



**Banco Agrario
de Colombia**
Crecer juntos es posible
Nit. 800.037.800-8

POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS

Jefatura de Cumplimiento

Unidad de Protección de Datos

2024

Tabla de contenido

1. PROPÓSITO	4
2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA	4
2.1. Definiciones	4
2.2. Principios para el tratamiento de los datos	6
2.3. Responsabilidades	7
2.3.1. El Banco como responsable del tratamiento de los datos	7
2.3.2. Oficina de Protección de Datos	7
2.3.3. El Banco como encargado del tratamiento de los datos	8
2.4. Autorización para el tratamiento de la información	8
2.5. Ámbito de aplicación	9
2.5.1. Bases de datos de los consumidores financieros	10
2.5.1.1 Clientes actuales	10
2.5.1.2 Cliente potencial	11
2.5.1.3 Usuarios	11
2.5.1.4 Bases de datos de colaboradores activos, retirados y de candidatos en proceso de selección	12
2.5.1.5 Bases de datos de practicantes profesionales o aprendices SENA	13
2.5.1.6 Base de datos de oferentes y contratistas	13
2.6. Categorías especiales de datos	14
2.6.1 Tratamiento de información sensible	14
2.6.2 Tratamiento de información de menores de edad	15
2.7. Circulación	15
2.7.1. Parámetros para realizar transmisión o transferencia de datos	15
2.8. Circulación y Acceso de Información en Esquema de Datos Abiertos	16
2.8.1. Circulación de Datos en el Esquema de Finanzas Abiertas	17
2.8.2. Vinculación de Terceros Receptores de Datos	17
2.8.3. Verificación y Periodicidad de los Requisitos Exigidos a los TRD:	18
2.9. Medidas de seguridad para la protección de los datos	18
2.10. Obligaciones de los encargados de la información	18
2.11. Deberes de los titulares de la información	20
2.12. Derechos de los titulares de la información	20
3. APLICACIÓN Y SEGUIMIENTO	21



3.1. Mecanismos para ejercer los derechos de habeas data - Ley 1581 de 2012	21
3.1.1. Atención de peticiones quejas y reclamos	21
3.1.2. Presentación de consultas o reclamos.....	21
3.1.3. Términos para resolver consultas o reclamos.....	21
3.1.3.1 Consultas	21
3.1.3.2 Reclamos	22
3.1.3.3 Información que debe acreditar para una consulta o reclamo el titular.....	22
3.1.3.4 Información que deben acreditar terceros.....	22
3.2 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamaciones y Solicitudes por Suplantación- Ley 1266 de 2008.....	23
3.2.1 Atención de peticiones quejas y reclamos.....	23
3.2.2 Información que debe acreditar para una consulta o reclamo el titular	23
3.2.3 Información que deben acreditar terceros	23
3.2.4 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes por Suplantación....	23
3.2.5 Silencio Positivo.....	24
3.2.6 Reporte a operadores de la información y comunicación previa.....	24
3.2.7 Envío de la comunicación previa por parte del Banco	25
3.2.8 Permanencia de la información negativa.....	25
3.2.9 Caducidad del Dato Negativo.....	25
3.2.10 Actualización de los datos en las bases de información	25
3.2.11 Comunicación de los cambios en la autorización solicitada al titular o en la política de protección de datos.....	25
3.2.12 Suministro de información a terceros.....	26
3.2.13 Limitaciones temporales para el tratamiento de los datos.....	26
3.3. Entrada en vigor de la política y periodo de vigencia de la base de datos	26

1. PROPÓSITO

La presente política establece directrices para la protección de los datos de los titulares de la información, registrados en las bases de datos físicas y/o digitales que sean objeto de tratamiento manual o automatizado por parte del Banco Agrario de Colombia S.A., en adelante el Banco, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 15 y 20 de la Constitución Nacional, las Leyes 1581 de 2012 Régimen General de Protección de Datos Personales, y 1266 de 2008 de Habeas Data Financiero, el Capítulo 25, 26 y 27 del Decreto 1074 de 2015, y demás normas que las modifiquen, complementen o adicionen.

2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA

El Banco, en aras de garantizar el cumplimiento del derecho constitucional que tienen todas las personas de conocer, actualizar y rectificar la información personal que almacena, trata y/o procesa en sus bases de datos físicas y/o digitales, imparte la presente política para evitar el uso inadecuado y/o no autorizado de la información personal.

Este documento establece los parámetros y definiciones a tener en cuenta al interior del Banco para el tratamiento de los datos de personas naturales y jurídicas, bases de datos y aquellas que se encuentren reguladas por la Ley 1266 de 2008 y la Ley 1581 de 2012.

2.1. Definiciones

Para dar claridad sobre los términos enunciados en esta política, se deben tener en cuenta las siguientes definiciones:

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del titular de la información para llevar a cabo el tratamiento de datos personales, crediticios o financieros.

Base de Datos: Conjunto organizado de datos que sea objeto de tratamiento.

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

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.

Dato semiprivado: es aquel que no tienen naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios.

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.

Dato sensible: Se entiende por dato sensible 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.

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, crediticios o financieros por cuenta del responsable del tratamiento.

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

Titular: Persona natural cuyos datos personales crediticios o financieros son objeto de tratamiento.

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

Transferencia: La transferencia de datos tiene lugar cuando el Banco (responsable del tratamiento), envía la información o los datos a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

Transmisión: Tratamiento de datos que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

Fuente de información: Es la persona, entidad u organización que recibe o conoce datos personales financieros o crediticios de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole y que, en razón de la autorización legal o del titular, suministra esos datos a un operador de información, el que a su vez los entregará al usuario final.

Operador de información: Se denomina operador de información a la persona, entidad u organización que recibe de la fuente datos sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios.

Usuario: Es la persona natural o jurídica que puede acceder a información personal de uno o varios titulares de la información suministrada por el operador o por la fuente, o directamente por el titular de la información. Estas entidades que consultan la información solo podrán utilizarla como elemento de análisis de su capacidad de endeudamiento para establecer con el titular una relación contractual.

Información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países: Es aquella referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias, independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen.

Comunicación previa al titular: Es el deber de las fuentes de comunicar previamente a los titulares de la información, acerca del reporte negativo ante los operadores de la información.

2.2. Principios para el tratamiento de los datos

El Banco en virtud de lo señalado en la ley 1581 de 2012 y la ley 1266 de 2008 ha implementado las obligaciones de responsabilidad demostrada, atendiendo a su naturaleza jurídica, y el tipo de tratamiento a los que son sometidos los datos en los servicios que ofrece a los titulares de la información, estableciendo políticas, procedimientos, manuales y la identificación de los riesgos asociados al manejo de la información, velando así por el cumplimiento de los principios establecidos en las Leyes, relacionados a continuación:

Legalidad en materia de tratamiento de datos: El tratamiento de los datos debe desarrollarse conforme con la ley y las demás disposiciones en la materia.

Finalidad: El tratamiento de los datos debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al titular. La finalidad debe informársele al titular de la información previa o concomitantemente con el otorgamiento de la autorización, cuando ella sea necesaria o en general siempre que el titular solicite información al respecto.

Libertad: El tratamiento de los datos sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. Los Datos no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

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.

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.

Acceso y circulación restringida: El tratamiento de los datos se debe sujetar a los límites establecidos en la Ley, y solo podrá realizarse por personas autorizadas.

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 por la cual el titular otorgó su autorización.

En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular o por las entidades en ejercicio de sus funciones, los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación

masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la Ley.

Seguridad: La información sujeta a tratamiento por el responsable o encargado del tratamiento se deberá tratar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el tratamiento de Datos 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.

Interpretación integral de derechos constitucionales: Las normas deben interpretarse en el sentido de que se amparen adecuadamente los derechos al habeas data, y a la información.

Principio de responsabilidad demostrada: El Banco en virtud de lo señalado en la ley 1581 de 2012 y la ley 1266 de 2008 ha implementado las obligaciones de responsabilidad demostrada, atendiendo a su naturaleza jurídica, la naturaleza y el tipo de tratamiento que son sometidos los datos en los servicios que ofrece a los titulares de la información, estableciendo políticas, procedimientos, manuales y la identificación de los riesgos asociados al manejo de la información.

2.3. Responsabilidades

2.3.1. El Banco como responsable del tratamiento de los datos

Para los efectos de esta política, el Banco Agrario de Colombia S.A., con domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C es responsable del tratamiento, por lo que a continuación, se relacionan los datos de contacto:

- Dirección: Carrera 8 No. 15-42 Piso 9, Bogotá D.C
- Líneas Telefónicas: Bogotá 6015948500 - 6013821400 Resto de País 018000915000.
- Página web www.bancoagrario.gov.co
- Correo: servicio.cliente@bancoagrario.gov.co
proteccion.datos@bancoagrario.gov.co

2.3.2. Oficina de Protección de Datos

La Gerencia SARLAFT y Cumplimiento es el área responsable de la función de la protección de los datos personales en los términos del artículo 23 del decreto 1377 de 2013, asegurando el cumplimiento del Régimen General de Protección de Datos, así como de las políticas, procedimientos internos y buenas prácticas relacionadas con la privacidad y protección de

datos. Al interior de dicha Gerencia se designará un líder de las tareas y funciones relacionadas con la de Protección de Datos, cuyas funciones corresponderán a las siguientes:

- Asesorar y apoyar a la organización en materia de protección de datos
- Velar por el cumplimiento de la legislación en materia de datos personales en el Banco.
- Difundir la cultura y las normas de protección de datos
- Velar por el respeto de los derechos de los titulares
- Conocer y notificar a la SIC los temas relacionados con la protección de datos.
- Elaborar para envío por el área competente la respuesta a las consultas y reclamaciones presentadas por los titulares de la información personal.
- Las demás que sean afines al cargo y que determine la Gerencia SARLAFT y Cumplimiento para asegurar el acatamiento de sus responsabilidades.

2.3.3. El Banco como encargado del tratamiento de los datos

Cuando sea el Banco quien actúe en calidad de encargado del tratamiento y en virtud de un contrato o convenio o relación contractual le sea entregada una base de datos que contenga información personal, atenderá los siguientes parámetros:

- Contar y acreditar el tratamiento de los datos con una base de legitimación y el cumplimiento de los principios del tratamiento de los datos
- Garantizar al titular el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento dentro de los términos y las disposiciones aplicables.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la presente política.
- Registrar según sea el caso en la base de datos las leyendas “reclamo en trámite” o “Víctima de Falsedad Personal” en la forma en que se establece en la presente política.
- Insertar en la base de datos la leyenda “información en discusión judicial” una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el titular o facultadas por la ley para dicho efecto.

2.4. Autorización para el tratamiento de la información

La Autorización que otorgue el titular de la información para el tratamiento de los Datos será manifestada al Banco mediante: (i) la suscripción previa, expresa e informada del formato de autorización, (ii) de forma oral (debidamente grabada) o, (iii) mediante conductas inequívocas.

El Banco para tal fin ha dispuesto medios que facilitan al titular su manifestación, entre otros mecanismos a través de:

- Aplicativos, Chat y Formularios web: Consultar la página web institucional o de los aliados con los que se tienen convenios e ingresa sus datos personales para obtener información o se registra en algunos de los servicios del Banco, o solicitud de información a través de estos canales.
- Llamadas telefónicas: A partir de estas, se puede capturar datos personales, incluida la grabación de la llamada.
- Formularios físicos: Al acceder por nuestros servicios o canales presenciales, en formularios de vinculación o actualización, entre otros.
- Conductas inequívocas: Entre otras formas, a través de cámaras de video, cuando se encuentra en las instalaciones, oficinas y dependencias del Banco con el propósito de garantizar la seguridad de los bienes y las personas.
- Correos electrónicos: En algunos casos, los titulares envían su información personal directamente a los correos de los funcionarios.

Parágrafo primero: La administración de datos semiprivados y privados requiere el consentimiento previo y expreso del titular de los datos, sin perjuicio del tratamiento de los datos públicos y de la aplicación de las disposiciones de interés público dispuestas en la Ley 1266 de 2008. En todo caso, la administración de datos semiprivados y privados se sujeta al cumplimiento de los principios de la administración de datos y a las demás disposiciones de la ley.

Parágrafo segundo: Para la recolección de los datos personales de tratamiento especial de niños, niñas y adolescentes se realizará previa autorización del representante legal del menor teniendo en cuenta la manifestación voluntaria e inequívoca del interés del menor.

La autorización que otorgue el titular al Banco podrá ser consultada por el titular.

2.5. Ámbito de aplicación

La presente política aplica para las bases de datos que contengan información de los siguientes grupos:

- Bases de datos de consumidores financieros.
- Bases de datos colaboradores activos, retirados y de candidatos en proceso de selección.
- Bases de datos de colaboradores practicantes profesionales o aprendices SENA.
- Bases de datos de oferentes y contratistas.
- Bases de datos de terceros receptores de datos con ocasión de los esquemas de datos abiertos.

El Banco ha determinado las finalidades y alcances del tratamiento de las bases de datos, las cuales se indican mediante avisos de privacidad y en autorizaciones otorgadas por el titular dentro del marco legal. La información personal de los titulares se destinará a las actividades

exclusivas para las cuales fueron autorizadas por el titular en su recolección, almacenamiento, tratamiento, consulta y divulgación de los datos. En los siguientes numerales se presentan las finalidades definidas por el Banco.

2.5.1. Bases de datos de los consumidores financieros

2.5.1.1 Clientes actuales

- Realizar el debido y suficiente conocimiento del cliente, estudiar y atender las solicitudes de servicios y productos solicitados por el titular, o en los que participe como deudor, codeudor, avalista, fiador, o en cualquier otro carácter.
- 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 pre jurídica y jurídica por obligaciones propias o de terceros en calidad de deudor solidario, aval, o garante.
- Realizar análisis, estudios de mercado, perfilamientos, análisis de riesgo, estadísticas, supervisión, obtener beneficios, realizar encuestas, sondeos, pruebas, enviar invitaciones a eventos, realizar capacitaciones, pruebas de mercadeo, actualización y verificación de información con datos de bases públicas o privadas
- Realizar el seguimiento, control, desarrollo y/o mejoramiento de las condiciones de procesos, productos, servicios y canales del Banco.
- Implementar y comunicar planes de mercadeo, envío de mensajes y alertas, realizar campañas, comunicar beneficios especiales, realizar promociones, marketing y publicidad, de forma directa o a través de terceros.
- Ejecutar actividades y control en el proceso de solicitud, análisis, otorgamiento y seguimiento de operaciones de crédito, desarrollar e implementar herramientas de prevención de fraude, y prevenir el lavado de activos y financiación del terrorismo
- Ejecutar y controlar las actividades y trámites contables y de procesos de administración tributaria.
- Usar, recolectar, almacenar, compartir, transmitir o transferir, nacional o internacionalmente los datos personales, financieros, comerciales o sensibles, incluso para el procesamiento de datos en la nube, utilizar sistemas de blockchain, Big data, IoT, Open Banking, Open Finance, IA.
- Cumplir obligaciones legales, atender mis ejercicios de derechos, realizar defensa judicial o administrativa de los responsables de tratamiento, atender requerimientos de las autoridades, salvaguardar el interés público.
- Acceder, consultar, comparar, divulgar, reportar, suministrar, analizar y actualizar la información almacenada en bases de datos de centrales de riesgo crediticio, bases comerciales, financieras, de seguridad social, redes sociales, listas inhibitorias, listas o bases para el adecuado manejo del riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo, listas vinculantes y no vinculantes, o de seguridad y ciberseguridad legítimamente constituidas, de naturaleza estatal o



privada, nacionales o extranjeras que tenga los mismos o similares fines, o en cualquier base de datos comercial o de servicios.

- Llevar a cabo el proceso de identificación, validación, verificación y reconocimiento de identidad.
- Consultar, solicitar y verificar la información relacionada con los activos, bienes, derechos u obligaciones derivadas de la actividad económica, contenidas en bases de datos de entidades públicas o privadas, nacionales o extranjeras
- Solicitar a los Operadores de Información del PILA, Seguridad Social en Salud, Fondos Administradores de Pensiones o Cesantías, Riesgos Laborales, y a éstos a su vez para que le suministren a los responsables del tratamiento, o quien haga sus veces, datos personales o sensibles relacionados con la afiliación y pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, tales como ingreso base de cotización, reportes, pagos y datos relacionados con mi situación laboral y empleador
- Realizar la actualización y verificación de la información reportada, así como autorizar la actualización y poblamiento de su información con bases de datos públicas o privadas, o sistemas del Banco.
- Realizar visitas en domicilio y/o lugar de trabajo para control de inversión, gestión de cartera y actualización de datos

2.5.1.2 Cliente potencial

- 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/o servicios ofrecidos por el Banco.
- Contactar a los usuarios con el fin de ofrecer productos y/o servicios de su interés, recibir ofertas, invitaciones a la participación en programas, proyectos y eventos del Banco.
- Realizar la consulta y verificación de su información en las centrales de información.
- Comunicar novedades e información de interés sobre los productos y servicios del Banco, Informar acerca campañas comerciales y realizar actualización de datos.
- Dar cumplimiento a las obligaciones legales, en especial las reglamentaciones expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

2.5.1.3 Usuarios

- 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/o 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
- Usar, recolectar, almacenar transmitir y transferir los datos sensibles obtenidos con ocasión del uso de los servicios y/o productos ofrecidos por el Banco.
- Dar cumplimiento a las obligaciones legales, en especial las reglamentaciones expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia y la Superintendencia de Industria y Comercio.

2.5.1.4 Bases de datos de colaboradores activos, retirados y de candidatos en proceso de selección

- Administrar la información contenida en la hoja de vida, efectuar la contratación, capacitación y formación, medición de competencias, entrega de elementos de trabajo, gestión de nómina, procedimientos judiciales, evaluación de desempeño
- Dar a conocer al interior y exterior del Banco la información contenida en el perfil profesional y la hoja de vida para los fines que en materia laboral se requieran como procesos de selección de talento humano, administración de estrategias de compensación y acciones para el desarrollo y bienestar del personal.
- Efectuar procedimientos administrativos, afiliación a prestaciones sociales, vacaciones, sanciones, felicitaciones, retiros de cesantías, prácticas laborales, respuestas judiciales, trámites que se realicen en el comité de convivencia, prevención de riesgos y promoción de la salud en el lugar de trabajo, trámites de actividades culturales
- Transmitir a los proveedores contratados por el Banco la información personal recopilada con el fin de realizar estudios de seguridad y/o visitas domiciliarias o actividades propias de la Vicepresidencia de Talento Humano a que busquen el beneficio de los colaboradores.
- Realizar la actualización de datos, control de horario, promoción de bienestar laboral, registro histórico laboral, afiliación a la seguridad social integral, conocimiento de conceptos médico de ingreso, periódico y de retiro, así como las incapacidades, pago de prestaciones sociales, ejecución de auditorías, gestión de investigaciones administrativas, reporte de cumplimiento de obligaciones laborales, administrativas, tributarias, confirmación de referencias laborales por parte de terceros.
- 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.
- Control de acceso a las instalaciones físicas del Banco en sus oficinas y dependencias a través del sistema biométrico como herramienta de identificación, verificación y reconocimiento de identidad.
- Usar, recolectar, almacenar transmitir y transferir los datos obtenidos con ocasión de la relación contractual con el Banco, y en general, para el tratamiento de todas las actividades derivadas de la relación laboral.

2.5.1.5 Bases de datos de practicantes profesionales o aprendices SENA

- Incorporar sus datos personales y demás documentos que resulten necesarios en el contrato de aprendizaje o convenio de pasantía que se encuentren a cargo del Banco en calidad de responsable del tratamiento de sus datos personales.
- Administrar la información contenida en la hoja de vida.
- Dar a conocer al interior y exterior del Banco la información contenida en el perfil profesional y la hoja de vida para los fines que en materia laboral se requieran como procesos de selección de talento humano, administración de estrategias de compensación y acciones para el desarrollo y bienestar del personal.
- Adelantar pruebas y otras evaluaciones que se estimen convenientes con el fin de identificar la pertinencia de la contratación del aprendiz, pasante o practicante.
- Transmitir al outsourcing contratado por el Banco la información personal recopilada con el fin de realizar estudios de seguridad y/o visitas domiciliarias.
- 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.
- Administrar los datos de los menores de edad hijos de los colaboradores.
- Usar, recolectar, almacenar transmitir y transferir los datos sensibles obtenidos con ocasión de la relación contractual con el Banco.
- Atender solicitudes sobre expedición de certificados, constancias y demás documentos solicitados en virtud del contrato de aprendizaje o convenio de pasantía.

2.5.1.6 Base de datos de oferentes y contratistas

- Realizar el debido y suficiente conocimiento del proveedor.
- Creación y actualización de proveedores, acreedores, pagadores, generación y remisión de certificado de ingresos y retenciones, contabilización de facturas proveedores, causación para crear la cuenta por pagar.
- Gestión de contratación, evaluación de habilidades de contratistas, gestión de cuentas de cobro pagos y comunicaciones para la verificación de la prestación del servicio.
- Establecer, mantener, mejorar y garantizar los derechos contractuales suscritos por los proveedores con el Banco.
- Incorporar la información del proveedor en el registro de contratistas o proveedores.
- Evaluar el riesgo de la relación contractual, así como administrar, gestionar, monitorear y supervisar la relación contractual y el cumplimiento de las políticas, procedimientos y prácticas correspondientes.
- Cumplir con procesos legales o de seguridad que pudieran ser aplicables, tales como registro en los sistemas de proveedores, actualizaciones y visitas de evaluación.
- Efectuar labores de mercadeo, investigaciones comerciales o estadísticas.

- Dar cumplimiento a los requerimientos exigidos por las autoridades, cuando sea necesario para salvaguardar el interés público.
- Prevenir el lavado de activos y financiación del terrorismo.
- Cumplir la normativa vigente de Ley para efectos tributarios.
- Usar, recolectar, almacenar transmitir y transferir los datos obtenidos con ocasión de la relación contractual con el Banco.

Parágrafo Primero: El Banco realizará el tratamiento de las bases de datos que contengan información de carácter personal que no se encuentren relacionadas en los numerales anteriores, previa autorización del titular de la información y en los términos señalados por las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012, así como las demás normas que las reglamenten o modifiquen.

Parágrafo Segundo: Las bases de datos sujetas a tratamiento, se mantendrán vigentes mientras ello resulte necesario para las finalidades establecidas por el Banco, hasta por el término legal permitido o hasta que se ejerza el derecho de revocación de la autorización, cuando no existan obligaciones legales, corporativas, contractuales o reglamentarias que demanden el tratamiento de los datos, según sea el caso.

2.6 Categorías especiales de datos

2.6.1 Tratamiento de información sensible

El Banco reconoce el carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando éstas versen sobre datos sensibles. Por consiguiente, se informa al titular en las autorizaciones, cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad de estos, indicándole a dicho titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento.

El Banco utiliza y trata los siguientes datos catalogados como sensibles:

- Datos biométricos (tales como huella, imagen, rostro, iris, voz, firma, entre otros) siempre que estos demanden confrontación y validación de identidad con sistemas tecnológicos.
- Información de personas en condición de víctimas.
- Información acerca de las condiciones especiales de minorías como raizales, indígenas, palenqueras, afrodescendientes, entre otras reguladas por el Estado colombiano.
- Información sobre la identidad de género, orientación sexual y expresión de género.
- Información de la historia clínica y datos de salud.
- Datos de georreferenciación y/o geolocalización.

2.6.2 Tratamiento de información de menores de edad

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, solo se permite cuando se trate de datos de naturaleza pública y cuando se cumpla con los siguientes parámetros y requisitos: I. Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes. II. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales. Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente otorgará la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

Por lo anterior para el tratamiento de datos personales de menores de edad asociados a productos del Banco, así como servicios de bienestar de hijos de colaboradores, aprendices SENA entre otros administrados por el Banco, se solicita consentimiento previo y expreso al representante legal o apoderado informando sobre la finalidad exclusiva de su tratamiento.

Parágrafo: Autorización reforzada: La autorización expresa reforzada se debe adoptar en los casos en que el Banco solicite datos personales sensibles, o datos personales de niños, niñas y adolescentes, en todos los casos, se deberá informar al titular que, por tratarse de datos sensibles, no está obligado a autorizar su tratamiento y el carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas traten sobre datos sensibles o sobre los datos de niños o adolescentes.

2.7 Circulación

La circulación de la información personal que suministra, opera de manera restringida hacia nuestros encargados o nuevos responsables de la información, implementando las medidas de seguridad para evitar un uso no adecuado.

La información crediticia, comercial y de servicios recolectada o suministrada de conformidad con lo dispuesto en la ley, será circulada con aquellos operadores de la información debidamente establecidos en el territorio nacional, a los órganos de control y demás dependencias de investigación disciplinaria, fiscal, o administrativa, cuando la información sea necesaria para el desarrollo de una investigación en curso.

2.7.1. Parámetros para realizar transmisión o transferencia de datos

El Banco Agrario de Colombia realiza transmisión o transferencia de información dentro o fuera del territorio nacional, siempre y cuando se cumpla con lo descrito en el artículo 25 del Decreto 1377 de 2013, los contratos, acuerdo o convenios que suscriba el Banco con un encargado o nuevo responsable señalaran los alcances del Tratamiento, las actividades que estos podrán realizar y sus obligaciones para con el Banco y el titular de la información, para lo cual se deberán tener en cuenta los siguientes parámetros:

- Se prohíbe la transferencia de datos de cualquier tipo a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos, salvo las excepciones

relacionadas en el art. 26 de la Ley 1581 de 2012. Verificar que el país receptor de los datos garantice un nivel “adecuado” de protección de los datos. “Adecuado” inicialmente se refiere a que en el país en donde se reciban los datos haya un grado de protección superior, igual, similar o equivalente al requerido normativamente en Colombia.

- En los casos no contemplados como excepción, la Ley facultó a la SIC para expedir el documento “Declaración de Conformidad”, adjuntando la documentación solicitada en la guía para “solicitar la Declaración de Conformidad sobre las transferencias internacionales de datos”.
- El Banco previo a suministrar la información personal, realizará la verificación de que este cuenta con las condiciones necesarias para mantener la seguridad y privacidad de la información.
- El Banco notificará al encargado de realizar el tratamiento, las modificaciones a la información personal del titular, a fin de que este actualice la correspondiente base de datos.
- El Banco establece con los proveedores, con base en el objeto del contrato, las responsabilidades del tratamiento de datos.
- El Banco evalúa el nivel de criticidad de la información a transferir o transmitir.
- El Banco o proveedor garantiza mecanismos que permitan el borrado seguro de los datos cuando lo solicite el cliente y al finalizar el contrato.
- Los dueños del proceso documentarán los procedimientos para el tratamiento, conservación y supresión de los datos de conformidad con las disposiciones aplicables.
- El Banco y el proveedor identifican y determinan el mecanismo adecuado que utilizarán para transmitir los datos garantizando su confidencialidad e integridad.
- El Banco, sus filiales y/o subordinadas y terceros autorizados establecen medidas de responsabilidad demostrada, para la circulación de los datos.

2.8. Circulación y Acceso de Información en Esquema de Datos Abiertos

De acuerdo con el Documento Técnico "Arquitectura Financiera Abierta en Colombia", el cual sirve como fundamento del Decreto 1297 de 2022, se define a las finanzas abiertas como la práctica mediante la cual las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) abren sus sistemas para permitir el intercambio estandarizado de información de los consumidores financieros con otras entidades vigiladas o terceros, previa autorización del consumidor financiero, con el objetivo de que estas entidades puedan ofrecer servicios a dichos clientes.

Así mismo, en cumplimiento con las disposiciones legales establecidas en el marco de la Ley 2294 de 2023 - Plan Nacional de Desarrollo, a través de los artículos 89 y 94 se estableció el régimen normativo aplicable a la portabilidad financiera y los esquemas de datos abiertos para la inclusión financiera.

En consecuencia, el Banco Agrario de Colombia acompañará la inclusión financiera, contribuyendo así al desarrollo económico y social a través de esquemas que promuevan la competencia, la innovación y, sobre todo, facilitar el acceso a productos y servicios financieros; así mismo, continúa trabajando en la protección de los datos personales de sus clientes y consumidores financieros. Conforme con lo reglamentado en las leyes Estatutarias 1712 de 2014, 1266 de 2008, 1581 de 2012, 2157 de 2021, o aquellas que las modifiquen o sustituyan, Para el cumplimiento de los estándares de seguridad, operativos y tecnológicos.

Destacando que, si bien los datos abiertos promueven la disponibilidad y el acceso, en todo momento se debe respetar la autorización otorgada por los titulares de los datos para su tratamiento. Esta autorización constituye un requisito indispensable para el manejo adecuado de la información personal, asegurando que se realice dentro de los límites establecidos por la ley y los principios éticos del tratamiento de datos.

2.8.1. Circulación de Datos en el Esquema de Finanzas Abiertas

Las Finanzas Abiertas son un mecanismo que otorga al consumidor el derecho y la facultad de autorizar al Banco Agrario de Colombia para que comparta los datos de sus clientes con otras entidades financieras; así como solicitar el acceso a la información de clientes de otras entidades financieras, incentivando la creación de productos y servicios financieros innovadores y el mejoramiento del conocimiento y perfilamiento de los consumidores.

En concordancia con lo anterior, la Superintendencia Financiera de Colombia con ocasión de la función establecida en el decreto 1297 de 2022 sobre la creación y adopción de estándares para la interoperabilidad y funcionamiento de las finanzas abiertas, emitió la Circular 04 de 2024 en la cual se encuentran los requisitos para la ejecución de las finanzas abiertas, en lo que respecta a infraestructura, tecnología, seguridad de la información, privacidad y revelación de información a los consumidores.

2.8.2. Vinculación de Terceros Receptores de Datos

Los terceros receptores de datos – TRD, son personas jurídicas encargadas de manejar los datos personales y financieros de los titulares de la información; por tanto, el Banco verificará que los terceros receptores de datos cuenten con los siguientes requisitos para su vinculación:

- Deben estar debidamente inscritos en el Registro Nacional de Bases de Datos RNBD. En caso de no contar con esta inscripción, deben acreditar al Banco la política de protección de datos y el programa de tratamiento de los datos personales.
- Deben allegar al Banco el procedimiento para el ejercicio de derecho de habeas data, la atención de peticiones, quejas y reclamos por parte de los consumidores financieros.
- Acreditar al Banco mecanismos adecuados para gestionar los riesgos inherentes al tratamiento de los datos personales de los consumidores financieros.
- Deben presentar al Banco los procedimientos claros y eficientes para permitir a

los consumidores financieros revocar su consentimiento y solicitar la supresión de sus datos personales.

- Deben presentar al Banco los procedimientos para la gestión de incidentes de seguridad de la información relacionadas con datos personales.

2.8.3. Verificación y Periodicidad de los Requisitos Exigidos a los TRD:

De acuerdo con lo señalado en la guía de Responsabilidad Demostrada y la circular 04 de 2024 de la Superintendencia Financiera de Colombia, los requisitos mencionados en el acápite anterior deberán ser verificados periódicamente de forma anual y durante toda la vigencia de la relación contractual entre el Banco y el tercero receptor de datos. La frecuencia de dicha verificación será determinada de manera razonable por el Banco, considerando el perfil de riesgo del tercero receptor de datos y la naturaleza de la relación contractual. Además, se dejará constancia de la verificación de los requisitos mencionados anteriormente, asegurando así la transparencia y el cumplimiento adecuado de las obligaciones establecidas.

2.9. Medidas de seguridad para la protección de los datos

El Banco ha implementado medidas técnicas, humanas y administrativas de seguridad, ciberseguridad y protección de datos personales, bajo las cuales se realiza el tratamiento de la información, a fin de impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Dentro de las normas corporativas dispuestas por el Banco se encuentran la asignación de responsabilidades y autorizaciones en el tratamiento de la información personal, los acuerdos de confidencialidad con las personas que tienen acceso a la información personal, los lineamientos en torno a la seguridad de la información personal, los procedimientos de asignación de herramientas de gestión de riesgos en el tratamiento de datos, controles de seguridad de la información personal, los procedimientos para la gestión de usuarios con acceso a la información personal, las políticas implementadas de copia de respaldo de la información personal, los procedimientos para la disposición final de la información personal, las políticas y procedimientos implementados de gestión de incidentes de seguridad de la información, entre otras.

2.10. Obligaciones de los encargados de la información

El Banco como garante de los datos que tiene bajo su responsabilidad, exige a los encargados del tratamiento de información, cumplir con las siguientes medidas:

- Realizar el tratamiento de los datos para las finalidades y según las instrucciones emitidas por el Banco, así como manifestar que realizan el tratamiento de los datos como encargados de la entidad.
- Brindar al titular del dato en todo momento la posibilidad de ejercer su derecho de hábeas data, ya sea a través de buzón de peticiones, quejas y reclamos, correo electrónico, página web, o en general, brindar los canales de comunicación adecuados para que la persona pueda comunicarse en caso de una consulta o reclamo, relativa a sus datos.



**Banco Agrario
de Colombia**

Crecer juntos es posible

Nit. 800.037.800-8

- Conservar la información personal que le suministre el Banco, bajo las condiciones de seguridad, con el objetivo de impedir la consulta o acceso no autorizado o fraudulento, pérdida, uso no adecuado de la información.
- Contar con mecanismos que permitan: i) tratar de forma segura los datos, y ii) mitigar los riesgos asociados al tratamiento de la información, en particular, el de ciberseguridad y fallas en la infraestructura, tecnología y sistemas en los que se almacene la información dentro del esquema de datos abiertos para la inclusión financiera.
- Cumplir las disposiciones legales emitidas por órganos de control y vigilancia, así como las promulgadas por el Estado colombiano dentro del esquema de datos abiertos para la inclusión financiera.
- Solicitar la autorización del tratamiento de datos, cuando con ocasión al contrato con el banco, se requiera este procedimiento, de acuerdo con los términos establecidos en la Ley 1266 de 2008 y Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos donde establezca los parámetros del almacenamiento, uso, circulación, supresión y/o disposición final de la información, y en general para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares.
- Informar al Banco y a la Superintendencia de Industria y Comercio, en caso de presentarse violaciones a códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- Adoptar una política de tratamiento de datos personales que cumplan con los requerimientos establecidos en la Ley.
- En caso de que proceda, registrar sus bases de datos ante el Registro Nacional de Bases de Datos de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Adoptar controles de acceso a la información personal en las instalaciones físicas y en los equipos y herramientas informáticas.
- Establecer procedimientos para la gestión de usuarios con acceso a la información personal.
- Adoptar un documento de seguridad de la información, que establezca procedimientos de asignación de responsabilidades y autorizaciones en el tratamiento de la información personal.
- Implementar acuerdos de confidencialidad con el personal que tiene acceso a la información personal, así como controles de seguridad antes de su vinculación y una vez finalizado el contrato.
- Implementar controles de seguridad en la tercerización de servicios para el tratamiento de la información. Implementar políticas de copia de respaldo de la información personal
- Implementar políticas de protección para el acceso remoto a la información personal. Implementar procedimientos que definan las especificaciones y requisitos de seguridad de los sistemas de información.
- Implementar procedimientos relativos a la gestión de incidentes de seguridad de

la información.

- Realizar auditorías de seguridad de la información.

2.11. Deberes de los titulares de la información

Todos los titulares de la información personal que tengan relación con el Banco deberán tener en cuenta las siguientes reglas:

- Cumplir con la presente política de tratamiento de datos.
- Actualizar sus datos personales frente al Banco a través de los canales habilitados para dicho fin.
- En caso de conocer datos personales de los cuales no tenga autorización para el tratamiento, deberá abstenerse de tratarlos, publicarlos o divulgarlos.

2.12. Derechos de los titulares de la información

Todo titular de datos personales tendrá los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al Banco.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al Banco, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, según los casos indicados en la sección de autorización y excepciones para el tratamiento de la información.
- Ser informado respecto del uso que se ha dado a sus datos personales por el Banco, previa solicitud del titular.
- Solicitar la supresión de los datos para asuntos de marketing y publicidad.
- Presentar ante la Superintendencia Financiera de Colombia y la Superintendencia de Industria y Comercio de quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1266 de 2008 y la ley 1581 de 2012, una vez se surtan los procesos definidos en el Banco 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.
- Conocer, actualizar y rectificar sus 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.

3. APLICACIÓN Y SEGUIMIENTO

3.1. Mecanismos para ejercer los derechos de habeas data - Ley 1581 de 2012

3.1.1. Atención de peticiones quejas y reclamos

El Banco es el responsable de la atención a las peticiones, consultas y reclamos de los titulares de la información, a través del área de Servicio al Cliente, la cual centraliza y realiza seguimiento a los PQR (peticiones, quejas y reclamos), los derechos que tienen los titulares de la información mencionados en este documento se podrán ejercer a través de una petición expresa por medio de las siguientes opciones:

- Dirección: Carrera 8 No. 15-42 Piso 9, Bogotá D.C
- Líneas Telefónicas: Bogotá 6015948500 - 6013821400 Resto de País 018000915000.
- Página web www.bancoagrario.gov.co
- Correo: servicio.cliente@bancoagrario.gov.co
proteccion.datos@bancoagrario.gov.co

3.1.2. Presentación de consultas o reclamos

Los titulares de la información y/o representantes legales tendrán derecho a formular consultas y reclamos, los cuales deben ser presentados por escrito o verbalmente, respecto de la información personal que es objeto de tratamiento por parte del Banco, a través de los diferentes canales habilitados señalando específicamente la inquietud que se requiera resolver.

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.

Las reclamaciones consisten en aquella información que debe ser corregida, actualizada o suprimida, o cuando se indique un presunto incumplimiento del Banco en cualquiera de las obligaciones que le son asignadas para llevar a cabo el tratamiento.

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, se entenderá que el titular ha desistido del reclamo.

3.1.3 Términos para resolver consultas o reclamos

3.1.3.1 Consultas

Los titulares y/o los representantes legales podrán solicitar la consulta de la información personal que repose en cualquier base de datos del Banco. El responsable del tratamiento

o encargado deberán suministrar a éstos toda la información contenida y vinculada con el titular.

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 su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

3.1.3.2 Reclamos

Los titulares y/o los representantes legales podrán solicitar la consulta de la información personal que repose en cualquier base de datos del Banco. El responsable del tratamiento o encargado deberán suministrar a éstos toda la información contenida y vinculada con el titular.

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 su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al responsable del tratamiento o al encargado del tratamiento, con los datos de identificación del titular, la descripción de los hechos y datos de contacto. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

3.1.3.3 Información que debe acreditar para una consulta o reclamo el titular

- Solicitud realizada por los canales de comunicación habilitados para el ejercicio del derecho de habeas data.
- Adjuntar, fotocopia del documento de identificación.
- Adjuntar los soportes que desea hacer valer.

3.1.3.4 Información que deben acreditar terceros

- Solicitud realizada por los canales de comunicación habilitados para el ejercicio del derecho de habeas data.
- Documento de representación, en caso de que actúe como apoderado.
- Carta de autorización del titular, con reconocimiento de firma, en caso de que sea un tercero actuando en representación del titular.
- Fotocopia del documento de identificación del titular y la persona autorizada.
- Adjuntar los soportes que desea hacer valer.

3.2 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamaciones y Solicitudes por Suplantación- Ley 1266 de 2008.

3.2.1 Atención de peticiones quejas y reclamos.

El Banco es el responsable de la atención a las peticiones, consultas y reclamos de los titulares de la información, a través del área de Servicio al Cliente, la cual centraliza y realiza seguimiento a los PQR (peticiones, quejas y reclamos), los derechos que tienen los titulares de la información mencionados en este documento se podrán ejercer a través de una petición expresa por medio de las siguientes opciones:

- Dirección: Carrera 8 No. 15-42 Piso 9, Bogotá D.C
- Líneas Telefónicas: Bogotá 601594 8500 - 6013821400 Resto de País 01800091 5000.
- Página web www.bancoagrario.gov.co
- Correo: servicio.cliente@bancoagrario.gov.co
proteccion.datos@bancoagrario.gov.co

3.2.2 Información que debe acreditar para una consulta o reclamo el titular

- Solicitud realizada por los canales de comunicación habilitados para el ejercicio del derecho de habeas data.
- Adjuntar, fotocopia del documento de identificación.
- Adjuntar los soportes que desea hacer valer.

3.2.3 Información que deben acreditar terceros

- Solicitud realizada por los canales de comunicación habilitados para el ejercicio del derecho de habeas data.
- Documento de representación, en caso de que actúe como apoderado.
- Carta de autorización del titular, con reconocimiento de firma, en caso de que sea un tercero actuando en representación del titular.
- Fotocopia del documento de identificación del titular y la persona autorizada.
- Adjuntar los soportes que desea hacer valer.

3.2.4 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes por Suplantación

Las fuentes de información en virtud de lo señalado en la ley 1266 de 2008 deberán tramitar de forma oportuna y precisa, los reclamos sobre suplantación de identidad de los Titulares de la información, el cual inicia con la recepción del PQRs realizado por el Titular y termina con la respuesta oportuna y precisa.

En los casos en que la PQRS esté relacionada con presuntos casos de suplantación de la identidad tendrán el siguiente procedimiento:

- Una vez se reciba el PQRS por parte del consumidor financiero a través de los canales dispuestos por el Banco, se le informara de forma inmediata que esta debe ser presentada conforme al modelo técnico establecido por el Banco.
- En caso de que la reclamación sea necesaria la prueba técnica en formato físico, esta deberá ser solicitada y diligenciada en las instalaciones del banco, previa validación del solicitante.
- El Banco realizará la tipificación del caso e incluirá la leyenda de “Víctima de Falsedad Personal”.
- El banco deberá dentro de los diez (10) días siguientes cotejar los documentos utilizados para adquirir la obligación que se disputa, con los documentos allegados por el titular en la petición, los cuales se tendrán como prueba sumaria para probar la falsedad y si así lo considera deberá denunciar el delito de estafa del que haya podido ser víctima.

3.2.5 Silencio Positivo.

Las peticiones o reclamos en virtud de lo señalado en la ley 1266 de 2008 deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo. Prorrogables por ocho (8) días hábiles más, si en ese lapso no se ha dado pronta resolución, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada.

3.2.6 Reporte a operadores de la información y comunicación previa

En virtud de lo señalado en la ley 1266 de 2008 el Banco realiza el reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones de cualquier naturaleza, previa comunicación al titular de la información, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad.

El reporte de la información es realizado una vez transcurridos veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación en la última dirección de domicilio del afectado que se encuentre registrada en los archivos de la fuente de la información.

Parágrafo Primero: En las obligaciones inferiores o iguales al (15%) de un (1) salario mínimo legal mensual vigente, se debe realizar dos comunicaciones, ambas en días diferentes y debe mediar entre la última comunicación y reporte, 20 días calendario.

Parágrafo Segundo: El incumplimiento de la comunicación previa al titular de la información, en los casos en que la obligación o cuota ya haya sido extinguida, dará lugar al retiro inmediato del reporte negativo. En los casos en que se genere el reporte sin el cumplimiento de la comunicación y no se haya extinguido la obligación o cuota, se deberá retirar el reporte y cumplir con la comunicación antes de realizarlo nuevamente.

3.2.7 Envío de la comunicación previa por parte del Banco

En virtud de lo señalado en la Ley 1266 de 2008, el Banco realizará el envío de la comunicación previa al reporte de la información negativa al titular de manera física y/o digital, en el extracto o en comunicación a parte la cual es legible, comprensible y visible en los documentos referenciados.

En los casos en que se utilicen mensajes de datos para el envío de la comunicación previa se acreditará que dicho mensaje cumple con los requisitos jurídicos establecidos en la Ley 527 de 1999 y se deberá conservar plena prueba del envío del mismo.

3.2.8 Permanencia de la información negativa

La permanencia de la información negativa señalada en la ley 1266 de 2008, está sujeta a las siguientes reglas:

- El término de permanencia de la información negativa no podrá exceder el doble de la mora reportada, cuando la misma sea inferior a dos (2) años.
- Si la mora reportada es igual o superior a dos (2) años, el dato negativo permanecerá por cuatro (4) años, contados a partir de la fecha en que se extinga la obligación por cualquier modo.

3.2.9 Caducidad del Dato Negativo

En los casos en que la obligación permanezca insoluta, el término de caducidad de los datos negativos de un Titular de información será de ocho (8) años contados a partir de la fecha de que entre en mora la obligación, tal como lo señala el parágrafo 1 del artículo 13 de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, adicionado por la Ley Estatutaria 2157 de 2021.

3.2.10 Actualización de los datos en las bases de información

- Las actualizaciones de datos realizadas en la red de oficinas o mediante el canal servicio de contacto Banagrario quedará efectuada en línea en el momento de realizar el trámite el titular de la información.
- Para los casos en que el Banco 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.

3.2.11 Comunicación de los cambios en la autorización solicitada al titular o en la política de protección de datos

Las modificaciones que afecten los formatos de autorización para el tratamiento de la información o la política de protección de datos serán notificadas a los titulares oportunamente, previo a la publicación de las modificaciones en los medios que dispone el

Banco, la página web de la entidad y a través del Registro Nacional de Bases de Datos.

3.2.12 Suministro de información a terceros

El suministro de información se realizará en los siguientes casos:

- Cuando se trate de información pública el Banco puede suministrar dicha información.
- Cuando es autorizado por el titular.
- Cuando la información sea solicitada por el titular y/o representante legal.
- Cuando la información sea solicitada por entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Cuando el titular de la información autorice el tratamiento dentro de los esquemas de datos abiertos.

3.2.13 Limitaciones temporales para el tratamiento de los datos

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

3.3. Entrada en vigor de la política y periodo de vigencia de la base de datos

El presente documento tiene vigencia a partir de su publicación.

La información de datos personales, crediticios o financieros almacenados en las bases de datos del Banco, 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.