

BANCO DE OCCIDENTE, establecimiento de crédito legalmente constituido y vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia, con NIT 890.300.279-4 y domicilio principal en la Carrera 4. No. 7-61, en la ciudad de Cali, en cumplimiento de lo previsto en la Ley 1581 de 2012 y la normatividad concordante relativa la protección de datos personales, pone a su disposición las Políticas de Tratamiento de Datos Personales que han sido adoptadas por el BANCO DE OCCIDENTE.

Las disposiciones son de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de todos los empleados del Banco y terceros a quienes el Banco, en su calidad de responsable de la información les hubiere encargado su tratamiento.

1. ALCANCE

La Ley 1581 de 2012 constituye el marco general de la protección de los datos personales en Colombia, la cual tiene por objeto 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. El régimen de protección de datos personales no será de aplicación a las bases de datos o archivos:

- Mantenidos en un ámbito exclusivamente personal o doméstico.
- Tengan por finalidad la seguridad y defensa nacional, así como la prevención, detección, monitoreo y control, del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.
- Tengan como fin y contengan información de inteligencia y contrainteligencia.
- Información periodística y otros contenidos editoriales.
- Regulados por la Ley 1266 de 2008 (Habeas Data: Datos financieros y crediticios)
- Regulados por la Ley 79 de 1993 (Censos de población y vivienda en todo el territorio nacional).

2. NORMAS APLICABLES

- Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, que consagra los derechos a la intimidad, buen nombre y a la protección de Datos Personales o hábeas data.
- Ley 1581 de 2012 por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de Datos Personales.
- Decreto 1377 de 2013, que reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 en aspectos relacionados con la autorización del Titular de la Información, las transferencias de Datos Personales y la responsabilidad demostrada frente al tratamiento de Datos Personales.
- Decreto 886 de 2014, que reglamenta parcialmente la ley 1581 de 2012 en lo relacionado con el Registro Nacional de Bases de Datos.
- Cualquier otra disposición que modifique, reglamente, sustituya o derogue las normas anteriormente mencionadas.

3. DEFINICIONES

- **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.
- **Causahabiente:** Es aquella persona física o jurídica que se ha sucedido o sustituido a otra, el causante, por cualquier título jurídico en el derecho de otra.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular. Es similar al dato sensible.
- **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, el número de cédula (artículo 213 del Código Electoral), 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, gaceta, boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva. El Tratamiento de estos datos se puede llevar a cabo sin la autorización previa del Titular, pero el Tratamiento a dichos datos se debe ceñir a los principios y deberes consagrados en la Ley 1581 del 2012.
- **Dato semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere la ley 1266 de 2008.
- **Dato sensible:** Aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
- **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del Tratamiento.
- **Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD):** Es el directorio público de las bases de datos sujetas a tratamiento que operan en el país. El registro será administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio y será de libre consulta para los ciudadanos.

- **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:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país. Cuando se trate de transferencia internacional de datos, la jurisdicción deberá proporcionar niveles adecuados de protección de datos
- **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. La transmisión contará con un contrato en los términos del artículo 25 del Decreto 1377 de 2013.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

4. TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

BANCO DE OCCIDENTE y las ENTIDADES AUTORIZADAS (entidades que conforman el Conglomerado Financiero Aval, listadas en la Resolución 0155 de 2019 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia o cualquier otra norma que la modifique, adicione o reemplace, así como a las entidades que forman parte del Grupo Empresarial Sarmiento Angulo, listadas en el Certificado de Existencia y Representación Legal de **BANCO DE OCCIDENTE** expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá (en conjunto “LAS ENTIDADES AUTORIZADAS”)), utilizan los Datos Personales que se desarrollen bajo la Ley 1581 de 2012 para las siguientes finalidades:

4.1 Clientes y Usuarios:

- a. Promocionar, comercializar u ofrecer, de manera individual o conjunta productos y/o servicios propios u ofrecidos en alianza comercial, a través de los canales autorizados en la ley o contrato, o para complementar, optimizar o profundizar el portafolio de productos y/o servicios actualmente ofrecidos.
- b. Como elemento de análisis en etapas pre-contractuales, contractuales y post-contractuales para establecer y/o mantener relaciones contractuales, incluyendo como parte de ello, los siguientes propósitos:
 - i. Evaluar riesgos derivados de la relación contractual potencial, vigente o concluida,

- ii. Realizar, validar, autorizar o verificar transacciones incluyendo, cuando sea requerido, la consulta y reproducción de datos sensibles tales como mi huella, imagen o voz,
- iii. Obtener conocimiento de mi perfil comercial o transaccional.
- iv. Conocer sobre el nacimiento, modificación, celebración, extinción, novedades, hábitos de pago, comportamiento crediticio o cumplimiento de obligaciones directas, contingentes o indirectas, de las obligaciones vigentes, activas o pasivas, o las que en el futuro llegue a celebrar, incluyendo información referente al manejo, estado, cumplimiento de mis obligaciones de pago derivadas de las relaciones, contratos y servicios, hábitos de pago, incluyendo aportes al sistema de seguridad social, obligaciones y las deudas vigentes, vencidas sin cancelar, procesos, o la utilización indebida de servicios financieros, en bases de datos administradas directamente por las partes contratantes, por operadores de información financiera, autoridades o entidades estatales, operadores de información y/o entidades que formen parte del Sistema de Seguridad Social Integral, empresas prestadoras de servicios públicos y de telefonía móvil, o administrador de bases de datos o entidades similares que en un futuro se establezca y que tenga por objeto alguna de las anteriores actividades.
- v. Ejercer mis derechos, incluyendo los referentes a actividades de cobranza judicial y extrajudicial y las gestiones conexas para obtener el pago de las obligaciones a mi cargo o de mi empleador.
- vi. Recolectar y entregar información a autoridades extranjeras con competencia sobre **BANCO DE OCCIDENTE SA**, LAS ENTIDADES AUTORIZADAS o sobre sus actividades, productos y/o servicios, cuando se requiera para dar cumplimiento a sus deberes legales o reglamentarios, incluyendo dentro de éstos, aquellos referentes a la prevención de la evasión fiscal, lavado de activos y financiación del terrorismo u otros propósitos similares.

Para efectos de lo dispuesto en el presente literal b, **BANCO DE OCCIDENTE SA** en lo que resulte aplicable, podrá efectuar el Tratamiento de mis Datos Personales ante entidades de consulta, que manejen o administren bases de datos para los fines legalmente definidos, domiciliadas en Colombia o en el exterior, sean personas naturales o jurídicas, colombianas o extranjeras,

- c. Realizar ventas cruzadas de productos y/o servicios ofrecidos por BANCO DE OCCIDENTE SA o por alguna de LAS ENTIDADES AUTORIZADAS o sus aliados comerciales, incluyendo la celebración de convenios de marca compartida,
- d. Elaborar y reportar información contenida en encuestas de satisfacción, estudios y análisis de mercado, para lo cual autorizo la posibilidad de contactarme para dichos propósitos,

- e. Enviar mensajes a través de medios físicos o digitales, sobre promociones, campañas comerciales, publicitarias, de mercadeo, sorteos, eventos u otros beneficios, así como dar a conocer otros servicios y/o productos ofrecidos por **BANCO DE OCCIDENTE SA**; LAS ENTIDADES AUTORIZADAS o sus aliados comerciales,
- f. Enviar notificaciones a través de medios físicos o digitales, para remitir extractos, campañas institucionales o de educación financiera e informar acerca de las innovaciones o modificaciones efectuadas en sus productos y/o servicios, dar a conocer las mejoras o cambios en sus canales de atención,
- g. Para que los Datos Personales puedan ser utilizados como medio de prueba.

Los Datos Personales suministrados podrán consultarse, circular, transmitirse y/o transferirse a la totalidad de las áreas de **BANCO DE OCCIDENTE SA** así como a los proveedores de servicios, entidades públicas o que presten servicios públicos tales como notarías, Registraduría nacional del Estado Civil, Contraloría, Procuraduría, **DIAN**, oficinas de registro, cajas de compensación, administradoras de fondos de pensiones y de cesantías, operadores de información a través de las cuales se liquidan cesantías, aportes a seguridad social y parafiscales (tales como Aportes en Línea, SOI, SIMPLE), usuarios de red, redes de distribución y personas que realicen la promoción de sus productos y servicios, incluidos call centers, domiciliados en Colombia o en el exterior, sean personas naturales o jurídicas, colombianas o extranjeras a su fuerza comercial, equipos de telemarketing y/o procesadores de datos que trabajen en nombre de **BANCO DE OCCIDENTE SA**, incluyendo contratistas, delegados, outsourcing, tercerización, red de oficinas o aliados, con el objeto de desarrollar servicios de alojamiento de sistemas, de mantenimiento, servicios de análisis, servicios de mensajería por e-mail o correo físico, servicios de entrega, gestión de transacciones de pago y cobranza, implementación de software o servicios tecnológicos (en adelante los “Terceros”) los cuales están obligados a garantizar la reserva de la información de acuerdo con lo estipulado en la Ley 1581 de 2012. En consecuencia, nuestros titulares, entienden y aceptan que mediante la presente autorización conceden a estos Terceros, autorización para:

- Acceder a sus Datos Personales en la medida en que así lo requieran para la prestación de los servicios para los cuales fueron contratados y sujeto al cumplimiento de los deberes que les correspondan como encargados del Tratamiento de sus Datos Personales.
- Compartir sus Datos Personales con las entidades gremiales a las que pertenezca la entidad, para fines comerciales, estadísticos y de estudio y análisis de mercadeo.

Es entendido que las personas naturales y jurídicas, nacionales y extranjeras mencionadas anteriormente ante las cuales **BANCO DE OCCIDENTE SA** puede llevar a cabo el Tratamiento de sus Datos Personales, también cuentan con mi autorización para permitir dicho Tratamiento.

4.2 Proveedores

(i) Cumplir con normas legales de conocimiento del proveedor; (ii) establecer, mantener y profundizar la relación contractual; (iii) actualizar la información; (iv) evaluar el riesgo; (v) profundizar productos y servicios; (vi) determinar el nivel de endeudamiento de manera consolidada; (vii) efectuar labores de mercadeo, investigaciones comerciales o estadísticas; (viii) por razones de seguridad; (ix) prevenir el lavado de activos, financiación del terrorismo y (x) cumplir normas legales y/o contractuales, y mientras se tengan obligaciones pendientes, responsabilidades directas o indirectas, por el tiempo adicional que exijan normas especiales o por los tiempos de prescripción.

4.3 Candidatos y Empleados:

La información de los candidatos, incluida la información contenida en la hoja de vida, se utiliza con el fin de evaluar candidatos a ser funcionarios del Banco. Las bases de datos de los empleados tienen como finalidad desarrollar las relaciones laborales que existan con éstos, de hacerlos partícipes de las actividades previstas por el Banco.

5. Principios Para El Tratamiento De Datos Personales

El tratamiento de datos personales en **BANCO DE OCCIDENTE** se guiará por los siguientes principios:

- **Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos:** Es una actividad regulada que debe sujetarse a lo establecido en la ley 1581 de 2012 y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- **Principio de finalidad:** Debe obedecer a una finalidad legítima, la cual debe ser informada al Titular.
- **Principio de libertad:** Sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los Datos Personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, con excepción de la existencia de un mandato legal o judicial.
- **Principio de veracidad:** No podrán tratarse Datos Personales parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error; en tal sentido, para su Tratamiento los Datos Personales deberán ser veraces, completos, exactos, actualizados, comprobables y comprensibles.
- **Principio de transparencia:** El Titular de los Datos Personales que se encuentren en poder de Banco de Occidente, tendrá derecho a obtener información acerca de la existencia de sus datos.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** Se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los Datos Personales y de lo establecido en la ley 1581 de 2012 y en las demás disposiciones que la desarrollen. Por lo tanto, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas autorizadas en la legislación aplicable. Con excepción de la información pública, los Datos Personales en poder de Banco de Occidente no serán publicados en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso a dicha información pueda realizarse exclusivamente por parte del Titular o los terceros que este autorice.

- **Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por el responsable o Encargado, 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.
- **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 ley 1581 de 2012 y en los términos de la misma.
- **Principio de necesidad y proporcionalidad:** Los datos personales registrados en una base de datos deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del tratamiento, informadas al titular. En tal sentido, deben ser adecuados, pertinentes y acordes con las finalidades para los cuales fueron recolectados.
- **Principio de temporalidad o caducidad:** El período de conservación de los datos personales será el necesario para alcanzar la finalidad para la cual se han recolectado. La información del titular no podrá ser suministrada a usuarios o terceros cuando deje de servir para la finalidad del banco de datos.
- **Principio de interpretación integral de derechos constitucionales:** La normatividad se interpretará en el sentido en que se amparen adecuadamente los derechos constitucionales, como son el hábeas data, el derecho al buen nombre, el derecho a la honra, el derecho a la intimidad y el derecho a la información. Los derechos de los titulares se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los demás derechos constitucionales aplicables.

6 Deberes Como Responsable Y Encargado Del Tratamiento

BANCO DE OCCIDENTE, como responsable del tratamiento de datos personales cumplirá con los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

- Garantizar al Titular, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitar y conservar, en cualquier medio, copia de la autorización otorgada por el Titular cuando esta sea requerida.
- Informar al Titular sobre la finalidad de la recolección y sus derechos
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento
- Garantizar que la información que se suministren a terceros, a quienes el Banco en su calidad de responsable de la información les hubiere encargado su tratamiento, sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

- Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento y velar por su oportuna actualización.
- Rectificar la información cuando esté incorrecta e informar este hecho al Encargado del Tratamiento.
- Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley.
- Exigir al Encargado del Tratamiento, el cumplimiento de las condiciones mínimas de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley.
- 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.
- Informar al Encargado del Tratamiento cuando algún Dato Personal se encuentre en discusión por parte del Titular.
- Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- 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.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Adicionalmente, en los casos en que actué como Encargado del tratamiento, cumplirá con los siguientes deberes adicionales:

- Garantizar al Titular, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
 - Conservar la información bajo condiciones de seguridad que propendan por evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
 - Realizar la actualización, rectificación o supresión de los Datos Personales que tenga a su cargo.
-
- Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
 - Tramitar las consultas y reclamos formulados por los Titulares.
 - Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente ley.
 - Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
 - Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
 - Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.

7 Autorización Para El Tratamiento De Datos Personales

BANCO DE OCCIDENTE solicitará al titular la autorización para el tratamiento de sus datos personales, a más tardar en el momento de recolección de sus datos, de igual manera informará los datos personales que serán recolectados, así como todas las finalidades específicas del tratamiento para las cuales se obtiene el consentimiento.

La autorización del Titular no será necesaria 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 y datos excluidos de la aplicación de la Ley 1581 de 2012 señalados en el alcance del presente documento.

BANCO DE OCCIDENTE velará por el uso adecuado de los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes, teniendo en cuenta los principios y obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos complementarios. El tratamiento de estos datos está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros: que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes, y que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales. Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente otorgará la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

BANCO DE OCCIDENTE, no realizará tratamiento de datos sensibles, excepto cuando el titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización, y las demás excepciones establecidas por la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

BANCO DE OCCIDENTE, podrá transferir o transmitir datos personales a entidades que pertenezcan o lleguen a pertenecer a nuestro Grupo Económico, a sus filiales y/o subsidiarias y a terceros autorizados por la ley, para llevar a cabo los usos y finalidades autorizadas.

8 Derechos De Los Titulares

BANCO DE OCCIDENTE, reconocerá a favor del titular los siguientes derechos en los términos legales establecidos por la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. 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 a Banco de Occidente, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en la ley 1581 de 2012.
- Ser informado, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Acceder a los Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento, de manera gratuita.
- 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.
- 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.

Nota: La solicitud de supresión o revocatoria no procederán cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

9 Mecanismos Para Ejercer Los Derechos De Consulta Y Reclamo

BANCO DE OCCIDENTE, pone a disposición de sus titulares los siguientes canales para ejercer sus derechos, de acuerdo a lo establecido en la normatividad:

- **Red de Oficina a Nivel Nacional y Credicentros**, los cuales pueden ser consultados en la página web <https://www.bancodeoccidente.com.co>

- **Líneas de Servicio al Cliente:** A nivel nacional al 01 8000 514 652, **Bogotá** 3902058, **Cali** 4851113, **Medellín** 6052020, **Barranquilla** 3869772.
- **Correo Electrónico:** datospersonales@bancodeoccidente.com.co
- **Defensoría del Consumidor Financiero** de BANCO DE OCCIDENTE.

Requisitos: Para poder atender la solicitud, el titular deberá acreditar su identidad; en caso que la consulta o reclamo no sea presentada por el titular, se deberá adjuntar documento en el que conste la calidad de representante, causahabiente, o apoderado del mismo. En la solicitud se deberá indicar la dirección física o electrónica en la cual se desea recibir la respuesta. En el caso de reclamos, se debe remitir descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y los documentos que se deseen adjuntar para soportarlo (opcionales).

Cuando falte alguno de los requisitos, se le informará dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de su solicitud. Se entenderá que ha desistido del reclamo si transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, no se ha presentado la información requerida.

Plazo: Se dará respuesta a las consultas a más tardar en diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción, que podrán ser prorrogados por cinco (5) días hábiles más. En caso de reclamos, se dará respuesta a más tardar en quince (15) días hábiles, que podrán ser prorrogados por ocho (8) días hábiles más, de conformidad con lo dispuesto en la Ley.

Responsables de la Atención: Las consultas y reclamos serán gestionados por el área encargada de los reclamos en el Banco y/o por el Área de Protección de Datos Personales.

10 Medidas de Seguridad

BANCO DE OCCIDENTE, cuenta con procedimientos definidos en Seguridad de la Información, los cuales aseguran el cumplimiento de los requisitos exigidos en esta materia. Así mismo, los encargados del tratamiento tienen el deber de garantizar la seguridad y privacidad de la información del Titular, lo cual se encuentra incluido en las cláusulas de los contratos.

11 Video vigilancia

Banco de Occidente SA utiliza diversos medios de video-vigilancia instalados en diferentes sitios internos y externos de nuestras instalaciones y oficinas. Es necesario aclarar que, la información recolectada se utilizará para fines de seguridad de las personas, los bienes y las instalaciones; además podrá ser empleada como prueba en cualquier proceso ante cualquier tipo de autoridad judicial o administrativa y de la organización, incluyendo aseguradoras.

Sobre la existencia de este mecanismo, se dispone la información a través de la difusión de un anuncio en el hall de las oficinas bancarias y de otros medios como internet. Teniendo en cuenta que al momento de ingresar a nuestras instalaciones, se entenderá esta acción como la autorización expresa e informada para llevar a cabo el tratamiento de estas imágenes, amparados bajo la Ley.

12 Vigencia y Cambios en las Políticas

La política de Tratamiento de Datos Personales del BANCO DE OCCIDENTE fue actualizada el día 03 de Mayo de 2021. A partir de esta fecha, BANCO DE OCCIDENTE informará cualquier cambio sustancial en las Políticas de Tratamiento de Datos Personales o en el Aviso de Privacidad por medio de su página web o en cualquier otro medio que considere pertinente