

## Manual de Políticas y procedimientos para la protección y tratamiento de datos personales y atención de solicitudes, consultas y reclamos de conformidad con la ley 1581 de 2012 y el decreto único reglamentario 1074 de 2015

### 1. Propósito

La presente política se expide en cumplimiento de la Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012 y el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, sobre el régimen de protección de datos personales y busca garantizar que Dukwey Seguros Ltda., en condición de Responsable de manejo de datos personales, realice el Tratamiento de los mismos en estricto cumplimiento de la normatividad aplicable, garantizando asimismo los derechos de los Titulares de los datos.

Todo lo previsto en la presente política deberá entenderse sin perjuicio de lo establecido en Formulario de Conocimiento del Cliente – Sector Asegurador (Formulario SARLAF)

### 2. Definiciones

Para efectos de esta política, las palabras que inicien en mayúscula tendrán los mismos significados asignados en el artículo 4° de la Ley 1581 de 2012 o el artículo 2.2.2.25.1.3. del Decreto 1074 de 2015.

### 3. Responsable

**Denominación:** Dukwey Seguros Ltda.

**Dirección:** Calle 5 # 19 A – 73

**Ciudad:** Valledupar – Cesar

**Correo Electrónico:** gerencia@dukweyseguros.com

**Teléfono:** 318-3849585

**Persona o área a cargo de PQRS:** Nellys María Mestre Izquierdo

### 4. Principios para el tratamiento de datos personales

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente política, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

- **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento a que se refiere la presente política es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley y en las demás disposiciones que la desarrollen;
- **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;

- **Principio de libertad:** El Tratamiento solo 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;
- **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;
- **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;
- **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 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 Ley; Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la Ley;
- **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, 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

## 5. Tratamiento al cual serán sometidos los datos y finalidades del mismo

En el desarrollo de sus actividades, Dukwey Seguros Ltda. realiza el Tratamiento de datos personales de los clientes, afiliados, empleados, funcionarios, proveedores; tratamiento que ejecuta directamente, a través de sus empleados, funcionarios o por parte de contratistas o mandatarios encargados de ello.

Asimismo, comparte los datos terceros ubicados en Colombia y en exterior con quienes se celebra un Contrato para la Transferencia y/o Trasmisión de Datos Personales, según corresponda, con el propósito de mantener la seguridad y protección de los datos de conformidad con las reglas y estándares aplicables. En todo caso, Dukwey Seguros Ltda. le exigirá al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.

Si hubiere lugar a una venta, fusión, escisión, consolidación, cambio en el control societario, transferencia de activos sustancial o transferencia global de activos, reorganización o liquidación de Dukwey Seguros Ltda., entonces Dukwey Seguros Ltda. podrá discrecionalmente y bajo cualquier título, transferir, transmitir, vender o asignar los datos personales recabados, a cualquier tercero o a una o más partes relevantes. De conformidad con las presentes políticas los titulares de datos personales otorgan su autorización expresa e inequívoca para la transferencia, transmisión, venta o asignación de todos y cada uno de sus datos personales a cualquier persona ubicada en Colombia y/o en el exterior.

Dukwey Seguros Ltda. tiene la obligación de mantener la confidencialidad de los datos personales objeto de Tratamiento y sólo podrá divulgarlos por solicitud expresa de las entidades de vigilancia y control y autoridades que tengan la facultad legal de solicitarla y permitirá en todo momento y de manera gratuita conocer, actualizar y corregir la información personal del Titular de conformidad con el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012.

En desarrollo del principio de finalidad, la recolección de datos personales por parte de Dukwey Seguros Ltda. se limita a aquellos datos personales que son pertinentes y adecuados para cumplir con las finalidades expresadas en la presente política. Salvo en los casos expresamente previstos en la Ley, no se podrán recolectar datos personales sin autorización del Titular.

El Tratamiento de datos incluye la recolección, almacenamiento, administración, utilización, transferencia, transmisión y destrucción, en la forma permitida por la Ley y se realiza con las siguientes finalidades específicas:

- El trámite de la solicitud de vinculación como consumidor financiero, deudor, contraparte contractual y/o proveedor.
- Facilitar El proceso de negociación de contratos con las aseguradoras.
- La ejecución y el cumplimiento de los contratos que celebre.
- Todo lo que involucre la gestión integral del seguro contratado.

- La elaboración de estudios técnico-actuariales, estadísticas, encuestas, análisis de tendencias del mercado y, en general, estudios de técnica aseguradora.
- Envío de información relativa a la educación financiera, encuestas de satisfacción de clientes y ofertas comerciales de seguros, así como de otros servicios inherentes a la actividad aseguradora.
- Dar a conocer ofertas, promociones, descuentos, beneficios, entre otros, a los usuarios, clientes, empleados, funcionarios o proveedores respecto de los bienes y servicios ofrecidos por Dukwey Seguros Ltda. o por cualquiera de aquellas empresas con las que haya celebrado cualquier tipo de convenio, contrato, acuerdo o alianza.
- Mantener comunicación constante y efectiva con clientes, empleados, funcionarios, proveedores, y cualquier persona respecto de la cual estemos autorizados para efectuar el tratamiento de sus datos personales.
- Catalogar y relacionar los datos personales del Titular con otros datos recibidos o recolectados.
- Desarrollar actividades comerciales conjuntas con compañías o entidades vinculadas o aliadas.
- Intercambio o remisión de información en virtud de tratados y acuerdos internacionales e intergubernamentales suscritos por Colombia.
- Mantener información sobre peticiones, quejas y reclamos presentados por los Titulares.
- Consulta, almacenamiento, administración, transferencia, procesamiento y reporte de información a las Centrales de Información o bases de datos debidamente constituidas referentes al comportamiento crediticio, financiero y comercial.
- Elaborar estudios y publicaciones de carácter académico y periodístico relacionadas con las actividades de Dukwey Seguros Ltda. y el mercado que atiende.
- Cumplir con las obligaciones que Dukwey Seguros Ltda. tenga a cargo.
- Cualquier otra finalidad que corresponda según el vínculo que se genere entre los Titulares de los datos personales y la compañía

## 6. Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes

Dukwey Seguros Ltda. no realiza Tratamiento sobre los datos de niños, niñas y adolescentes. En todo caso, si eventualmente para cumplir cualquiera de las finalidades del tratamiento de los datos personales consagradas en la presente política, fuera necesario el Tratamiento de esos datos, en cumplimiento del artículo 7 de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 2.2.2.25.2.9 del Decreto 1074 de 2015, el tratamiento de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes sólo se realizará, en el marco de las finalidades señaladas anteriormente, cuando se trate de datos de naturaleza pública o cuando dicho Tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

- Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.
- La autorización de tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes debe ser otorgada por alguno de sus representantes legales.

El representante legal garantizará el ejercicio del derecho del menor a ser escuchado previamente al otorgamiento de la autorización y valorará la opinión del menor teniendo en cuenta su madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto. Para el efecto, Dukwey Seguros Ltda., sus empleados, funcionarios y encargados tendrán en cuenta que el tratamiento de los datos personales de menores de edad debe responder al interés superior de ellos y que debe asegurarse el respeto de sus derechos fundamentales.

El responsable y el Encargado del Tratamiento de datos personales del niño, niña o adolescente velarán por el uso adecuado de los datos y aplicarán los principios y obligaciones consagrados en la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario.

## 7. Tratamiento de datos sensibles

Conforme a lo previsto en el artículo 5 de la Ley 1581 de 2012, son datos sensibles *"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."*

El Titular no está obligado a suministrar datos sensibles, en consecuencia, cualquier respuesta a las preguntas que versen sobre datos sensibles tendrán carácter facultativo. Ningún empleado, funcionario o encargado del responsable o Encargado del Tratamiento está autorizado para exigirle al Titular que revele datos sensibles suyos o de terceros.

No obstante, lo anterior, se aclara que para efectos del diligenciamiento del formulario de SARLAFT es necesario la toma de los datos biométricos del Titular, especialmente su huella dactilar, por lo que Dukwey Seguros Ltda. llevará a cabo el tratamiento de estos datos sensibles siempre que cuente con la autorización explícita del Titular.

## **8. Procedimiento de gestión de incidentes de datos personales**

Se define como incidente la ocurrencia de una anomalía que afecte la seguridad de las bases de datos o datos personales contenidos en estas. La afectación puede ocurrir sobre bases de datos digitales como físicas.

El funcionario, usuario o titular de los datos personales comunicará de la posible ocurrencia del incidente al Oficial de Protección de Datos Personales, quien adoptará las medidas oportunas frente al incidente reportado.

El Oficial de Protección de Datos Personales activará el Protocolo para abordar y superar la incidencia, evaluará y adoptará las medidas pertinentes de acuerdo con el régimen de protección de datos personales.

El Oficial de Protección de Datos Personales coordinará los incidentes de seguridad de datos personales, rendirá informes internos y de resultar pertinente reportará a los titulares afectados y a la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **9. Limitaciones temporales al tratamiento de los datos personales**

Dukwey Seguros Ltda. solo podrá recolectar, almacenar, usar o circular los datos personales durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.

Una vez cumplida la o las finalidades del Tratamiento, Dukwey Seguros Ltda. o el Encargado del Tratamiento, según corresponda, procederán a la supresión de los datos personales en su posesión. No obstante, los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

## **10. Autorización de tratamiento de datos personales**

Manifiesto que he leído el Manual de Políticas para la Protección y Tratamiento de Datos Personales y Atención de Solicitudes, Consultas y Reclamos.

En consecuencia, otorgo mi autorización expresa a Dukwey Seguros Ltda. para el tratamiento de mis datos personales, entre otros, nombre, número de identificación, número de placas del vehículo, número de licencia de tránsito, imagen, edad, teléfonos, correo electrónico, lugar de circulación del vehículo y dirección y para el tratamiento de mis datos comerciales, crediticios y financieros, dentro de las finalidades comunicadas en el presente Manual de Políticas para la Protección y Tratamiento de Datos Personales. Autorizo, cuando sea posible, la obtención de los datos personales objeto de tratamiento se realice a partir de cruces de información con compañías de seguro, centrales de riesgo y otros terceros, sin que de manera alguna puedan derivarse efectos adversos únicamente con base en la información contenida en otras bases de datos. Asimismo, otorgo autorización expresa a Dukwey Seguros Ltda. para la transferencia y transmisión local o internacional de mis datos personales. También autorizo expresamente a Dukwey Seguros Ltda. a llevar a cabo el tratamiento de mis datos biométricos, en especial mi huella dactilar.

Con el propósito de permitir a Dukwey Seguros Ltda. la protección efectiva de mis derechos como Titular de los datos, faculto expresamente a Dukwey Seguros Ltda. para que, en mi nombre y representación, solicite la supresión de mis datos personales a terceros que hayan celebrado contratos de transferencia de datos personales con Dukwey Seguros Ltda. Otorgo autorización expresa a Dukwey Seguros Ltda. para que discrecionalmente y bajo cualquier título, transfiera, transmita, venda o asigne los datos personales recabados, a cualquier tercero vinculado con Dukwey Seguros Ltda., o a una o más partes relevantes en caso de que hubiera lugar a venta, fusión, escisión, consolidación, integración empresarial, cambio en el control societario, transferencia de activos sustancial o transferencia global de activos, reorganización o liquidación.

## **11. Vigencias y modificaciones**

El período de vigencia de la base de datos será indefinido.

La presente política fue actualizada el 20 de marzo de 2020.

En caso de haber cambios sustanciales en el contenido de estas políticas, referidos a la identificación del responsable y a la finalidad del Tratamiento, que pudieren afectar el contenido de la autorización, Dukwey Seguros Ltda. comunicará estos cambios al Titular por cualquier medio que considere idóneo, a más tardar al momento de implementar las nuevas políticas.