BANCOLDEX

# POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA S.A. - BANCÓLDEX

**ACTUALIZACIÓN**: 18 de septiembre 2025
**VERSIÓN**: 4

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA S.A.

Gobierno de Colombia

Contenido


1. IDENTIFICACIÓN Y MARCO NORMATIVO GENERAL ..... 3
2. INTRODUCCIÓN ..... 3
3. OBJETIVO ..... 4
4. ALCANCE ..... 4
5. NORMATIVIDAD APLICABLE ..... 4
6. DEFINICIONES ..... 4
7. PRINCIPIOS RECTORES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ..... 5
8. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ..... 6
9. FINALIDADES DE LOS DATOS PERSONALES TRATADOS POR BANCÓLDEX ..... 8
10. VIGENCIA DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS ..... 8
11. DERECHOS DE LOS TITULARES ..... 8
12. TRATAMIENTO DE DATOS DE MENORES ..... 9
13. TRATAMIENTO DE DATOS EN LOS SISTEMAS DE VIDEOVIGILANCIA ..... 10
14. TRATAMIENTO DE DATOS BIOMÉTRICOS ..... 10
15. TRATAMIENTO DE COOKIES O WEB BUGS ..... 10
16. DEBERES DE BANCÓLDEX ..... 10
16.1. BANCÓLDEX COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO ..... 11
16.2. BANCÓLDEX COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO ..... 12
17. CANALES Y PROCEDIMIENTOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DE CONSULTA YRECLAMO ..... 12
17.1. CANALES ..... 12
17.2. PROCEDIMIENTOS ANTE BANCÓLDEX ..... 12
17.3. PROCEDIMIENTOS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO ..... 14
17.4. FACULTADOS PARA RECIBIR INFORMACIÓN ..... 14
18. MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES ..... 14
19. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS ..... 15
20. PROTOCOLO DE NOTIFICACIÓN, GESTIÓN Y RESPUESTA ANTE INCIDENTES DE SEGURIDAD ..... 15
21. ENTREGA DE DATOS PERSONALES A LAS AUTORIDADES ..... 16
22. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES ..... 16
23. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS – RNBD ..... 17
24. CAMBIOS EN LAS POLÍTICAS ..... 17
25. FECHA DE ENTRADA EN VIGOR DE ESTA POLÍTICA ..... 17

## 1. IDENTIFICACIÓN Y MARCO NORMATIVO GENERAL

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 bancarioy vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

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 para tal fin como banco de descuento o redescuento, antes que como intermediario directo".

De otra parte, Bancóldex actúa como administrador del Programa de Inversión "Banca de las Oportunidades" que fue creado a través del Decreto 3078 de 2006, incorporado en el Decreto 2555 de 2010, el cual tiene como objeto social, 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". Lo anterior enmarcado en el Convenio Interadministrativo suscrito entre Bancóldex y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público el 17 de enero de 2007.

| | |
|---|---|
| Razón social: | Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. –Bancóldex |
| Domicilio: | Bogotá |
| Dirección: | Calle 28 No. 13 A 15, pisos 37 al 42 |
| Correo electrónico: | contactenos@bancoldex.com |
| Teléfono: | 60-1-7420281 en la ciudad de Bogotá o la línea gratuitaa nivel nacional 01 8000 18 0710. |

## 2. INTRODUCCIÓN

El artículo 15 de la Constitución Política de la República de Colombia consagra el derecho que tienen todas las personas a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, así

como el derecho a conocer, actualizar y rectificar los datos personales que existan sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. Igualmente, ordena a quienes tienen datos personales de terceros respetar los derechos y garantías previstas en la Constitución cuando se recolecta, trata y circula esa clase de información.

Posteriormente, la Ley 1266 de 2008, estableció un régimen especial de protección de los datos personales relacionado con el tratamiento de datos financieros, crediticios, comerciales, de servicios y los provenientes de terceros países.

Por su parte, la Ley 1581 de 2012, estableció el régimen general de Protección de Datos Personales en Colombia, desarrollando los principios constitucionales bajo los cuales toda persona tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar la información personal que repose en bases de datos o archivos (manuales o automatizados), y a recibir información veraz y verificable.

En concordancia con lo anterior, el Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A., en adelante Bancóldex, reconoce la importancia de la seguridad, privacidad y confidencialidad de los datos personales de todos sus grupos de interés respecto de los cuales ejerce tratamiento. Por lo que, en cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales, pone a disposición del público la presente POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES que adoptó con la finalidad de proteger y asegurar el tratamiento apropiado de los datos personales que, como consecuencia del desarrollo de sus actividades, obtiene de sus grupos de interés o de cualquier otra persona con la que se relaciona.

## 3. OBJETIVO

Fijar las obligaciones y lineamientos de Bancóldex para la administración y tratamiento de los datos personales que reposen en sus bases de datos y archivos, atendiendo los criterios legales para la obtención, recolección, uso, tratamiento, procesamiento, intercambio, transferencia y transmisión de datos personales.

## 4. ALCANCE

Esta Política describe los lineamientos bajo los cuales Bancóldex protegerá los datos personales de los titulares y realizará un debido tratamiento de estos, sin perjuicio del cumplimiento del deber de reserva bancaria y de la Ley 1266 de 2008 que le corresponde al Banco, de conformidad con su naturaleza jurídica de establecimiento de crédito bancario.

El presente documento aplicará para todos los procesos del Banco que deban realizar el tratamiento de los datos (públicos, semiprivados, privados, sensibles, datos de los niños, niñas y adolescentes), o de cualquier otro tipo de información que pueda ser vinculable a un titular. Regulará el actuar de Bancóldex de acuerdo con la figura que tenga en el tratamiento de los datos personales de los titulares (Responsable y/o de Encargado).

El tratamiento de datos personales que realice Bancóldex se basará en la autorización otorgada por el titular y tomará en cuenta las finalidades que le han sido expresamente informadas.

## 5. NORMATIVIDAD APLICABLE

- Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia
- Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.
- Decreto 1074 de 2015 Capítulo 25 y Capítulo 26 compilatorios de los decretos:
  - Decreto 1377 de 2013
  - Decreto 886 de 2014
- Ley 1266 de 2008 “Por la cual se dictan las disposiciones generales del Habeas Data”.
- Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio

## 6. DEFINICIONES

Se tendrán en cuenta las siguientes definiciones para efectos de la presente política:

- **Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **Aviso de privacidad**: comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán

aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

- **Base de Datos**: conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento pertenecientes a un mismo contexto.
- **Causahabiente:** es la persona que ha sucedido a otra, en razón a su fallecimiento.
- **Cookies:** archivos que recogen información a través de una página web sobre los hábitos de navegación de un usuario o de su equipo.
- **Dato personal**: cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Estos datos se clasifican en públicos, semiprivados, privados y sensibles:
- **Dato público**: es el dato que la ley o la Constitución determina como tal, así como todos aquellos que no sean semiprivados o privados o sensible.
- **Dato semiprivado**: es aquel que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su Titular sino a cierto sector o grupo de personas.
- **Dato privado**: es un dato personal que por su naturaleza íntima o reservada solo interesa a su titular.
- **Dato sensible**: es el dato que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación.
- **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.
- **Oficial de protección de Datos**: es la persona encargada de velar por la implementación efectiva de las políticas y procedimientos adoptados por Bancóldex para cumplir el Régimen de Protección de Datos Personales de Colombia, así como tramitar las solicitudes de los Titulares, para el ejercicio de los derechos a que se refiere la Ley 1581 de 2012.
- **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 sean objeto de tratamiento.
- **Transferencia**: 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.
- **Transmisión**: tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento determinado por el encargado por cuenta del responsable.
- **Tratamiento**: cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

## 7. PRINCIPIOS RECTORES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Bancóldex, consciente de sus obligaciones y responsabilidades en el tratamiento de los datos personales de los titulares, velará por la correcta aplicación de los siguientes principios conforme lo establece la Ley 1581 de 2012:

a) **Principio de Legalidad:** 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 enInternet 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 aldesarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.

## 8. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

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 de datos personales del que se entienda que éste ha otorgado su consentimiento para que Bancóldex pueda recolectar, almacenar, usar, tratar, suprimir o circular sus datos personales para el cumplimiento de las finalidades establecidas en estas políticas.

De acuerdo con el artículo 9 de la Ley 1581 de 2012, para el tratamiento de datos personales se requiere la autorización del Titular, salvo en

los casos expresamente señalados en las normas que reglamentan la materia. Con antelación y/o al momento de efectuar la recolección del dato personal, Bancóldex solicitará al Titular del dato su autorización para efectuar su recolección y tratamiento, indicando la finalidad para la cual se solicita el dato, utilizando para esos efectos medios técnicos automatizados, escritos u orales, que permitan conservar prueba de la autorización y/o de la conducta inequívoca descrita en el artículo 2.2.2.25.2.2. sección 2 del capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015.

No será necesaria la autorización del Titular cuando se trate de:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.

Por consentimiento "previo" se entiende cualquier acto del que se derive la autorización, otorgada estahasta el momento mismo de la recolección de los datos. Para aquellos casos en los que Bancóldex cuente con datos personales que hayan sido recolectados de manera previa al 27 de junio de 2013 y frente a los cuales se hayan implementado oportunamente los mecanismos eficientes y/o alternos de comunicación establecidos en el artículo 10 del Decreto 1377 de 2013 (hoy artículo 2.2.2.25.2.7. del Decreto 1074 de 2015), se entenderá que tienen el habilitante legal para continuar tratando dichos datos personales sin la autorización previa del titular, salvo que este haya ejercido los derechos consagrados en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, entre ellos, el derecho de eliminación.

Si bien la Ley 1581 de 2012 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 éste otorga su autorización a Bancóldex para recolectar, almacenar, usar tratar, suprimir y circular sus datos, cuando de manera voluntaria éste los haya suministrado en cualquier momento o por cualquier medio en el que tenga algún tipo de contacto con Bancóldex.

La autorización para el uso y/o tratamiento de los datos será gestionada por Bancóldex, a través de mecanismos que garanticen su consulta posterior y la manifestación de la voluntad del Titular a través de los siguientes medios:

- Por escrito.
- De forma oral.
- Mediante canales automatizados.
- Mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización.

Bancóldex con antelación y/o al momento de efectuar la recolección del dato personal, informará de manera clara y expresa al Titular, lo siguiente:

**a)** El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad de este;
**b)** El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes;
**c)** Los derechos que le asisten como Titular;
**d)** La identificación, dirección física o electrónica y teléfono de Bancóldex.

## 9. FINALIDADES DE LOS DATOS PERSONALES TRATADOS POR BANCÓLDEX

Bancóldex, en el desarrollo de su actividad empresarial, lleva a cabo el tratamiento de datos personales relativos a personas naturales que están contenidos y son tratados en bases de datos destinadas a finalidades legítimas, cumpliendo con la Constitución y la Ley. El tratamiento al cual serán sometidos los datos personales incluye recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión. El tratamiento de los datos estará sujeto a las finalidades autorizadas por el Titular, a las obligaciones contractuales entre las partes, así como, a los casos en los cuales existan obligaciones legales que deba cumplir.

A continuación, se detallan las principales finalidades de tratamiento que Bancóldex realizará sobre las bases de datos personales:

- Para el desarrollo del objeto social de Bancóldex;
- Para verificar, confirmar y actualizar datos;
- Para fines administrativos, contables y financieros
- Los datos biométricos (huellas dactilares, fotos y videos) pueden ser tratadas para fines seguridad, eventos, reuniones virtuales, validación de información y como sistema de identificación
- Para fines estadísticos y análisis de riesgos
- Para mantenimiento de las relaciones comerciales

De acuerdo con el grupo de interés, se tienen, además de las anteriores, las siguientes finalidades específicas:

a) **Clientes, Beneficiarios de servicios financieros y no financieros**
   - Brindar información relevante y para envío de información sobre eventos y promociones
   - Fines comerciales y de mercadeo para el ofrecimiento de productos y servicios financieros y no financieros.
   - Estudios de crédito

b) **Prospectos**
   - Brindar información relevante y para envío de información sobre eventos y promociones
   - Fines comerciales y de mercadeo para el ofrecimiento de productos y servicios financieros y no financieros.

c) **Empleados**
   - Dar cumplimiento a regulación, entre otras, de derecho laboral, seguridad social, pensiones, riesgos profesionales, cajas de compensación familiar (Sistema Integral de Seguridad Social) e impuestos.
   - Para efectos de investigaciones, análisis de seguridad y fines probatorios.

## 10. VIGENCIA DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Los datos personales incorporados en las bases de datos de Bancóldex estarán vigentes durante el plazo necesario para cumplir las finalidades para las cual se autorizó su tratamiento y de las normas especiales que regulen la materia. También se tendrán en cuenta las normas vigentes relacionadas con el periodo de conservación de la información.

## 11. DERECHOS DE LOS TITULARES

Bancóldex busca garantizar que las prácticas institucionales reflejen el compromiso que tiene con la privacidad y la seguridad de la información personal. En ese sentido, se compromete también a respetar y proteger los derechos de los Titulares de datos personales conforme a las leyes y regulaciones aplicables. Por lo anterior, reconoce que los Titulares podrán:

a) Conocer el origen, uso y finalidad que les han dado a sus datos personales. Así mismo, podrá actualizar y rectificar los datos personales sobre los que Bancóldex realice cualquier tipo de tratamiento, previa solicitud;

b) Solicitar la prueba de la autorización otorgada a Bancóldex, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012;

c) Ser informados por Bancóldex, previa solicitud, respecto del uso que se les ha dado a sus datos personales;

d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante Bancóldex.

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 Bancóldex ha incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012 y a la Constitución.

   Este derecho no procede cuando exista un deber legal o contractual de mantener los datos del Titular las Bases de Datos del Banco;

f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento, a través de los canales dispuestos por Bancóldex y/o bajo las condiciones descritas en el Capítulo 17 de este documento.

Estos derechos podrán ejercerse por las siguientes personas.

- Por el Titular, quién deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el Bancóldex.
- Por sus Causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Por estipulación a favor de otro y para otro.

Para el caso del ejercicio de los derechos de los niños, niñas o adolescentes, estos podrán ser ejercidos por las personas que estén facultadas para representarlos.

## 12. TRATAMIENTO DE DATOS DE MENORES

Bancóldex de acuerdo con el artículo 7° de la Ley 1581 de 2012, realiza Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes en el marco de los criterios señalados en el artículo 2.2.2.25.2.9 sección 2 del capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015 (Artículo 12 del Decreto 1377 de 2013), con observancia de los siguientes parámetros y requisitos:

1. Que el uso del dato responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.

2. Que en el uso del dato se asegure el respeto de sus derechos fundamentales del menor.

Cumplidos los anteriores requisitos, Bancóldex solicitará al representante legal del niño, niña o adolescente 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. El Banco velará por el uso adecuado de los datos de niños, niñas y adolescentes aplicando los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias. Asimismo, identificará los datos sensibles recolectados o almacenados con el fin de incrementar la seguridad y tratamiento de la información.

## 13. TRATAMIENTO DE DATOS EN LOS SISTEMAS DE VIDEOVIGILANCIA

Bancóldex informará a las personas sobre la existencia de mecanismos de videovigilancia, mediante la fijación de anuncios visibles al alcance de todos los Titulares e instalados en las zonas de videovigilancia, principalmente en las zonas de ingreso a los lugares que están siendo vigilados y monitoreados y al interior de estos. En estos avisos informará que la finalidad del tratamiento es estrictamente de seguridad, así mismo se informarán los derechos que asisten al Titular, los canales habilitados para ejercer estos últimos, los datos de contacto del Banco y el lugar donde se encuentra publicada la Política de Tratamiento de Datos.

## 14. TRATAMIENTO DE DATOS BIOMÉTRICOS

Los datos biométricos almacenados en las bases de datos son recolectados y tratados por motivos estrictamente de seguridad, para verificar la identidad personal y realizar control de acceso a los empleados, clientes y visitantes. Los mecanismos biométricos de identificación capturan, procesan y almacenan información relacionada con, entre otros, los rasgos físicos de las personas (las huellas dactilares, reconocimiento de voz y los aspectos faciales), para poder establecer o “autenticar” la identidad de cada sujeto.

La administración de las bases de datos biométrica se ejecuta con medidas de seguridad técnicas que garantizan el debido cumplimiento de los principios y las obligaciones derivadas de Ley Estatutaria en Protección de Datos asegurando además la confidencialidad y reserva de la información de los titulares.

## 15. TRATAMIENTO DE COOKIES O WEB BUGS

Bancóldex podrá recolectar información personal de sus usuarios mientras utilizan su sitio web oficial, las aplicaciones y/o páginas vinculadas mediante tecnologías de recopilación de *cookies*. Los usuarios pueden optar por almacenar esta información con el fin de facilitar las transacciones y los servicios a prestar por parte del Banco. Asimismo, Bancóldex podrá utilizar estas tecnologías para autenticar a sus usuarios y para analizar el uso de su sitio web, las aplicaciones y/o páginas.

Si un usuario no quiere que su información personal sea recogida a través de *cookies*, puede cambiar las preferencias en su propio navegador web. No obstante, es importante señalar que, si un navegador web no acepta *cookies*, algunas de las funcionalidades de su sitio web oficial, las aplicaciones y/o páginas vinculadas podrían no estar disponibles o no funcionar correctamente. Los usuarios pueden permitir, bloquear o eliminar las cookies instaladas en su dispositivo ajustando la configuración de las opciones del navegador instalado en su dispositivo.

## 16. DEBERES DE BANCÓLDEX

Bancóldex actúa como Responsable del tratamiento de los datos personales que posee dentro de sus bases de datos regidas por la Ley 1581 de 2012, sin embargo, debido a la naturaleza de las relaciones normales del negocio, Bancóldex también podrá actuar como Encargado. A continuación, los deberes que asume Bancóldex sin importar su calidad frente al tratamiento de datos personales:

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

b) Solicitará y conservará copia de la autorización de tratamiento de datos otorgada por el Titular;

c) Conservará la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;

d) Adoptará las políticas y procedimientos internos necesarios para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;

e) Tramitará las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en el Capítulo 17 del presente documento;

f) Informará a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los procedimientos y protocolos internos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares;

g) Cumplirá las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de datos personales.

Adicional a estos, Bancóldex tendrá unos deberes especiales dependiendo la figura que represente en el tratamiento de los datos personales así:

### 16.1. BANCÓLDEX COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

h) Informará debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada;

i) Garantizará que la información que se suministre a los Encargados del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;

j) Actualizará y rectificará la información de los Titulares cuando sea requerido y adecuado. En este sentido, comunicará de forma oportuna a los Encargados del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente les haya suministrado y adoptará las demás medidas necesarias para que la información suministrada a estos se mantenga actualizada.

   Es importante aclarar que para que esta sea una labor oportuna y efectiva, se insta a los Titulares a mantener su información actualizada con Bancoldex;

k) Suministrará a los Encargados del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley;

l) Exigirá a los Encargados del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;

m) Informará a los Encargados 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;

### 16.2. BANCÓLDEX COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

a) Actualizará, rectificará o suprimirá la información de los Titulares cuando sea requerido y adecuado.

b) Actualizará la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;

c) Se abstendrá de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;

d) Permitirá el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;

e) Cumplirá las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de datos personales.

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

### 17.1. CANALES

Bancóldex cuenta con los siguientes canales mediante los cuales los Titulares pueden ejercer sus derechos:

a) 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

b) Teléfono Línea Multicontacto 60-1-7420281 en la ciudad de Bogotá o la línea gratuita a nivelnacional 01 8000 18 0710.

c) Correo electrónico: contactenos@bancoldex.com

d) Buzones ubicados en los pisos 39 y 40 de la Calle 28 No 13 A – 15 de la ciudad de Bogotá, D.C.

e) Página Web a través del buzón de derechos de petición, quejas, reclamos o solicitudes deinformación.

Adicionalmente, de conformidad con el artículo 23 del Decreto 1377 de 2013, el Banco cuenta con la Oficina de Seguridad de la Información la cual asume las funciones de Oficial de Protección de Datos Personales.

### 17.2. PROCEDIMIENTOS ANTE BANCÓLDEX

Cualquier persona natural puede ejercer sus derechos de consulta y reclamos en materia de protección de datos personales mediante cualquiera de los canales citados anteriormente.

a) CONSULTAS

Bancóldex garantizará al Titular la consulta de forma gratuita de sus datos personales en los siguientes casos (Artículo 2.2.2.25.4.2. sección 4 capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015):

1. De forma gratuita, al menos una vez cada mes calendario.
2. Cada vez que existan modificaciones sustanciales de las políticas de tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

Para realizar 2 o más consultas en un mes calendario, Bancóldex podrá cobrar al Titular gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos, conforme a lo dispuesto en la Ley.

El Titular de los datos puede ejercer el derecho de acceso o consulta de sus datos mediante un escrito dirigido a Bancóldex a través del correo electrónico contactenos@bancoldex.com, indicando en el asunto "Ejercicio del derecho de acceso o consulta", o a través de correo postal remitido a Calle 28 Nro. 13a-15 Piso 39 de la ciudad de Bogotá D.C. La solicitud deberá contener los siguientes datos:

- Nombre y apellidos del Titular.
- Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía del Titular y, en su caso, de la persona que lo representa, así como del documento acreditativo de tal representación.
- Petición en que se concreta la solicitud de acceso o consulta.
- Dirección para notificaciones, fecha y firma del solicitante.
- Documentos acreditativos de la petición formulada, cuando corresponda.

El Titular podrá elegir una de las siguientes formas de consulta de la base de datos para recibir la información solicitada:

- Por escrito, con copia o fotocopia remitida por correo certificado o no.
- Correo electrónico.
- Otro sistema adecuado a la configuración de la base de datos o a la naturaleza del tratamiento, ofrecido por Bancóldex.

Una vez recibida la solicitud, 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.

b) RECLAMOS

Cuando el Titular o sus Causahabientes consideren que la información contenida en las bases de datos deBancóldex debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, ocuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta Política, podrán presentar un reclamo que será tramitado bajo las siguientes reglas:

- El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a Bancóldex, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección y la documentación 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, Bancóldex dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

- 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.

- 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 vencimientodel primer término.

El Titular de los datos puede ejercer el derecho de reclamo sobre de sus datos mediante un escrito dirigido a Bancóldex a través del correo electrónico contactenos@bancoldex.com, indicando en el asunto "Ejercicio del derecho de acceso o consulta", o a través de correo postal remitido a Calle 28 Nro. 13a-15 Piso 39 de la ciudad de Bogotá D.C. La solicitud deberá contener los siguientes datos:

- Nombre y apellidos del Titular.
- Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía del Titular y, en su caso, de la persona que lo representa, así como del documento acreditativo de tal representación.
- Descripción de los hechos y petición en que se concreta la solicitud de corrección, supresión, revocación o infracción.
- Dirección para notificaciones, fecha y firma del solicitante.
- Documentos acreditativos de la petición formulada que se quieran hacer valer, cuando corresponda.

### 17.3. 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" del subnumeral 17.2 del presente documento. para elevar una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

### 17.4. FACULTADOS PARA RECIBIR INFORMACIÓN

Bancóldex suministrará la información de los Titulares de sus bases de datos a las siguientes personas habilitadas o facultadas para recibirla, de acuerdo con el artículo 13 de la Ley 1581 de 2012:

- A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales;
- A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- A los terceros autorizados por el Titular o por la ley.

Para la gestión de la solicitud de consulta o reclamo, el solicitante deberá aportar los siguientes documentos para acreditar su titularidad o la facultad para recibir la información requerida, de acuerdo con los siguientes casos:

- Titular: Copia del documento de identidad.
- Causahabiente: Documento de identidad, registro civil de defunción del Titular, documento que acredite la calidad en que actúa y copia del documento de identidad del Titular.
- Representante legal y/o apoderado: Documento de identidad válido, documento que acredite la calidad en la que actúa (Poder) y copia del documento de identidad del Titular.

## 18. MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Bancóldex, consciente de que la información almacenada en sus bases de datos es de vital importancia y considerando su compromiso frente a salvaguardar su confidencialidad, integridad y disponibilidad, ha adoptado las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para asegurar la protección de los datos de los Titulares, previniendo su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Estas medidas se detallan en el Manual de Seguridad de la Información del Banco y están diseñadas para cumplir con los requerimientos de organismos

de control como la Superintendencia Financiera de Colombia a través de su Circular Básica Jurídica y atendiendo recomendaciones de estándares internacionales como ISO 27001.

Asimismo, Bancóldex propende porque en la recolección, almacenamiento, uso y/o tratamiento, destrucción o eliminación de la información suministrada, se utilicen herramientas tecnológicas seguras. Adicionalmente se implementan prácticas de seguridad que incluyen: transmisión y almacenamiento de información sensible a través de mecanismos seguros, uso de protocolos seguros, aseguramiento de componentes tecnológicos, restricción de acceso a la información sólo a personal autorizado, respaldo de información, prácticas de desarrollo seguro de software, entre otros.

En caso de ser necesario suministrar información a un tercero por la existencia de un vínculo contractual, se genera un clausulado de transmisión para garantizar la reserva y confidencialidad de la información, así como, el cumplimiento de la presente Política del Tratamiento de los Datos, de las políticas y manuales de seguridad de la información y los protocolos de atención a los Titulares establecidos en Bancóldex.

De otra parte, para la información dispuesta en medio físico, Bancóldex cuenta con un proceso de administración documental cuyo objetivo principal es coordinar y controlar las actividades específicas que afecten a la creación, la recepción, la ubicación, el acceso y la preservación de los documentos, garantizando el desarrollo de las actividades de gestión, control y regulación de la función archivística, al interior del Banco en el marco de la normatividad vigente.

Finalmente, es de anotar que las políticas, lineamientos y procedimientos de seguridad de la información establecidos en Bancóldex, podrán cambiar en cualquier momento ajustándose a nuevas normas y necesidades del Banco, siempre teniendo presente la protección y preservación de la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información y datos personales.

## 19. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Bancóldex, a través de su sistema de gestión de riesgos operacionales ha identificado los riesgos relacionados con el tratamiento de los datos personales y ha establecido controles con el fin de mitigar sus causas. Este sistema contempla los factores asociados al uso de la tecnología, recurso humano, infraestructura y procesos que requieren protección, asimismo evalúa las vulnerabilidades y amenazas a los que están expuestos con el fin de gestionar adecuadamente el riesgo.

Bancóldex implementará las medidas de protección necesarias para evitar la materialización o minimizar los daños en caso de que se materialice un riesgo asociado a datos personales.

## 20. PROTOCOLO DE NOTIFICACIÓN, GESTIÓN Y RESPUESTA ANTE INCIDENTES DE SEGURIDAD

Bancóldex cuenta con un procedimiento de gestión de incidentes de seguridad que busca responder adecuadamente a la posible materialización de los riesgos de seguridad asociados a los datos de los Titulares. Este procedimiento contempla la comunicación y notificación, entre los colaboradores, oficial de protección de datos personales, encargados de tratamiento, Titulares de los datos, entes judiciales y entes de vigilancia y control.

Todos los usuarios y responsables de administrar bases de datos, así como cualquier persona que tenga relación con la recolección, el almacenamiento, uso, circulación o cualquier tratamiento de las bases de datos, deberá

conocer el procedimiento para actuar en caso de incidentes de seguridad para garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información contenida en las bases de datos que se encuentran bajo su responsabilidad.

## 21. ENTREGA DE DATOS PERSONALES A LAS AUTORIDADES

Cuando una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial solicite a Bancóldex acceso y/o entrega de datos de carácter personal contenidos en cualquiera de sus bases de datos, se verificará la legalidad de la petición y la pertinencia de los datos solicitados en relación con la finalidad expresada por la autoridad. Para la entrega se suscribirá un acta indicando los datos de la entidad solicitante y las características de la información personal solicitada, precisando la obligación de garantizar los derechos del Titular, tanto al funcionario que hace la solicitud, a quien la recibe, así como a la entidad requirente.

## 22. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES

Bancóldex realizará transferencia de datos personales a países que proporcionen niveles adecuados de protección de datos. Se entiende que un país ofrece un nivel adecuado de protección de datos cuando cumpla con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre la materia, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los que la Ley 1581 de 2012 exige a sus destinatarios. Esta prohibición no regirá cuando se trate de:

a) Información respecto de la cual el Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia.
b) Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública.
c) Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable.
d) Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad.
e) Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el responsable del tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular.
f) Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

En los casos en los cuales sea necesaria la transferencia de los datos y el país de destino no se encuentre en el listado de países considerados como puertos seguros señalados por la Superintendencia de Industria y Comercio, se deberá gestionar ante el mismo ente una declaración de conformidad relativa a la aprobación para la transferencia internacional de datos personales.

Las transmisiones internacionales de datos personales que se efectúen entre Bancóldex y un Encargado para permitir que este último realice el tratamiento por cuenta del Responsable, no requerirán ser informadas al Titular ni contar con su consentimiento, siempre que exista un contrato de transmisión de datos personales. Este contrato de transmisión de datos personales deberá suscribirse entre el Responsable y el Encargado para definir el alcance del tratamiento de datos personales bajo su control y responsabilidad, así como, las actividades que el encargado realizará por cuenta del Responsable y las obligaciones del Encargado para con el Titular. Adicionalmente, el Encargado deberá cumplir

con las siguientes obligaciones y aplicar las normas vigentes en Colombia en materia de protección de datos:

- Dar Tratamiento, a nombre del Responsable, a los datos personales conforme a los principios que los tutelan.
- Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales.
- Guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos personales.

Las anteriores condiciones fijadas para las transmisiones de datos internacionales, también le serán aplicables a las transmisiones de datos nacionales.

## 23. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS – RNBD

El término para registrar las bases de datos en el RNBD será el establecido legalmente. Así mismo, de acuerdo con el artículo 12 del Decreto 886 de 2014, Bancóldex, como Responsable del Tratamiento deberá inscribir sus bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos en la fecha en que la Superintendencia de Industria y Comercio habilite dicho registro, de acuerdo con las instrucciones que para el efecto imparta esa entidad. Las bases de Datos que se creen con posterioridad a ese plazo deberán inscribirse dentro de los dos (2) meses siguientes, contados a partir de su creación.

## 24. 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 en conocerlas. Por lo tanto, cualquier cambio o modificación de cualquier tipo a todas o a una parte de estas políticas no se entenderá como generador de responsabilidad de ningún tipo. Lo anterior, sin perjuicio de la comunicación sobre los cambios sustanciales, conforme lo dispone el artículo 13 del Decreto 1377 de 2013.

## 25. FECHA DE ENTRADA EN VIGOR DE ESTA POLÍTICA

La última actualización de esta política fue realizada el 18 de septiembre de 2025, fecha a partir de la cual entra en vigor esta versión.

Esta política podrá ser modificada en cualquier momento con el fin de atender requerimientos legales, normativos o de mejores prácticas orientadas a velar por una correcta gestión de los datos personales tratados por Bancóldex. Por lo anterior, las actualizaciones serán informadas a los Titulares a través de su sitio web oficial www.bancoldex.com y/o a través de cualquier otro medio que el Banco considere pertinente.