



**BANCO
PICHINCHA**

MANUAL REGULATORIO POLITICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

MANUAL REGULATORIO.

Tabla de Contenido

1	INTRODUCCIÓN	2
1.1.	OBJETIVO.	2
1.2.	ALCANCE.	2
2	DEFINICIONES	3
3	POLITICAS	6
3.1	PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.	6
3.2	DATOS RECOLECTADOS.	7
3.3	TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN	10
3.4	NOMBRE Y FINALIDAD DE LAS BASES DE DATOS.	10
3.4.1	<i>Nombre.</i>	10
3.4.2	<i>Finalidad de las Bases de Datos.</i>	10
3.4.3	<i>Responsabilidades.</i>	18
3.4.4	<i>Prohibiciones.</i>	23
3.5	PERIODO DE CONSERVACIÓN Y DESTRUCCIÓN DE LA INFORMACIÓN.	24
3.6	DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN.	24
3.7	PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN.	25
3.8	REVOCATORIA, SUPRESIÓN, ELIMINACIÓN Y/O INACTIVACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN.	27
4	NORMATIVIDAD	28
5	VIGENCIA	28
5.1	MODIFICACIONES A LAS POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL.	28
5.2	ACEPTACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL.	29
5.3	VIGENCIA POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL.	29

1 INTRODUCCIÓN

1.1. OBJETIVO.

El **BANCO PICHINCHA COLOMBIA** (En adelante Banco Pichincha) en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, y la Ley 1266 de 2008, mediante la presente Política coloca a disposición y conocimiento de todos los consumidores financieros:

- Los principios para el tratamiento de los datos personales.
- Finalidades de la recolección y uso de los datos personales.
- Tiempo de almacenamiento de los datos personales.
- Responsabilidades del “Responsable” y “Encargado” de sobre el Tratamiento de la información.
- Derechos de los Titulares.
- Canales para conocer, actualizar, rectificar, revocar, suprimir, eliminar y/o Inactivar sus datos personales.

Para efectos de la presente política el **BANCO PICHINCHA** se considerará como el Responsable de la información.

1.2. ALCANCE.

La presente Política está dirigida a todos aquellos titulares o interesados sobre los cuales el **BANCO PICHINCHA** como Responsable de la información realiza tratamiento de sus datos personales, como lo son clientes, prospectos, colaboradores, candidatos, proveedores, aliados, accionistas, junta directiva; este tratamiento de los Datos Personales se aplica de acuerdo a lo estipulado en las finalidades previas e informadas a los titulares, y con base al otorgamiento de sus autorizaciones.

BANCO PICHINCHA perteneciente al Grupo Económico **BANCO PICHINCHA ECUADOR**, durante sus actividades colegiadas y de colaboración empresarial,

podrán compartir y realizar tratamiento de datos personales de manera conjunta, así mismo con aquellas entidades, subsidiarias, filiales que conforman este **GRUPO ECONOMICO** o lo conformen en el futuro, así como a sus socios comerciales o terceros, tanto nacionales o extranjeros, públicos o privados, distintos de aquellos donde se recolecta la información, el Banco garantizará la protección de dichos datos conforme a los estándares de seguridad y confidencialidad establecidos en los procesos internos.

2 DEFINICIONES

Autorización: Es el consentimiento que da cualquier persona para que las empresas o personas responsables del tratamiento de la información, puedan utilizar sus datos personales.

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

Dato personal: Se trata de cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona determinada, como su nombre o número de identificación, o que puedan hacerla determinable, como sus rasgos físicos.

Dato Público: Es uno de los tipos de datos personales existentes. 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 Semiprivado: Son los datos que no tienen naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo al titular sino a cierto sector o a la sociedad en general. Los datos financieros y crediticios de la actividad comercial o de servicios, son algunos ejemplos.

Dato Privado: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular. Los gustos o preferencias de las personas, por ejemplo, corresponden a un dato privado.

Datos sensibles: Son aquellos que afectan la intimidad del titular o pueden dar lugar a que lo discriminen, es decir, aquellos que revelan su origen racial o étnico, su orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos, entre otros.

Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que realiza el tratamiento de datos personales, a partir de una delegación que le hace el por cuenta del **BANCO PICHINCHA** como Responsable de los datos; recibiendo instrucciones acerca de la forma en la que deberán ser administrados los datos.

Política de Tratamiento o Política: Se refiere al presente documento, como política de tratamiento de datos personales aplicada por el **BANCO PICHINCHA** de conformidad con los lineamientos de la legislación vigente en la materia.

Proveedor: Toda persona natural o jurídica que preste algún servicio a el **BANCO PICHINCHA** en virtud de una relación contractual/obligacional.

Cliente: Toda persona, sea natural o jurídica, que obtenga la prestación de un servicio por parte del **BANCO PICHINCHA**.

Candidato: Persona natural que remite su hoja de vida, sea de forma directa o a través de un tercero, y demás datos relacionados con su profesión u oficio con el fin de ser tenido en los procesos de selección gestionados por el **BANCO PICHINCHA** para sus Clientes, los cuales concuerden con el perfil profesional de la persona.

Empleado: Persona Natural que preste un servicio a el **BANCO PICHINCHA** en virtud de un contrato laboral.

Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la finalidad de la base de datos y/o el Tratamiento de los datos, para efectos de esta política, ejercerá como Responsable, en principio, el **BANCO PICHINCHA**.

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento, sea Miembros de la Junta Directiva, Accionistas, Colaboradores y a quienes represente, Proveedores, Visitantes, Clientes y Prospectos. o cualquier tercero que, en razón de una relación comercial o jurídica, suministre datos personales a el **BANCO PICHINCHA**.

Transferencia: Se refiere al envío por parte del **BANCO PICHINCHA** como Responsable del Tratamiento o un Encargado de los datos, a un tercer agente o persona natural/jurídica (receptor), dentro o fuera del territorio nacional para el tratamiento efectivo de datos personales.

Trasmisión: se refiere a la comunicación de datos personales por parte del Responsable al Encargado, ubicado dentro o fuera del territorio nacional, para que el Encargado, por cuenta del Responsable, trate datos personales.

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

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.

Para el entendimiento de los términos que no se encuentran incluidos dentro del listado anterior, remítase a: Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, Ley 1266 de 2008 y Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

3 POLITICAS

A través del presente documento, el **BANCO PICHINCHA** pone a disposición de los Miembros de la Junta Directiva, Accionistas, Colaboradores y a quienes represente, Proveedores, Visitantes, Clientes y Prospectos, la política de tratamiento de datos personales, recolectados en la prestación de servicios y/o productos ofrecidos por el **BANCO PICHINCHA**; con el propósito de comunicar la finalidad de la recolección de los datos, el uso, casos en los cuales se comparte la información y la forma de protección, así como los derechos que le asisten a los titulares de la información y los procedimientos con los que cuenta.

Para el **BANCO PICHINCHA**, es fundamental dar a conocer a los Miembros de la Junta Directiva, Accionistas, Colaboradores y a quienes represente, Proveedores, Visitantes, Clientes y Prospectos, la importancia de la privacidad, seguridad y confidencialidad de los datos personales, entregados y/o suministrados a través de los diferentes canales dispuestos por el **BANCO PICHINCHA** en cada uno de los servicios y/o productos ofrecidos. Teniendo en cuenta lo anterior a continuación se describen los Principios para el Tratamiento de Datos Personales, finalidad del uso y la circulación de los mismos.

3.1 PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

- i. **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** *El Tratamiento es una actividad regulada que debe sujetarse a lo establecido en la ley y en las demás disposiciones que la desarrollen.*
- ii. **Principio de finalidad:** *El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.*
- iii. **Principio de libertad:** *El Tratamiento sólo puede ejercerse 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 o judicial que releve el consentimiento.*
- iv. **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.*

- v. **Principio de transparencia:** *En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.*
- vi. **Principio de acceso y circulación restringida:** *El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de la ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas que autorice ley; 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.*
- vii. **Principio de seguridad:** *La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.*
- viii. **Principio de confidencialidad:** *Todas las personas 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.¹*
- ix. **Principio de temporalidad de la información:** *La información del titular no podrá ser suministrada a usuarios o terceros cuando deje de servir para la finalidad del Banco.*

3.2 DATOS RECOLECTADOS.

A continuación, se relacionan los datos recolectados de los Miembros de la Junta Directiva, Accionistas, Colaboradores y a quienes represente, Proveedores, Visitantes, Clientes y Prospectos.

- Datos de Identificación
- Datos de Contacto
- Datos Laborales

¹ LEY ESTATUTARIA. No 1581 del 17 de octubre de 2012, Título 2, Artículo 4, Principios para el Tratamiento de datos personales.

- Datos Financieros
- Datos Comerciales (Referencias)
- **Declaración de Asegurabilidad
- **Datos Biométricos
- **Datos de Genero
- **Datos Médicos

**En relación con estos datos, por tratarse de datos considerados sensibles, su manejo se realizará de conformidad con lo establecido en el artículo 6º de la Ley 1581 de 2012, el cual establece textualmente lo siguiente:

“Artículo 6º. Tratamiento de datos sensibles. Se prohíbe el Tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

- a. 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;*
- b. 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;*
- c. El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular;*
- d. El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial;*
- e. El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.”²*

A continuación se relaciona el tratamiento que se debe tener con los Datos personales de los niños, niñas y adolescentes: debemos tener en cuenta que aunque la Ley 1581 de 2012 prohíbe el tratamiento de los datos personales de los niños,

² LEY ESTATUTARIA. No 1581 del 17 de octubre de 2012, Título 3, Artículo 6, Tratamiento de datos sensibles.

niñas y adolescentes, salvo aquellos que por su naturaleza son públicos, la Corte Constitucional precisó que independientemente de la naturaleza del dato, se puede realizar el tratamiento de éstos “siempre y cuando el fin que se persiga con dicho tratamiento responda al interés superior de los niños, niñas y adolescentes y se asegure sin excepción alguna el respeto a sus derechos prevalentes”.

Teniendo en cuenta lo anterior, los Miembros de la Junta Directiva, Accionistas, Colaboradores y a quienes represente, Proveedores, Visitantes, Clientes y Prospectos del **BANCO PICHINCHA** al momento de otorgarse el consentimiento y aceptación de la presente Política de Protección de Datos Personales, autorizan de manera voluntaria y expresa al **BANCO PICHINCHA** para:

- i. **En relación con los Datos Biométricos:** recolectar, almacenar, compartir y cotejar con distintas autoridades administrativas de control y vigilancia, nacionales o internacionales, autoridades de policía y/o judiciales, los datos biométricos obtenidos a través de los formularios de crédito, documentos de deuda y/o incluidos en cualquier otro documento, dispositivos de grabación de imagen, audio o video, ubicados en nuestras instalaciones, tales como, sedes administrativas, oficinas, Cajeros ATM, módulos de atención a clientes, call center, entre otros;
- ii. **En relación con la Declaración de Asegurabilidad:** compartir y/o entregar la información allí consignada a la Compañía de Seguros que expide la póliza de seguro, así como a las autoridades y/o entidades que lo requieran en desarrollo de un proceso judicial y/o una obligación contractual.

Los datos recolectados podrán ser almacenados y/o procesados en los servidores ubicados en centros de cómputo, ya sean propios, o contratados con terceros y/o proveedores, localizados dentro o fuera del país que cumplan con las características de puerto seguro, que estén disponibles en medio físico y/o digital (magnético) directamente en las oficinas del **BANCO PICHINCHA** y/o en instalaciones de terceros y/o proveedores del Banco, lo cual es autorizado por los Miembros de la Junta Directiva, Accionistas, Colaboradores y a quienes represente, Proveedores, Visitantes, Clientes y Prospectos al momento de aceptar la presente Política.

3.3 TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN

El BANCO PICHINCHA como responsable de los datos personales de los titulares y con su aprobación previa y expresa podrá Transferir o Transmitir los datos personales a países que cumplan con las características de puerto seguro, distintos de aquellos donde se recolecta la información, a otras empresas que conforman el Grupo Económico o lo conformen en el futuro, así como a sus socios comerciales o terceros tanto, nacionales o extranjeros, públicos o privados, para lo cual el Banco garantizara la protección de dichos datos de acuerdo a los estándares de seguridad y confidencialidad establecidos en sus procesos internos, y conforme a las disposiciones legales y contractuales.

3.4 NOMBRE Y FINALIDAD DE LAS BASES DE DATOS.

A continuación, se relacionan las bases de datos identificadas y la finalidad correspondiente.

3.4.1 Nombre.

El **BANCO PICHINCHA** ha identificado las siguientes bases de datos:

- Miembros de la Junta Directiva
- Accionistas
- Colaboradores del Banco
- Proveedores
- Visitantes
- Clientes
- Vigilancia a través del Circuito Cerrado de Televisión

3.4.2 Finalidad de las Bases de Datos.

3.4.2.1 La base de datos de los Clientes tendrá las siguientes finalidades.

La información recolectada es utilizada para procesar, confirmar, cumplir y llevar a cabo los procedimientos al interior del **BANCO PICHINCHA** para la vinculación de personas naturales y/o jurídicas como clientes y prospectos, sin limitarse a, conocimiento del cliente, aprobación de operaciones de crédito, apertura y/o uso de

los servicios y/o productos ofrecidos por el **BANCO PICHINCHA**, entre otros.

Teniendo en cuenta lo anterior, el **BANCO PICHINCHA**, suscribe una serie de alianzas y/o convenios con Entidades Avaladoras: Universidades, Compañías de Seguros, Intermediarios de Seguros, Concesionarios, Entidades públicas y/o privadas con las que se tenga convenio de libranza, Findeter, Bancoldex, Deceval, Bolsas de Valores, Fondo Nacional de Garantías, Empresas de Telemercadeo, Empresas y/o personas encargadas de la cobranza de cartera, Empresas de Mensajería, y/o Terceros Proveedores de Servicios, Corresponsales Bancarios, Almacenes de Grandes Superficies, y en general, aliados estratégicos o en la prestación del servicio, con las siguientes finalidades:

- I. Realizar gestiones de cobranza, siempre que la información se comparta con entidades y/o personas encargadas de gestionar el proceso de cobro de cartera del Banco.
- II. Realizar actividades de mercadeo de los productos y servicios del Banco, así como de los productos y servicios de sus filiales y/o aliados estratégicos.
- III. Realizar las labores propias para que se avalen, afiancen y/o garanticen la(s) operación(es) de crédito a cargo de los clientes.
- IV. Realizar labores de venta y/o comercialización de productos y/o servicios propios y/o de aliados estratégicos.
- V. Realizar gestiones de apoyo en las labores propias del Banco.
- VI. Ofrecer al cliente la información y posibilidad de obtener más productos y servicios dentro del portafolio del Banco, filiales y/o subsidiarias, que puedan suplir sus necesidades y expectativas financieras.
- VII. Informar sobre nuevos productos o servicios que estén relacionados con el o los contratos adquiridos.
- VIII. Informar sobre cambios en los productos y/o servicios del Banco, filiales y/o subsidiarias.
- IX. Informar sobre las ventajas y beneficios a los que pueden acceder los clientes del Banco, como resultado de los acuerdos, convenios o marcas compartidas que tiene y puede llegar a tener con otras entidades de cualquier naturaleza.
- X. Realizar análisis internos sobre hábitos de consumo.
- XI. Realizar la validación Biométrica de identidad y características físicas (rostro), a través de una entidad certificada como operador biométrico, cuando se requiera para la apertura de productos digitales.

XII. Utilizar la información Biométrica de características conductuales de los clientes para la prevención de fraude y/o suplantación de identidad.

XIII. Entre Otros.

De conformidad con lo anterior, al aceptar la Políticas de Tratamiento de datos personales, establecidas en el presente documento, los Clientes y Prospectos del **BANCO PICHINCHA** en su calidad de titulares de los datos recolectados, autorizan desde ahora de manera voluntaria y expresa al **BANCO PICHINCHA** para que realicen el tratamiento de los mismos, de forma parcial o total, incluyendo la recolección, almacenamiento, grabación, uso, circulación, procesamiento, supresión, eliminación y/o activación transmisión y/o transferencia a países que cumplan con la característica de puerto seguro, distinto de aquellos donde se recolecta la información, otras empresas que conforman el GRUPO ECONOMICO o lo conformen en el futuro, así como a sus socios comerciales o terceros tanto, nacionales o extranjeros, públicos o privados, para la ejecución de las actividades relacionadas con los servicios y/o productos adquiridos, con las finalidades indicadas, operaciones de crédito a través de los diferentes productos ofrecidos por el **BANCO PICHINCHA**, apertura de cuentas corrientes y/o de ahorros, CDT's, tarjetas de crédito.

En desarrollo de las actividades propias de la operación del **BANCO PICHINCHA**, pueden estar involucrados terceros y/o proveedores como: servicios de cobranza, proveedores de sistemas, empresas de mensajería, empresas de servicios para la impresión, alistamiento y entrega de los extractos y/o comunicaciones, empresas de archivo de documentación, entre otros, quienes estarán obligados a darle el mismo tratamiento contenido en el presente documento a la información entregada por el **BANCO PICHINCHA**.

Adicionalmente, los Clientes y Prospectos en calidad de titulares de los datos recolectados, al aceptar las políticas incluidas en el presente documento, autorizan expresamente al **BANCO PICHINCHA** para:

- I. Usar los datos suministrados por ellos de forma física y electrónica, a través de Sitios Web, aplicaciones para teléfonos inteligentes (Smartphones), entre otros; para enviarles a los correos electrónicos registrados, información acerca del producto y/o servicio adquirido.

- II. Utilizar la información recibida y/o recolectada, para fines de mercadeo de sus productos y/o servicios, aliados estratégicos con los que el Banco mantenga una relación de negocios.
- III. Compartir los datos recolectados con las Entidades Avaladoras, Universidades, Compañías de Seguros, Intermediarios de Seguros, Concesionarios, Entidades públicas y/o privadas con las que se tenga convenio de libranza, Findeter, Bancoldex, Deceval o entidades que realicen la desmaterialización, Bolsas de Valores, Fondo Nacional de Garantías, Empresas de Telemercadeo, Empresas y/o personas encargadas de la cobranza de cartera, Empresas de Mensajería, y/o Terceros Proveedores de Servicios, Corresponsales Bancarios, Almacenes de Grandes Superficies, y en general, aliados estratégicos y/o aliados en la prestación de servicios, en desarrollo de las labores propias del Banco.
- IV. Suministrar los datos recolectados a las autoridades de control y vigilancia, de policía, judiciales y/o administrativas, en virtud de un requerimiento legal y/o usar o revelar esta información y datos personales en defensa de los derechos del Banco y/o su patrimonio, en cuanto dicha defensa tenga relación con los productos y/o servicios contratados.
- V. Contactar telefónicamente para realizar encuestas, estudios y/o confirmación de datos personales necesarios para la ejecución de una relación contractual.
- VI. Contactar al Titular a través de medios electrónicos – SMS o chat para el envío de noticias relacionadas con campañas de fidelización o mejora de servicio.
- VII. Contactar al Titular a través de correo electrónico para el envío de extractos, estados de cuenta o facturas en relación con las obligaciones derivadas del contrato celebrado entre las partes.
- VIII. Contactar al Titular a través de aplicaciones móviles de mensajería instantánea o redes sociales y aplicaciones basadas en inteligencia artificial, para el envío de noticias relacionadas con campañas de fidelización o mejora de servicio
- IX. Reportar a las centrales de riesgo el estado de la cartera con relación a los productos y/o servicios adquiridos con el Banco.
- X. Permitir el acceso a la información a los entes de control para llevar a cabo procesos de auditoría interna o externa.
- XI. Efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios ofrecidos por el Banco.
- XII. Mantener vigente los datos personales de los titulares.
- XIII. Contratar con terceros el almacenamiento y/o procesamiento de la información para la correcta ejecución de los contratos celebrados entre los clientes y el Banco, bajo los estándares de seguridad y confidencialidad a los cuales está obligado el Banco.

- XIV. Realizar invitaciones a eventos y ofrecer nuevos productos y/o servicios.
- XV. Transferir los datos personales a un eventual comprador de una o varias de las operaciones del Banco.

3.4.2.2 La Base de Datos de Colaboradores y de aquellos a quienes represente tendrá las siguientes finalidades.

- I. Ejercer su derecho de conocer de manera suficiente al empleado con quien se propone entablar relaciones laborales.
- II. Mantener una comunicación eficiente de la información que sea de requiera en los vínculos contractuales.
- III. Cumplir con las obligaciones contraídas por El Banco con ocasión de los vínculos labores, en especial con relación al pago de salarios, prestaciones sociales, pago de beneficios, bonos, reembolsos, y otros establecidas consagradas en el contrato de trabajo.
- IV. Informar al empleado sobre cualquier modificación de la relación contractual.
- V. Evaluar la calidad y desempeño del empleado en cumplimiento de sus funciones derivadas del contrato de trabajo.
- VI. Realizar estudios internos sobre los hábitos del empleado con el fin de mejorar las políticas de clima organizacional.
- VII. Realizar los descuentos de nómina autorizados por el empleado.
- VIII. Documentar y controlar la asignación de activos de información.
- IX. Suministrar cuando se requiera información a los entes de control para auditorías internas y externas.
- X. Asignación de herramientas de trabajo para el desarrollo de sus funciones (creación de cuentas de correo corporativo, actualización de directorio del Banco, asignación de contraseñas), firmas de acuerdos de confidencialidad y no divulgación, entre otros.
- XI. Verificar referencias personales y laborales durante el proceso de contratación.
- XII. En caso de emergencia contactar a los familiares.
- XIII. Ofrecer conjunto o independientemente con terceros, servicios financieros, comerciales y /o promocionales, entre otras.
- XIV. Ofrecer programas de bienestar corporativo y planificar actividades empresariales, para el titular y sus beneficiarios (hijos, cónyuge, compañero permanente).
- XV. Suministrar los datos recolectados a las autoridades de control y vigilancia, de policía, judiciales y/o administrativas, en virtud de un requerimiento legal y/o usar o revelar esta información y datos personales en defensa de los

derechos del Banco y/o su patrimonio, en cuanto dicha defensa tenga relación con los servicios contratados.

3.4.2.3 La Base de Datos de Proveedores tendrá las siguientes finalidades.

- I. Ejercer su derecho de conocer de manera suficiente al proveedor con quien se propone entablar relaciones comerciales.
- II. Elaborar los documentos soporte del producto y/o servicio contratado
- III. Atender de una manera eficiente cualquier reclamo, aclaración o solicitud.
- IV. Cualquier modificación acordada previamente entre las partes se formalizará a través de los documentos soporte del producto y/o servicio contratado.
- V. Evaluar la calidad y desempeño del Proveedor en cumplimiento de sus funciones derivadas de la relación contractual.
- VI. Documentar y controlar la asignación de activos de información.
- VII. Cumplir con lo establecido en el estándar de relaciones con proveedores.
- VIII. Elaboración de directorio de la empresa y asegurar el cumplimiento de los acuerdos de confidencialidad y no divulgación.
- IX. Verificar referencias de otros clientes.
- X. Suministrar los datos recolectados a las autoridades de control y vigilancia, de policía, judiciales y/o administrativas, en virtud de un requerimiento legal y/o usar o revelar esta información y datos personales en defensa de los derechos del Banco y/o su patrimonio, en cuanto dicha defensa tenga relación con los productos y/o servicios contratados.

3.4.2.4 La Base de Datos de los Miembros de la Junta Directiva y Accionistas tendrá las siguientes finalidades.

- I. El Banco tiene derecho de conocer la información entregada por los Miembros de la Junta Directiva y Accionistas, por tratarse de los Administradores de la Entidad.
- II. Mantener una comunicación eficiente entre las partes cuando se requiera.
- III. Suministrar cuando se requiera la información de los Miembros de la Junta a los Entes de Control (como los es la información de su hoja de vida con sus respectivos soportes)

- IV. Llevar la relación de los accionistas con el fin de dar cumplimiento al numeral siete (7) del artículo 28 del Código de Comercio, que se relaciona con la obligación de llevar un registro del Libro de Accionistas.
- V. Llevar a cabo los asuntos asociados a la administración de este órgano social y para dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Código de Comercio, relacionadas con la obligación de llevar un registro de las actas las Juntas Directiva.
- VI. Verificar referencias personales y laborales durante el proceso de posesión de los Miembros de la Junta Directiva.
- VII. En caso de emergencia contactar a los familiares.
- VIII. Ofrecer en conjunto o independientemente con terceros, servicios financieros, comerciales y /o promocionales, entre otras.
- IX. Suministrar los datos recolectados a las autoridades de control y vigilancia, de policía, judiciales y/o administrativas, en virtud de un requerimiento legal y/o usar o revelar esta información y datos personales en defensa de los derechos del Banco y/o su patrimonio, en cuanto dicha defensa tenga relación con los servicios contratados.

3.4.2.5 La Base de Datos de los Visitantes tendrá las siguientes finalidades.

- I. Recolectar los datos generales a efectos de identificarlo como visitante en las instalaciones del **BANCO PICHINCHA**, con el fin de garantizar la seguridad del visitante y la de los colaboradores del Banco.
- II. Consecución y gestión administrativa de la seguridad y control de acceso a las instalaciones, control de presencia, gestión de contactos y visitantes.
- III. Tener prueba del conocimiento y aceptación normas de seguridad ingreso y permanencia en las instalaciones de cualquier sede del banco.
- IV. Realizar la gestión correspondiente a seguridad y salud en el trabajo por parte del visitante.
- V. Suministrar los datos recolectados a las autoridades de control y vigilancia, de policía, judiciales y/o administrativas, en virtud de un requerimiento legal y/o usar o revelar esta información y datos personales en defensa de los derechos del Banco y/o su patrimonio, en cuanto dicha defensa tenga relación con los productos y/o servicios contratados.

3.4.2.6 La Base de Datos de Vigilancia a través del Circuito Cerrado de Televisión en las Sedes del Banco Pichincha tendrá las siguientes finalidades.

El **BANCO PICHINCHA** cuenta con un circuito cerrado de televisión con monitoreo de 24 horas como medida de seguridad, donde los Miembros de la Junta Directiva, Accionistas, Colaboradores del Banco, Proveedores, Visitantes y Clientes; serán grabadas por las cámaras de seguridad.

El circuito cerrado de televisión del **BANCO PICHINCHA** cuenta con diversos puntos de video vigilancia ubicados en el interior y exterior de las sedes a excepción de aquellas áreas en donde prime la intimidad de las personas.

Mediante señalización informativa se da a conocer a los Miembros de la Junta Directiva, Accionistas, Colaboradores del Banco, Proveedores, Visitantes y Clientes que están siendo grabados y monitoreados, la finalidad de las grabaciones del circuito cerrado de televisión es;

- I. Garantizar la seguridad de los Miembros de la Junta Directiva, Accionistas, Colaboradores del Banco, Proveedores, Visitantes y Clientes.
- II. Garantizar la seguridad de las sedes del Banco Pichincha
- III. Garantizar la seguridad de los bienes del Banco Pichincha
- IV. Cuando se requiera suministrar los datos recolectados a las autoridades de control y vigilancia, de policía, judiciales y/o administrativas, en virtud de un requerimiento legal y/o usar o revelar esta información y datos personales en defensa de los derechos del Banco y/o su patrimonio, en cuanto dicha defensa tenga relación con los productos y/o servicios contratados.

3.4.2.7 Información de Niños, Niñas y Adolescentes Menores de Edad.

Los niños, niñas y adolescentes menores de edad, podrán ser usuarios de los productos, servicios y beneficios que ofrece el **BANCO PICHINCHA**, solamente a través de sus productos de captaciones (CDT's y Cuentas de Ahorro) y/o beneficios para sus Colaboradores, siempre y cuando actúen debidamente representados por sus padres o por quienes tengan la patria potestad del menor.

El **BANCO PICHINCHA**, velará por el uso adecuado de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes menores de edad, de conformidad con lo establecido en la normatividad legal vigente.

3.4.2.8 Uso de Cookies y Web Beacons.

El **BANCO PICHINCHA**, podrá hacer uso de cookies, web beacons y otras tecnologías similares, en sus páginas web y en los dispositivos electrónicos utilizados para acceder a éstas, con el fin de conocer la procedencia, actividades o preferencias de clientes al navegar en la web, incrementar la funcionalidad, verificar que los clientes y/o usuarios cumplan con los criterios requeridos para procesar sus solicitudes y para adaptar los productos y/o servicios a las necesidades de los usuarios, obteniendo la siguiente información:

- El tipo de navegador
- Sistema operativo.
- Idioma del dispositivo.
- Sitios web visitados.
- Vínculos accedidos.
- Dirección IP.
- Sitio web visitado antes de entrar a la página del Banco.
- Duración de navegación en la página web del Banco.
- Transacciones realizadas
- Fecha y Hora

Las cookies, web beacons y otras tecnologías similares pueden ser deshabilitadas y eliminadas por el cliente y/o usuario cuando él lo desee. Para este efecto, el cliente y/o usuario puede consultar y/o solicitar la ayuda del navegador de Internet que utilice.

3.4.3 Responsabilidades.

3.4.3.1 Responsabilidad de los Titulares de la Información.

Los Titulares tendrán la responsabilidad de informar sobre todos los cambios que se realicen en sus Datos Personales para que el **BANCO PICHINCHA** se asegure de que la información de la que dispone está actualizada y, en consecuencia, modificará o eliminará los Datos Personales de acuerdo a la actualización que realicen los Titulares.

3.4.3.2 Responsabilidad del Banco Pichincha.

En el momento en que el **BANCO PICHINCHA** proceda con la eliminación de Datos Personales, se realizara un registro, donde se documente dicho proceso. Lo anterior se hará con el fin de llevar el control de los Datos Personales de los cuales se realiza el tratamiento para los diferentes procesos internos del **BANCO PICHINCHA** de acuerdo a las finalidades para las cuales los Titulares han dado su autorización.

En los casos que los Datos Personales de los Miembros de la Junta Directiva, Accionistas, Colaboradores y a quienes represente, Proveedores, Visitantes, Clientes y Prospectos; y asimismo, sean obtenidos por el **BANCO PICHINCHA** dada su naturaleza de datos públicos, ésta información será utilizada sólo para los propósitos aquí señalados, y no procederá a vender, licenciar, transmitir o divulgar la información salvo que:

- I. Se autorice expresamente a hacerlo
- II. Sea necesario para permitir a nuestros terceros Y/o proveedores para la prestación de servicios.

El **BANCO PICHINCHA** remitirá la información financiera y crediticia pertinente a Operadores de Información y/o Agencias de Información Comercial, de conformidad con la Ley 1266 de 2008.

El **BANCO PICHINCHA** remitirá la información a las autoridades gubernamentales o judiciales que repose en sus bases de datos, cuando medie un acto administrativo o una providencia judicial que así lo disponga.

El **BANCO PICHINCHA** dará cumplimiento a las responsabilidades establecidas en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012:

- a. *Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.*
- b. *Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la citada ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.*
- c. *Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.*

- d. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.*
- e. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.*
- f. 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 éste se mantenga actualizada.*
- g. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.*
- h. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la citada ley.*
- i. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.*
- j. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la citada ley.*
- k. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la citada ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.*
- l. Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.*
- m. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.*
- n. 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.*
- o. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio”.³*

³ LEY ESTATUTARIA. No 1581 del 17 de octubre de 2012, Título 6, Artículo 17, Deberes de los Responsables del Tratamiento.

- p. Realizar el registro de las bases de datos identificadas, en el Registro Nacional de Bases de Datos – RNBD, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 artículo 25 y el Decreto 1074 de 2015 artículo 2.2.2.26.1.2.*
- q. Realizar el Reporte de Novedades teniendo en cuenta los reclamos realizados por los titulares ante los Responsables y/o Encargados, así como también deberán reportarse los incidentes de seguridad que afecten las bases de datos administradas por los Responsables y/o encargados, en cumplimiento a lo establecido en la Circular externa 003 de 2018 capítulo 2.1 literal F.*
- r. Realizar la actualización de la información contenida en el Registro Nacional de Bases de Datos – RNBD, en cumplimiento a lo establecido en la Circular externa 003 de 2018 capítulo 2.3. información lógica y digital.*
- s. La información Biométrica no podrá ser compartida por el **BANCO PICHINCHA S.A.** para complementar otras bases de datos, ni para fines distintos a los expresados en la presente autorización.*

3.4.3.3 Responsabilidad de los Encargados de la Información.

El **BANCO PICHINCHA** además de ser el Responsable de la protección de datos personales tiene la calidad de encargado del Tratamiento frente a las bases de datos creadas por el Banco.

Son responsabilidades de los encargados del tratamiento de la información lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012:

- a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.*
- b. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la citada ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.*
- c. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.*
- d. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.*
- e. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.*

- f. 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 éste se mantenga actualizada.*
- g. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.*
- h. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la citada ley.*
- i. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.*
- j. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la citada ley.*
- k. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la citada ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.*
- l. Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.*
- m. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.*
- n. 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.*
- o. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio”.⁴*
- p. Asegurar que la información Biométrica consultada para la apertura de productos no podrá complementar otras bases de datos, ni para fines distintos a los expresados en la presente autorización.*
- q. Actualizar la información reportada por el Banco dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recibo.*

⁴ LEY ESTATUTARIA. No 1581 del 17 de octubre de 2012, Título 6, Artículo 17, Deberes de los Responsables del Tratamiento.

- r. Informar a la SIC cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración o tratamiento de la información o datos personales de los titulares*

3.4.4 Prohibiciones.

- a. No podrán realizarse tratamientos de datos personales incompatibles con la finalidad autorizada por el titular o por la ley, a menos que se cuente con el consentimiento inequívoco de los titulares.
- b. No podrá efectuarse el tratamiento de datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados o que induzcan a error, o de aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- c. 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.
- d. Se prohíbe el tratamiento de datos sensibles excepto cuando el titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, cuando el tratamiento de los datos 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), cuando el tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad, cuando el tratamiento se refiera a datos que el Titular haya hecho manifiestamente públicos o sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial, cuando el tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica (En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares).
- e. No podrán transferirse datos personales a países que no cumplan con las características de puerto seguro, excepto cuando se trate del Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el tratamiento del titular por razones de salud o higiene pública, se trate de transferencias bancarias o bursátiles, se trate de transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales, de 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, transferencias necesarias o legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

3.5 PERIODO DE CONSERVACIÓN Y DESTRUCCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

La información que sea objeto de uso para todos los procesos del Banco deberá conservarse de acuerdo a lo establecido en el Artículo 96 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero(EOSF) y el Código de Comercio en el ARTICULO 60. Conservación de los Libros y Papeles Contables - Reproducción Exacta. Vencido este tiempo, la información podrá ser eliminada de las bases de datos del Banco, de acuerdo con los procesos internos definidos como seguros.

3.6 DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN.

De conformidad con el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, los derechos del Titular de la información objeto de tratamiento del **BANCO PICHINCHA** son los siguientes:

- a. Reclamar, conocer, actualizar, rectificar, suprimir, eliminar y/o inactivarlos datos personales frente al Banco. 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. Solicitar prueba de la autorización otorgada a el Banco 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.
- c. Ser informado por el Banco, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, Ley 1266 de 2008 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- e. Revocar la autorización, solicitar la supresión, eliminación y/o Inactivación del dato cuando en el tratamiento no respete los principios, derechos y garantías

constitucionales y legales, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos. 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 la establecidas en la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, Ley 1266 de 2008 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

- f. Acceder en forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento.
- g. Abstenerse de responder las preguntas realizadas sobre datos sensibles.
- h. Tendrá carácter facultativo las respuestas que contengan datos sensibles o sobre datos de las niñas y niños y adolescentes

3.7 PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN.

El procedimiento para el ejercicio de los derechos de los titulares de la información será el establecido en la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, Ley 1266 de 2008 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

Los Miembros de la Junta Directiva, Accionistas, Colaboradores y a quienes represente, Proveedores, Clientes y Prospectos del **BANCO PICHINCHA** tendrán derecho a consultar y conocer los detalles del tratamiento de sus datos, así como a rectificarlos en caso de ser inexactos o incompletos y solicitar la revocación, supresión, eliminación y/o inactivación de la autorización del uso de Datos Personales en los casos en los cuales no estén siendo utilizados de acuerdo con las finalidades y términos legales o contractuales.

Sin perjuicio de lo anterior, es claro que la facultad de revocación, supresión, eliminación y/o inactivación de la autorización del uso de Datos Personales se encuentra en todo caso limitada, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.

Para hacer efectivos sus derechos, los Miembros de la Junta Directiva, Accionistas, Colaboradores y a quienes represente, Proveedores, Clientes y Prospectos del **BANCO PICHINCHA** con **Nit: 890.200.756-7**, podrán ejercer sus derechos de conocer, reclamar, actualizar, rectificar, suprimir, eliminar y/o inactivar sus datos personales, a través de los siguientes canales enviando su solicitud directamente a los siguientes correos electrónicos, según corresponda;

- Clientes: clientes@pichincha.com.co
- Prospectos: clientes@pichincha.com.co
- Colaboradores: nomina@pichincha.com.co
- Colaboradores Círculo familiar: bienestar@pichincha.com.co
 - Colaboradores Plan Exequial: bienestar@pichincha.com.co
 - Colaboradores Póliza de Salud: seguros.funcionarios@pichincha.com.co
 - Colaboradores Póliza de Vida: seguros.funcionarios@pichincha.com.co
- Proveedores: compras@pichincha.com.co
- Miembros de la Junta Directiva: secretariageneral@pichincha.com.co
- Accionistas: secretariageneral@pichincha.com.co

y/o radicando la misma en la oficina principal en la ciudad de Bogotá, cuyo domicilio es Av. Las Américas 42 -81 o en cualquiera de las oficinas del Banco a nivel nacional, las cuales se pueden encontrar en el link [Red de Oficinas - Corporativo - Banco Pichincha](#), y/o a través de la línea de atención al cliente llamando desde Bogotá al teléfono (601)6501000, o desde otras ciudades en Colombia al número 018000919918.

Para presentar la solicitud, los clientes deberán incluir y/o suministrar por lo menos la información:

- Nombre completo y apellidos
- Número de identificación
- Datos de contacto (Dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto),
- Medios para recibir respuesta a su solicitud,
- Motivo(s)/hecho(s) que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer (acceder a la información, conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocarla, suprimir, eliminar y/o inactivar)
- Firma (si aplica)

El tiempo máximo previsto por la ley para resolver una reclamación es de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente a la fecha del radicado. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, el **BANCO PICHINCHA** 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 (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Una vez cumplidos los términos señalados por la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, Ley 1266 de 2008 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, el Titular al que se deniegue, total o parcialmente, el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, revocación, eliminación y/o inactivación, podrá poner su caso en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio – Delegatura para la Protección de Datos Personales.

La Dirección Experiencia al Cliente del **BANCO PICHINCHA**, será la única responsable en dar respuesta a los requerimientos de este tipo realizados por los titulares de la información, así mismo será responsable de comunicar para la marcación en la Base de Datos correspondiente donde el titular solicite que ejerzan su derecho de revocación, supresión, eliminación y/o inactivación de la autorización del uso de Datos Personales.

3.8 REVOCATORIA, SUPRESIÓN, ELIMINACIÓN Y/O INACTIVACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN.

Los Titulares de los datos personales pueden solicitar la revocación, supresión, eliminación y/o inactivación de la autorización del uso de Datos Personales otorgada a favor del Responsable del Tratamiento sobre sus datos personales, en cualquier momento, mediante la presentación de un reclamo de acuerdo con el procedimiento establecido en la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, Ley 1266 de 2008 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

La solicitud de revocación, supresión, eliminación y/o inactivación de la autorización del uso de Datos Personales no procederá en los casos que el cliente del **BANCO PICHINCHA**, tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

Es importante tener en cuenta que la solicitud de revocación, supresión, eliminación y/o inactivación de la autorización del uso de Datos Personales podrá solicitarse sobre la totalidad o parte de los datos, que comprenden la autorización otorgada,

de acuerdo a las Finalidades definidas en la Política de Protección de Datos Personales, más no respecto de los datos regulados al amparo de la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, Ley 1266 de 2008 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, así como tampoco, aquéllos casos en los que el cliente tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

4 NORMATIVIDAD

A continuación, se relaciona la normatividad legal vigente:

- Ley 1581 de 2012 - Disposiciones Generales Para la Protección de Datos Personales.
- Decreto 1074 de 2015 – Sector Comercio, Industria y Turismo.
- Decreto 1377 de 2013 - Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
- Ley 1266 de 2008 – Disposiciones Generales del Habeas Data.

y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

5 VIGENCIA

5.1 MODIFICACIONES A LAS POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL.

El **BANCO PICHINCHA** se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento modificaciones o actualizaciones al presente documento, con el propósito de cumplir nuevas actualizaciones de carácter normativo, de políticas internas o nuevos requerimientos para la prestación u ofrecimiento de los servicios y/o productos del Banco.

Estas modificaciones serán informadas a nuestros Miembros de la Junta Directiva, Accionistas, Colaboradores, Proveedores, Visitantes, Clientes y Prospectos, a través de uno de los siguientes medios: anuncios visibles en las oficinas del **BANCO**

PICHINCHA, en la página web o vía correo electrónico a la dirección que repose en la base de datos del Banco o a través de los diferentes mecanismos de comunicación con los que cuenta el Banco.

5.2 ACEPTACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL.

Los Miembros de la Junta Directiva, Accionistas, Colaboradores, Proveedores, Visitantes, Clientes y Prospectos del **BANCO PICHINCHA** aceptan, el tratamiento de sus datos personales conforme los términos del presente documento.

5.3 VIGENCIA POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL.

La política de Tratamiento de Datos Personales contenidas en el presente documento, rigen a partir del 26 de julio de 2013 y su publicación en la página web del **BANCO PICHINCHA**.

La última revisión publicada es de 10 de septiembre de 2024.