

# Política de Tratamiento de Datos Personales

## DAVIBANK S.A.

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Datos del Responsable .....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>Conglomerado Financiero al que pertenece el Responsable de Tratamiento de Datos</b>                     | <b>3</b>  |
| <b>Cómo Protegemos su Privacidad .....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>Alcance y obligatoriedad de la Política.....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>Definiciones .....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>Principios .....</b>  | <b>8</b>  |
| <b>Derechos de los diferentes Titulares de la Información.....</b>   | <b>9</b>  |
| <b>Procedimiento para ejercer los derechos de los titulares .....</b>                                      | <b>10</b> |
| <b>Lineamiento para tratar Datos Personales de Clientes (Activos y Retirados) y Posibles Clientes.....</b> | <b>10</b> |
| <b>Finalidades y tratamientos de datos.....</b>  | <b>10</b> |
| <b>Mecanismos de atención y gestión del derecho .....</b>  | <b>22</b> |
| <b>Área Encargada .....</b>  | <b>22</b> |
| <b>Canales de atención .....</b>   | <b>22</b> |
| <b>Lineamiento para tratar Datos Personales de Proveedores con Vinculo Comercial...</b>                    | <b>24</b> |
| <b>Finalidades y tratamientos de datos.....</b>  | <b>24</b> |
| <b>Mecanismos de atención y gestión del derecho .....</b>  | <b>27</b> |

|   |    |
|---|----|
| Área Encargada .....  | 27 |
| Canales de atención .....   | 27 |
| Lineamiento para tratar Datos Personales de Aspirantes, Empleados y Ex empleados..... | 29 |
| Finalidades y tratamientos de datos.....  | 29 |
| Mecanismos de atención y gestión del derecho .....                                    | 32 |
| Área Encargada .....  | 32 |
| Canales de atención .....   | 32 |
| Lineamiento para tratar Datos Personales de Accionistas .....                         | 34 |
| Finalidades y tratamientos de datos.....  | 34 |
| Mecanismos de atención y gestión del derecho .....                                    | 35 |
| Área Encargada .....  | 35 |
| Canales de atención .....   | 35 |
| Vigencia De Las Bases De Datos .....  | 36 |
| Vigencia De La Política.....  | 36 |

## Datos del Responsable

**Razón Social:** DAVIBANK S.A.

**NIT:** 860.034.594-1.

**Domicilio:** Sede de principal: Carrera 7 No. 24-89 – Bogotá- Colombia

**Correo electrónico:** [notificDAVIBank@DAVIBank.com](mailto:notificDAVIBank@DAVIBank.com)

**Teléfono:** 7456300

## Conglomerado Financiero al que pertenece el Responsable de Tratamiento de Datos

DAVIBank podrá transmitir o transferir, previa autorización del Titular, los datos personales a su matriz, filiales y subsidiarias, así como a cualquier entidad que integre o llegue a integrar el Conglomerado Financiero o Grupo Empresarial al cual pertenece DAVIBank, incluyendo aquellas que mantengan relación directa o indirecta, participación accionaria o vinculación con el Conglomerado Financiero o Grupo Empresarial al cual pertenece el responsable.

Hacen parte del Grupo Empresarial y/o Conglomerado Financiero:

- DAVIBank Comisionista S.A, Sociedad Comisionista de Bolsa.
- DAVIBank Fiduciaria S.A.
- Las demás entidades relacionadas en <https://www.davivienda.com/grupo-bolivar>.

Podrá encontrar Información más detallada respecto a la matriz, filiales, subordinadas y/o empresas relacionadas o asociadas del conglomerado o grupo empresarial en el siguiente enlace <https://www.davivienda.com/grupo-bolivar>.

## Cómo Protegemos su Privacidad

Su privacidad es importante para DAVIbank S.A. Esta Política de Tratamiento de Datos Personales (“Política”), la cual puede ser modificada regularmente, estableciendo las prácticas observadas por las empresas que forman parte del grupo empresarial o conglomerado financiero al cual pertenece el responsable, incluyendo qué tipo de información es recopilada, su uso, y con quien compartimos dicha información.

Esta Política reemplaza todos los acuerdos previos, ya sean verbales o escritos, entre Usted y nosotros con respecto a la recopilación, uso y divulgación de su información personal, comercial o financiera.

En esta Política:

“Nosotros”, “el Responsable”, “Nuestro”, “DAVIbank S.A.”, el “Banco”, “las filiales del Banco” y el “Banco” significa, según sea el caso, DAVIbank S.A., su matriz, incluyendo sin limitación a, sucursales, agencias, subsidiarias, empresas conjuntas y filiales, empresas del grupo empresarial y conglomerado financiero a nivel global.

“Usted” y “su” significa, según sea el caso, toda persona natural que ha solicitado, firmado una aplicación, registrado en, o utilice una cuenta personal o de negocios, seguro, o servicios o productos financieros ofrecidos por nosotros (“servicio(s)”), incluyendo co-solicitantes, codeudor, representantes legales o apoderados o individuos que participen en un concurso del Banco, encuesta, evento, haya laborado, participado en convocatorias laborales, haya prestado su servicio, actuado en nombre del Banco o que de alguna manera haya proporcionado información personal a El Banco. “Información personal”, “datos personales” o “información” incluye información sobre un individuo identificable, tal como información de contacto, financiera, comercial y la información de cuenta, edad y género, los números de identificación, información de ingresos y empleo e información sensible tal como información biométrica. Esto puede incluir información proporcionada por Usted o recopilada por El Banco a través el uso de sus productos y servicios, terceros o fuentes públicas e incluye información en cualquier formato, incluyendo formatos digitales.

## Alcance y obligatoriedad de la Política

Estas políticas son de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de todos los empleados, los contratistas y terceros que, en nombre del responsable, traten datos personales de ciudadanos colombianos en el territorio nacional o fuera de este. Todos los empleados y terceros que obren en condición de Encargados del tratamiento deben observar y respetar estas políticas en el cumplimiento de sus funciones. El incumplimiento origina sanciones de tipo laboral o responsabilidad contractual según el caso. Lo anterior sin perjuicio del deber de responder patrimonialmente por los daños y perjuicios que cause a los titulares de los datos por el incumplimiento de estas políticas o el indebido tratamiento de datos personales.

## Definiciones

- a) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;
- b) **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- c) **Causahabiente:** es la persona que ha sucedido a otra, en razón a su fallecimiento (también se pueden entender como herederos o legatarios).
- d) **Cookies:** son pequeños fragmentos de texto que los sitios web que visitas envían al navegador. Permiten que los sitios web recuerden información sobre tu visita, lo que puede hacer que sea más fácil volver a visitar los sitios y hacer que estos te resulten más útiles.
- e) **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas. Estos datos se clasifican en sensibles, públicos, privados y semiprivados. naturales determinadas o determinables.
- f) **Dato personal sensible:** Información que afecta la intimidad de la persona o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, 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 (huellas dactilares, entre otros)

- g) **Dato personal público:** calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas, y los datos personales existentes en el registro mercantil de las Cámaras de Comercio (Artículo 26 del C.Co), Estos datos pueden ser obtenidos y ofrecidos sin reserva alguna y sin importar si hacen alusión a información general, privada o personal.
- h) **Dato personal privado:** dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para la persona titular del dato. Ejemplos: libros de los comerciantes, documentos privados, información extraída a partir de la inspección del domicilio.
- i) **Dato personal semiprivado:** 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 referente al cumplimiento e incumplimiento de las obligaciones financieras o los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social.
- j) **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;
- k) **Píxel de seguimiento o “Píxel Tag”:** es un código que permite rastrear tanto el comportamiento del usuario como la efectividad de campañas de marketing digital. Mide una acción-reacción en concreto, monitorea el comportamiento de un usuario y accede a métricas como conversiones y tráfico web, entre otras.
- l) **Responsabilidad demostrada:** es la capacidad de demostrar que han sido implementadas medidas apropiadas, efectivas y verificables para cumplir con las obligaciones establecidas en la regulación de tratamiento de datos personales y habeas data, en una manera que sea proporcional a la naturaleza del responsable, la naturaleza del dato, el tipo de tratamiento y los riesgos potenciales del referido tratamiento.

- m) **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;
- n) **Tagging:** es un código personalizado en nuestros sitios web que proporciona la capacidad para monitorear la actividad del usuario en páginas web de El Banco. Este software puede utilizarse para capturar la actividad del usuario la cual puede ser utilizada por nosotros o terceros para análisis con el propósito de entender y mejorar nuestra experiencia de usuario y proporcionar más controles de seguridad.
- o) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;
- p) **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (nacional) o fuera de Colombia (internacional) y que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.
- q) **Transferencia:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) y que tiene por objeto la realización de un tratamiento de otro responsable con base en la autorización del anterior. Están sujetas a que se ejecute dicho tratamiento en un país que ofrezca un nivel adecuado de protección de datos con base en los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre la materia.
- r) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- s) **Wearables:** tecnología de dispositivos electrónicos portátiles que busca integrarse perfectamente con el cuerpo humano y que además de ser usados para desempeñar la función para la que fueron diseñados originalmente, ofrecen más posibilidades como medir el ritmo cardíaco o atender llamadas. Es una tecnología que pasa desapercibida entre los accesorios o el vestuario, pueden incluir sin limitarse a auriculares, relojes, pulseras o gafas.

- t) **Web Beacons:** son pequeñas imágenes incrustadas en nuestros sitios web que, al combinarse con las Cookies, nos proporciona información sobre el uso y la efectividad de nuestro sitio Web.

## Principios

El Banco desarrolla el Tratamiento de los Datos Personales respetando las normas generales y especiales sobre la materia y aplicando de manera armónica e integral los siguientes principios:

1. **Principio de legalidad:** Al Tratamiento de la información contenida en las Bases de Datos custodiadas por el Banco, le será aplicable en lo pertinente, lo establecido en la Ley 1581 de 2012, Ley 1266 de 2008 y las demás disposiciones que la desarrollen, modifiquen y/o complementen.
2. **Principio de finalidad:** El Tratamiento de la información contenida en las Bases de Datos custodiadas por el Banco obedece a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, y los fines informados en forma previa al cliente.
3. **Principio de libertad:** El Tratamiento de la información contenida en las Bases de Datos custodiadas por el Banco sólo podrá ejercerse cuando se cuente con el consentimiento libre, previo, expreso e informado del cliente.
4. **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta al Tratamiento por parte de El Banco será veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. No serán objeto de Tratamiento datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan al error.
5. **Principio de transparencia:** El Banco garantiza el derecho del cliente a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernen.
6. **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento de la información privada sólo puede ser consultado y accedido por el cliente y/o por las personas autorizadas por el mismo, o las personas que conforme a la ley detienen una legitimación. Las actividades de recolección, procesamiento y divulgación de información personal están sujetas a los límites específicos determinados por el objeto de la base de datos, por la autorización del cliente y por el principio de finalidad.
7. **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012, se manejará 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.

8. **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de Datos Personales que no tengan la naturaleza de públicos estarán obligados a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.
9. **Principio de interpretación integral de derechos constitucionales:** Las leyes de datos personales se interpretarán en el sentido de 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.
10. **Principio de Temporalidad:** El periodo de conservación de los Datos Personales será el necesario para alcanzar la finalidad para la cual se ha recolectado y/o mientras el cliente tenga obligaciones pendientes, o por el tiempo adicional que exijan normas especiales o generales.

## Derechos de los diferentes Titulares de la Información

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales.
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada a el Banco, 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 informado por el Banco del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le da 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.
- e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Banco han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.

## Procedimiento para ejercer los derechos de los titulares

El titular podrá ejercer sus derechos ante El Banco realizando previa solicitud por medio de los canales mencionados más adelante. Es necesario que la solicitud exprese de manera clara la petición, sus datos de contacto como nombres y apellidos completos, número de documento de identidad y el correo electrónico, todo ello con la finalidad de dar respuesta a su solicitud.

Para procesar su consulta, podemos solicitarle información tal como la oficina de origen del servicio o producto, número de cuenta y aclaración sobre la información específica o período de tiempo que usted está solicitando conocer.

Una vez que su identidad ha sido verificada su solicitud (consulta) será atendida, dentro de los diez (10) días hábiles a partir de la fecha de recibo le proporcionaremos acceso a su información, excepto en las circunstancias que prohíba la ley. De ser necesario, se le notificará que se requiere una prórroga no mayor a cinco (5) días hábiles.

Si su solicitud está relacionada con un reclamo, este será atendido en un plazo máximo de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de del recibo del reclamo. De ser necesario, se le notificará que se requiere una prórroga no mayor a ocho (8) días hábiles.

## Lineamiento para tratar Datos Personales de Clientes (Activos y Retirados) y Posibles Clientes

### Finalidades y tratamientos de datos

DAVIbank S.A. es una organización con entidades legales, procesos comerciales, estructuras de gestión y sistemas técnicos que traspasan fronteras. Nuestras prácticas de privacidad están diseñadas para proporcionar protección a su información personal, en todas las jurisdicciones en las que operamos. De acuerdo con esto, los mecanismos y el tipo de información que recopilamos de usted se resume en:

- **Onboarding y vinculación:** Cuando Usted solicita un servicio o producto, presenta una garantía, se inscribe en un estudio, promoción o concurso con el Banco, o usa cualquier servicio o producto o de alguna manera haya proporcionado información personal a el Banco y mientras Usted es nuestro cliente, Usted

acepta que podemos recopilar cierta información personal, financiera y acerca de Usted, como por ejemplo: El nombre completo, documento de identificación (según corresponda), la dirección, la fecha de nacimiento y la naturaleza y tipo de negocio que Usted opera (según corresponda), lo cual puede ser un requerimiento legal en muchas de las jurisdicciones en las que opera el Banco.

- **Verificar su identidad:** Podremos requerir un documento de identificación emitido por un ente gubernamental, como, por ejemplo, un pasaporte, cédula de ciudadanía, tarjeta de identidad, o licencia para conducir, así como cualquier otro documento, o medio aceptable con el cual el Banco pueda verificar su identidad. También podemos solicitar documentos tales como un recibo reciente de una empresa de servicios públicos con el propósito de verificar su nombre y dirección. Tenga en cuenta que el Banco podrá recopilar, utilizar y divulgar su número de identificación nacional o tributaria u otra información de identificación personal emitida por el gobierno, dentro del marco establecido por la normativa vigente, para fines de reportes tributarios, y cumplir con otros requisitos reglamentarios, como exige la ley. Además, podemos utilizar esta información con el fin de verificar y confirmar su identidad contra centrales de riesgo de crédito y otros operadores de información. Esto nos permite mantener su información personal y financiera separada de otros clientes, en particular aquellos cuyos nombres son similares, también nos ayuda a mantener la integridad y la exactitud de su información personal. Usted puede negarse a autorizar la recopilación, uso y la divulgación de su información para fines no requeridos por la ley. Sin embargo, esto puede resultar en la denegación de un servicio o producto.

El Banco podrá verificar la información pertinente que Usted nos proporcione con fuentes independientes confiables usando su información. Así mismo, si Usted solicita o se inscribe en un servicio, y durante el tiempo que tenga el servicio, podemos consultar varias bases de datos de la industria de servicios financieros, terceros mantenida con relación al tipo de servicio que ha solicitado, tiene o tendrá. Usted también nos autoriza a divulgar información sobre Usted a estas bases de datos.

Entre la información para confirmar quién es usted y verificar la información que nos ha proporcionado: le pediremos su nombre, dirección, números de teléfono (incluido el móvil), dirección de correo electrónico y fecha de nacimiento. También podemos solicitar cierta información biométrica, como una huella digital, característica de su rostro o una huella de voz para verificar de forma segura su identidad. Es posible que le solicitemos su identificación para confirmar su identidad y asegurarnos de obtener información precisa de las agencias de

informes crediticios. Para clientes corporativos, necesitamos recopilar los nombres de los funcionarios, firmantes, partes relacionadas, accionistas y otros datos personales. El Banco entiende que los datos biométricos son considerados datos sensibles y tienen especial protección razón por la cual serán tratados de manera que se asegure el respeto a sus derechos prevalentes. Dichos datos, serán usados para dar cumplimiento a los deberes legales y reglamentarios relacionados con el proceso de conocimiento, vinculación de productos y/o servicios e identificación. Para el caso de datos biométricos, El Banco podrá por cualquier medio razonable, acorde a los mecanismos que tenga habilitados, garantizar el conocimiento de la identidad del(os) Titular(es).

- **Ayudarnos a cobrar una deuda o cumplir una obligación que se deba al Banco:** sus datos permitirán gestionar la cobranza, y la recuperación judicial o extrajudicial del monto de tus obligaciones en mora. Así como enviar comunicaciones relacionadas con la gestión de cobro y recuperación de cartera, ya sea directamente o mediante un tercero contratado para tal función, a través de llamadas telefónicas, correo electrónico, notificaciones push, mensajes a través de nuestra banca virtual, SMS y whatsapp a los datos de contacto que el Banco conozca de usted. En esta medida sus datos relativos a su información financiera, lo cual incluye el uso y la actualización de los datos de contacto serán conocidos por DAVIBank S.A. y/o por quién en futuro ostente la calidad de acreedores de sus obligaciones contraídas los datos, firmas especializadas en labores de cobranzas para que adelanten la gestión de cobro y recaudo de las obligaciones contraídas por usted, y demás servicios que se consideren necesarios o complementarios
- **Ejecutar el contrato y realizar la gestión y procesamiento de sus pagos:** mediante envío de estados de cuenta, gestionar y mantener actualizada la información referente a pagos, servicios y productos financieros. Esto implica cumplir con todas las responsabilidades contractuales y legales.
- **Reportar una deuda u obligación a centrales de riesgo:** reportar su información respecto al cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones dinerarias del titular del dato a centrales de información crediticia, entre otras CIFIN, DATACRÉDITO o a operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial y provenientes de terceros países a que se refiere la ley 1266 de 2008 para los fines indicados en dicha ley y sus normas reglamentarias o modificatorias.

- **Prestación del servicio y administrar la relación comercial:** Obtendremos información crediticia y otra información sobre usted de agencias y centrales de riesgo de manera continua. Usamos esta información para evaluar su solicitud, verificar su identidad y su solvencia crediticia actual y continua, actualizar nuestros registros y ayudarnos a determinar su elegibilidad para otros productos y servicios (como productos de crédito preaprobados, aumentos de límite de crédito y ofertas de transferencia de saldo), para gestionar y evaluar nuestros riesgos y ayudarnos a ayudarle a gestionar sus productos de forma responsable. Su consentimiento es efectivo mientras tenga el producto o servicio con DAVIbank S.A. La información que obtenemos de las agencias y centrales de riesgo puede incluir los tipos y montos de crédito adelantados a usted, historiales de pago, acciones de cobro, procedimientos legales, quiebras anteriores y otra información reportada por sus acreedores.

Es posible que podamos requerir alguna otra información para prestarle un servicio, como información relativa a su salud, información acerca de beneficiarios, intermediarios y otros terceros, donde la recopilación de dicha información este autorizada por la ley; e información biométrica para verificación de identidad o cuando sea requerido por la ley. La entrega de esta información es opcional; sin embargo, en algunos casos es necesaria para la prestación del servicio ofrecido.

- **Determinar la idoneidad y su elegibilidad para recibir nuestros servicios:** Necesitamos evaluar su elegibilidad e idoneidad para nuestros productos y servicios cuando solicita un producto como una cuenta bancaria, tarjeta de crédito, línea de crédito, hipoteca, financiamiento automotriz o producto de inversión, o acepta actuar como garante, podemos preguntar sobre su historial crediticio y de pagos, educación, empleo, ingresos anuales, activos y pasivos. Es posible que necesitemos información sobre cómo pretende utilizar el producto o servicio y la fuente de los fondos o activos entrantes o la fuente de cualquier pago inicial, así como su nivel educativo, ingresos anuales, patrimonio, pasivos e historial crediticio, declaración de renta, información sobre sus transacciones, incluidos sus antecedentes de pago, la actividad de su(s) Cuenta(s), los fines con que utilizará la(s) misma(s) y la procedencia de los fondos o activos que ingresen en ella(s), así como los activos que conforman su patrimonio.
- **Contacto y divulgación de información administrando las comunicaciones:** Podemos comunicarnos con usted por teléfono, fax, correo postal, correo electrónico, mensaje de texto SMS u otros medios electrónicos para brindarle

información relacionada con los productos y servicios que tiene con nosotros, o para cobrar una eventual obligación. También puede optar por registrarse para recibir alertas (incluidas notificaciones automáticas) relacionadas con su cuenta, además de las alertas electrónicas que podamos enviarle para cumplir con los requisitos reglamentarios.

- **Prestación de servicios de seguros:** cuando solicite un seguro voluntario o este resulte necesario para el otorgamiento del producto de financiamiento (como por ejemplo crédito hipotecario,), recopilamos información personal adicional. Nosotros y nuestros proveedores/aliados de seguros requerimos esta información personal para evaluar el riesgo del seguro y para establecer y administrar la cobertura del seguro, incluida la evaluación de reclamaciones. Para ciertos productos y servicios de seguros, es posible que le solicitemos cierta información de salud. El Banco entiende que los datos de salud son considerados datos sensibles y tienen especial protección razón por la cual serán tratados de manera que se asegure el respeto a sus derechos prevalentes. Dichos datos, serán usados para dar cumplimiento a los deberes legales y reglamentarios relacionados con el proceso de conocimiento, vinculación de productos y/o servicios.

Recuerde que, si acepta un servicio de seguro con nosotros, o si se emite un servicio de seguro de vida, Usted acepta que sólo puede retirar su consentimiento, como se indica más adelante, siempre y cuando el consentimiento no se refiera a la suscripción o reclamos donde El Banco debe recopilar y reportar información a oficinas de servicio, de seguros, después de que la aplicación ha sido suscrita o la reclamación ha sido adjudicada. Esto es necesario para mantener la integridad de los sistemas de suscripción y reclamaciones. También tenga presente que, para el caso de los datos de salud, el asegurado está obligado a declarar el estado del riesgo (Artículo 1058, Código de Comercio). Es posible que necesitemos información sobre partes relacionadas para establecer y administrar nuestra relación bancaria con usted: en algunas circunstancias, es posible que necesitemos información sobre su cónyuge, tutor legal, beneficiarios o representantes personales.

- **Experiencia del cliente:** Recopilamos y utilizamos información para personalizar su experiencia con nosotros, lo que incluye: comprender mejor sus necesidades y preferencias, incluso mediante análisis de datos; personalizar su experiencia en nuestros sitios web y aplicaciones móviles; y para proporcionarle comunicaciones y ofertas personalizadas.

- **Gestión de fraude:** Recopilamos y utilizamos información para prevenir y detectar fraudes y actividades delictivas y proteger nuestras instalaciones: podemos solicitarle cualquier información adicional necesaria para investigar asuntos, resolver cualquier reclamo o informar un asunto a las autoridades correspondientes.
- **Grabaciones y monitoreo:** El Banco estará facultado para monitorear la(s) Cuenta(s) y Servicios del Cliente con el fin de dar cumplimiento a sus obligaciones legales y reglamentarias locales e internacionales, para lo cual empleará, por ejemplo, sistemas de vigilancia automatizados destinados a prevenir o detectar fraudes o delitos como lavado de dinero o financiamiento de actividades terroristas. También podemos compartir su información dentro de El Banco, su casa matriz, sus sucursales, subordinadas, subsidiarias, empresas conjuntas y filiales para los fines antes mencionados y otras actividades de la cuenta, que incluyen: investigar actividades inusuales o sospechosas y, si es necesario, informar dicha actividad a las entidades competentes.

El Banco puede monitorear, grabar y conservar llamadas telefónicas o cualquier otra comunicación electrónica sostenida con Usted, con el objetivo de llevar un registro exacto de la información que proporcione; garantizar que sus instrucciones sean atendidas correctamente; garantizar los niveles adecuados de servicio, para resolver quejas, reclamas y controversias; y para propósitos de capacitación. Los registros de llamadas y comunicaciones electrónicas están protegidos con arreglo a este Política y serán destruidos de acuerdo con períodos de retención establecidos por la normativa vigente, así como procesos internos.

Igualmente, el Banco hará conservación de los documentos originales o las copias suministradas por usted que se encuentren en nuestro poder (en cualquier forma o formato, incluyendo microfilmación, fotocopia, CD ROM o imágenes) o cualquier grabación de una comunicación establecida con usted, incluyendo comunicaciones verbales, podrán ser usadas en los parámetros establecidos en la normativa vigente como prueba en cualquier proceso judicial o administrativo.

- **Conocimiento de cliente y cumplimiento de obligaciones regulatorias:** Recopilamos y utilizamos información personal que puede ser necesaria para los requisitos contra el lavado de dinero y de “conozca a su cliente” y otros requisitos legales o reglamentarios aplicables. También necesitamos recopilar, usar y divulgar información para fines de declaración de impuestos sobre la renta y para cumplir con otros requisitos reglamentarios, según lo exige la ley. Además, la

información también puede ser compartida con autoridades fiscales extranjeras tales como el servicio de rentas internas de Estados Unidos o a cualquier autoridad de impuestos locales como exige la U.S. Foreign Account Tax Compliance Act (“FATCA”) o legislación similar de otros países o en la legislación local. Para entidades legales como sociedades, corporaciones, asociaciones, fideicomisos, patrimonios, consorcios, uniones temporales, asociaciones colaborativas o clubes de inversión, podemos recopilar la información mencionada para cada persona autorizada, incluyendo, sin limitación: representantes legales, socios, asociados, miembros, administradores y ejecutores, según corresponda.

- **Campañas comerciales actuales y futuras, promoción de productos y servicios tanto propios como de terceros:** Podemos analizar y utilizar su información para entender mejor el uso de nuestros servicios y para identificar otros productos, servicios u ofertas de El Banco o terceros que pueden ser de interés para Usted, y podemos compartir su información dentro de El Banco para estos propósitos. A menos que Usted opte por no participar, también podemos utilizar y compartir su información de contacto dentro del Banco para que nosotros y nuestros terceros con quienes tengamos algún vínculo jurídico puedan contactarlo directamente para informarle sobre productos, servicios, ofertas, promociones, eventos y otra información valiosa del Banco y terceros, a través de correo, teléfono, correo electrónico entre otros. El consentimiento que usted otorgue aplicará también a las empresas que formen parte del Banco en el futuro.

Si Usted tiene un servicio con Nosotros, Usted acepta que podemos utilizar, divulgar y recopilar de las centrales de riesgo bases de datos de la industria de servicios financieros de crédito (cuando corresponda), de crédito u otros, información sobre usted para ofrecerle la preaprobación de productos de crédito o facilidades de préstamo. Podremos continuar con el uso y divulgación de sus datos aun después de la terminación de la relación derivada de la prestación del servicio o producto.

Puede revocar su consentimiento para el uso y divulgación de su información personal, para los fines de mercadeo mencionados anteriormente en cualquier momento conforme a los canales y mecanismos dispuestos para ejercer sus derechos como titular.

- **Mejorar la experiencia de navegación y uso de servicios/productos digitales:** Además, al solicitar, inscribirse, utilizar un servicio, participar en cualquier concurso, encuesta o evento a través de un canal digital (tales como banca móvil

o en línea), podemos recopilar información sobre su ordenador o dispositivo, sistema operativo, conexión a internet o cuenta de teléfono, configuración, dirección IP y datos de localización del dispositivo, información del navegador y datos de la transacción, libretas de contacto, fotos, medios de almacenamiento, archivos, cámara, información de conexión, así como información personal como se describe anteriormente.

Podemos también recopilar, usar, divulgar y conservar esta información para los fines descritos, así como para determinar qué ajustes son apropiados para su sistema informático, para proporcionar o mejorar la funcionalidad digital y las opciones bancarias y para fines de seguridad, análisis interno y presentación de informes. De igual manera, recolectamos información relacionada con la configuración de tu dispositivo (móvil, desktop, wearables y cualquier otra tecnología que le permita hacer uso de los productos y servicios prestados por el Banco) y las aplicaciones, para ayudarnos a identificar software malicioso o posibles fraudes. Si logramos identificar que tu dispositivo es inseguro o estas siendo suplantado, el Banco podrá realizar un bloqueo preventivo sobre la aplicación o sobre alguna transacción que se esté intentando realizar. Esto lo hacemos para protegerte a ti y proteger al banco de crímenes y fraudes cibernéticos.

Usted puede retirar el consentimiento para la recopilación, uso y divulgación de esta información. Sin embargo, en algunos casos dicha revocatoria puede afectar el uso del canal digital, la solicitud o utilización de un servicio, su comunicación con nosotros, o reducir la funcionalidad de dicho canal digital. Tenga en cuenta que el Banco o sus proveedores de servicios también pueden utilizar varias herramientas de la web incluyendo Cookies, Pixel tags, Web Beacons y Tagging en nuestros sitios web y anuncios, con el propósito de evaluar y mejorar nuestros sitios web y otras ofertas electrónicas, adaptar nuestros servicios, mejorar la experiencia del cliente y comunicarnos con Usted acerca de productos y servicios que puedan ser de su interés.

- **Toma de decisiones automatizadas:** podemos procesar su información personal utilizando software que pueda evaluar sus circunstancias personales y otros factores para abordar riesgos o resultados. Podemos utilizar dichos métodos para tomar decisiones sobre usted en relación con verificaciones de crédito, verificaciones de identidad y dirección, monitoreo de su cuenta en busca de fraude u otros delitos financieros, o por otras razones que le revelaremos. Podemos utilizar la toma de decisiones automatizada si es necesario para

proporcionarle un producto en particular (por ejemplo, podemos usarlo para decidir los tipos de servicios que son adecuados para usted), para prevenir fraudes o delitos financieros, o si es razonable para garantizar que tratamos a nuestros clientes de manera justa.

Tenga en cuenta que el Banco puede utilizar la Inteligencia Artificial para el tratamiento de datos personales de los titulares, bajo los parámetros contenidos en la autorización para el tratamiento que otorga el titular, evaluando el impacto a la privacidad que tendrá la utilización de esta tecnología e implementando las buenas prácticas en esta para asegurar que el tratamiento se lleve a cabo de conformidad con las normas y políticas aplicables en materia de protección de datos personales.

- **Investigar y adjudicar las reclamaciones o quejas:** Brindar la información relacionada con trámites, quejas y solicitudes, realizar encuestas de satisfacción, así como efectuar análisis e investigaciones comerciales, estadísticas, de riesgos, de mercado, interbancaria y financiera incluyendo contactar al cliente para estos fines.
- **Participar en programas de beneficios:** que tanto el Banco como sus aliados comerciales establezcan, a través de los cuales usted podrá acceder y acumular beneficios como, por ejemplo, la reducción de la tasa de interés reembolsos de un porcentaje de las compras (cashback) según los términos y condiciones de cada uno de estos programas de beneficios.
- **Seguridad y Video vigilancia:** El Banco puede usar diversos medios de video vigilancia instalados en diferentes sitios internos y externos dentro y en los alrededores de sedes administrativas, sucursales, cajeros automáticos, áreas operativas, dentro de nuestras oficinas y otros lugares con el fin de salvaguardar a nuestros clientes y empleados, así como para proporcionar protección contra robo, fraude y vandalismo. Cualquier video o imagen grabada será destruida cuando ya no sea necesaria o al cumplirse el término establecido por las normas vigentes, dicha información personal está protegida conforme a esta Política. El Banco informa sobre la existencia de estos mecanismos mediante la difusión en sitios visibles de anuncios de video vigilancia. Tenga en cuenta que la información recolectada se utiliza para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones. Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante cualquier tipo de autoridad y organización.

- **Gestión de productos amparados:** El Banco podrá requerir información de menores de edad para ciertos servicios y productos, sin embargo, el Banco entiende que los datos de menores de edad son considerados una categoría especial y requieren una protección reforzada, razón por la cual serán tratados de manera que se asegure la prevalencia de sus derechos. Dichos datos, serán usados para dar cumplimiento a los deberes legales y reglamentarios relacionados con el proceso de conocimiento, vinculación de productos y/o servicios e identificación. En consecuencia, El Banco informará al Titular o su representante legal o tutor y obtendrá previamente su autorización, así como informará la posibilidad que tiene el Titular de no suministrárselos; en este evento, el Banco no podrá continuar con el proceso de vinculación, teniendo en cuenta la necesidad de contar con dicha información para el cumplimiento de sus deberes.
- **Prestación de servicios a partir de terceros:** No todos los servicios vinculados a su relación con el Banco son prestados directamente por el Banco. Es posible que el Banco recurra a proveedores de servicios externos (incluyendo su casa matriz, filiales y subordinadas) para que tramiten o manejen información en su nombre y brinden apoyo con diversos servicios, como impresión, distribución de correspondencia, procesamiento de datos, mercadeo (incluyendo mercadeo telefónico y por medios electrónicos, incluyendo servicios de mensajería instantánea y los relacionados a la identidad digital), prestación de asistencia al cliente o ejecución de análisis estadísticos sobre los servicios ofrecidos por el Banco, entre otras actividades y operaciones de El Banco. Cuando se proporciona información personal, financiero y / o comercial a nuestros proveedores de servicios, El Banco requerirá que dichos proveedores protejan la información de una manera que sea consistente con las prácticas y política de tratamiento de datos personales, y que la información sea utilizada únicamente para propósitos previamente identificados.
- **Transferencia y/o transmisión de datos con las finalidades antes descritas:** Su información personal comercial y financiera puede ser transmitida para cualquiera de los propósitos descritos anteriormente con terceros, proveedores de servicios, dentro de El Banco, incluyendo nuestra matriz, sus filiales, subordinadas, sucursales, agencias, y empresas conjuntas que operan dentro o fuera del territorio nacional. Por lo tanto, su información personal, financiera y comercial puede encontrarse accesible a autoridades competentes en concordancia con las leyes y regulaciones locales. Su información personal puede ser recopilada, utilizada, divulgada y almacenada y transmitida a jurisdicciones fuera del territorio nacional. Solo en caso de que usted nos autorice, podemos

transferir su información personal para fines comerciales, a nuestra casa matriz, las demás entidades que hacen parte del Grupo Empresarial y el conglomerado financiero al cual pertenece, publicitarios y a las filiales de DAVIbank S.A. ubicadas en Colombia, enunciadas en la página web [www.DAVIbankBank.com](http://www.DAVIbankBank.com) y en el apartado de esta política de Conglomerado Financiero al que pertenece el Responsable de Tratamiento de Datos .

- **Uso y Divulgación de la Información para Productos y Servicios Específicos:** *Tarjetas de Crédito, Hipotecas, Préstamos y Otros Productos de Crédito (aplicable para Empresas de DAVIbank S.A. que ofrezcan los mencionados productos)* Cuando solicita, acepta, garantiza un préstamo o crédito, o si por el contrario adquiere obligaciones con nosotros, y constantemente durante la vigencia del préstamo o crédito, el Banco podrá utilizar, obtener, comprobar, compartir e intercambiar información crediticia y cualquier otra información sobre Usted con terceras partes, incluyendo: las centrales de riesgo, aseguradoras, oficinas de registro, nuestras sucursales, subsidiarias, subordinadas y demás afiliados y otras entidades con quien Usted tenga relaciones financieras, así como cualquier otra entidad permitida o exigida por la ley. El Banco puede hacer esto durante la vigencia de la relación que tenemos con Usted, y que podemos continuar divulgando su información con centrales de riesgo incluso luego de que el préstamo o crédito haya sido retirado, dentro de los límites establecidos por la ley. Usted no podrá retirar su consentimiento a dicha divulgación.

En caso de tener un servicio con nosotros como una tarjeta de crédito, o un producto de línea de crédito, el Banco puede divulgar su información (excepto la información de salud) a los proveedores de servicios electrónicos de pago, crédito o asociaciones de tarjetas de crédito, socios del programa de fidelidad y sus empleados y agentes para fines de procesamiento, autorización y autenticación de sus transacciones (el caso que fuera) , con el propósito de proporcionarle servicios de asistencia al cliente y para otros fines relacionados con sus servicios. También podemos dar esta información con respecto a su participación en concursos y promociones administrados por proveedores de servicios de pago electrónico, crédito o asociaciones de tarjetas de crédito y a los socios del programa de fidelidad en nuestro nombre.

Si tiene un crédito hipotecario con Nosotros, de ser aplicable podemos dar su información, incluyendo información de crédito, a las aseguradoras relacionadas con el seguro de crédito hipotecario. Información retenida por las compañías de seguros hipotecarios gubernamentales puede ser objeto de acceso a la información de acuerdo con legislación relevante de privacidad.

- **Divulgación en caso de una venta o cesión de bases:** Si vendemos una empresa o una parte del negocio o activos de nuestra casa matriz o cualquier afiliado, subordinada, asociada, sucursal, filial, empresas del grupo y del conglomerado financiero, DAVIbank podrá divulgar su información al comprador en cualquier momento, incluyendo el momento antes de la venta. En todo caso le exigiremos a cualquier comprador proteger la información que compartimos y utilizarla de una manera que sea consistente con las prácticas y políticas de tratamiento de datos Personales.
- **Salvaguardar la información bajo las medidas de seguridad necesarias:** La información que recolectamos se utiliza estrictamente para propósitos financieros. El acceso de nuestros empleados a su información es restringido y limitado únicamente a aquellos que tengan autorización y entrenamiento en el manejo adecuado de la información del cliente. Para esto, hemos adoptado y aplicado salvaguardias físicas, electrónicas, procedimentales y prácticas de seguridad para garantizar que su información se mantenga confidencial y segura como lo requiere la ley y nuestros procedimientos internos y prácticas.
- **Conservación de la Información:** Usted acepta que podemos mantener y utilizar información sobre Usted en nuestros registros para los fines descritos en esta Política, incluso si deja de ser un cliente, sujeto a las leyes aplicables. El Banco podrá mantener, retener o conservar su información personal por el periodo durante el cual se encuentre vigente la relación comercial, exista un deber legal de mantener la información por el periodo que se estipule o los procesos internos así lo definan conforme a las tablas de retención administradas en el proceso de archivo.
- **Actualización y exactitud de la Información Personal:** Mientras exista una relación de negocios con El Banco, usted deberá en todo momento suministrar y mantener actualizada toda la información personal, y deberá notificar al Banco tan pronto se produzcan cambios a la misma para que el Banco actualice sus registros. El Banco ejecutará los procesos internos necesarios para mantener la información veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible alineado a la autorización otorgada.

## Mecanismos de atención y gestión del derecho

### Área Encargada

Área encargada: Gerencia de Customer Service Unit

Dirección: Carrera 9<sup>a</sup> No. 24 – 59 de la ciudad de Bogotá D.C.

### Canales de atención<sup>1</sup>

Tenga en cuenta que, si usted<sup>2</sup> tiene una discapacidad sensorial, puede solicitar que su información se haga disponible en un formato alternativo.

1. Oficinas, Sucursales y Agencias, en Bogotá y a nivel país (Aplica para Clientes y Posibles Clientes productos DAVIbank S.A.).

DAVIbank S.A. cuenta con este canal por medio del cual los titulares podrán solicitar la consulta, actualización, corrección, supresión y/o revocatoria de autorización de sus datos (estas dos últimas en los casos en que aplique). Podrá consultar la red de oficinas del Banco en la página [www.davibank.com](http://www.davibank.com).

El asesor comercial recibirá la solicitud y la remitirá al área encargada quien la atenderá y dará respuesta directamente al titular dentro de los plazos establecidos por la ley.

Para solicitudes relacionadas con menores de edad, con el fin de verificar la relación con el menor, deberá adjuntar registro civil de nacimiento y copia del documento de identidad del menor.

En caso de ser causahabiente del titular, con el fin de verificar su relación con el causante, deberá adjuntar copia del documento de identidad, registro civil de nacimiento o de matrimonio en caso de ser cónyuge y certificado de defunción del titular.

---

<sup>1</sup> DAVIbank S.A. podrá modificar estas herramientas o las rutas dispuestas en su página web en cualquier momento, e informará al público cuando ello suceda con el fin de que pueda acceder a las plataformas que permitan ejercer su derecho a consultar, actualizar, corregir y/o suprimir sus datos.

<sup>2</sup> Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

Para solicitudes asociadas a (modificación legal de nombre, cambio de apellido por matrimonio o por reconocimiento paterno), se deberá adjuntar copia completa de escritura autenticada o registro civil en el cual se evidencien las anotaciones del cambio de nombre

DAVIBank S.A. podrá solicitar documentos adicionales, modificar los arriba mencionados, o definir otros procedimientos de control con el fin de verificar a su satisfacción la identidad del solicitante.

2. Banca Virtual Página Web (aplica solo para Clientes productos DAVIBank S.A.)

En la página web ingresando con sus credenciales a la Banca Virtual, en la opción “Ayuda”, la cual le permite presentar su solicitud de consulta, actualización, corrección, supresión y/o revocatoria de autorización de sus datos haciendo uso del chat de atención en los horarios disponibles.

3. Línea Telefónica Servicio al Cliente (aplica para Clientes y No Clientes productos DAVIBank S.A.)

DAVIBank S.A. ha dispuesto una Línea de atención dedicada a revocatorias de autorización de tratamiento, supresión o solicitud de no contacto comercial: línea dispuesta para clientes y no clientes, en Bogotá 601 348 78 77 (opción 3 – “Para Solicituds Relacionadas Con Tratamiento de Datos”) y resto del país 01 800 094 4100 (opción 2 – “Para Solicituds Relacionadas Con Tratamiento de Datos”).

4. Línea Telefónica exclusiva clientes y no clientes producto Crédito Fácil CODENSA

DAVIBank S.A. ha dispuesto una Línea de atención dedicada a la atención de solicitudes de consulta, actualización, corrección, supresión y/o revocatoria de autorización de sus datos (clientes y no clientes producto Crédito Fácil CODENSA), en Bogotá 601 7 421 115

# Lineamiento para tratar Datos Personales de Proveedores con Vinculo Comercial

## Finalidades y tratamientos de datos

DAVIBANK S.A., en adelante **EL RESPONSABLE** en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, y el Decreto reglamentario 1377 de 2013, así como lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008, “Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”, pone a disposición la **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES** aplicable a proveedores actuales, retirados y posibles proveedores, en adelante “**El TITULAR**”:

El presente documento contempla los principios, finalidades del Tratamiento adoptadas por DAVIBANK S.A, los derechos de los titulares de la información, canales dispuestos por cada responsable para la atención de solicitudes interpuestas por los titulares, y demás aspectos de Ley requeridos.

La base de datos de proveedores actuales, retirados y posibles proveedores tendrá las siguientes finalidades:

- Llevar a cabo procesos de debida diligencia y ejercer el derecho de conocer de manera suficiente al proveedor, incluyendo revisión del pasado judicial y consulta en cualquier tiempo ante centrales de riesgos Data Crédito, Cifin o cualquier otra entidad autorizada o central de información.
- Valorar el riesgo presente o futuro de la relación contractual, así como también administrar, gestionar y monitorear la misma.
- Cumplir con parámetros operativos, legales, o de seguridad que pudieran ser razonablemente aplicables, tales como registro en los sistemas de proveedores, actualizaciones y visitas de evaluación.

- Dar cumplimiento a los requerimientos hechos por las autoridades, cuando sea necesario para salvaguardar el interés público, la procuración o administración de justicia.
- Usar, compartir o transferir los Datos Personales a otras empresas que conforman las filiales de DAVIbank S.A. o lo conformen en el futuro, así como a sus socios comerciales o terceros tanto dentro como fuera del país, nacionales o extranjeros, públicos o privados, con la finalidad de realizar las actividades mencionadas. Solo en caso de que usted nos autorice, podemos transferir su información personal para fines comerciales, a nuestra casa matriz, las demás entidades que hacen parte del Grupo Empresarial y el conglomerado financiero al cual pertenece, publicitarios y a las filiales de DAVIbank S.A. ubicadas en Colombia, enunciadas en la página web [www.DAVIbankBank.com](http://www.DAVIbankBank.com) y en el apartado de esta política de Conglomerado Financiero al que pertenece el Responsable de Tratamiento de Datos .

Atendiendo a las finalidades antes mencionadas, el Banco y/o los terceros contratados para desarrollar procesos internos que requiere para su operación, podrá(n) llevar a cabo las siguientes operaciones y/o actividades:

- a) Recopilamos y utilizamos información para gestionar nuestras relaciones comerciales: por ejemplo, recopilamos información personal de representantes de nuestros proveedores y contratistas y partes relacionadas que es necesaria para que hagan negocios con nosotros.
- b) Conocer, almacenar y procesar toda la información suministrada por el titular en una o varias bases de datos, en el formato que estime más conveniente.
- c) Conocer, almacenar, grabar, procesar y monitorear toda la información suministrada por el titular de manera verbal o escrita por cualquier canal establecido por el responsable lo cual podrá ser utilizado, inclusive, como prueba en cualquier queja, reclamación, conciliación o demanda.
- d) Ordenar, catalogar, clasificar, dividir o separar la información suministrada por el(los) Titular(es).
- e) Verificar, corroborar, comprobar, validar, monitorear, investigar o comparar la información suministrada por el(los) Titular(es), con cualquier información de

que disponga legítimamente, incluyendo aquella conocida por su matriz, las filiales o subsidiarias de ésta, las filiales, subsidiarias y/o afiliadas del responsable o cualquier compañía DAVIbank S.A.

- f) Acceder, consultar, comparar, monitorear, actualizar y evaluar toda la información que sobre el titular se encuentre almacenada en las bases de datos de cualquier central de antecedentes judiciales o de seguridad, de naturaleza estatal o privada, nacional o extranjera, o cualquier base de datos comercial o de servicios o aquella que sea suministrada por cualquier persona que haya sido indicada por el titular a el responsable como referencia de cualquier tipo (por ejemplo laboral, financiera o personal) o aquella que sea suministrada por la(s) persona(s) que se encuentre(n) disponible(s) ante cualquier contacto realizado por el responsable, en uso de los datos que han sido informados a el responsable, que permita identificar el(los) titular(es), actualizar la información o datos de contacto u otros datos personales requeridos para la ejecución del contrato o el cumplimiento de otras obligaciones legales.
- g) Analizar, procesar, evaluar, tratar o comparar la información suministrada por el titular o recolectada por el responsable a través de la interacción en plataformas digitales relacionadas con el responsable por parte del(los) titular(es). a los datos resultantes de análisis, procesamientos, evaluaciones, tratamientos y comparaciones, les serán aplicables las mismas autorizaciones que el titular otorgó.
- h) Estudiar, analizar, personalizar y utilizar la información y la documentación suministrada por el titular para el seguimiento, desarrollo y/o mejoramiento, tanto individual como general, de condiciones de servicio, administración, seguridad o atención, así como para la implementación de planes de mercadeo, campañas, beneficios especiales y promociones de productos y servicios financieros y comerciales asociados que puedan ser de interés o que impliquen un beneficio el titular el responsable podrá compartir con su matriz, con el grupo DAVIbank S.A., o con los aliados de negocios que se sometan a las condiciones del presente reglamento los resultados de los mencionados estudios, análisis, personalizaciones y usos, así como toda la información, documentos y datos personales suministrados por el(los) titular(es).
- i) Reportar, comunicar o permitir el acceso a la información suministrada por el titular o aquella que se disponga sobre el mismo a:

- i. A las centrales de riesgo crediticio, financiero, comercial o de servicios legítimamente constituidas, o a otras entidades financieras, de acuerdo con las normas aplicables.
- ii. A los terceros que, en calidad de proveedores nacionales o extranjeros, en el país o en el exterior, de servicios tecnológicos, logísticos, de cobranza, de seguridad o de apoyo general puedan tener acceso a la información suministrada por el titular.
- iii. A las autoridades que en ejercicio de su competencia y con autorización legal lo soliciten, o ante las cuales se encuentre procedente formular denuncia, demanda, convocatoria a arbitraje, queja o reclamación.
- iv. A toda otra persona natural o jurídica a quien el titular autorice expresamente.

El(los) titular(es) tendrá(n) el deber de informar cualquier modificación, cambio o actualización necesaria de sus datos personales y será responsable de las consecuencias de no haber advertido oportuna e integralmente a el responsable sobre cualquiera de estos.

## Mecanismos de atención y gestión del derecho

### Área Encargada

Área encargada: Gerencia de Sourcing

Dirección: Cra. 7 #24-89 Piso 36, Bogotá

Correo Electrónico: Buzon SBC- [buproveedores@davibank.com](mailto:buproveedores@davibank.com)

### Canales de atención<sup>3</sup>

Tenga en cuenta que, si usted tiene una discapacidad sensorial, puede solicitar que su información se haga disponible en un formato alternativo.

---

<sup>3</sup> DAVIbank S.A. podrá modificar estas herramientas o las rutas dispuestas en su página web en cualquier momento, e informará al público cuando ello suceda con el fin de que pueda acceder a las plataformas que permitan ejercer su derecho a consultar, actualizar, corregir y/o suprimir sus datos.

DAVIBank S.A. ha dispuesto un buzón de correo dedicado a la atención de solicitudes de consulta, actualización, corrección, supresión<sup>4</sup> y/o revocatoria de autorización de sus datos personales en calidad de proveedor activo o retirado, posible proveedor: Buzon SBC- [buproveedores@davibank.com](mailto:buproveedores@davibank.com)

---

<sup>4</sup> La solicitud de supresión o revocatoria no procederá cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en las bases de datos.

# Lineamiento para tratar Datos Personales de Aspirantes, Empleados y Ex empleados

## Finalidades y tratamientos de datos

DAVIBANK S.A., en adelante **EL RESPONSABLE** en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, y el Decreto reglamentario 1377 de 2013, así como lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008, “Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”, pone a disposición la **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES** aplicable a empleados actuales, retirados y posibles empleados, en adelante “**EL TITULAR**”:

El presente documento contempla los principios, finalidades del Tratamiento adoptadas por DAVIBANK S.A., los derechos de los titulares de la información, canales dispuestos por cada responsable para la atención de solicitudes interpuestas por los titulares, y demás aspectos de Ley requeridos.

La base de datos de empleados actuales, retirados y posibles empleados tendrá las siguientes finalidades:

- Verificar las condiciones personales, profesionales y del entorno social del empleado para determinar que estas se ajustan a las necesidades y al perfil del cargo.
- Ofrecer conjunta o separadamente con terceros bienes o servicios, tendientes a mejorar el bienestar del empleado dentro y fuera del trabajo.
- Hacer uso de la información suministrada para hacer análisis e investigaciones forenses directamente o con el concurso de terceros, sean de naturaleza privada o de orden judicial en aras de proteger y salvaguardar los bienes del banco, del empleado o de sus clientes.

Atendiendo a las finalidades mencionadas, el responsable y/o los terceros contratados para desarrollar procesos internos que requiere para su operación, podrá(n) llevar a cabo las siguientes operaciones y/o actividades:

- a) Recopilamos y utilizamos información para gestionar nuestras relaciones comerciales: por ejemplo, recopilamos información personal de nuestros empleados y beneficiarios que es necesaria para el ejercicio de sus funciones y el desarrollo de las obligaciones laborales del responsable.
- b) Conocer, almacenar y procesar toda la información suministrada por el titular en una o varias bases de datos, en el formato que estime más conveniente.
- c) Conocer, almacenar, grabar, procesar y monitorear toda la información suministrada por el titular de manera verbal o escrita por cualquier canal establecido por el responsable lo cual podrá ser utilizado, inclusive, como prueba en cualquier queja, reclamación, conciliación o demanda.
- d) Ordenar, catalogar, clasificar, dividir o separar la información suministrada por el(los) Titular(es).
- e) Verificar, corroborar, comprobar, validar, monitorear, investigar o comparar la información suministrada por el(los) Titular(es), con cualquier información de que disponga legítimamente, incluyendo aquella conocida por su matriz, las filiales o subsidiarias de ésta, las filiales, subsidiarias y/o afiliadas del responsable o cualquier compañía DAVIbank S.A.
- f) Acceder, consultar, comparar, monitorear, actualizar y evaluar toda la información que sobre el titular se encuentre almacenada en las bases de datos de cualquier central de antecedentes judiciales o de seguridad, de naturaleza estatal o privada, nacional o extranjera, o cualquier base de datos comercial o de servicios o aquella que sea suministrada por cualquier persona que haya sido indicada por el titular a el responsable como referencia de cualquier tipo (por ejemplo laboral, financiera o personal) o aquella que sea suministrada por la(s) persona(s) que se encuentre(n) disponible(s) ante cualquier contacto realizado por el responsable, en uso de los datos que han sido informados a el responsable, que permita identificar el(los) titular(es), actualizar la información o datos de contacto u otros datos personales requeridos para la ejecución del contrato o el cumplimiento de otras obligaciones legales.
- g) Analizar, procesar, evaluar, tratar o comparar la información suministrada por el titular o recolectada por el responsable a través de la interacción en plataformas digitales relacionadas con el responsable por parte del(los) titular(es) a los datos resultantes de análisis, procesamientos, evaluaciones, tratamientos y

comparaciones, les serán aplicables las mismas autorizaciones que el titular otorgó.

- h) Estudiar, analizar, personalizar y utilizar la información y la documentación suministrada por el titular para el seguimiento, desarrollo y/o mejoramiento, tanto individual como general, de condiciones de servicio, administración, seguridad o atención, así como para la implementación de planes de mercadeo, campañas, beneficios especiales y promociones de productos y servicios financieros y comerciales asociados que puedan ser de interés o que impliquen un beneficio el titular el responsable podrá compartir con su matriz, las demás entidades que hacen parte del Grupo Empresarial y el conglomerado financiero al cual pertenece y a las filiales de DAVIbank S.A. ubicadas en Colombia, enunciadas en la página web [www.DAVIbankBank.com](http://www.DAVIbankBank.com) y en el apartado de esta política de Conglomerado Financiero al que pertenece el Responsable de Tratamiento de Datos . o con los aliados de negocios que se sometan a las condiciones del presente reglamento los resultados de los mencionados estudios, análisis, personalizaciones y usos, así como toda la información, documentos y datos personales suministrados por el(los) titular(es).
- i) Reportar, comunicar o permitir el acceso a la información suministrada por el titular o aquella que se disponga sobre el mismo a:
  - i. A los terceros que, en calidad de proveedores nacionales o extranjeros, en el país o en el exterior, de servicios tecnológicos, logísticos, de cobranza, de seguridad o de apoyo general puedan tener acceso a la información suministrada por el titular.
  - ii. A las autoridades que en ejercicio de su competencia y con autorización legal lo soliciten, o ante las cuales se encuentre procedente formular denuncia, demanda, convocatoria a arbitraje, queja o reclamación.
  - iii. A toda otra persona natural o jurídica a quien el titular autorice expresamente.

El(los) titular(es) tendrá(n) el deber de informar cualquier modificación, cambio o actualización necesaria de sus datos personales y será responsable de las consecuencias de no haber advertido oportuna e integralmente a el responsable sobre cualquiera de estos.

## Mecanismos de atención y gestión del derecho

### Área Encargada

Área encargada: Vicepresidencia de Talento Humano  
Dirección: Carrera 7 No. 24 – 89 Piso 15 Bogotá D.C.

### Canales de atención<sup>5</sup>

Tenga en cuenta que, si usted tiene una discapacidad sensorial, puede solicitar que su información se haga disponible en un formato alternativo.

DAVIBank S.A. ha dispuesto los siguientes canales para el ejercicio de su derecho como titular de información<sup>6</sup>:

#### 1. Buzón para el aspirante

DAVIBank S.A. cuenta con el buzón [atracciondetalento@davibank.com](mailto:atracciondetalento@davibank.com) por medio del cual los titulares aspirantes al empleo podrán solicitar la consulta, actualización, corrección, supresión y/o revocatoria de autorización de sus datos (estas dos últimas en los casos en que aplique).

#### 2. Sharepoint “Portal del Colaborador” (aplica solo para empleados activos)

En la red DAVIBank S.A. ingresando con sus credenciales al portal del colaborador en latorrenet, podrá la actualización, y corrección de sus datos directamente en la opción “Mi información personal”.

#### 3. Buzón AskHR (aplica para empleados activos y retirados)

---

<sup>5</sup> DAVIBank S.A. podrá modificar estas herramientas o las rutas dispuestas en su página web en cualquier momento, e informará al público cuando ello suceda con el fin de que pueda acceder a las plataformas que permitan ejercer su derecho a consultar, actualizar, corregir y/o suprimir sus datos.

<sup>6</sup> Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

DAVIBank S.A. cuenta con el buzón [askhrcol@davibank.com](mailto:askhrcol@davibank.com) por medio del cual empleados activos y retirados podrán solicitar la consulta, actualización, corrección, supresión y/o revocatoria de autorización de sus datos (estas dos últimas en los casos en que aplique).

#### 4. Línea Telefónica de Talento Humano (aplica para empleados activos y retirados)

DAVIBank S.A. ha dispuesto una Línea de atención 601 745 63 00 ext 4444 dedicada a la atención de consulta, actualización, corrección, supresión y/o revocatoria de autorización de sus datos.

# Lineamiento para tratar Datos Personales de Accionistas

## Finalidades y tratamientos de datos

DAVIBANK S.A., en adelante **EL RESPONSABLE** en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, y el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 Capítulo 25, así como lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008, “Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”, pone a disposición la **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES** aplicable a accionistas en adelante “**EL TITULAR**”:

El presente documento contempla los principios, finalidades del Tratamiento adoptadas por DAVIBANK S.A., los derechos de los titulares de la información, canales dispuestos por cada responsable para la atención de solicitudes interpuestas por los titulares, y demás aspectos de Ley requeridos.

La base de datos de accionistas tendrá las siguientes finalidades:

- Dar cumplimiento a las obligaciones y derechos derivados de su calidad de accionista.
- Realizar las actividades de administración de registro de accionistas.
- Brindar la información relacionada con trámites, quejas y solicitudes de los accionistas.
- Dar acceso a la información a las autoridades judiciales o administrativas que soliciten dichos datos en ejercicio de sus funciones.
- Administrar el riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y de corrupción.
- El cumplimiento de las actividades y fines necesarios de la relación emisor – accionistas.

Atendiendo a las finalidades mencionadas, el responsable y/o los terceros contratados para desarrollar procesos internos que requiere para su operación, podrá(n) llevar a cabo las siguientes operaciones y/o actividades:

- a) Conocer, almacenar y procesar toda la información suministrada por el titular en una o varias bases de datos, en el formato que estime más conveniente.
- b) Conocer, almacenar, grabar, procesar y monitorear toda la información suministrada por el titular de manera verbal o escrita por cualquier canal establecido por el responsable lo cual podrá ser utilizado, inclusive, como prueba en cualquier queja, reclamación, conciliación o demanda.
- c) Ordenar, catalogar, clasificar, dividir o separar la información suministrada por el(los) Titular(es).
- d) Verificar, corroborar, comprobar, validar, monitorear, investigar o comparar la información suministrada por el(los) Titular(es), con cualquier información de que disponga legítimamente, incluyendo aquella conocida por su matriz, entidades del grupo y conglomerado financiero al que pertenece, las filiales o subsidiarias de ésta, las filiales, subsidiarias y/o afiliadas del responsable o cualquier compañía DAVIbank S.A.

El(los) titular(es) tendrá(n) el deber de informar cualquier modificación, cambio o actualización necesaria de sus datos personales y será responsable de las consecuencias de no haber advertido oportuna e integralmente a el responsable sobre cualquiera de estos.

## Mecanismos de atención y gestión del derecho

### Área Encargada

Área encargada: Secretaría General

Dirección: Carrera 7 No. 24 – 89 Piso 24 Bogotá D.C.

### Canales de atención

Tenga en cuenta que, si usted tiene una discapacidad sensorial, puede solicitar que su información se haga disponible en un formato alternativo.

DAVIBank S.A. ha dispuesto el buzón de correo [inversionistas@davibank.com](mailto:inversionistas@davibank.com) para el ejercicio de su derecho como titular de información.

## Vigencia De Las Bases De Datos

Los datos personales permanecerán en las bases de datos del Banco por el término exigido por la ley para la conservación de documentos e información y por el tiempo que fuera necesario para el desarrollo de las actividades mencionadas. En todo caso, el titular podrá revocar la autorización siempre y cuando sea posible legal y contractualmente.

## Vigencia De La Política

A partir de 23 de enero 2026.