadas en la política de Tratamiento de la información, puesta en conocimiento de los titulares mediante tales mecanismos, sin perjuicio de la facultad que tiene el Titular de ejercer en cualquier momento su derecho y pedir la eliminación del dato. (Este mecanismo aplica para los datos recolectados antes de la ley 1581 de 2012).

13.2 Prueba de la autorización

SUCHANCE S.A utilizará los mecanismos con que cuenta actualmente, e implementará y adoptará las acciones tendientes y necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos de cuándo y cómo obtuvo autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos. Para dar cumplimiento a lo anterior, se podrán establecer archivos físicos o repositorios electrónicos realizados de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin.

13.3 Excepciones para la Autorización

La autorización del titular no será necesario cuando se trate de:

- 1) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- 2) Datos de naturaleza pública.
- 3) Casos de urgencia médica o sanitaria.
- 4) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- 5) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

14 TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES

SUCHANCE S.A, No podrá realizar la transferencia de datos personales de cualquier tipo a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los que la ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario 1377 de 2013 exigen.

Esta restricción no regirá cuando se trate de:

- 1) Información a la cual el Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia.
- 2) Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el Tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública.
- 3) Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable.



- 4) Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad.
- 5) Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el Responsable del Tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular.
- 6) Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

15 TRANSMISIONES INTERNACIONALES Y NACIONALES DE DATOS A ENCARGADOS

Cuando SUCHANCE S.A desee enviar o transmitir datos a uno o varios encargados ubicados dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, deberá mediante cláusulas contractuales o a través de un contrato de transmisión de datos personales pactar lo siguiente:

- 1) Los alcances del tratamiento.
- 2) Las actividades que el Encargado realizará en nombre de SUCHANCE S.A
- 3) Las obligaciones que debe cumplir el Encargado respecto del Titular del dato y SUCHANCE S.A.
- 4) La obligación del Encargado de dar cumplimiento a las obligaciones del Responsable observando la presente política.
- 5) El deber del Encargado de tratar los datos de acuerdo con la finalidad autorizada para el mismo y observando los principios establecidos en la ley colombiana y la presente política.
- 6) La obligación del Encargado de proteger adecuadamente los datos personales y las bases de datos, así como de guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos transmitidos.

16 PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS TITULARES PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS A CONOCER, RECLAMAR (ACTUALIZAR, RECTIFICAR, SUPRIMIR) Y REVOCAR LA AUTORIZACIÓN.

16.1 Generalidades

- 1) Cualquier consulta o reclamo frente a derechos inherentes de los titulares sobre datos de carácter personal se debe realizar mediante un escrito dirigido por cualquiera de los diferentes medios estipulados en el numeral 17 de la presente política, adjuntando fotocopia del documento de identidad del Titular interesado o cualquier otro documento equivalente que acredite su identidad y titularidad conforme a Derecho.



- 2) Los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación de la autorización de datos personales son personalísimos y podrán ser ejercidos únicamente por el Titular. No obstante, el Titular podrá actuar a través de representante legal o apoderado cuando aquel se encuentre en situación de incapacidad o minoría de edad hechos que le imposibiliten el ejercicio personal de los mismos, en cuyo caso será necesario que el representante legal o apoderado acredite tal condición.
- 3) No se exigirá ningún valor o tasa alguna por el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión o revocación de la autorización cuando se trate de datos personales de personas naturales. (Se tendrá en cuenta lo establecido en el artículo 21 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013).
- 4) Con el objeto de facilitar el ejercicio de estos derechos, SUCHANCE S.A ha puesto a disposición de los interesados, los formatos físicos o electrónicos adecuados a esta finalidad.
- 5) Una vez cumplidos y agotados los términos señalados por la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten o complementen, el Titular al que se deniegue, total o parcialmente, el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación, por parte de SUCHANCE S.A, podrá poner en conocimiento ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales (Superintendencia de Industria y Comercio – Delegatura de Protección de Datos Personales -) la negación o inconformidad frente al derecho ejercido.

16.2 Procedimientos y Sanciones

16.2.1 Consultas, reclamos o revocatoria de la autorización

Requisitos para la atención de consultas, reclamos o revocatoria de la autorización:

- 1) Se debe enviar una comunicación sea física o electrónica, esta debe contener como mínimo tipo de solicitud (consulta, reclamo o revocatoria), fecha de solicitud, dirección de contacto (Física o Electrónica), teléfono para efectos de notificación, firma y cedula del solicitante, anexo fotocopia del documento de identificación, para el representante del titular, documento autenticado que acredite la representación, si es el caso y fotocopia del documento de identificación.
- 1) Para ejercer este derecho por medio electrónico, el titular, su causahabiente, tercero autorizado o apoderado podrá formular la consulta por medio de los correos electrónicos destinados por SUCHANCE S.A, servicioalcliente@suchance.com.co adjuntando la información anteriormente relacionada.
- 2) Para ejercer este derecho por medio físico, su causahabiente, tercero autorizado o apoderado podrá radicar la consulta en la oficina principal de



SUCHANCE S.A en la cara 4 No 8 -61 Neiva- Huila, adjuntando la información anteriormente relacionada.

- 3) La persona interesada en ejercer este derecho, deberá en todo caso, utilizar un medio que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud.

Cualquiera que sea el medio utilizado para ejercer este derecho; SUCHANCE S.A atenderá la solicitud siempre y cuando se cumpla con los siguientes requisitos:

- a. TITULAR: Comunicación escrita, Fotocopia del documento de identidad y formato de solicitud correspondiente al caso, debidamente diligenciado y firmado.
- b. TERCERO, REPRESENTANTE O APODERADO: Comunicación escrita, carta de autorización autenticada que acredite la representación, fotocopia de la cedula tanto del representante como del titular del dato, formato de solicitud correspondiente al caso debidamente diligenciado y firmado por el representante o titular del dato.

17 RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS AL INTERIOR DE SUCHANCE S.A

SUCHANCE S.A. designa como responsable del tratamiento de datos personales al call center, o la dependencia que haga sus veces, como la persona que recibirá, procesara y canalizara las distintas solicitudes que se reciban, y las hará llegar a la respectiva dependencia encargadas del tratamiento, dependencias que una vez reciban estas comunicaciones, entraran a cumplir con la función de protección de datos personales, y deberán dar trámite a las solicitudes de los titulares, en los términos, plazos y condiciones establecido por la normatividad vigente, para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

En el evento en que se considere que SUCHANCE. S.A dio un uso contrario al autorizado y a las leyes aplicables o tiene alguna duda sobre esta política, podrá contactarnos a través de los siguientes canales de comunicación:

- 1) Call Center (línea local y nacional (057) 8 710340) Ext: 108
- 4) Correo de contacto: servicioalcliente@suchance.com.co
- 5) Página Web www.suchance.com.co a través del formulario dispuesto para tal fin.

Sanciones. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer a los Responsables del Tratamiento y Encargados del Tratamiento las siguientes sanciones:



- a) Multas de carácter personal e institucional hasta por el equivalente de dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción. Las multas podrán ser sucesivas mientras subsista el incumplimiento que las originó;
- b) Suspensión de las actividades relacionadas con el Tratamiento hasta por un término de seis (6) meses. En el acto de suspensión se indicarán los correctivos que se deberán adoptar;
- c) Cierre temporal de las operaciones relacionadas con el Tratamiento una vez transcurrido el término de suspensión sin que se hubieren adoptado los correctivos ordenados por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- d) Cierre inmediato y definitivo de la operación que involucre el Tratamiento de datos sensibles;

Las sanciones indicadas en el manual sólo aplican para las personas de naturaleza privada. En el evento en el cual la Superintendencia de Industria y Comercio advierta un presunto incumplimiento de una autoridad pública a las disposiciones de la presente ley, remitirá la actuación a la Procuraduría General de la Nación para que adelante la investigación respectiva.

Criterios para graduar las sanciones. Las sanciones por infracciones a las que se refieren el numeral anterior, serán graduadas por la autoridad de control atendiendo los siguientes criterios, en cuanto resulten aplicables:

- a) La dimensión del daño o peligro a los intereses jurídicos tutelados por la presente ley;
- b) El beneficio económico obtenido por el infractor o terceros, en virtud de la comisión de la infracción;
- c) La reincidencia en la comisión de la infracción.
- d) La resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de vigilancia de la Superintendencia de Industria y Comercio;
- e) La renuencia o desacato a cumplir las órdenes impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- f) El reconocimiento o aceptación expresas que haga el investigado sobre la comisión de la infracción antes de la imposición de la sanción a que hubiere lugar.



18 VIGENCIA

El presente Manual rige a partir del 5 de Agosto de 2016.

Actualizaciones de la política: SUCHANCE S.A podrá modificar los términos y condiciones del presente documento de políticas y procedimientos como parte de nuestro esfuerzo por cumplir con las obligaciones establecidas por la Ley 1581 de 2012, los decretos reglamentarios y demás normas que complementen, modifiquen o deroguen lo contenido en este documento, con el fin de reflejar cualquier cambio en nuestras operaciones o funciones. En los casos que esto ocurra se publicará el nuevo documento de políticas y procedimientos en la página web: www.suchance.com.co.