

## DOCUMENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

**Bogotá, D. C., Junio 2014**

## TABLA DE CONTENIDO

1. PROPÓSITO DEL DOCUMENTO.....	3
2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA.....	4
3. PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY 1581 DE 2012.....	11

## 1. PROPÓSITO DEL DOCUMENTO

Atendiendo lo estipulado en la Ley Estatutaria 1581 de octubre 17 de 2012, Régimen General de Protección de Datos Personales, y el Decreto Nacional 1377 de junio 27 de 2013 y demás normas legales vigentes, el Banco Agrario de Colombia S.A. busca implementar los controles mínimos requeridos para el almacenamiento, tratamiento, uso, procesamiento, conservación, custodia y eliminación de los datos de titulares de la información y terceras partes que existe en los archivos y bases de datos que la entidad posee para el ejercicio de su razón social.

## 2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA

La presente política se imparte para desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas de conocer, actualizar y rectificar la información personal que haya sido recogida y tratada en forma física en archivos, automatizada y/o que repose en distintos soportes, para evitar el potencial uso por parte de terceros en forma no autorizada y termine afectando su dimensión personal, profesional y social.

Este documento establece los parámetros que se tendrán en cuenta en el BANCO AGRARIO DE COLOMBIA para el tratamiento de los datos personales de personas naturales, excluyendo la información de las bases de datos y archivos relacionados con el monitoreo y control del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo y aquellas que se encuentren reguladas por la Ley 1266 de 2008, a las cuales solo les aplicarán los principios que contempla la Ley 1581 de 2012.

Adicionalmente, este documento establece los procesos que deben seguir los titulares de la información personal para hacer efectivos los derechos que le asisten de conformidad con lo establecido en la ley 1581 de 2012.

### 2.1 Responsable del tratamiento de los datos personales:

Teniendo en cuenta lo descrito en las disposiciones de la Ley 1581 de 2012, donde se define al responsable del tratamiento de los datos como, la 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; se indica en esta política como responsable al BANCO AGRARIO DE COLOMBIA. A continuación se relacionan los datos de contacto:

- Líneas Telefónicas Contacto BANAGRARIO 01 8000 91 5000. En Bogotá (57-1) 594 8500.
- Correo electrónico: [servicio.cliente@bancoagrario.gov.co](mailto:servicio.cliente@bancoagrario.gov.co)

### 2.2. Finalidad del tratamiento de la información personal:

El tratamiento de la información personal, debe obedecer a una finalidad legal y constitucionalmente legítima que atienda al desarrollo de la actividad del Banco en sus diferentes procesos y subprocesos.

El Banco determina las finalidades y alcances del tratamiento de los datos, las cuales se indican en la autorización y aviso de privacidad otorgada por el titular. La información personal de los titulares, se destinará a las actividades exclusivas para las cuales fueron autorizadas por el titular, así como el acopio, el procesamiento y la divulgación de los datos. A continuación se presentan las finalidades definidas por el BANCO AGRARIO DE COLOMBIA, de acuerdo con los titulares de la información personal:



### **2.2.1. Candidatos, Funcionarios, Aprendiz SENA o Practicantes Profesionales y Ex Funcionarios:**

- Generar y entregar informes a entes externos, gubernamentales, entes de vigilancia y/o control.
- Soportar el desarrollo, control y consulta de procesos disciplinarios y sancionatorios del BANCO.
- Ejercer los derechos que se derivan exclusivamente de la condición de empleador ostentada por EL BANCO, los cuales se derivan de la ley, el contrato de trabajo y el Reglamento Interno de Trabajo.
- Ejecutar consultas, actividades, controles y seguimiento a los procesos asociados a garantizar la seguridad de la información.
- Cumplir y hacer cumplir los reglamentos, políticas y procedimientos del BANCO en materia laboral, de administración de riesgos y de cualquier otra índole laboral.
- Generar y entregar informes de uso interno para efectos de seguimiento y control de los procesos y/o productos del BANCO.

### **2.2.2. Oferentes y contratistas:**

- Dar cumplimiento al régimen de inhabilidades e incompatibilidades previsto constitucional y legalmente para las entidades estatales.
- Dar aplicación al régimen de conflictos de interés previsto en su Código de Buen Gobierno y de Conducta y su Manual de Contratación.
- Administrar el Registro de Contratistas establecido en el Manual de Contratación del Banco.
- Desarrollar y dar cumplimiento a todas las actividades administrativas que se requieran para adelantar sus procesos de selección y celebrar, ejecutar y liquidar las relaciones contractuales en las que el Banco sea parte contratante.
- Efectuar una adecuada gestión y control de proveedores, en materia de contratación, pagos, seguimiento y contacto.
- Generar y entregar informes a entes externos, auditores, gubernamentales, entes de vigilancia y/o control.
- Ejecución y control de actividades y trámites contables.
- Realizar trámites y operaciones asociados al proceso de administración tributaria.

### **2.2.3. Clientes activos e inactivos o cuyos productos no se encuentren vigentes y usuarios frecuentes:**

- Estudiar y atender las solicitudes de servicios y productos solicitados en los que participe como deudor, codeudor, avalista fiador, o en cualquier otro carácter.
- Realizar el proceso de conocimiento de cliente.
- Desarrollar las gestiones necesarias para dar adecuado cumplimiento a las obligaciones que se deriven de los contratos celebrados con el Banco.
- Llevar a cabo el seguimiento de las obligaciones y adelantar la gestión de cobranza de las mismas.
- Consolidar la información personal, para efectos de realizar análisis, estudios de mercadeo, actividades de suministro de información, así como la promoción y comercialización de los distintos productos y servicios ofrecidos por el Banco.
- Ofrecer conjunta o separadamente con terceros, servicios financieros y comerciales.
- Realizar el seguimiento, control, desarrollo y/o mejoramiento de las condiciones de procesos, productos, servicios y canales del Banco.
- Implementar planes de mercadeo, campañas, beneficios especiales y promociones.
- Ejecutar actividades, controles y seguimiento a los procesos de evaluación y calificación de cartera.
- Ejecutar actividades y controles en el proceso de solicitud, análisis, otorgamiento y seguimiento de operaciones de crédito con Incentivo a la Capitalización Rural.
- Ejecución y control de actividades y trámites contables y de procesos de administración tributaria.
- Realizar análisis de riesgo, estadísticas, supervisión, encuestas, muestreos, pruebas de mercadeo, comercialización de productos y de actualización y verificación de información.

### **2.3 Autorización para el tratamiento de la información personal:**

La autorización que otorgue el titular de la información, para el tratamiento de los datos personales, será manifestada libre y expresamente al BANCO AGRARIO DE COLOMBIA, mediante la suscripción del correspondiente formato de autorización.

La autorización que otorgue el titular al BANCO AGRARIO DE COLOMBIA, podrá ser consultada por el titular en caso que así lo requiera.

La autorización podrá ser obtenida a través de medios técnicos que faciliten al titular su autorización automatizada. La autorización será solicitada de manera escrita, en los casos que no se utilicen medios automáticos.

#### **2.4 Excepciones a la suscripción del formato de autorización:**

No se requerirá la suscripción del formato de autorización por parte del titular de la información personal en los siguientes casos:

- Cuando el tratamiento recaiga sobre los datos de naturaleza pública, como pueden ser los datos relacionados con el estado civil, su profesión u oficio y la calidad de comerciante o servidor público.
- Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.

#### **2.5 Veracidad y calidad de la información personal objeto de tratamiento:**

Durante el tratamiento de la información personal de los titulares, el BANCO AGRARIO DE COLOMBIA, verificará que la información sea veraz, completa, exacta, comprobable y comprensible.

#### **2.6 Transparencia de la información personal objeto de tratamiento:**

El BANCO AGRARIO DE COLOMBIA suministrará al titular de los datos personales, información clara y sin restricciones, relacionada con los datos que están siendo objeto de tratamiento, a solicitud del titular. Así mismo, informará la finalidad de dicho tratamiento a través de formato correspondiente de autorización y aviso de privacidad.

#### **2.7 Acceso y circulación restringida de la información personal:**

La divulgación y circulación de la información, estará sometida a los límites determinados por la autorización del titular y por la finalidad que fue informada a este.

##### **2.7.1 El suministro de información a tercero se efectuará en los siguientes casos:**

- Cuando se trate de información pública, caso del cual el Banco puede válidamente divulgar dicha información.
- Cuando así lo hubiese autorizado el titular, lo cual puede derivarse del formato de autorización suscrito inicialmente o en cada caso particular a través de una autorización especial.
- Cuando la información personal sea solicitada por los causahabientes o representantes legales del titular de la información.
- Cuando la información personal sea solicitada por entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o cuando medie orden judicial.

2.7.2 Se atenderán los siguientes parámetros en los casos en que el BANCO AGRARIO DE COLOMBIA deba suministrar información personal a un tercero, quien actuara como encargado del tratamiento, en desarrollo de un determinado contrato:

- La autorización otorgada por el titular de la información, deberá facultar al BANCO AGRARIO DE COLOMBIA para suministrar sus datos a dicho tercero y este solo podrá llevar a cabo el tratamiento de la información conforme a las finalidades que hubiesen sido informadas al titular. Este requisito no será exigible cuando la base de datos contenga, en forma exclusiva, información de naturaleza pública.
- El BANCO AGRARIO DE COLOMBIA previo a suministrar la información personal a un tercero, realizará la verificación de que el tercero cuenta con las condiciones necesarias para mantenerla la seguridad y privacidad de la información.
- El BANCO AGRARIO DE COLOMBIA notificará al tercero encargado de realizar el tratamiento, las modificaciones a la información personal del titular, a fin de que este actualice la correspondiente base de datos.

2.7.3 Cuando sea el BANCO AGRARIO DE COLOMBIA quien actué en calidad de encargado del tratamiento, puesto que en virtud de un contrato o convenio le es entregada una base de datos que contenga información personal, atenderá los siguientes parámetros:

- El contratista que realiza la entrega de la información, deberá contar con la autorización del titular para suministrarla al Banco y el tratamiento que éste realice deberá responder a las finalidades informadas y autorizadas por el titular de la información. Este requisito no será exigible cuando la base de datos contenga, en forma exclusiva, información de naturaleza pública.
- La actualización de la información será reportada por el tercero o responsable de tratamiento, dentro de los cinco días hábiles siguientes contados a partir de su recibo.

## **2.8 Derechos de los titulares de la información personal:**

Todo titular de datos personales tendrá los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al BANCO AGRARIO DE COLOMBIA, quien actúa como responsable del tratamiento de la información.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al BANCO AGRARIO DE COLOMBIA, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, según los casos indicados en el punto 2.4 de este documento.
- Ser informado respecto del uso que se ha dado a sus datos personales, por el BANCO AGRARIO DE COLOMBIA, previa solicitud del titular.

- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, una vez se surtan los procesos definidos en el BANCO AGRARIO DE COLOMBIA para atender las peticiones, quejas o reclamos de los titulares de la información.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

### **2.9 Comunicación de los cambios en la autorización solicitada al titular de la información personal o en el documento para el tratamiento de los datos personales establecido por el BANCO AGRARIO DE COLOMBIA:**

Las modificaciones que afecten de forma sustancial los formatos de autorización para el tratamiento de la información o la política de protección de datos personales, serán notificadas a los titulares oportunamente, previo a la publicación de las modificaciones.

### **2.10 Tratamiento de información sensible:**

No se efectuará el tratamiento de información sensible, salvo que el titular hubiese dado su autorización explícita para el efecto.

### **2.11 Tratamiento de información personal de niños, niñas y adolescentes:**

No se realizará tratamiento de información personal de niños, niñas y adolescentes, salvo aquella información que sea de naturaleza pública y siempre y cuando el fin que se persiga no ponga en riesgo la prevalencia de sus derechos fundamentales.

### **2.12 Seguridad de la información personal.**

El BANCO AGRARIO DE COLOMBIA dispone las medidas técnicas, humanas y administrativas para brindar la seguridad a los datos personales, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

### **2.13 Confidencialidad de la información personal.**

El BANCO AGRARIO DE COLOMBIA y los terceros a quienes suministre información, mantendrán la reserva de la información personal, la cual solo se puede dar a conocer en los casos señalados en el punto de Acceso y circulación restringida de este documento.



En los casos que el BANCO AGRARIO DE COLOMBIA suministre información a un tercero contratista de la entidad, contando con la autorización del titular para dicho efecto, suscribirá un acuerdo de confidencialidad con el tercero, con el fin de mantener la reserva de la información, incluso posteriormente a la finalización del contrato y sin que pueda limitarse el término durante el cual se dará cumplimiento a dicha información.

#### **2.14 Responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos, solicitados a razón de la Ley 1581 de 2012:**

El Banco Agrario de Colombia es el responsable de la atención a las peticiones, consultas y reclamos sobre la ley 1581 de 2012, que efectúen los titulares de la información, a través de los canales dispuestos para tal fin. Los canales habilitados son:

- Servicio de Contacto Banagrario, a través de las líneas telefónicas informadas en la página WEB del Banco Agrario de Colombia [www.bancoagrario.gov.co](http://www.bancoagrario.gov.co)
- Por medio del correo: [servicio.cliente@bancoagrario.gov.co](mailto:servicio.cliente@bancoagrario.gov.co)

#### **2.15 Limitaciones temporales para el tratamiento de los datos personales.**

La recolección, almacenamiento, uso y circulación de los datos personales, será durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades de tratamiento. Una vez cumplida la o las finalidades del tratamiento y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, el BANCO AGRARIO DE COLOMBIA procederá a la supresión de los datos personales.

Los datos personales deberán ser conservados, cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

#### **2.16 Fecha de entrada en vigencia de la política y periodo de vigencia de las base de datos.**

El presente documento tiene vigencia a partir de su publicación. La información almacenada en las bases de datos que tienen tratamiento en el BANCO AGRARIO DE COLOMBIA, se conservarán siempre que exista una obligación legal o contractual que imponga al titular el deber de permanecer en la referida base de datos objeto de tratamiento.

### 3. PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY 1581 DE 2012

#### 3.1 Ámbito de aplicación:

La presente política aplica para las bases de datos a saber:

- Base de datos de contratación de Candidatos, Aprendiz SENA o Practicantes Profesionales, funcionarios y ex funcionarios.
- Base de datos de proveedores activos e inactivos y que hayan celebrado un contrato en calidad de personas naturales con el Banco.
- Base de datos Única de Clientes activos, inactivos, que hayan tenido productos con el Banco y que estos no se encuentren vigentes y usuarios frecuentes

#### 3.2 Otorgamiento de la autorización de datos personales:

Los titulares de la información podrán autorizar el tratamiento de su información personal a través de los siguientes procesos:

- A través de los formatos de vinculación de cliente en el momento de la apertura de los productos.
- A través del diligenciamiento del formato de Autorización para el tratamiento de datos personales y aviso de privacidad, para el caso de funcionarios, oferentes y proveedores.

#### 3.3 Procedimiento para que los titulares de la información ejerzan sus derechos sobre la ley 1581 de 2012.

##### 3.3.1 Procedimiento general:

Los derechos que tienen todos los titulares de la información sobre la Ley 1581 de 2012, mencionados en el punto 2.8 de este documento, se podrán ejercer únicamente a través de una petición expresa, por medio de las opciones de Contacto Banagrario y correo del electrónico [servicio.cliente@bancoagrario.gov.co](mailto:servicio.cliente@bancoagrario.gov.co), siguiendo el procedimiento establecido por el BANCO AGRARIO DE COLOMBIA para la atención de PQR (Peticiones, quejas y reclamos), el cual se encuentra publicado en Internet, siguiendo la ruta:

- [www.bancoagrario.gov.co](http://www.bancoagrario.gov.co)
- Ingresa a la opción Consumidor Financiero, habilitada en la columna izquierda de la pantalla.
- Luego ingresa a la opción Servicio al Cliente.
- Opción Procedimiento en la atención de PQR.



### 3.3.2 Presentación de consultas o reclamos:

Los titulares de la información, sus causahabientes o sus representantes legales, tendrán derecho a formular consultas y reclamos respecto de la información personal que es objeto de tratamiento por parte del BANCO AGRARIO DE COLOMBIA, a través de los diferentes canales habilitados.

Las consultas hacen referencia a la solicitud por parte de los titulares de conocer su información personal que reposa en las bases de datos del BANCO AGRARIO DE COLOMBIA.

Por su parte, las reclamaciones consisten en aquella información que de acuerdo con su titular debe ser corregida, actualizada o suprimida, o cuando se indique un presunto incumplimiento del BANCO AGRARIO DE COLOMBIA de cualquiera de las obligaciones que le son asignadas para llevar a cabo el tratamiento.

Las consultas o reclamos, deben ser presentados por escrito o verbalmente, según el caso a través de los canales habilitados, y deberán señalar específicamente la inquietud que se requiera resolver.

En caso de que se trate de una reclamación, el titular deberá presentar una solicitud dirigida al BANCO AGRARIO DE COLOMBIA, en la que se identifique plenamente y, adicionalmente, describa los hechos que dan lugar a su reclamo, los documentos que la soporten y la dirección de notificación.

En caso de inconsistencias en la presentación de los soportes de la reclamación, notificadas al titular de la información, y que no se hayan subsanado al término de dos meses desde la fecha de la reclamación a solicitud del BANCO AGRARIO DE COLOMBIA, se entenderá que el titular ha desistido del reclamo.

#### 3.3.2.1. Término para resolver consultas y reclamos sobre la Ley 1581 de 2012:

- Consultas: La consulta será atendida 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 la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- Reclamos: 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 fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### 3.3.3 Actualización de los datos a en las bases de información:

- La actualización de los datos personales, solicitada por los titulares a razón del derecho que concede la Ley 1581 de 2012, se realizará bajo los procedimientos definidos actualmente por el BANCO AGRARIO DE COLOMBIA, dentro de un tiempo límite de cinco (5) días hábiles contados a partir del recibo de la solicitud.
- Para los casos en que el BANCO AGRARIO DE COLOMBIA realice el tratamiento de bases de datos suministradas por terceros y dicho tercero informe sobre actualización de los datos, esta quedará efectuada dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir del recibo de la solicitud.
- La verificación de la información de datos personales, se realizará siguiendo los procedimientos establecidos por el BANCO AGRARIO DE COLOMBIA.