

## POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

A continuación, el **BANCO POPULAR** (en adelante “**EL BANCO**”), presenta la Política de Privacidad y Protección de Datos Personales (en adelante “**POLÍTICA DE PRIVACIDAD**”) en virtud de lo consagrado en la Ley 1581 de 2012 y su Decreto reglamentario 1377 de 2013, aplicable a todo dato personal que haya sido suministrados o que se suministre a **EL BANCO**, y tiene como objetivo principal dar a conocer a sus titulares (en adelante “**EL TITULAR**”) la regulación interna adoptada por **EL BANCO** sobre esta materia.

### 1. Responsable y Encargado del Tratamiento:

El establecimiento bancario **BANCO POPULAR**, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C., sociedad comercial anónima, vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia.

### 2. Alcance de la Política de Privacidad:

La presente **POLÍTICA DE PRIVACIDAD** se aplicará a todas las Bases de Datos y/o archivos que contengan Datos Personales que sean objeto de Tratamiento por parte de **EL BANCO**, incluida toda aquella información que haya sido obtenida o recolectado con anterioridad a la Ley 1581 de 2012 y cualquier otro dato que sea susceptible de ser tratado por **EL BANCO** en desarrollo de su objeto social o con ocasión de cualquier tipo de relación civil o comercial que llegue a surgir en virtud de sus actividades conexas o propias de su naturaleza societaria.

### 3. Definiciones:

- **Autorización:** Consentimiento expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Base de Datos:** Todo conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables (en adelante “Datos Personales” o “Información Personal”).
- **Datos Sensibles:** Se entiende como datos sensibles aquellos que afecten la intimidad del titular o cuyo uso indebido pueda afectar la intimidad del Titular o la potencialidad de generar su discriminación.
- **Datos Públicos:** Aquellos datos que no sean semiprivados, privados o sensibles. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de la personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o servidor público.
- **Dato semiprivado.** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios.
- **Dato privado.** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- **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.
- **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.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, incluyendo pero sin limitar, la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

- **Titular:** Persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento.
- **Transmisión de Datos:** 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.
- **Transferencia de Datos:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

#### 4. Tratamiento de los Datos Personales por parte de EL BANCO:

**EL BANCO**, en el desarrollo de su objeto social y actividad económica, actúa como Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales que se encuentren en sus bases de datos. En consecuencia, podrá solicitar, consultar, compartir, informar, reportar, procesar, modificar, actualizar, aclarar, compilar, sustraer, ofrecer, vender, enviar, intercambiar, adquirir, retirar, divulgar, obtener, transferir, transmitir, almacenar, utilizar, recolectar, usar, circular, suprimir, en general y en adelante, dar **TRATAMIENTO**, a datos personales de Titulares con los cuales tiene, ha tenido o espera tener algún tipo de relación, cualquiera sea su naturaleza (civil, comercial y/o laboral, etc.) y entre los cuales se incluyen, pero sin limitarse, clientes, usuarios, empleados, proveedores, contratistas.

#### 5. Efectos de la Autorización:

Para todos los efectos, se entiende que la autorización por parte de los Titulares a favor de **EL BANCO** para el suministro y/o tratamiento de sus Datos Personales, realizada a través de sus sitios Web o por medio de cualquier canal adicional, físico o electrónico, o por escrito o mediante conductas inequívocas, es:

- Expresa, e implica el entendimiento y la aceptación plena de todo el contenido de la presente **POLÍTICA DE PRIVACIDAD**.
- Voluntaria, y el Titular y/o sus representantes, según sea el caso, le concede(n) a **EL BANCO** su autorización para que utilice dicha Información Personal conforme a las estipulaciones de la presente Política de Privacidad.

#### 6. Autorización:

**EL TITULAR** declara haber recibido explicación o haber o consultado la presente **POLITICA DE PRIVACIDAD**, obligándose a leerla, conocerla y consultarla en desarrollo del derecho que le asiste como titular de datos personales, sin perjuicio de haber recibido de parte de **EL BANCO**, una clara, cierta y adecuada ilustración respecto de la misma, la cual además se ha puesto a su disposición en la página web de **EL BANCO** [www.bancopopular.com.co](http://www.bancopopular.com.co). En consecuencia, **EL TITULAR** manifiesta que acepta en su integridad la presente **POLÍTICA DE PRIVACIDAD**, y autoriza a **EL BANCO** para que obtenga y le de tratamiento a sus datos personales, de acuerdo con los siguientes parámetros de uso:

- 6.1. Si **EL TITULAR** no se encuentra de acuerdo con la presente **POLÍTICA DE PRIVACIDAD**, no podrá **suministrar** información alguna que deba registrarse en una de las Bases de Datos de **EL BANCO**. Por tanto, dicho **TITULAR**, deberá abstenerse de hacer uso de cualquiera de los servicios que ofrece **EL BANCO** al público en general, incluyendo pero sin limitarse, servicios ofrecidos en las Oficinas Bancarias, corresponsales bancarios, página web de **EL BANCO**,

participación de campañas publicitarias o comerciales presenciales, etc., Y procederá a comunicar a **EL BANCO** en la forma prevista en los numerales 13 y 14 de la presente **POLÍTICA DE PRIVACIDAD**, su manifestación para que **EL BANCO** se abstenga de darle tratamiento alguno a sus datos personales.

- 6.2. **EL BANCO** mantiene parámetros de seguridad y buen uso de los datos personales apropiados y acordes con la normativa que le rige como entidad financiera, en consecuencia, les dará a los mismos los usos adecuados para mantener la confidencialidad requerida de acuerdo con lo establecido en esta **POLÍTICA DE PRIVACIDAD** y en la legislación vigente.
- 6.3. Los datos personales tratados por **EL BANCO** podrán ser transferidos o transmitidos a entidades que pertenezcan o lleguen a pertenecer al Grupo Económico del cual hace parte **EL BANCO**, o a sus filiales y/o subsidiarias, o entidades en las cuales éstas, directa o indirectamente, tengan participación accionaria o sean asociados, o a quien represente sus derechos u ostente en el futuro la calidad de acreedor, cesionario, o cualquier calidad frente al titular de la información, o a aliados comerciales de **EL BANCO**, sean cualquiera de éstos domiciliados en Colombia o en el exterior y sean personas naturales o jurídicas, colombianas o extranjeras, y a terceros autorizados por la ley, en adelante, **LAS ENTIDADES**, para llevar a cabo los usos y finalidades autorizadas por los Titulares conforme al objeto social de **EL BANCO**, o para ofrecer sus productos y/o servicios que puedan complementar o enriquecer la oferta de dichos productos y servicios o cuando exista autorización legal para suministrar datos personales a un tercero. En todos los eventos, dicha información se conservará bajo estricta confidencialidad y será sometida a un Tratamiento riguroso, respetando los derechos y las garantías de **EL TITULAR**, de conformidad con lo previsto en la ley.
- 6.4. **EL BANCO** podrá utilizar proveedores de servicios y/o procesadores de datos que trabajen en nombre del mismo, incluyendo pero sin limitarse, contratistas, delegados, outsourcing, tercerización o aliados, con el objeto de desarrollar servicios de alojamiento de sistemas, de mantenimiento, servicios de análisis, servicios de mensajería por email, servicios de entrega, gestión de transacciones de pago, entre otros. En consecuencia, **EL TITULAR** entiende y acepta que mediante la presente Autorización concede a estos terceros, autorización para acceder a su Información Personal, en la medida en que así lo requieran para la prestación de sus servicios. Sin perjuicio de lo anterior, se precisa que tanto los proveedores de **EL BANCO** como **LAS ENTIDADES** protegen en todos los eventos, la confidencialidad de la Información Personal a su cargo.
- 6.5. **EL BANCO** podrá recolectar información que se encuentre en el dominio público para crear o complementar sus **bases** de datos. A dicha información se le dará el mismo tratamiento señalado en la presente Política de Privacidad, con las salvedades contenidas en la ley.

## 7. Finalidades de la Autorización:

A los datos personales que le sean suministrados a **EL BANCO** se les dará un Tratamiento conforme a una o algunas de las siguientes finalidades:

- 7.1. Compartir con **LAS ENTIDADES**, para el desarrollo de su objeto social o para complementar o enriquecer la oferta y/o la prestación de los productos y/o servicios de **EL BANCO**;

- 7.2. Dar tratamiento en medios físicos, digitales o por cualquier medio, asegurando el correcto registro y la utilización de las páginas web de **EL BANCO**;
- 7.3. Incluir y administrar dentro de sus bases de datos la información adquirida en virtud de la relación existente entre **EL TITULAR** y **EL BANCO**, cualquiera que sea la naturaleza jurídica de dicha relación (laboral, civil, comercial, etc);
- 7.4. Optimizar la prestación del servicio o del producto ofrecido o adquirido por **EL TITULAR** con **EL BANCO** o con **LAS ENTIDADES**;
- 7.5. Informar a **EL TITULAR** acerca de las innovaciones efectuadas en sus productos y/o servicios, profundizar o ampliar su portafolio con **EL BANCO**, dar a conocer las mejoras o cambios en sus canales de atención, así como de servicios y/o productos ofrecidos por **LAS ENTIDADES**;
- 7.6. Obtener conocimiento del perfil comercial o transaccional de **EL TITULAR**;
- 7.7. Ofrecer campañas comerciales, publicitarias, de marketing o de educación financiera, relacionadas con productos y/o servicios de **EL BANCO** o de **LAS ENTIDADES**.
- 7.8. Prevenir y detectar el fraude, así como otras actividades ilegales.

## 8. Información Personal Recolectada:

La Información Personal que **EL BANCO** puede recolectar y someter a Tratamiento, incluye, pero no está limitada a la siguiente:

- 8.1. Nombre completo del Titular de la Información;
- 8.2. Identificación;
- 8.3. Fecha de nacimiento;
- 8.4. Estado civil;
- 8.5. Nacionalidad;
- 8.6. Domicilio;
- 8.7. Dirección de contacto;
- 8.8. Teléfonos de contacto;
- 8.9. Correo electrónico;
- 8.10. Información Escolar;
- 8.11. Información Profesional;
- 8.12. Información Familiar;
- 8.13. Información Socio-económica;
- 8.14. Información Financiera;
- 8.15. Información Tributaria;
- 8.16. Información Comercial.

## 9. Deberes de EL BANCO cuando actúe como Responsable del tratamiento:

Sin perjuicio de lo contenido en la ley, son deberes de **EL BANCO** en calidad de responsable del tratamiento, los siguientes:

- 9.1. Garantizar a **EL TITULAR**, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- 9.2. Solicitar y/o conservar, la respectiva autorización otorgada por **EL TITULAR**;
- 9.3. Informar debidamente a **EL TITULAR** sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- 9.4. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- 9.5. Garantizar que la información a la que se le da tratamiento, sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Rectificar si es del caso;
- 9.6. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información de **EL TITULAR**;
- 9.7. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley;
- 9.8. Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte de **EL TITULAR**, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
- 9.9. Informar a solicitud de **EL TITULAR** sobre el uso dado a sus datos;
- 9.10. Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de **EL TITULAR**.

#### **10. Deberes de EL BANCO cuando actúe como Encargado del tratamiento:**

Sin perjuicio de lo contenido en la ley, son deberes de **EL BANCO** en calidad de encargado del tratamiento, los siguientes:

- 10.1. Garantizar a **EL TITULAR**, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- 10.2. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- 10.3. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley;
- 10.4. Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;
- 10.5. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por **EL TITULAR** en los términos señalados en la presente ley;

- 10.6. Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se regula en la presente ley;
- 10.7. 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;
- 10.8. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por **EL TITULAR** y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- 10.9. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella

#### 11. Derechos de **EL TITULAR** de la Información Personal:

**EL TITULAR** de la Información Personal suministrada a **EL BANCO** tendrán los siguientes derechos:

- 11.1. Conocer, actualizar y rectificar su Información Personal gratuitamente;
- 11.2. Solicitar prueba de la existencia de la autorización otorgada a **EL BANCO**;
- 11.3. Ser informado respecto al uso que se le ha dado a su Información Personal;
- 11.4. Revocar la autorización y solicitar la supresión del dato cuando no se haga un uso conforme a los usos y finalidades autorizados;
- 11.5. Presentar consultas y reclamos referentes a la Información Personal.

#### 12. Seguridad de la información y Reserva de la Información Personal:

La Información Personal no será destinada a uso o finalidades distintas a las establecidas en la presente **POLÍTICA DE PRIVACIDAD**, razón por la cual **EL BANCO** procurará proteger la privacidad de la Información Personal y conservarla bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, así como el respeto de los derechos de **EL TITULAR**, según lo estipulado en la ley.

**EL BANCO** se encuentra eximido de responsabilidad, frente a las obligaciones adquiridas a través del presente **AVISO DE PRIVACIDAD**, cuando por cualquier circunstancia una autoridad competente solicita sea revelada la Información Personal, para actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a cualquier tipo de obligación, proceso, investigación, persecución, o actualización de datos acción de interés público, o entrega de reportes tributarios, etc..

La presente **POLITICA DE PRIVACIDAD** permanecerá mientras el dato se encuentre en las bases de datos de **EL BANCO** y no sea de dominio público.

#### 13. Tratamiento de Datos Personales de Menores de Edad:

- 13.1. En aplicación de lo establecido en la ley, **EL BANCO** procederá a efectuar el Tratamiento de la Información Personal, de niños, niñas y adolescentes, respetando el interés superior de los

mismos y asegurando, en todos los casos, el respeto de sus derechos fundamentales y garantías mínimas.

- 13.2.** En todos los eventos en los que se requiera darle Tratamiento a la Información Personal de menores de edad, **EL BANCO** obtendrá la Autorización de sus representantes legales, que para este efecto son padre y/o madre o tutor.

#### **14. Conectividad y Redes Sociales:**

Sin perjuicio del estricto cumplimiento de **EL BANCO** con las normas sobre seguridad de la información que como entidad vigilada por la Superintendencia Financiera debe observar, se deja expresa constancia que la página web de **EL BANCO** contiene conectores, vínculos, enlaces, fan page, cuentas, a y con diferentes redes sociales y páginas web, incluyendo pero sin limitarse, Facebook, Twitter, LinkedIn; Grupo Aval, A toda Hora S.A. - ATH, Fondo de Garantías de Instituciones Financieras – Fogafín, etc.. En este orden de ideas, si **EL TITULAR** inicia sesión en una de dichas redes sociales o páginas web, durante su visita al sitio web de **EL BANCO**, sus datos personales podrán ser susceptibles de navegar en tales medios cibernéticos, por ende, su Información Personal podrá ser transferida hacia o entre las mismas.

En consecuencia, no será responsabilidad de **EL BANCO** la recolección, transmisión y, en general, el Tratamiento que le sea proporcionado a la Información Personal de **EL TITULAR** en los eventos descritos en este numeral. En esta medida, **EL TITULAR** que ingrese simultáneamente a la página web de **EL BANCO** y a sus diferentes redes sociales, se comprometen expresamente a conocer y a someterse a las políticas de privacidad de cada red social respectiva.

#### **15. Procedimiento de Consulta, Rectificación y Reclamos:**

- 15.1. Consulta:** Las consultas y solicitudes deben ser dirigidas por **EL TITULAR** a través de cualquier medio y a cualquiera de los **contactos** que se señalan más adelante, y serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo de las mismas por cualquier medio de comunicación. En caso de que no sea posible resolver la consulta dentro de este término, **EL TITULAR** será informado de dicha situación en la dirección de notificación que haya incluido en la respectiva consulta, y el término de respuesta se podrá extender hasta por cinco (5) días hábiles adicionales. La respuesta a las consultas o reclamos que **EL TITULAR** presente podrá ser entregada por cualquier medio físico o electrónico.

- 15.2. Rectificaciones y Reclamos:** Cuando **EL TITULAR** de la Información o sus causahabientes consideren que su información debe ser corregida, actualizada o suprimida, o cuando adviertan un presunto incumplimiento por parte de **EL BANCO** de sus deberes en materia de Protección de Datos Personales contenidos en la legislación aplicable y en la presente **POLÍTICA DE PRIVACIDAD**, podrán presentar un reclamo de la siguiente manera:

**15.2.1.** Presentar solicitud escrita frente al requerimiento específico;

**15.2.2.** Si el reclamo resulta incompleto, **EL BANCO** requerirá a **EL TITULAR** dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la solicitud para que complete y subsane su petición:

- 15.2.3.** Si transcurren dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que **EL TITULAR** haya dado respuesta, se entenderá desistida la pretensión.
- 15.2.4.** Si quien recibe el reclamo no es competente para resolverlo, dará traslado a quien si lo sea para que resuelva en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de tal hecho a **EL TITULAR**.
- 15.2.5.** Si el reclamo es recibido de manera completa o se ha completado posteriormente, deberá incluirse, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, una “leyenda” en la base de datos que indique “RECLAMO EN TRÁMITE”.
- 15.2.6.** **EL BANCO** resolverá el reclamo en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de recibo del mismo. En caso de que no sea posible resolver la consulta dentro de este término, **EL TITULAR** será informado de la demora, los motivos y la fecha de respuesta en la dirección de notificación que haya incluido en el respectivo reclamo. En todo caso, el término de respuesta no podrá superar de ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. La respuesta al reclamo que **EL TITULAR** presente podrá ser efectuada por cualquier medio físico o electrónico.

## **16. Contactos:**

En el evento de alguna duda o inquietud sobre la presente **POLÍTICA DE PRIVACIDAD** o el Tratamiento y uso de la Información Personal favor dirigir sus consultas, peticiones, quejas o reclamos a:

- 16.1.** Mediante correo electrónico, al e-mail: [asesor@bancopopular.com.co](mailto:asesor@bancopopular.com.co)
- 16.2.** Solicitud por escrito la Gerencia de Servicio al Cliente de **EL BANCO**, en la dirección: Calle 17 No. 7-35 piso 12, de Bogotá D.C., Colombia.
- 16.3.** Llamando a nuestro Call center en Bogotá D.C. al teléfono (1)6063456 y resto del país, **018000523456**, **opción 4** (paso a asesor), **opción 2** (información sobre productos y servicios).

## **17. Modificaciones a la Política de Privacidad:**

**EL BANCO** se encuentra plenamente facultado para modificar la presente **POLÍTICA DE PRIVACIDAD**. Cualquier cambio será debidamente publicado en la página web [www.bancopopular.com.co](http://www.bancopopular.com.co) y adicionalmente será informado por el mismo medio a los Titulares de la Información Personal. El ingreso y registro en la Página Web de **EL BANCO** será entendido como manifestación expresa de la aceptación de la presente Política de Privacidad y de otorgar la correspondiente autorización para que **EL BANCO** obtenga y de tratamiento a los datos personales de **EL TITULAR**.

## **18. Vigencia:**

La presente versión de la **POLÍTICA DE PRIVACIDAD** se encuentra vigente a partir del día 1° de octubre del año 2015, y podrá ser consultada en la página de internet [www.bancopopular.com.co](http://www.bancopopular.com.co).