

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

INTRODUCCIÓN

PLANNERS LTDA., identificada con NIT 9000773129, **domiciliada en Bogotá en la Carrera 12 No. 79 50 piso 6**, en la ciudad de Bogotá D.C., cuyo objeto social principal consiste en ofrecer seguros y otros productos y servicios financieros como fondos de pensiones obligatorios y voluntarios, promover la celebración de dichos contratos y obtener la renovación de los mismos a nombre de una o varias compañías de seguros, así como asesorar en la administración de riesgos y seguros en su calidad de Agente de Seguros principalmente, ha elaborado la presente Política de Tratamiento de Datos Personales en cumplimiento de lo señalado por la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales en Colombia, la cual pone en conocimiento de sus clientes, proveedores, empleados, y del público en general, con el fin de informar sobre su contenido.

1. OBJETO

Regular el tratamiento de la información personal en sus diferentes etapas, esto es la recolección, almacenamiento, administración, transferencia, transmisión, actualización, rectificación, supresión y protección de los datos personales que reciba en desarrollo de su actividad comercial.

2. ALCANCE

La Política se aplica a la información personal de clientes, proveedores, empleados y en general a las personas cuyos datos se encuentran en las diferentes bases de datos, archivos físicos y/o electrónicos de la compañía.

3. DEFINICIONES

Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales: Es la Superintendencia de Industria y Comercio - Delegatura para la Protección de Datos Personales (SIC).

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales.

Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita emitida por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual 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.

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

Dato Público: Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

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.

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

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

Transferencia: La transferencia de datos se realiza 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 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.

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

4. CLASIFICACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

Clasificación de los datos personales bajo la normativa colombiana de protección de datos personales, a saber, la Ley General de Protección de datos Personales Ley 1581 de 2012 y la Ley especial de protección de habeas data financiero y crediticio Ley 1266 de 2008): privados, semiprivados, sensibles y públicos.

Dato Privado: es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular. (Artículo 3° literal h, Ley 1266/08).

Dato Semiprivado: es aquel que no tienen naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su Titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere la Ley Especial. (Artículo 3° literal g, Ley 1266/08).

Dato Público: ha sido definido de manera residual, como aquel que no es semiprivado, privado o sensible. El dato público es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados de conformidad con la Ley Especial. (Artículo 3° literal f) de la Ley 1266/08).

Datos Sensibles: Son aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelan el origen racial o étnico, la

orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, vida sexual y los datos biométricos del titular.

(Artículo 5° de la Ley 1581/12).

5. PRINCIPIOS:

Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El tratamiento de la información personal se sujeta a lo establecido en las normas y reglamentaciones del ordenamiento jurídico colombiano.

Principio de finalidad: La finalidad del tratamiento de los datos será informada a su titular, será legítima y estará de acuerdo con la Constitución y la Ley.

Principio de libertad: El Tratamiento del dato personal y su divulgación, solo se realizará con el consentimiento previo y expreso de su titular, a menos que exista un mandato legal o judicial que sustituya su consentimiento.

Principio de veracidad o calidad: La información del titular objeto de Tratamiento será veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

Principio de transparencia: El titular de la información personal, obtendrá en cualquier momento y sin restricción de parte del Responsable o del Encargado del Tratamiento, la información acerca de los datos que le conciernan.

Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento de los datos personales, solo se realizará por las personas autorizadas por el titular o previstas en la ley, limitado a la naturaleza de los mismos y de acuerdo a las disposiciones de la ley y la Constitución.

Principio de seguridad: La información personal será manejada con las medidas técnicas, humanas y administrativas que se requieran para otorgar seguridad a los registros con el fin de prevenir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Principio de confidencialidad: Las personas que intervengan en el tratamiento de los datos personales, que no tengan naturaleza pública, están obligados a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizar su relación con las actividades que comprende el tratamiento, con excepción de los casos en que por ley pueda suministrar o comunicar los datos personales del titular.

6. TRATAMIENTO Y FINALIDADES

PLANNERS realiza tratamiento de datos personales manual y automatizado de los siguientes grupos de titulares clientes, empleados, proveedores, para las finalidades que se describen a continuación.

6.1. LOS DATOS DE LOS CLIENTES

Clientes actuales, potenciales y exclientes.

6.1.1. FINALIDADES DE TRATAMIENTO DE LOS CLIENTES

Los datos personales de los clientes actuales potenciales o exclientes, en general, se tratarán para las siguientes finalidades:

Gestión contable, fiscal y administrativa:

- Para prestar asesoría en materia de ahorros e inversiones.
- Para prestar asesoría en materia de planeación financiera personal o familiar, con el objetivo de brindar soluciones integrales para establecer el equilibrio entre el ahorro, el consumo y las protecciones, como pueden ser a través de distintos tipos de inversiones, pensiones voluntarias y obligatorias, cesantías, entre otras.
- Para prestar asesoría en materia de seguros, teniendo en cuenta los objetivos, necesidades, riesgos y requerimientos específicos de cada uno de los clientes.
- Para permitir que PLANNERS LTDA pueda actuar como intermediario de seguros, específicamente actuar en su calidad de AGENTE. Para que recolecte toda la información necesaria que le soliciten las diferentes compañías de seguros de tal manera que pueda llevar a cabo de manera exitosa su objeto social como agente de seguros.
- Para permitir que PLANNERS LTDA pueda actuar como agente o intermediario en materia de pensiones (obligatorias y voluntarias), y cesantías. Para que recolecte toda la información

necesaria que le soliciten los diferentes proveedores de tal manera que pueda llevar a cabo de manera exitosa su objeto social.

- Gestión administrativa: administrar la infraestructura y operaciones comerciales de Planners Seguros Ltda. y cumplir con las políticas y procedimientos internos, llevar el proceso de archivo, actualización de sistemas, protección y custodia de información y bases de datos de Planners Seguros Ltda., y las demás empresas con las que tiene vinculación.
- Gestión de posibles clientes (potenciales y actuales): Desarrollo del proceso precontractual, contractual y poscontractual de cualquiera de los productos y/o servicios en donde Planners Seguros Ltda. ejerza las funciones de intermediario.
- Gestión económica y contable: requerir información financiera y detalles contables entre otros, números de tarjetas de crédito, cuentas bancarias.
- Servicios de consultoría en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- Ofrecimiento de servicios exequiales.
- Verificación de datos y referencias.
- Gestión de cobros y pagos.
- Gestión de facturación.
- Gestión fiscal.

Publicidad, prospección comercial y marketing:

- Para conocerlo como cliente y poderle ofrecerle otros servicios e información que presten PLANNERS LTDA en desarrollo de su objeto social permitan colmar con las expectativas del cliente o potencial cliente de PLANNERS LTDA.
- Encuestas de opinión, que incluye por ejemplo la realización de encuestas de satisfacción sobre los servicios prestados y estudios de mercado para ofrecer productos encaminados directamente a las necesidades de los clientes.
- Realizar campañas de mercadeo cruzado promocional, invitación a eventos, envío de información y actualización de datos.
- Sistemas de ayuda a la toma de decisiones.
- Prospección comercial.
- Segmentación de mercados
- Análisis de perfiles.
- Publicidad propia.
- Venta a distancia.

Servicios económico-financieros y seguros:

- Actividades encaminadas a la verificación de requisitos del seguro contratado (relacionados con estados de salud de las personas), envío de archivos con información de datos médicos cuando así lo exija el proceso de autorización de servicios médicos y/o tratamiento y/o consulta médica en Colombia o el exterior.

- Actividades encaminadas a la verificación de requisitos del seguro contratado (diferente a lo relacionado con estados de salud de las personas) como el proceso de cotización, colocación, ejecución, gestión y renovación de contratos de seguros objeto de intermediación, así como el relativo al trámite, pago y reembolso de siniestros y la cancelación y revocación del seguro;
- Actividades encaminadas al proceso de comercialización y ofrecimiento de seguros y los demás productos que se comercialicen por parte de la empresa.
- Gestiones relacionadas con el trámite de pago, reembolso, cancelación y/o revocación de seguros.
- Remisión de información a los titulares, relacionada con los productos y servicios que se ofrecen o contratan.
- En general para todos aquellos procesos que, como asesores en riesgos y seguros o como intermediarios de otros productos financieros, debemos realizar para la adecuada y eficiente prestación de nuestros servicios y/o para el cumplimiento de la normativa legal aplicable.

Finalidades varias:

- Fidelización de clientes.
- Fines históricos, científicos o estadísticos.
- Relaciones comerciales - registro de asistencia a eventos o recepciones sociales y/o administrativos.
- Campañas de actualización de datos e información de cambios en el tratamiento de datos personales.
- Así mismo, se utilizarán sus datos para la realización de talleres, capacitaciones y/o charlas presenciales o virtuales de temas de interés y relacionadas con el servicio que presta PLANNERS.

6.1.2. INFORMACIÓN RECOLECTADA SOBRE CLIENTES

Identificación general e información de contacto (nombre, dirección, número de identificación, correo electrónico, teléfono, sexo, estado civil, fecha de nacimiento, nivel educativo, atributos físicos, registros de actividades), dependiendo del tipo de seguro o producto a adquirir, los requerimientos de SARLAFT y demás documentos necesarios para la gestión del producto o servicio a adquirir. Eventualmente, imagen y voz en el caso de la asistencia a capacitaciones o eventos virtuales que queden grabados.

Información financiera y detalles contables (números de tarjetas de crédito, cuentas bancarias, entre otros).

Información requerida para la cotización y oferta de productos y servicios (ubicación e identificación de bienes asegurados, números de póliza, detalles de cobertura, entre otros dependiendo del tipo de seguro a adquirir).

Eventualmente datos referentes a la salud de las personas y/o datos biométricos para el otorgamiento de ciertos seguros o productos en los que Planners es intermediario, (como, por ejemplo: historia clínica, informes médicos, condición médica y estado de salud, etc.), cuando dicha información es necesaria para la celebración de ciertos contratos.

Finalmente, imagen y voz en caso de que así lo consientan, cuando se realicen talleres o capacitaciones, presenciales o virtuales.

6.2. EMPLEADOS

Empleados, candidatos y exempleados.

6.2.1. FINALIDADES DE TRATAMIENTO DE LOS EMPLEADOS

Los datos personales de los empleados, candidatos a empleados o exempleados, en general se tratarán para las siguientes finalidades:

- **Trabajadores o candidatos:** el tratamiento de la información personal tiene como finalidad el desarrollo integral del contrato de trabajo, y en consecuencia el cumplimiento adecuado de las obligaciones de orden legal, contractual, judicial o administrativo de PLANNERS en su calidad de empleador así como las políticas de la compañía, por lo que la información personal de los trabajadores será utilizada para efectos, pero sin limitarse, a la afiliación y reporte al sistema de seguridad social; a las cajas de compensación familiar, incluido el reporte de la información de los hijos o beneficiarios de los beneficios del subsidio familiar u otros que pudieran existir; reporte y pago de la remuneración; descuento de sumas

establecidas en la ley o solicitadas por el trabajador; incorporación de los planes de beneficios; registro y seguimiento de los programas y planes establecidos en el sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo; reportes de información en materia tributaria; capacitación y formación; cumplimiento de las disposiciones de lavado de activos y financiación del terrorismo; cumplimiento de los Programas de Ética Empresarial, incorporación en programas de bienestar de personal; emisión de certificaciones; y en general para todos aquellos fines propios de la relación laboral y ejecución de las políticas de PLANNERS.

- **El tratamiento de la información de los extrabajadores:** tendrá como finalidad la de servir de soporte para la emisión de las certificaciones solicitadas por el ex -trabajador, fines estadísticos, el cumplimiento de obligaciones previstas por el sistema de seguridad social, los requerimientos de autoridades o del extrabajador o sus representantes.

Así como para para cualquier otro fin relacionado con la vinculación laboral que existió entre el extrabajador y Planners,

Finalidades varias:

- Eventualmente, se podrán utilizar sus datos para la realización de talleres, capacitaciones y/o charlas presenciales o virtuales de temas de interés y otros relacionados con el servicio que presta PLANNERS, si voluntariamente asiste a dichos eventos.

En este caso, antes del evento se recolectará una autorización escrita la cual será incluida en un acta de asistencia y si la persona no desea que sea tratada su imagen o voz así podrá informarlo en el formulario de recolección de autorización.

Cuando se realicen las capacitaciones y/o eventos virtuales, se informará si se va a grabar la sesión, y se presentará antes del evento un texto de autorización a quienes participan, para que quienes asistan al evento autoricen el tratamiento de sus datos personales.

Ahora bien, para quienes no desean que su imagen o voz sea recolectada ni tratada, podrán informarlo antes de iniciar el evento y quedará constancia de las limitaciones a la autorización que entregan para que se respete así su voluntad.

6.2.2. INFORMACIÓN RECOLECTADA SOBRE EMPLEADOS

Datos generales de identificación (nombre, apellido, tipo de identificación, fecha y lugar de expedición, estado civil, sexo, entre otros); datos específicos de identificación (firma, nacionalidad, datos de la familia, firma, otros documentos de identificación, lugar y fecha de nacimiento, edad, entre otros); datos relacionados con la historia laboral de las personas, experiencia laboral, cargo, fechas de ingreso y retiro, anotaciones, llamados de atención, e datos relacionados con el nivel educativo, capacitación y/o historial académico de la persona, entre otros, datos generales relacionados con la afiliación y aportes al sistema integral de seguridad social (EPS, IPS, ARL, fechas de ingreso y retiro); datos de antecedentes judiciales y/o disciplinarios de las personas; datos de la descripción morfológica de la persona (color de piel, color de iris, color y tipo de cabello, señales particulares, estatura, peso, complexión); datos de ubicación relacionada con actividad comercial o profesional de las personas (dirección, teléfono, correo electrónico); datos de ubicación relacionada con actividad privada de las personas (dirección, teléfono, correo electrónico, entre otros); datos financieros, crediticios y/o derechos de carácter económico de las personas; datos socioeconómicos y de información tributaria de la persona.

Finalmente, imagen y voz en caso de que así lo consientan, cuando se realicen talleres o capacitaciones, presenciales o virtuales.

6.3. PROVEEDORES

Proveedor, contratista o candidato a proveedor o contratista.

6.3.1. FINALIDADES DE TRATAMIENTO DE LOS PROVEEDORES O CANDIDATO A PROVEEDOR

- **Proveedores o candidatos:** el tratamiento de la información personal de los proveedores tiene como finalidades principales contar con la información legal y empresarial requerida para la vinculación y desarrollo como proveedor o contratista de la empresa, emitir los reportes a las autoridades correspondientes o a los vinculados comerciales que así lo soliciten, emitir certificaciones al titular o sus representantes, y en general las referidas al desarrollo de su calidad de proveedor o contratista de la empresa.

Así mismo, cumplir con cualquier requerimiento que consideren los clientes de PLANNERS en ejercicio de la relación(es) contractual(es) que pueda(n) existir con la compañía.

La información personal de quienes hayan presentado ofertas a la compañía y no se encuentran vinculados como proveedores tendrá como finalidad la de contar con un banco de posibles oferentes para contrataciones futuras.

Los datos serán conservados en las bases de datos debidamente clasificadas por **el Responsable**.

6.3.2. INFORMACIÓN RECOLECTADA SOBRE PROVEEDORES O CANDIDATO A PROVEEDOR

Identificación general e información de contacto (nombre, dirección, número de identificación, correo electrónico, teléfono, sexo, estado civil, fecha de nacimiento, nivel educativo, atributos físicos, registros de actividades, dependiendo del tipo de seguro a adquirir, entre otros).

Información financiera y detalles contables (números de tarjetas de crédito, cuentas bancarias, entre otros).

Información requerida para la cotización y oferta de productos y servicios (ubicación e identificación de bienes asegurados, números de póliza, detalles de cobertura, entre otros dependiendo del tipo de seguro a adquirir).

Los datos sensibles tales como los que se refieren a temas de salud y datos biométricos (historia clínica, informes médicos, condición médica y estado de salud, etc.), necesarios para la celebración de ciertos contratos, serán tratados bajo medidas de seguridad, siempre garantizando su confidencialidad. La autorización para el tratamiento de datos sensibles debe ser explícita, y se debe informar al Titular la finalidad del tratamiento al paso que se le debe señalar que no está obligado a autorizar el tratamiento de dicha información.

Finalmente, imagen y voz en caso de que así lo consientan, cuando se realicen talleres o capacitaciones, presenciales o virtuales.

7. DATOS SENSIBLES

Los datos sensibles constituyen una categoría especial de datos personales y por ello, requieren una protección reforzada y algunas consideraciones especiales a la hora de solicitar autorización para su tratamiento:

El titular debe saber que, por tratarse de datos sensibles, no está obligado a autorizar su tratamiento.

Es deber del responsable de los datos, informar al titular de forma explícita y previa, cuáles datos son sensibles y cuál será la finalidad del tratamiento que se les dará.

Cabe anotar que ninguna actividad podrá condicionarse a que el titular suministre datos personales sensibles.

PLANNERS se compromete a tratar con especial cuidado y diligencia los datos sensibles almacenados en sus bases de datos bajo medidas de seguridad adecuadas y siempre garantizando su confidencialidad e integridad.

8. DATOS DE MENORES

La ley describe los datos de los menores de edad como una categoría especial, merecedores de una protección reforzada que le asegura el respeto de sus derechos fundamentales. Así que, para el tratamiento de sus datos, sus representantes legales podrán dar la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado.

PLANNERS se compromete a tratar con especial cuidado y diligencia los datos de menores almacenados en sus bases de datos bajo medidas de seguridad adecuadas y siempre garantizando su confidencialidad e integridad.

9. UTILIZACIÓN DEL SITIO WEB DE PLANNERS POR PARTE DE MENORES DE EDAD

Planners Seguros Ltda. no recolectará información de menores de dieciocho (18) años, a menos que se obtenga la autorización expresa del padre o representante del menor, evento en el cual se deberá informar de manera expresa (i) la información personal que ha suministrado; (ii) el propósito de la

entrega de dicha información; (iii) la forma como se puede usar de acuerdo con lo previsto en esta Política de Tratamiento de datos personales.

En todo caso, el tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes se realizará en consideración a los derechos fundamentales que les asiste constitucionalmente.

10. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

De conformidad con lo previsto en el artículo 8º de la Ley 1581 de 2012, el titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al Responsable.

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.

- Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable, salvo cuando expresamente se exceptúe por ley como requisito para el Tratamiento.
- Ser informado por el Responsable, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), una vez agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable, quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- 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 o cuando no medie un deber legal o contractual que obligue a su conservación.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

11. EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES.

El Titular de la Información puede ejercitar su derecho a conocer, acceder, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales en los términos previstos en la Ley 1581 de 2012, y sus decretos reglamentarios, de manera gratuita., y cuando se trate de reclamos, siempre que haya un motivo para ello, podrá hacerlo mediante carta acompañada de copia del documento de identidad.

En consecuencia, el canal establecido por PLANNERS SEGUROS LTDA. para el ejercicio de sus derechos como Titular es el correo electrónico que ha sido habilitado para el efecto, es el siguiente correo electrónico: gerencia@planners.com.co

11.1. QUIENES PUEDEN EJERCER LOS DERECHOS:

Los derechos de los Titulares establecidos en la Ley podrán ejercerse por las siguientes personas:

1. Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
2. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
3. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
4. Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

12. PROCEDIMIENTOS

La Ley 1581 de 2012 prevé dos procedimientos que pueden ser ejercidos por el Titular del dato en los artículos 14º y 15º, denominados consulta y reclamo.

Adicionalmente el artículo 16º señala que, para poder elevar una queja ante la autoridad nacional de protección de datos, Superintendencia de Industria y Comercio, es preciso, agotar el procedimiento

de consulta o reclamo ante el Responsable o Encargado de Tratamiento como se describe a continuación.

12.1. 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 éstos 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 PLANNERS o el 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.

12.2. RECLAMO

12.2.1. 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 la ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado así:

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 quieran 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.

12.2.2. 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.

12.2.3. 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.

13. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y MEDIDAS DE SEGURIDAD,

En desarrollo de las políticas internas y del principio de seguridad establecido en la normatividad vigente, Planners Seguros Ltda. adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas, que sean necesarias para otorgar normas de seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, procurando que en todo momento el tratamiento de estos sea legítimo, controlado e informado.

PLANNERS cuenta con la "Manual de Seguridad de la Información" mediante la cual se adoptan políticas y normas de seguridad y confidencialidad de la información, garantizando un correcto uso de la información y el tratamiento de los datos personales conforme a los estándares vigentes para el sector.

Los empleados que tienen acceso a datos personales han sido capacitados para manejarlos adecuadamente y según nuestros protocolos de seguridad.

14. DIFERENCIACIÓN DE ROLES DE RESPONSABLE Y ENCARGADO

La ley 1581 de 2012, consagra la figura del responsable en el artículo 17° y del encargado en el artículo 18°, y determina cuales son las obligaciones de cada uno.

Planners en su calidad de AGENTE actúa en calidad de Encargado de los datos de las compañías de seguros, sin perjuicio de que tenga la calidad de responsable respecto de otros titulares como de su recurso humano y proveedores o aquellos clientes que deseen que sus datos reposen en la bases de datos de PLANNERS para beneficiarse de sus servicios.

A continuación, una relación de las obligaciones que le atañen a PLANNERS LTDA cuando actúa en una calidad u otra.

14.1. DEBERES DEL RESPONSABLE

Según lo señalado en la Ley 1581 de 2012, Responsable es la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

Las obligaciones del responsable son las contempladas en el artículo 17° de la Ley 1581 de 2012, PLANNERS cumplirá con todos los deberes allí señalados siempre que actúe en tal calidad, dentro de los cuales se resaltan los siguientes:

- Garantizar a través de los canales de atención establecidos en esta Política, para los Titulares de datos, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- Conservar las autorizaciones otorgadas por los Titulares cuando éstas consten por escrito, de manera telefónica, y las obtenidas a través de la página web o correo electrónico;
- Informar acerca de la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten;
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta o acceso no autorizado o fraudulento;

14.2. DEBERES EN CALIDAD DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.

Según lo señalado en la Ley 1581 de 2012, Encargado es la persona natural o jurídica, pública o privada, que realiza el tratamiento de los datos personales por cuenta del responsable

Si PLANNERS llegare a tener la calidad de Encargado, deberá cumplir con los deberes que se consagran en el artículo 18º de la Ley 1581 de 2012, entre otros velará porque:

- Existan canales eficientes que permitan que las actualizaciones de la información realizadas por el Responsable se reciban y tramiten en el término de cinco (5) días hábiles previsto en la Ley. Estos estarán referidos a un correo electrónico y al contacto telefónico generado desde el área competente.
- Cuando exista información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio, se impartirán las instrucciones correspondientes por parte del área encargada con el fin de que ésta no sea circulada.
- Se permitirá el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por la Ley para ello. Para estos efectos se establecerá de manera clara los requisitos que deben cumplir las autoridades judiciales y administrativas que soliciten este tipo de información, los cuales estarán referidos a la identificación clara de las funciones en virtud de las cuales se efectúa el requerimiento y el número asignado a la investigación que se adelanta; así como los que deben cumplir los Titulares, apoderados o causahabientes, en particular la manera de acreditar su calidad y los soportes que se requieran.

15. CONSERVACIÓN & SUPRESIÓN

PLANNERS como Responsable del Tratamiento conservará los datos personales siempre que los mismos sean necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados, conforme a la autorización de tratamiento que fuere otorgada por el Titular y aplicará lo dispuesto en el artículo 11º del Decreto 1377 de 2013, que señala las limitaciones temporales al tratamiento. [OBI]

Las bases de datos se actualizarán periódicamente de conformidad con lo establecido por la autoridad en materia de protección de datos, Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

Finalmente, PLANNERS aplicará las normas de conservación de los documentos o de protección de información o documentos que resulten aplicables según el caso.

En todo caso, en el momento en que el Titular desee suprimir un dato personal de nuestras bases de datos puede escribir al canal habeas data habilitado por la compañía, es el siguiente correo electrónico: **gerencia@planners.com.co**

16. MODIFICACIONES, VIGENCIA & PUBLICIDAD

La Política de Tratamiento de Datos Personales se encuentra vigente a partir del año 2013 y su última actualización es del 13 de abril del 2023.

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales de PLANNERS **SEGUROS LTDA** se encuentra vigente desde el 2013 y actualmente se encuentra disponible en la página web de la compañía <https://planners.com.co/> en la cual se informará sobre cualquier cambio sustancial en los términos de la misma.

Fecha de elaboración	Documento	Ubicación	Aprobó
Primera Política	Política de Privacidad 2013	Secretaria general en físico, y en la página web a partir de ...	Gerencia
Modificaciones	Política de Tratamiento de Datos Personales abril 2023.	Página web	Gerencia