

**POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA LEY 1581 DE 2012 DEL BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA S.A. - BANCÓLDEX Y DE LOS PROGRAMAS ESPECIALES QUE ADMINISTRA: PROGRAMA DE TRANSFORMACIÓN PRODUCTIVA (ASIMILADO A UN PATRIMONIO AUTÓNOMO), UNIDAD DE GESTIÓN DE CRECIMIENTO EMPRESARIAL (PATRIMONIO AUTÓNOMO) Y PROGRAMA DE INVERSIÓN “BANCA DE LAS OPORTUNIDADES” (CUENTA DE ORDEN)**

## **1. INTRODUCCIÓN**

El artículo 15 de la Constitución Política establece lo siguiente:

Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución (...)  
(subrayado fuera del texto original).

Con base en lo anterior, es claro que el derecho al habeas data es un derecho constitucional, autónomo e independiente, relacionado con los derechos a la intimidad y al buen nombre.

Así mismo, con el fin de regular la protección de los datos personales, se expidió la Ley 1581 de 2012, la cual tiene como objeto, según su artículo 1°, “desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma”.

Es de aclarar que la Ley 1581 por disposición del literal e) del artículo 2° de la misma, en concordancia con el artículo 1° de la Ley 1266 de 2008, no es aplicable a las bases de datos surgentes de relaciones financieras, crediticias, comerciales y de servicios. A dichas bases de datos, les será aplicable la normativa de la Ley 1266 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o reglamenten, en lo pertinente.

Teniendo en cuenta lo arriba mencionado, Bancóldex y los Programas Especiales que administra, respetan el derecho al habeas data del público en general, así como los datos personales que de cada uno de ellos posea. Por lo tanto, pone a disposición del público las presentes “POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA LEY 1581 DE 2012 DEL BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA S.A. - BANCÓLDEX Y DE LOS

PROGRAMAS ESPECIALES QUE ADMINISTRA: PROGRAMA DE TRANSFORMACIÓN PRODUCTIVA (PATRIMONIO AUTÓNOMO), UNIDAD DE GESTIÓN DE CRECIMIENTO EMPRESARIAL (PATRIMONIO AUTÓNOMO) Y PROGRAMA DE INVERSIÓN “BANCA DE LAS OPORTUNIDADES” (CUENTA DE ORDEN)”. Las presentes políticas regulan la información protegida y sensible que está en cabeza de Bancóldex y los programas especiales que administra, que no tiene origen en relaciones financieras, crediticias, comerciales y de servicios.

## **2. DEFINICIONES**

Se tomarán como tales las establecidas en el artículo 3° de la Ley 1581 de 2012, así:

Artículo 3°. Definiciones. Para los efectos de la presente ley, se entiende por:

- 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.

## **3. MARCO NORMATIVO GENERAL DE BANCÓLDEX Y DE LOS PROGRAMAS ESPECIALES QUE ADMINISTRA**

### **A. BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA S.A. - BANCÓLDEX**

El Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. – Bancóldex es una sociedad de economía mixta del orden nacional, no asimilada al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado, creada por la Ley 7ª de 1991 y el Decreto 2505 de 1991, actualmente incorporado en el Decreto Ley 663 de 1993 (Estatuto Orgánico del Sistema Financiero), organizada como establecimiento de crédito bancario y vinculada al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Adicionalmente, de conformidad con lo estipulado en sus estatutos sociales y en el numeral 3° del artículo 279 del mencionado Decreto Ley 663, Bancóldex tiene como objeto social, “la financiación, en forma principal pero no exclusiva, de las actividades relacionadas con la exportación y con la industria nacional, actuando para tal fin como banco de descuento o redescuento, antes que como intermediario directo”.

## **B. UNIDAD DE GESTIÓN DE CRECIMIENTO EMPRESARIAL (UGCE)**

La Ley 1450 de 2011, en su artículo 44, estableció la creación del Fondo de Modernización e Innovación para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, entregando la administración del mismo al Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. – Bancóldex. Por su parte, la misma Ley en su artículo 46, estableció la creación de la Unidad de Desarrollo e Innovación, entregando su administración al Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. – Bancóldex.

Los mencionados programas especiales, fueron unificados por la Ley 1753 de 2015 (Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018) en su artículo 13, en los siguientes términos:

Artículo 13º. Fondo de Modernización e Innovación para las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas y Unidad de Desarrollo e Innovación: Unifíquese en un sólo patrimonio autónomo el Fondo de Modernización e Innovación para las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas y Unidad de Desarrollo e Innovación, creados por la Ley 590 de 2000 y 1450 de 2011. Este patrimonio autónomo, se regirá por normas de derecho privado, y será administrado por el Banco de Comercio Exterior S.A. (Bancóldex), de acuerdo con los lineamientos que fije el Gobierno Nacional a través de la Política pública que para el efecto defina el Ministerio de Comercio, Industri y Turismo.

Los recursos que integrarán el patrimonio autónomo son los siguientes:

1. Recursos provenientes del Presupuesto General de la Nación.
2. Recursos aportados por las entidades nacionales, territoriales o por particulares a través de convenios o transferencias.
3. Donaciones.
4. Recursos de cooperación nacional o internacional.
5. Rendimientos financieros generados por los recursos entregados, los cuales se reinvertirán de pleno derecho en el vehículo.
6. Las utilidades del Banco de Comercio Exterior (Bancóldex) previa aprobación del CONPES.

7. Los demás recursos que obtenga o se le asignen a cualquier título.

Los gastos de funcionamiento y administración en que incurra por la operación de este patrimonio se reintegrarán a Bancóldex.

Con base en lo anterior y conforme a lo ordenado en el artículo 13 de la Ley 1753 de 2015, el 15 de julio de 2015 se celebró entre el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y el Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. – Bancóldex, el Convenio Interadministrativo 375 de 2015 para dar cumplimiento a los artículos 11 y 13 de la Ley 1753 de 2015, estableciendo las directrices para el cumplimiento de dicha administración por parte de BANCÓLDEX.

### **C. Programa de Transformación Productiva**

El Programa de Transformación Productiva tiene su origen legal en el artículo 50 de la Ley 1450 de 2011, el cual establece lo siguiente:

Artículo 50. Programa de transformación productiva. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo destinará recursos para el Programa de Transformación Productiva el cual, mediante un mecanismo de manejo separado de cuentas que para todos sus efectos se asimile a un patrimonio autónomo, será administrado por el Banco de Comercio Exterior S.A. – Bancóldex en una cuenta de orden. El programa tendrá por objeto la implementación de la política y planes de negocios público-privados para el desarrollo de sectores estratégicos para el país.

Para la administración del Programa de Transformación Productiva, Bancóldex suscribió con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo el Convenio Interadministrativo de Cooperación N° 187 de 2011.

El precitado artículo 50 de la Ley 1450 de 2011 fue modificado por el artículo 11 de la Ley 1753 de 2015 por medio de la cual se expidió el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018, indicando que el objeto de El Programa de Transformación Productiva sería en adelante el siguiente:

El Programa de Transformación Productiva tendrá por objeto la implementación de estrategias público-privadas y el aprovechamiento de ventajas comparativas para la mejora en productividad y competitividad de la industria, en el marco de la Política de Desarrollo Productivo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, al cual se podrán destinar recursos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, de Organismos Internacionales de Desarrollo, convenios de cooperación internacional, convenios con organizaciones privadas, convenios con entes territoriales y transferencias de otras entidades

públicas de orden nacional y regional. Este programa será un patrimonio autónomo con régimen privado administrado por el Banco de Comercio Exterior S.A. (Bancóldex)

#### **D. Programa de Inversión “Banca de las Oportunidades”**

El Programa de Inversión “Banca de las Oportunidades” fue creado a través del Decreto 3078 de 2006, incorporado en el Decreto 2555 de 2010, el cual tiene como, según lo establecido en el artículo 10.4.2.1.1 del Decreto 2555 de 2010 “promover el acceso al crédito y los demás servicios financieros a las familias de menores ingresos, micro, pequeñas y medianas empresas y emprendedores”. Dicho Programa de Inversión, según la norma antes citada, es administrado por Bancóldex, quien para dicho efecto suscribió con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público un Convenio Interadministrativo el 16 de enero de 2007.

#### **4. PRINCIPIOS EN LA ADMINISTRACIÓN DE BASES DE DATOS PERSONALES –LEY 1581 DE 2012 - QUE APLICARÁN BANCÓLDEX Y LOS PROGRAMAS ESPECIALES QUE ADMINISTRA**

Se tomarán los principios establecidos en el artículo 4° de la Ley 1581 de 2012, así:

Artículo 4°. Principios para el Tratamiento de datos personales. En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente ley, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

- a) Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen;
- b) Principio de finalidad: El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular;
- 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, o 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 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;

f) Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente 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 presente ley;

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley;

g) Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente 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;

h) Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.

## **5. DE LA AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES – LEY 1581 DE 2012**

Teniendo como punto de partida la definición establecida en el artículo 3° de la Ley 1581 de 2012, una autorización es cualquier acto inequívoco por parte del Titular del que se entienda que éste ha otorgado su consentimiento para que Bancóldex o cualquiera de los Programas Especiales que administra pueda recolectar, tratar o circular los datos personales que de él cuenta para el cumplimiento de las finalidades establecidas en éstas políticas.

Por consentimiento “previo” se entiende cualquier acto del que se derive la autorización, otorgada esta hasta el momento mismo de la recolección de los datos. Para aquellos casos en los que Bancóldex y los Programas Especiales que administra cuenten con datos

personales y que hayan sido recolectados de manera previa a la expedición de la Ley 1581 de 2012 y, por lo tanto, no cuenten con la respectiva autorización expresa, se entiende que su titular reafirma su autorización de recolección y otorga autorización para su tratamiento y circulación a menos que se haya recibido de manera expresa y por escrito por parte de su Titular una solicitud en contrario, conforme a los derechos de los Titulares establecidos en éstas políticas.

Si bien la Ley 1581 establece como una de las características de la autorización que ésta sea “expresa”, se entiende que basta con cualquier acto inequívoco por parte del Titular para entender que este otorga su autorización a Bancóldex o a cualquiera de los Programas Especiales que administra para recolectar, tratar y circular sus datos cuando de manera voluntaria éste los haya suministrado en cualquier momento y por cualquier medio en el que tenga algún tipo de contacto con Bancóldex o cualquiera de los Programas Especiales que administra.

## **6. FINALIDADES DE LOS DATOS ADMINISTRADOS POR BANCÓLDEX Y LOS PROGRAMAS ESPECIALES QUE ADMINISTRA**

Teniendo en cuenta su naturaleza jurídica, Bancóldex y los Programas Especiales que administra, dichos entes administran los datos personales para varios efectos, entre otros, los siguientes:

- Actividades relacionadas con el objeto social de Bancóldex.
- Actividades autorizadas a los Programas Especiales administrados por Bancóldex.
- Actividades relacionadas con servicio al cliente.
- Actividades relacionadas con grupos de interés.
- Actividades relacionadas con gobierno corporativo.
- Actividades relacionadas con sistemas de calidad.
- Actividades relacionadas con formación empresarial.
- Actividades relacionadas con los funcionarios del Banco.
- Actividades relacionadas con los accionistas del Banco.
- Remisión de información sobre el desarrollo de actividades de apoyo financiero y no financiero, de gestión, incubación y aceleración de proyectos de emprendimiento e innovación en Colombia y otros países.
- Compartir información con inversionistas, mentores y entidades de apoyo identificados por Innpulsa Colombia, que hacen parte de la base de datos de proponentes,

manteniendo la confidencialidad correspondiente de los Datos Personales. Lo anterior con el fin de evaluar las posibilidades de participar en proyectos de emprendimiento o innovación en Colombia y otros países.

- Compartir la información con organizadores de concursos, convocatorias, procesos de acompañamiento de emprendedores, eventos, actividades de networking y relacionados, en donde Innpulsa Colombia actúe como organizador o patrocinador.
- Remisión de información para participar en eventos sobre emprendimiento, innovación, inversión, competitividad, colaboración institucional networking con inversionistas, emprendedores y mentores, y otros relacionados el ecosistema de emprendimiento e innovación en Colombia y otros países.
- Remisión de Información para participar en convocatorias, procesos para la selección, promoción, gestión, impulso, financiación, aceleración, acompañamiento y apoyo a proyectos de emprendimiento e innovación en Colombia y otros países.
- Enviar información de interés, publicidad noticias, material comercial, notificaciones e invitaciones de inversionistas, mentores, emprendedores, organizaciones, instituciones y otros terceros que sean de interés para el desarrollo de proyectos de emprendimiento e innovación en Colombia y otros países.
- Invitaciones para participar de las redes sociales virtuales, y las plataformas interactivas y colaborativas, en las que participa Innpulsa con información de los servicios y productos para la ejecución de proyectos de investigación y desarrollo de comunidades en el ecosistema de emprendimiento nacional e internacional.

## **7. DERECHOS DE LOS TITULARES**

Bancóldex y los Programas Especiales que administra dan a conocer al público en general, que de acuerdo con lo establecido en el artículo 8° de la Ley 1581 de 2012, los siguientes son los derechos de los Titulares:

Artículo 8°. Derechos de los Titulares. El Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

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 presente ley;

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 esta ley y a la Constitución;

f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

## **8. DEBERES DE BANCÓLDEX Y DE LOS PROGRAMAS ESPECIALES QUE ADMINISTRA**

Se advierte que Bancóldex y los Programas Especiales que administra actúan como responsable del tratamiento de los datos personales que poseen dentro de sus bases de datos regidas por la Ley 1581 de 2012, para lo cual en algunos casos contará con un encargado.

### **A. DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:**

Se aplican los establecidos en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012:

Artículo 17. Deberes de los Responsables del Tratamiento. Los Responsables del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;

b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;

c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;

- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
- h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley;
- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley;
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;
- l) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
- m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- n) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **B. DEBERES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO:**

Se aplicarán los establecidos en el artículo 18 de la Ley 1581 de 2012, así:

Artículo 18. Deberes de los Encargados del Tratamiento. Los Encargados del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley;
- d) Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;
- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente ley;
- f) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares;
- g) Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente ley;
- h) 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;
- i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;

k) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares;

l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Parágrafo. En el evento en que concurren las calidades de Responsable del Tratamiento y Encargado del Tratamiento en la misma persona, le será exigible el cumplimiento de los deberes previstos para cada uno.

## **9. CANALES Y PROCEDIMIENTOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DE CONSULTA Y RECLAMO**

### **A. CANALES**

Dentro de su Sistema de Atención al Ciudadano – SAC, Bancóldex cuenta con diferentes canales mediante los que recibe derechos de petición, quejas, reclamos y en general, los cuales están abiertos para atender los derechos de consulta y reclamo frente a la aplicación de la Ley 1581 de 2012. Los canales en cuestión son los siguientes:

- Ventanilla de correspondencia en el piso 39 de la Calle 28 No. 13 A – 15 de la ciudad de Bogotá, D.C. Código Postal: 110311
- Teléfono Línea Multicontacto 7420281 en la ciudad de Bogotá o la línea gratuita a nivel nacional 01 8000 18 0710.
- Correo electrónico: [contactenos@bancoldex.com](mailto:contactenos@bancoldex.com)
- Buzones ubicados en los pisos 39 y 40 de la Calle 28 No 13 A – 15 de la ciudad de Bogotá, D.C.
- Cualquier comunicación recibida por cualquier funcionario del Banco.

### **B. PROCEDIMIENTOS ANTE BANCÓLDEX Y LOS PROGRAMAS ESPECIALES QUE ADMINISTRA**

Cualquier persona natural o jurídica puede ejercer sus derechos de consulta y reclamos en materia de protección de datos personales (Ley 1581 de 2012) mediante cualquiera de los canales mencionados. Para el efecto, el procedimiento será el establecido en la “Carta de Trato Digno a los Ciudadanos, Consumidores Financieros y Usuarios de Bancóldex”, la cual puede consultarse en el link [http://www.bancoldex.com/documentos/3705 Carta de trato digno a los usuarios de Bancóldex.pdf](http://www.bancoldex.com/documentos/3705_Carta_de_trato_digno_a_los_usuarios_de_Bancóldex.pdf)

### **C. PROCEDIMIENTOS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 16 de la Ley 1581 de 2012, es necesario que se agote lo establecido en el punto relacionado con “Procedimientos ante Bancóldex” para acudir ante la SIC en caso de requerir un procedimiento ante la misma.

En todo caso, se indica lo que al respecto establecen los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012 en esa materia, en relación a consultas y reclamos:

- **Consultas:** “Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos, sea esta del sector público o privado. El Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento deberán suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular. La consulta se formulará por el medio habilitado por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, siempre y cuando se pueda mantener prueba de esta. 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”.
- **Reclamos:** “El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:
  1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. 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.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

3. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y

la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término”.

#### **10. CAMBIOS EN LAS POLÍTICAS**

Bancóldex se reserva el derecho de realizar cualquier cambio o modificación, en cualquier momento y mediante el medio que considere más idóneo a estas políticas según considere pertinente, sin necesidad de dar previo aviso a cualquier persona que directa o indirectamente resulte interesada de conocer estas políticas. Por lo tanto, cualquier cambio o modificación de cualquier tipo a todas o a algún punto de estas políticas no se entenderá como generador de responsabilidad de ningún tipo.