



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

**GARCES LLOREDA Y CIA. S.A.
Corredores de Seguros**

Abril 2021

CONTENIDO

1. DEFINICIONES
2. PRINCIPIOS
3. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO
4. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES
5. DERECHOS DE LOS TITULARES
6. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR
7. PROCEDIMIENTOS
 - 7.1. Procedimientos para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de información
 - 7.2. Procedimientos para la atención de consultas y reclamos relacionados con tratamiento de datos

1. DEFINICIONES

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, se entiende para el presente manual las siguientes definiciones:

- a. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- b. **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- c. **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- d. **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del Tratamiento.
- e. **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.
- f. **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- g. **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- h. **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 del manual de políticas y procedimientos para el 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.
- i. **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.
- j. **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.
- k. **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento.

- I. **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.

2. PRINCIPIOS

Garces Lloreda & Cia. S.A. Corredores de Seguros, en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 6 de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, y en procura de proteger los derechos de los Titulares, para el tratamiento de datos personales, aplica los siguientes principios:

- a. **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento que Garces Lloreda & Cia. S.A. Corredores de Seguros dará a los datos personales en cuanto a su recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de información se regirá por la legislación vigente, poniendo especial atención en el respeto de los derechos de los Titulares.
- b. **Principio de finalidad:** La finalidad del tratamiento de datos personales respetará los derechos reconocidos en la Constitución y la Ley, y será informada al Titular mediante este manual de políticas y procedimientos para el tratamiento de información.
- c. **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, en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- d. **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.
- e. **Principio de transparencia:** En el Tratamiento de datos personales Garces Lloreda & Cia. S.A. corredores de Seguros garantiza al titular el derecho a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan. Garces Lloreda & CIA. S.A. corredores de Seguros también le garantiza al Titular los siguientes derechos: a) Actualizar y rectificar sus datos personales. 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 al responsable del tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012; c) Ser informado por el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales; d) 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. e) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

- f. **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento de datos personales se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de estos, de las disposiciones 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 previstas en la ley. Garces Lloreda & Cia. S.A. Corredores de Seguros no mantendrá datos personales 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.
- g. **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable o el Encargado a que se refiere la ley, 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. Garces Lloreda & Cia. S.A. Corredores de Seguros aplicará las medidas de seguridad necesarias para proteger la información personal de los Titulares en cumplimiento de las normas que sobre protección de datos personales le son exigibles y aquellas otras que sobre seguridad también le son aplicables en virtud del carácter de entidad sometida a control inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- h. **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales en Garces Lloreda & Cia S.A. Corredores de Seguros 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 y en los términos de esta.
- i. **Principio de Confidencialidad y Tratamiento posterior:** Todo dato personal que no sea Dato Público debe tratarse por los responsables como confidencial, aun cuando la relación contractual o el vínculo entre el Titular del Dato Personal y la Compañía haya terminado. A la terminación de dicho vínculo, tales datos personales deben continuar siendo Tratados de conformidad con este manual de políticas y procedimientos para el tratamiento de información y con la Ley.
- j. **Principio de Temporalidad:** Garces Lloreda & Cia S.A. Corredores de Seguros no usará la información del Titular más allá del plazo razonable que exija la finalidad que fue informada al Titular.
- k. **Principio de Necesidad:** Los Datos Personales solo pueden ser Tratados durante el tiempo y en la medida que el propósito de su Tratamiento lo justifique.

3. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

Los datos personales que maneja Garces Lloreda & Cia S.A. Corredores de Seguros serán tratados con el objeto de: recolectar, compilar, almacenar, consultar, usar, compartir, intercambiar, transmitir, transferir, circular, divulgar, ofrecer y/o publicar, información de datos personales durante la relación

contractual y/o con posterioridad a ella, pero no más allá del plazo razonable que exija la finalidad que fue informada al Titular, y aunque no se llegare a formalizar una relación contractual, para llevar a cabo las finalidades enumeradas a continuación:

- a. El trámite de solicitud de vinculación como consumidor Financiero, deudor, contraparte contractual y/o proveedor.
- b. El proceso de negociación de contratos con LA ASEGURADORA, incluyendo la determinación de primas y la selección de riesgos.
- c. La ejecución y el cumplimiento de los contratos que celebre.
- d. El control y la prevención del Fraude
- e. La liquidación y pagos de siniestro.
- f. Todo lo que involucre la gestión integral del seguro contratado
- g. Controlar el cumplimiento de requisitos para acceder al sistema general de seguridad social integral.
- h. La elaboración de estudios técnico-actuariales, estadísticas, encuestas, análisis de tendencias del mercado y en general, estudios de técnica aseguradora.
- i. Realización de encuestas sobre satisfacción de los servicios prestados por la Aseguradora y/o intermediario de seguros.
- j. La prevención y control de lavados de activos y la financiación del terrorismo.
- k. Informar de manera oportuna a los clientes sobre las actividades de GARCÉS LLOREDEA Y CIA S.A., así como sobre los beneficios a los que pueden acceder mediante las diferentes actividades y programas de aseguramiento ofrecidos el mercado asegurador.
- l. Informar o invitar a los clientes a eventos o actividades relacionadas con el mercado asegurador.
- m. Adelantar campañas de seguimiento y verificación de calidad en el servicio brindado por las compañías de seguros y sus agentes.
- n. Formular y acompañar reclamaciones por siniestros de los clientes.
- o. Formular reclamos, peticiones o quejas ante las compañías de seguros y entidades de seguridad social.
- p. Atención de requerimientos de autoridades y suministrar información a entidades administrativas, judiciales y públicas autorizadas por la Ley.
- q. El envío de correspondencia, correos electrónicos, newsletters, contacto telefónico o cualquier otro método con sus clientes, proveedores y usuarios de sus distintos servicios, en actividades que estén relacionados con los contratos de seguro que se encuentren vigentes.
- r. Análisis de riesgo crediticio, análisis estadísticos o de seguridad de sus clientes en el manejo de las pólizas de seguro.
- s. Ejecución y/o cumplimiento de los contratos o convenios que tiene con terceros para el desarrollo de actividades relacionadas con los contratos de seguro vigentes.
- t. Para controvertir objeciones formuladas por compañías de seguros frente a las reclamaciones presentadas.
- u. Para compartirlas o enviarlas a terceros con quienes realice alianzas,

- convenios o contratos relacionados con la ejecución de las actividades comprendidas dentro del objeto de GARCES LLOREDA Y CIA S.A.
- v. Obtención de información de grupos de interés para el relacionamiento de GARCES LLOREDA Y CIA S.A.
 - w. Reporte y consulta a centrales de riesgo crediticio legalmente constituidas en Colombia.
 - x. Análisis de prospectos con fines académicos, educativos o comerciales.
 - y. Gestiones de cobranzas o de índole comercial.
 - z. Compartirla con terceros aliados, proveedores y sociedades ubicadas dentro o fuera del país, en particular para la realización de actividades académicas, educativas o comerciales.
 - aa. Las imágenes y registros efectuados por los equipos de video vigilancia serán utilizados exclusivamente para:
 - La seguridad de las personas que nos visitan.
 - Contar con la información para atender: Planes internos de emergencia en situaciones de riesgo.
 - El desarrollo de los programas internos de GARCES LLOREDA Y CIA S.A. en su beneficio. En ningún caso esta información será transferida ni transmitida a terceras personas, salvo que sea en cumplimiento de un deber legal.

4. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

Garces Lloreda & Cia. S.A. Corredores de Seguros no hará Tratamiento de Datos Sensibles, excepto cuando:

- a. El Titular haya dado su autorización informada, explícita y previa a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- b. Cuando se trate de Datos Sensibles relativos a antecedentes o condiciones médicas cuyo conocimiento por parte de Garces Lloreda & Cia. S.A. Corredores de Seguros sea necesaria e indispensable para la intermediación y/o gestión de seguros y/o reaseguros y/o suministro de consultorías, cualquier responsabilidad de Garces Lloreda & Cia S.A. Corredores de Seguros al respecto estará limitada por esta circunstancia y los Titulares podrán incurrir en reticencia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1058 del Código de Comercio. Esta situación deberá ser informada a los Titulares de Dato Sensibles al momento de solicitar su consentimiento. En este sentido, Garces Lloreda & Cia S.A. Corredores de Seguros se exime de cualquier responsabilidad que se pueda generar en virtud de cualquier Dato Personal inexacto suministrado o no suministrado por el Titular. Se recuerda al Titular que para la valoración adecuada del riesgo probablemente se requiere que suministre sus Datos médicos. En caso de que el Titular no lo suministre aludiendo su carácter facultativo, Garces Lloreda & Cia S.A. Corredores de Seguros se exime de toda responsabilidad derivada de este hecho y que puede afectar el respetivo

contrato de seguro.

- c. El Tratamiento se refiera a Datos Sensibles que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- d. 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.

EN CUANTO A LOS DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES,

en su Tratamiento Garces Lloreda & Cia S.A. Corredores de Seguros asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes.

Por tratarse de datos sensibles Garces Lloreda & Cia S.A. Corredores de Seguros informa a sus Titulares que es potestativo de cada persona autorizar su Tratamiento, con las salvedades antes enunciadas.

5. DERECHOS DE LOS TITULARES

Los derechos que acogen a los Titulares de datos personales contenidos en el artículo 8 de la ley 1581 de 2012 son:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del Tratamiento o Encargados 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. Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012.
- c. Ser informado por el responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando

la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución. La solicitud de supresión de datos no se realizará en caso de que el titular tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos. En este caso Garces Lloreda & Cia S.A. Corredores de Seguros suspenderá la utilización del dato personal para desarrollar la finalidad autorizada.

- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento al menos una vez cada mes.
- g. Conocer las modificaciones a los términos de este Manual de manera previa y eficiente a la implementación de las nuevas modificaciones.
- h. Tener fácil acceso al texto de este Manual y sus modificaciones.
- i. Acceder de manera fácil y sencilla a los datos personales que se encuentran bajo el control de Garces Lloreda & Cia S.A. Corredores de Seguros para ejercer efectivamente los derechos que la Ley les otorga a los Titulares.
- j. Conocer a la dependencia o persona facultada por Garces Lloreda & Cia S.A. Corredores de Seguros frente a quien podrá presentar quejas, consultas, reclamos y cualquier otra solicitud sobre sus Datos Personales.
- k. Los Titulares podrán ejercer sus derechos y realizar los procedimientos establecidos en este Manual, mediante la presentación de su cédula de ciudadanía de manera física o virtual o documento de identificación original. Esta facultad se hace extensiva a los causahabientes y representantes de los Titulares.

6. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

Se requiere la autorización previa, expresa e informada del Titular para el uso de sus Datos Personales, la cual Garces Lloreda & Cia. S.A. Corredores de Seguros deberá obtener de acuerdo con lo descrito en el “Procedimiento para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de información”, contenido en este documento.

7. PROCEDIMIENTOS

7.1. Procedimiento para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de información

La recolección, almacenamiento, uso y circulación de información de datos personales se harán de acuerdo con los procedimientos descritos en el Sistema

de Gestión de Calidad, garantizando el cumplimiento de las políticas de seguridad de información.

Antes de iniciar la prestación de un servicio o la suscripción de un seguro se deberá solicitar la autorización de uso de Datos Personales al Titular teniendo en cuenta:

- a. La autorización para el uso de datos puede ser obtenida: (i) mediante el formulario de conocimiento del cliente (ii) mediante conductas concluyentes en los términos de la ley de comercio electrónico (iii) mediante petición escrita en forma de derecho de petición.
- b. Se debe solicitar autorización uso de datos para los ramos y servicios en los que no aplica el Formulario de Conocimiento del Cliente.
- c. Se deberá comunicar en la oferta presentada al cliente el aviso de privacidad e indicar la existencia del presente documento en la página Web www.garceslloreda.com

7.2. Procedimiento para la atención de consultas y reclamos relacionados con tratamiento de datos

Garces Lloreda & Cia. S.A. Corredores de Seguros designa como responsables de dar trámite a consultas y reclamos de los Titulares, al Defensor del Consumidor Financiero Dra. Martha Liliana Sarmiento Martinez a través de los siguientes medios:

Dirección: Cra. 13 No. 75-20 Oficina 208 Bogota
Correos: defensordelcliente@garceslloreda.com,
lsarmiento@defensoriadelclienteafp.org.co
Tel: 2113298 6650390
Celular: 3158099433

- a. La solicitud de supresión de datos no se aceptara en caso que el titular tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos. En este caso Garces Lloreda & Cia. S.A. Corredores de Seguros suspenderá la utilización del dato personal para desarrollar una finalidad diferente a la autorizada.
- b. El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del Tratamiento (Defensor del consumidor Dra. Martha Liliana Sarmiento).

El procedimiento a seguir será el siguiente:

a. Por parte del Cliente: Enviar comunicación por escrito al Defensor del Consumidor Financiero a los correos: defensordelcliente@garceslloreda.com,

garllor@garceslloreda.com suministrando información necesaria para dar claridad a la solicitud, se debe enviar:

- Identificación del Titular.
- Dirección física y/o electrónica de notificación
- Teléfonos de contacto
- Motivo de la comunicación, en caso de reclamo descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, y cuando sea necesario enviar los documentos que se quiera hacer valer.

Garces Lloreda & Cia. S.A. ha creado MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN en el que

se definen, entre otros, los principios que cumplirán al transferir, recolectar, almacenar, usar y realizar cualquier actividad u operación con datos personales y los mecanismos para que los ejerzan. Este manual puede ser consultado en la página web <http://www.garceslloreda.com>

Los datos principales de Garces Lloreda & Cia. S.A. a los que usted se puede comunicar para recibir mayor información son los siguientes:

Domicilio: Calle 70 Norte No. 3N-45

Correo electrónico: garllor@garceslloreda.com

PBX: 602 665 0390

Celular: 317 442 76 46